

ESCOLA DE COMUNICAÇÃO, ARTES E DESIGN - FAMECOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO SOCIAL
DOUTORADO EM COMUNICAÇÃO SOCIAL

FERNANDO BIFFIGNANDI

**PROCEDIMENTOS COMUNICACIONAIS NECESSÁRIOS PARA UMA
RELAÇÃO EFICIENTE ENTRE O PODER PÚBLICO E SOCIEDADE:
A CONSTRUÇÃO DE UM SABER CONJUNTO**

Porto Alegre
2018

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

Ficha Catalográfica

B591p Biffignandi, Fernando

Procedimentos comunicacionais necessários para uma relação eficiente entre o poder público e a sociedade : A construção de um saber conjunto / Fernando Biffignandi . – 2018.

379 f.

Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, PUCRS.

Orientadora: Profa. Dra. Beatriz Correa Pires Dornelles.

Co-orientador: Prof. Dr. João José Figueira.

1. Comunicação Pública. 2. Políticas Sociais. 3. Democracia. 4. Cidadania. I. Dornelles, Beatriz Correa Pires. II. Figueira, João José. III. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da PUCRS
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Bibliotecário responsável: Marcelo Votto Texeira CRB-10/1974

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE COMUNICAÇÃO, ARTES E DESIGN - FAMECOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO SOCIAL

FERNANDO BIFFIGNANDI

**PROCEDIMENTOS COMUNICACIONAIS NECESSÁRIOS PARA UMA
RELAÇÃO EFICIENTE ENTRE O PODER PÚBLICO E SOCIEDADE:
A CONSTRUÇÃO DE UM SABER CONJUNTO**

FERNANDO BIFFIGNANDI

**PROCEDIMENTOS COMUNICACIONAIS NECESSÁRIOS PARA UMA
RELAÇÃO EFICIENTE ENTRE O PODER PÚBLICO E SOCIEDADE:
A CONSTRUÇÃO DE UM SABER CONJUNTO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Área de Concentração: Estudo das práticas e culturas da comunicação, Linha de Pesquisa: Práticas profissionais e processos sociopolíticos nas mídias e na comunicação das organizações, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dra. BEATRIZ DORNELLES

FERNANDO BIFFIGNANDI

**PROCEDIMENTOS COMUNICACIONAIS NECESSÁRIOS PARA UMA
RELAÇÃO EFICIENTE ENTRE O PODER PÚBLICO E SOCIEDADE:
A CONSTRUÇÃO DE UM SABER CONJUNTO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovada em 23 de março de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Drª. Beatriz Dornelles

Orientadora

Escola de Comunicação, Artes e Design - PUCRS
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Prof. Dr. João Figueira

Faculdade de Letras - FLUC
Universidade de Coimbra - Portugal

Prof. Dr. Jairo Ferreira

Escola da Indústria Criativa - Unisinos
Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Prof. Dr. Carlos Molinaro

Escola de Direito - PUCRS
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Antônio Hohlfeldt

Escola de Comunicação, Artes e Design - PUCRS
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul



Ata de Defesa de tese nº 02/2018

Aos vinte e três dias do mês de março do ano de dois mil e dezoito, no Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, foi lavrada esta ata para registrar que o Aluno **Fernando Biffignandi** defendeu a Tese intitulada **“Procedimentos comunicacionais necessários para uma relação eficiente entre o poder público e a sociedade: a construção de um saber conjunto.”**, apresentada em sessão pública de defesa. A Comissão Avaliadora foi constituída pela Professora Doutora Beatriz Corrêa Pires Dornelles, Presidente da Comissão; pelo Professor Doutor João Figueira, da Universidade de Coimbra - Portugal; pelo Professor Doutor Jairo Ferreira, da Universidade do Vale do Rio dos Sinos; pelo Professor Doutor Carlos Alberto Molinaro, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul; e pelo Professor Doutor Antonio Carlos Hohlfeldt da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, que deliberou o seguinte conceito: () Aprovado; Aprovado com Louvor; () Reprovado. A presidente da Comissão de Avaliação encerrou a sessão pública de defesa. Para constar, lavrou-se esta ata que será assinada pelos integrantes da Comissão Avaliadora.

Parecer justificando o conceito deliberado:

A tese respeita todas as exigências.
Não há alteração a fazer

Prof^a. Dra. Beatriz Corrêa Pires Dornelles (Orientadora)

Prof. Dr. João Figueira (FLUC)

Prof. Dr. Jairo Ferreira (Unisinos)

Prof. Dr. Carlos Alberto Molinaro (PUCRS)

Prof. Dr. Antonio Carlos Hohlfeldt (PUCRS)

Dedico este trabalho ao meu pai, Jornalista José Ney Biffignandi (in memorian), que me ensinou o gosto pela comunicação, a minha mãe Edilce e a minha irmã Márcia e, em especial a duas pessoas, Vânia, minha esposa e companheira de todas as horas, pelo carinho, compreensão e apoio sobre a relevância desta obra; e a Maria Fernanda, um anjo que caiu do céu, sob a forma de afilhada.

AGRADECIMENTOS

A execução deste trabalho tornou-se possível somente com a colaboração e o estímulo de muitos amigos aos quais desejo expressar a gratidão por terem aberto diversas portas em prol do meu conhecimento.

A Prof^a. Dra. Beatriz Dornelles, minha orientadora, que com sua incansável contribuição, abriu-me as portas do conhecimento acadêmico, aconselhando-me com dedicação e generosidade, durante a caminhada.

Ao Prof. Dr. João Figueira, meu coorientador na Universidade de Coimbra, pela cortesia da acolhida e pelas valiosas contribuições na aquisição de meu conhecimento sobre o tema em Portugal.

Aos amigos, professores e colegas da Famecos que estiveram presentes com sua parceria, nas diversas etapas que deste trabalho.

Finalizo, agradecendo o apoio e o incentivo dos meus colegas da Prefeitura de Porto Alegre que reconheceram a importância do tema buscando ampliar as suas competências e contribuindo para a qualificação dos processos de Comunicação Pública voltada ao interesse social.

“A grandeza não consiste em receber honras, mas em merecê-las.”

(Aristóteles)

RESUMO

A presente tese aborda a Comunicação Pública, produzida pelo poder público, e a sua relação com a sociedade, representada pelas comunidades desassistidas social, cultural e economicamente. Partindo do direito constitucional à informação a pesquisa procurou referenciar os pressupostos teóricos da comunicação aos procedimentos adotados pelas organizações públicas em sua relação com o usuário reforçando a sua importância na qualidade de um instrumento de cidadania e inserção social. A metodologia fundamentou-se na revisão bibliográfica, análise documental e entrevistas com os responsáveis pelo desenvolvimento e aplicação das políticas públicas de comunicação. A partir do material coletado foi avaliada a sua eficácia e legitimação perante os novos programas de qualidade total na transmissão da informação como um pressuposto fundamental da democracia. A abordagem focou o processo de transmissão da informação pública dirigida ao segmento marginalizado da sociedade, evidenciando a importância da compreensão de sua linguagem e expressão particulares presentes em sua vivência cotidiana. Os resultados obtidos apresentaram importantes elementos contributivos para a formação de novas práticas de Comunicação Pública, fundamentadas pela excelência da relação que envolve o Estado e o cidadão. As informações propiciaram o reconhecimento de que cada uma dessas ações remete a importância da participação dos governos na construção social e na promoção de políticas adequadas em benefício da população brasileira. O desafio de pesquisar e propor uma metodologia de comunicação com o objetivo de orientar, integrar e repassar informações em todos os níveis, considerando que a participação através do diálogo, como um instrumento metodológico de comunicação eficaz.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Políticas Sociais; Democracia; Cidadania.

ABSTRACT

This thesis deals with Public Communication, produced by government, and its relationship with society, represented by socially, culturally and economically disadvantaged communities. Starting from the constitutional right to the information the research sought to refer the theoretical presuppositions of the communication to the procedures adopted by the public organizations in their relation with the user as instrument of citizenship and social insertion. The methodology was based on bibliographic review, documentary analysis and interviews with those responsible for the development and application of public communication policies. From the collected material was evaluated its effectiveness and legitimacy before the new programs of total quality in the transmission of information as a fundamental presupposition of democracy. The approach focused on the process of transmitting public information aimed at the marginalized segment of society, highlighting the importance of understanding their particular language and expression in their daily lives. The results obtained presented important contributory elements for the formation of new practices of Public Communication, based on the excellence of the relation that involves the State and the citizen. The information provided the recognition that each of these actions refers to the urgency of the participation of governments in social construction and the promotion of adequate policies for the benefit of the Brazilian population. The challenge of researching and proposing a communication methodology with the objective of guiding, integrating and passing on information at all levels, considering that participation through dialogue, as an effective methodological communication tool.

Keywords: Public Communication; Social politics; Democracy; Citizenship.

RESUMEN

La presente tesis aborda la comunicación pública, producida por el poder público, y su relación con la sociedad, representada por las comunidades desasistidas social, cultural y económicamente. A partir del derecho constitucional a la información la investigación buscó referenciar los presupuestos teóricos de la comunicación a los procedimientos adoptados por las organizaciones públicas en su relación con el usuario como instrumento de ciudadanía e inserción social. La metodología se fundamentó en la revisión bibliográfica, análisis documental y entrevistas con los responsables del desarrollo y aplicación de las políticas públicas de comunicación. A partir del material recolectado se evaluó su eficacia y legitimación ante los nuevos programas de calidad total en la transmisión de la información como un presupuesto fundamental de la democracia. El enfoque se centró en el proceso de transmisión de la información pública dirigida al segmento marginado de la sociedad, evidenciando la importancia de la comprensión de su lenguaje y expresión particulares presentes en su vivencia cotidiana. Los resultados obtenidos presentaron importantes elementos contributivos para la formación de nuevas prácticas de Comunicación Pública, fundamentadas por la excelencia de la relación que involucra al Estado y al ciudadano. Las informaciones propiciaron el reconocimiento de que cada una de esas acciones remite la premencia de la participación de los gobiernos en la construcción social y en la promoción de políticas adecuadas en beneficio de la población brasileña. El desafío de investigar y proponer una metodología de comunicación con el objetivo de orientar, integrar y repasar informaciones en todos los niveles, considerando que la participación a través del diálogo, como un instrumento metodológico de comunicación eficaz.

Palabras clave: Comunicación pública; Políticas Sociales; democracia; La ciudadanía.

RIASSUNTO

Questa Tesi si occupa della Pubblica Comunicazione, prodotta dal governo, e del suo rapporto con la società, rappresentata da comunità socialmente, culturalmente ed economicamente svantaggiate. Partendo dal diritto costituzionale all'informazione, la ricerca ha cercato di riferire i presupposti teorici della comunicazione alle procedure adottate dalle organizzazioni pubbliche nel loro rapporto con l'utente come strumento di cittadinanza e inserimento sociale. La metodologia era basata su revisione bibliografica, analisi documentaria e interviste con i responsabili dello sviluppo e dell'applicazione delle politiche di comunicazione pubblica. Dal materiale raccolto è stata valutata la sua efficacia e legittimità rispetto ai nuovi programmi di qualità totale nella trasmissione delle informazioni come presupposto fondamentale della democrazia. L'approccio si è concentrato sul processo di trasmissione di informazioni pubbliche dirette al segmento marginalizzato della società, sottolineando l'importanza di comprendere il loro particolare linguaggio ed espressione nella loro vita quotidiana. I risultati ottenuti hanno presentato importanti contributi per la formazione di nuove pratiche di comunicazione pubblica, basate sull'eccellenza della relazione che coinvolge lo Stato e il cittadino. Le informazioni hanno fornito il riconoscimento che ciascuna di queste azioni si riferisce all'urgenza della partecipazione dei governi alla costruzione sociale e alla promozione di politiche adeguate a beneficio della popolazione brasiliana. La sfida della ricerca e della proposta di una metodologia di comunicazione con l'obiettivo di guidare, integrare e trasmettere l'informazione a tutti i livelli, considerando quella partecipazione attraverso il dialogo, come efficace strumento di comunicazione metodologica.

Parole chiave: Pubblica Comunicazione; Politiche sociali; Democrazia; Cittadinanza.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01- Modelo do universo de estudo.....	028
Figura 02- Estrutura do objeto de Pesquisa.....	032
Figura 03- Categorias de Pesquisa.....	040
Figura 04- <i>Corpus</i> de Pesquisa.....	043
Figura 05- Ambiente de Comunicação de interesse público/ privado.....	058
Figura 06- Modelo de Habermas.....	119
Figura 07- Modelo de transdisciplinaridade de Jantsch.....	168
Figura 08- Modelo desenvolvido por Beltrão.....	193
Figura 09- Detalhamento da investigação.....	212
Figura 10- Detalhamento do <i>Corpus</i> literatura.....	214
Figura 11- Capa: <i>Quarto de despejo</i>	216
Figura 12- Capa: <i>Português para convencer</i>	225
Figura 13- Detalhamento do <i>Corpus</i> cartilhas.....	234
Figura 14- Categorias de análise - <i>Corpus</i> cartilhas.....	238
Figura 15- Detalhamento de análise - cartilhas.....	250
Figura 16- Subcategoria Pertinência ao tema.....	252
Figura 17- Subcategoria Linguagem.....	254
Figura 18- Subcategoria Comunicação.....	257
Figura 19- Subcategoria Tipografia.....	259
Figura 20- Subcategoria Diagramação.....	260
Figura 21- Detalhamento do <i>Corpus</i> entrevistas.....	261
Figura 22- Categorias de entrevistas definidas <i>a priori</i>	263
Figura 23- Análise de Conteúdo proposta por Bardin.....	264
Figura 24- Público-alvo das entrevistas.....	265
Figura 25- Definição dos entrevistados.....	266

LISTA DE QUADROS

Quadro 01- Indicadores de referência do direito à comunicação.....	204
Quadro 02- Relação das cartilhas do poder público.....	247
Quadro 03- Relação das cartilhas da <i>Sociedade Civil</i>	248
Quadro 04- Descrição do formato de valoração.....	248
Quadro 05- Categoria de análise A: Entendimento sobre o tema.....	267
Quadro 06- Categoria de análise B: Trabalho desenvolvido.....	271
Quadro 07- Categoria de análise C: Estratégias de ações específicas.....	275
Quadro 08- Categoria de análise D: Capacitação.....	281
Quadro 09- Categoria de análise E: Visão de Futuro.....	286

LISTA DE ANEXOS

Anexo A- Demonstrativo: Cartilha CEEE.....	339
Anexo B- Demonstrativo: Cartilha Procon.....	341
Anexo C- Demonstrativo: Cartilha: O SUS e a pessoa com deficiência.....	343
Anexo D- Demonstrativo: Cartilha Defensoria Pública	345
Anexo E- Demonstrativo: Cartilha Manual da Liberdade.....	347
Anexo F- Demonstrativo: Cartilha do Autismo.....	349
Anexo G- Demonstrativo: Cartilha Eleitoral Eleições Gerais 2014.....	351
Anexo H- Demonstrativo: Cartilha da Saúde.....	353
Anexo I- Demonstrativo: Cartilha Fique por dentro da Assembleia RS.....	355
Anexo J- Demonstrativo: Cartilha Programa Deputado por um dia.....	357
Anexo L- Demonstrativo: Cartilha do Trabalhador.....	359
Anexo M- Demonstrativo: Cartilha Combate à violência contra a mulher.....	361
Anexo N- Demonstrativo: Cartilha eleitoral - Eleições Municipais 2016.....	363
Anexo O- Demonstrativo: Cartilha Empregado e empregador doméstico.....	365
Anexo P- Demonstrativo: Cartilha Empregado e do empregador rural.....	367
Anexo Q- Demonstrativo: Cartilha Democratização da Comunicação.....	369
Anexo R- Demonstrativo: Cartilha: Porque precisamos da Conferência.....	371
Anexo S- Demonstrativo: Cartilha Políticas locais para a comunicação.....	373
Anexo T- Demonstrativo: Cartilha Caminhos para a luta pelo direito.....	375
Anexo U- Demonstrativo: Cartilha Democratização da Comunicação.....	377

LISTA DE ABREVIATURAS

- BID** - Banco Interamericano de Desenvolvimento.
- BNH** - Banco Nacional da Habitação
- CES** - Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra.
- CGU** - Controladoria-Geral da União
- CIESPAL** - Centro Internacional de Estudios Superiores de Periodismo para América Latina.
- CIDH** - Comissão Interamericana de Direitos Humanos.
- CORAPE** - Coordinadora de los Medios Comunitarios Populares y Educativos del Ecuador.
- CP** - Comunicação Pública.
- DEM HAB** - Departamento Municipal de Habitação.
- DIP** - Departamento de Imprensa e Propaganda.
- DPRS** - Defensoria Pública
- ENAP** - Escola Nacional de Administração Pública.
- FEACP** - Federação Europeia de Associações de Comunicação Pública.
- FDRH** - Fundação de Desenvolvimento e Recursos Humanos do Estado.
- FLUC** - Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.
- FNDC** - Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação.
- GESPÚBLICA** - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização.
- IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
- ICINFORM** - Instituto de Ciências da Informação.
- ILET** - Instituto Latinoamericano de Estudios Transnacionales del Chile.
- ININCO** - Instituto de Investigaciones de la Comunicación de la Venezuela.
- IPEA** - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.
- LAI** - Lei de Acesso à Informação.
- LBA** - Lei Brasileira de Assistência.
- OEA** - Organização dos Estados Americanos.
- UNESCO** - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.
- S/D** - Sem data de publicação.
- SDSTJDH** - Secretaria de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos.
- SECOM** - Secretaria de Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	019
CAPÍTULO 1 - CONSTRUINDO O UNIVERSO DE PESQUISA.....	027
1.1. Delimitação do tema.....	031
1.2. Objeto de estudo.....	032
1.3. Justificativa da Pesquisa.....	034
1.4. Objetivos.....	036
1.5. Problemas de Pesquisa.....	038
1.6. Categorias de análise.....	039
CAPÍTULO 2 - TRAJETÓRIA TEÓRICA.....	045
2.1. Resgate conceitual do processo de comunicação.....	045
2.2. Origem da CP no Brasil.....	050
2.3. CP: um percurso em construção.....	052
2.4. A CP a partir dos cinco elos de Elizabeth Brandão.....	059
2.5. A CP através da contribuição internacional.....	075
2.6. Definindo as comunidades marginalizadas.....	087
2.7. Definindo a <i>Sociedade Civil Constituída</i>	093
2.8. A CP e a cidadania.....	095
2.9. A cidadania como direito à informação.....	102
2.10. A comunicação como um direito.....	109
2.11. O público e o privado através da CP.....	112
2.12. A visão política de Hannah Arendt.....	112
2.13. O contrato em Rousseau.....	114
2.14. A dicotomia proposta por Bobbio.....	116
2.15. A Esfera Pública em Habermas.....	118
2.16. O agir comunicativo através da linguagem.....	123
2.17. A valorização da linguagem nos processos comunicativos.....	132
2.17.1. O diálogo em Martín-Barbero.....	134
2.17.2. A comunicação e a interatividade humana.....	136
2.17.3. O diálogo como superação de barreiras.....	141
2.17.4. Competência padrão ou código linguístico.....	145
2.17.5. A linguagem como instrumento de poder.....	151
2.17.6. A CP e a nova linguagem digital das favelas.....	161
2.18. A comunicação e a transdisciplinaridade.....	165
2.19. A CP e os preceitos da Educomunicação.....	184
2.19.1. A Educomunicação de Freire.....	187
2.20. A CP e os preceitos da Folkcomunicação.....	191
2.20.1. A Folkcomunicação de Beltrão.....	196
2.21. A CP e a legislação.....	200
2.21.1. Instrumentos legais existentes.....	202

CAPÍTULO 3 - PERCURSO METODOLÓGICO.....	211
3.1. Revisão de Literatura.....	213
3.1.1. Análise: <i>Quarto de despejo</i>	216
3.1.2. Análise: <i>Português para convencer</i>	225
3.2. Análise das cartilhas.....	233
3.2.1. Explicando as Categorias de análise.....	238
3.2.2. Apresentação dos resultados das cartilhas.....	249
3.3. Entrevistas.....	260
3.3.1. Explicando as categorias de análise.....	262
3.3.2. Público-alvo das entrevistas.....	264
3.3.3. Apresentação dos resultados das entrevistas.....	266
CAPÍTULO 4 - UMA EXPERIÊNCIA PORTUGUESA EM COIMBRA.....	290
CAPÍTULO 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	299
REFERÊNCIAS.....	318
ANEXOS.....	338

INTRODUÇÃO

Esse trabalho pretende analisar a Comunicação Pública (CP)¹, especificamente aquela promovida pelo poder público, e sua relação com a sociedade, representada pelas populações de baixa renda², comunidades que se encontram em situação de vulnerabilidade sociocultural, vivendo na linha da pobreza.

Importante referir que a pesquisa, ora apresentada, dá sequência ao trabalho desenvolvido na Dissertação de Mestrado³, que objetivou evidenciar a importância do referencial humano nos processos comunicacionais entre a Prefeitura de Porto Alegre e as comunidades de baixa renda. Ao considerar a urgência da revisão desse processo, os objetivos de análise daquela pesquisa (a exclusão social decorrente do uso da linguagem instrumental, a importância da decodificação dos termos técnicos, o estereótipo da pobreza marginal e o poder da língua como preconceito social ou linguístico) foram o ponto de partida para a presente investigação.

Os resultados apresentados na referida Dissertação comprovaram a ausência de diálogo de parte dos técnicos do poder público, um reflexo da má utilização dos processos de CP, denunciada pelos moradores ao longo da pesquisa, desqualificando o atual formato de comunicação, necessário e obrigatório em qualquer relação em que se preveja a parte da comunidade como elemento referencial da participação popular. Os dados colhidos suscitaram a importância desse debate específico no campo da CP, objetivo principal dessa tese, trazendo o referencial humano, fundamental no processo dialógico entre as comunidades de baixa renda e os servidores públicos, como promotores da cidadania.

¹ Devido ao uso repetido, o termo *Comunicação Pública* será apresentado de forma abreviada (CP) nos textos escritos pelo autor.

² Como indicador de baixa renda, utilizou-se o indicador IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) com a linha de até meio salário mínimo mensal de renda média familiar, *per capita*, para os meses de julho de cada ano (Fonte: IPEA).

³ Dissertação defendida pelo autor em 2013, sob a orientação da Prof^a Dra. Beatriz Dornelles no PPGCOM/ PUCRS, denominada *Comunicando para comunidades de baixa-renda: decodificando conceitos urbanos* (BIFFIGNANDI, 2013).

Os principais pontos investigados na Dissertação detectaram o sentimento de exclusão dos moradores, na dinâmica da sua relação com os técnicos, profissionais da Prefeitura, na condução de seus projetos. Essa situação, somada à dificuldade de comunicação entre os arquitetos e os moradores em questão, configurou-se como os maiores entraves no cumprimento das demandas propostas na política habitacional de Porto Alegre. Nesse sentido, cabe citar alguns dos dados relevantes da dissertação (BIFFIGNANDI, 2013), que ilustram esse triste esse cenário, onde 76% dos entrevistados afirmaram existir adversidades para compreender a linguagem utilizada pelos servidores (relatada como difícil), quando da informação técnica repassada, reforçando incompatibilidade na transmissão/recepção, no relacionamento com os indivíduos pesquisados. Outro quesito importante, relatado naquele trabalho, trata do tipo de material utilizado para a exposição das informações de complexa interpretação. Para 89% dos indivíduos pesquisados é necessário que haja maior clareza nas apresentações. Nesse sentido, a pesquisa revelou a urgência de pensar a CP de forma plural e inclusiva, de acordo com os preceitos constitucionais, agregando os valores identitários e de vivência comunitária, reivindicados por 80% dos indivíduos pesquisados.

Foi a partir dos resultados apresentados que entendemos a importância em aprofundar o debate, apoiado nos pressupostos teórico-práticos da investigação científica, a fim de propor alternativas que contribuam para a alteração da situação existente, ampliando seu raio de abrangência social, oferecendo subsídios para a criação de legislação específica para a CP no Estado do Rio Grande do Sul⁴.

Sabemos que a comunicação é parte fundamental na condição existencial de todo o ser humano. Ela age como elemento prolongador de nosso corpo, permitindo que percebamos o mundo através de nossos sentidos, nos dando, através da relação com o meio externo, uma das razões pelas quais possamos perpetuar a nossa existência. Uma existência pressuposta pelo diálogo, como a preconizada por Martin Buber (1991), a partir da

⁴ Cabe-nos esclarecer que o papel da CP, adotado nesse trabalho difere-se da comunicação governamental, institucional, mas àquela praticada pelo poder público, visando o engajamento social como instrumento de cidadania ao valorizar o esclarecimento e o repasse de informações dos serviços prestados pelos órgãos estatais.

importância da duplicidade como condição humana, a necessária cumplicidade para que as ações se efetivem dentro de uma sociedade. Para o austríaco, essa postura assume um caráter essencial para que se efetive o processo interativo, onde ser gente significa estar face a face: “Ele percebe o outro como alguém que se relaciona com ele a partir da *mesmidade* e com o qual se relaciona a partir de sua *mesmidade*” (BUBER, 1991, p.60). Buber (1991) coloca a dualidade como condição fundamental para o ato de comunicar, sem a qual não há informação (eu) e onde o outro (tu) é a presença viva do diálogo na busca de verdade, do conhecimento mútuo.

Cada vez mais presente na vida das pessoas, o ato de comunicar conecta os acontecimentos do mundo à sociedade, influencia seu comportamento, altera práticas e emoções no processo de relacionamento, refletindo o comportamento da sociedade com base na percepção de seus valores e identidade.

Ao referenciarmos a relevância da identidade como um pressuposto da comunicação, devemos ter a consciência de que a espécie humana se distingue das outras por sua capacidade de construção cultural, respeitando suas variações geográficas, simbólicas ou tecnológicas. Devido a essa abrangência, o campo da comunicação tem recebido contribuições teóricas provenientes de outras áreas da ciência, como a sociologia, a história, a filosofia, entre outras.

A pesquisa científica, no campo da comunicação, encontra uma gama de possibilidades que permite a sua aproximação do conhecimento, através da investigação do objeto (valendo-se de aportes teóricos), que possibilitam a sua validação. Dentro desse quadro, o avanço nas pesquisas acadêmicas, ao exporem a necessidade de reflexões sobre o tema, faz com que aumente a participação nas diversas instâncias, ampliando, conseqüentemente, o número de debatedores e reforçando a importância da comunicação como ciência social.

Para Lopes (1999, p.45), qualquer estudo é sempre fundamentado segundo os “quadros de referência herdados do passado de uma ciência, do que é sua história ou sua tradição”. Porém, continua a autora, “os objetos de estudo, por seu caráter histórico, dinâmico e mutável, colocam permanentemente em xeque essa tradição no sentido de sua renovação e

revisão” (LOPES, 1999, p.45). Uma lógica explícita de que a pesquisa deve partir de suas raízes, “nunca no sentido de fechar um saber, mas de abri-lo para dar continuidade à sua construção, pois um saber não é, em essência, nem estático, nem definitivo” (LOPES, 1999, p.45-46).

Como pesquisadores, devemos ter a consciência de que a condução do processo ora apresentado deve seguir uma linha que leve a aquisição de novos conhecimentos, contribuindo em seu final, como nos ensina Bordenave (1994, p.10), “para que muitas pessoas adotem uma posição mais crítica e exigente em relação ao que deveria ser a comunicação na sua sociedade”.

Cada sociedade, ao forjar seus valores, confere o significado de coletivo, a pluralidade baseada no respeito às suas semelhanças ou diferenças, sejam elas étnicas, sociais, culturais e políticas, conservando a coesão que o leve a um objetivo comum. Sabemos que uma delimitação física (território, país ou continente), necessariamente não tem o poder de definir uma sociedade, uma vez que entre eles, podem existir diferenças que os afastem dos valores sociais, porém a comunicação ultrapassa qualquer barreira.

Nesse viés, nossa pesquisa espera agregar o conhecimento acadêmico como forma de enfrentar a dura realidade social em que se encontra o Brasil. Nosso país, com uma extensão territorial continental, espelha uma diversidade composta de regiões culturalmente distintas, fruto da fusão de várias etnias, baseadas em tradições culturais comuns. Porém, se por um lado o condicionante cultural tem o poder de unir grupos, por outro, o econômico, de forma antagônica, os afasta. Por conseguinte, o campo científico comunicacional, cuja abrangência é referendada por seus estudos multidisciplinares, recebendo contribuições teóricas provenientes de outras áreas (sociologia, história, filosofia, entre outras) não pode se eximir do seu papel social. Cabe recordar as palavras do saudoso diretor da Famecos⁵, jornalista Antônio Gonzalez, ao afirmar que “a comunicação deve ser voltada para a comunidade e em seu benefício deve ser exercida” (LEIRIA, 2002, p.87). Visto sob essa ótica, é possível compreender a relevância da ciência da comunicação, não apenas pelos resultados de uma pesquisa, mas pela aplicação dos conhecimentos obtidos através dela, contribuindo diretamente

⁵ Famecos - Faculdade de Meios de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

com os interesses da sociedade. A comunicação passa a ser protagonista, agente responsável pelo ordenamento de conceitos que permitam aos indivíduos interpretarem às situações do mundo em que vivem, social e culturalmente, agindo como promotor da cidadania, através da valorização da identidade cultural representativa da sociedade.

Por outro lado, devemos assimilar que o desempenho desse papel está diretamente ligado a mecanismos que remetem a comunicação a processos instaurados “em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade: um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país” (Matos, 1999, p.33). Chegamos ao coroamento de nossa proposta de pesquisa no campo científico da comunicação, representada pelo **direito à informação pública de qualidade** como resultado de uma das mais importantes reivindicações no Brasil: a democratização da comunicação.

Ao caracterizar nossa pesquisa no âmbito da CP voltada à compreensão **da relação entre o poder público⁶ e as organizações da sociedade civil constituída⁷, e às comunidades de baixa renda** como seus usuários mais frágeis, consideramos sua pertinência científica como um instrumento social, que tem como seu objetivo maior evidenciar as demandas coletivas, agindo como elo entre os seus diversos representantes no universo da cidadania.

No campo da pesquisa científica, onde o conhecimento é um terreno ainda a ser explorado, o termo universo adquire uma conotação valorativa, referindo-se a uma amostra pela qual o homem interpreta o mundo, o espaço em que vive “através das sensações, que os seres e os fenômenos lhe transmitem” (FONSECA, 2002, p.10). Fonseca prossegue nos dizendo que o homem é, por natureza, um animal curioso: “Desde que nasce, interage com a natureza e os objetos à sua volta [...] A partir dessas sensações elabora representações” (FONSECA, 2002, p.10).

De outra forma, não são os seus sentimentos que formam o objeto real, na verdade ele independe do conhecimento humano que, para melhor

⁶ A pesquisa considerou as três esferas de poder público (executivo, legislativo e judiciário) e sua abrangência no Estado do Rio Grande do Sul.

⁷ As organizações da sociedade civil constituída referem-se às entidades não gerenciadas pelo poder público e que se relacionam (direta ou indiretamente) com os processos de comunicação pública.

conhecê-lo, se utiliza da ciência, de uma pesquisa que atenda às suas necessidades na busca constante de informações ou, como enfatiza Ruiz: “A realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas da metodologia consagradas pela ciência” (RUIZ, 1996, p.48).

No mundo cada vez mais complexo e globalizado em que vivemos, a pesquisa científica no campo da comunicação é um importante universo para ser investigado pela academia, a fim de permitir que se encontrem respostas que possam contribuir para que a sociedade adote uma posição comportamental mais crítica e exigente em relação ao domínio da informação. A comunicação tem o dever de oferecer a sua contribuição para vencer os desafios socioculturais, sobretudo no Brasil, trazendo à luz elementos de reflexão sobre o tema, unindo a pesquisa científica às práticas contemporâneas.

Os trabalhos desenvolvidos passam a representar o grau de amadurecimento, demonstrando a competência da academia na pesquisa e produção do conhecimento, apresentando um número significativo de estudos que atestam uma indiscutível contribuição à reflexão crítica dos fenômenos da comunicação social contemporânea. Assim, as questões que envolvem a investigação no campo da comunicação “relacionadas à definição do objeto e dos objetivos da pesquisa e à relação entre sujeito e objeto de pesquisa, também estão presentes em outras ciências sociais aplicadas” (BARROS, 2003, p.236).

Pesquisar a CP e a sua relação ética dentro da sociedade e na construção de sua cidadania deve estar sempre “fundamentado nos princípios de bem comum, justiça e democracia, o que significa conquistar a credibilidade das organizações (governos, entidades, empresas) ante seus públicos”, valendo-se da verdade e transparência, “colaborando dentro de um processo de transformação social para a mudança da mentalidade dos públicos” (OLIVEIRA, 2007, p.185). As pesquisas no campo da comunicação configuram-se como poderosos instrumentos a serviço da valorização da democracia, que dispõe de mecanismos para integrar os indivíduos, o poder público e as instituições presentes dos diversos cenários econômico, político e social. Eis aí uma boa razão que nos motivou a desenvolver nossa pesquisa no âmbito da

CP, reconhecendo a contribuição social a partir do material produzido, tendo percorrido um trajeto metodológico voltado à aquisição do conhecimento, de forma sistemática e transdisciplinar. Lopes (2001) observa que a transdisciplinaridade das ciências sociais articula a

experiência e os recursos de diversos ramos e enfoques em uma síntese que na proliferação de objetos de estudo abordados conflua enquanto lógica científica para a produção do conhecimento pertinente e consistente, e que responda às necessidades sociais, além das grupais, que em todo o caso se somariam em uma identidade maior para assim fortalecer-se (LOPES, 2001, p.56).

Ao apresentarmos a pesquisa, consideramos pertinente contextualizar esses elementos a fim de caracterizar o interesse social que rege esta investigação científica no campo da comunicação. Estruturado em cinco capítulos, o trabalho espera contribuir para o desenvolvimento dos processos que envolvem a CP, na garantia do direito à informação de qualidade como pré-requisito da democracia.

No primeiro capítulo, demonstramos a construção filosófica da Tese, partindo dos quatro pilares do **Universo de Pesquisa** (a informação, o direito, a sociedade e a humanização), no qual se encerra o nosso objeto de estudo:

Analisar o formato de CP praticado pelo poder público, em seu relacionamento com a sociedade, em especial, com indivíduos marginalizados social, econômico e culturalmente, como forma de qualificar o processo em benefício do direito à informação cidadã.

O segundo capítulo exhibe o referencial teórico que lastreou o nosso trabalho, aportando o conhecimento necessário para o aprofundamento da pesquisa científica. Ao considerar o resgate da construção do conhecimento conjunto, do saber popular através do diálogo, adotamos como referência os preceitos de três autores consagrados: Jürgen Habermas⁸, Luiz Beltrão⁹ e

⁸Jürgen Habermas (1929), filósofo e sociólogo alemão considerado um dos grandes intelectuais contemporâneos, reconhecido por sua teoria sobre a ação comunicativa e a esfera pública.

Paulo Freire¹⁰, dentro de suas linhas de pesquisa, Teoria do Agir Comunicativo, Folkcomunicação e Educomunicação, respectivamente. Essa parte de nosso trabalho evidencia também um referencial conceitual sobre os processos que elevam a CP como um importante instrumento voltado à garantia do direito humano e constitucional à informação.

O terceiro capítulo discorre sobre a metodologia utilizada na investigação, detalhando a sua natureza e tipologia, incluindo as fontes de informação, instrumentos de coleta e de tratamento de dados. As técnicas, as entrevistas e a análise documental, representaram os valores humanos e materiais na composição do nosso *corpus*.

O quarto capítulo traz um breve apanhado sobre a experiência adquirida em Portugal, por ocasião da realização de meu período de estudos como Pesquisador Convidado da Universidade de Coimbra, durante o segundo semestre de 2016.

Por fim, o quinto e último capítulo apresenta as considerações finais e recomendações como a síntese das questões apresentadas, contribuições que visam ampliar o debate sobre a importância da CP, subsidiados pelos resultados da pesquisa. Um caminho que deve ser construído permanentemente, como uma via de duas mãos, fortalecendo o direito à cidadania na garantia do acesso à informação.

⁹ Luiz Beltrão de Andrade Lima (1918-1986), pesquisador pernambucano, educador e divulgador científico, produziu conhecimento midiático, ancorado na vivência profissional. Tornou-se também o primeiro Doutor em Comunicação do Brasil (Universidade de Brasília, 1967).

¹⁰ Paulo Reglus Neves Freire (1921-1997), educador e filósofo pernambucano, com destacada participação na área da educação popular. De grande atividade intelectual, desempenhou a função de Consultor especial para assuntos de educação no Ministério de Educação e Cultura.

1. CONSTRUINDO O UNIVERSO DE PESQUISA

A palavra universo deriva do latim *universum*, que conecta *uni* (único) com *versum* (em movimento), ou seja, "tudo em um só, tudo combinado em um", como escreveu Lucrecio¹¹. A expressão universo pode ser usada em sentidos contextuais diferentes, desde a totalidade do espaço e tempo e todas as formas de matéria, seja no espaço cósmico ou na menor divisão do mundo biológico. Consequentemente, podemos referenciá-lo ao planeta, à sociedade e a todo o gênero humano, composto em partes, harmonicamente disposto.

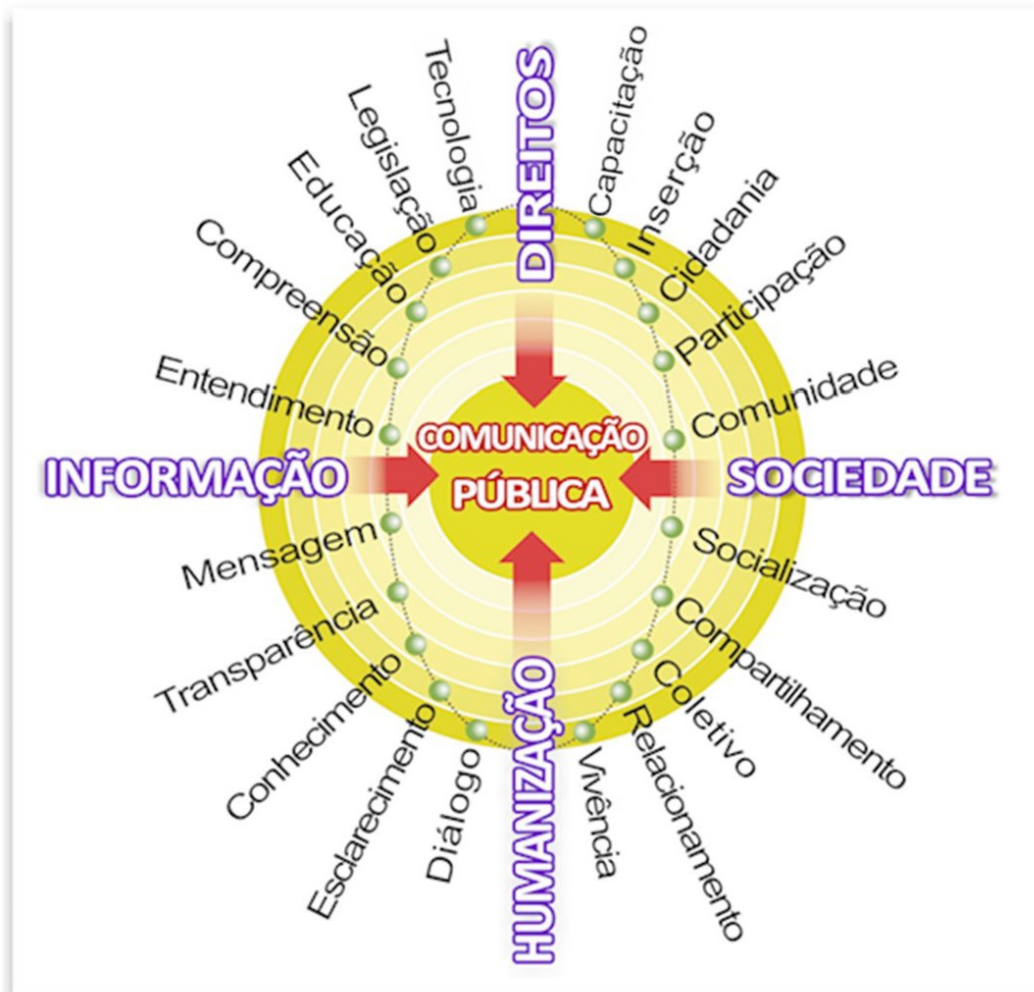
Cabe esclarecer que em nossa pesquisa, a visão de universo corresponde a um complexo sistema, como refere Morin (2000), auto-organizado, no qual cada elemento é parte integrante que vai se moldando, tomando forma e evoluindo conforme o conhecimento é compartilhado. Com esse propósito, esperamos interligar as partes distintas presentes em nosso trabalho, tendo como meta qualificar o processo da informação pública, garantida como **um direito social, de forma que ela seja transmitida de uma maneira mais humanizada**. Dentro desse espaço simbólico vamos articular o conhecimento técnico, científico e metodológico a um saber periférico, encontrado nos grupos sociais marginalizados¹², orbitando o nosso universo como objeto de estudo: o conhecimento popular e a perspectiva de trazer para o debate a importância sobre o formato da comunicação presente na relação entre o ente público e a sociedade. Naturalmente nos encaminharemos para a revisão dos valores históricos, éticos e técnicos empregados até esse momento, com o claro objetivo de fazer uma reflexão propositiva sobre a importância do ato de informar, de modo eficaz e apropriado à população, sobre seus direitos e deveres na promoção do bem-comum.

Ao longo das próximas páginas, nossa pesquisa será apresentada como um grande e simbólico universo, por onde diversos elementos serão agregados, de forma a permitir a compreensão das dinâmicas que envolvem o processo da CP, conforme o modelo demonstrado:

¹¹ Lucrecio - Titus Lucretius Carus (99 a.C. - 55 a.C.), poeta e filósofo romano. Em seu livro IV - *De rerum natura* (a natureza das coisas), usou a palavra universo com o sentido de *tudo em um só, tudo combinado em um*.

¹² Luis Beltrão conceitua marginal como *um indivíduo à margem de duas culturas e de duas sociedades que nunca se interpenetraram e fundiram totalmente* (BELTRÃO, 1980, p.39).

FIGURA 01
Modelo do universo de estudo



Fonte: o Autor

A configuração sistemática do universo de nosso trabalho tem a CP como o seu núcleo, responsável maior pela aplicação científica na valorização da cidadania enquanto elemento central da reivindicação da política pública de informação (direitos e deveres), e que atesta a importância humana do diálogo como alicerce na construção conjunta do processo.

Cada um dos elementos que compõem nosso universo de estudo reforça o mérito em todas as etapas do processo de CP, sobretudo os desafios enfrentados pelo Brasil, que agravado nas últimas três décadas, tem sua economia assentada na consolidação de um modelo de desenvolvimento

desigual, gerando a concentração da riqueza e conseqüente o aumento da pobreza¹³.

Mesmo com a abertura do processo político, que culminou com o retorno da democracia, o padrão econômico de muitas cidades brasileiras continuou decrescendo, trazendo consigo uma população de baixa renda, devido ao grande número de desempregados que, sem acesso à moradia, passaram a construir suas vidas na informalidade. Segundo Fernandes (2003), o mapa brasileiro do desenvolvimento “mostra uma geografia de desigualdades sociais e econômicas, que define vastos territórios vazios e pouco desenvolvidos, ao lado de outros que apresentam alta concentração de pobreza” (FERNANDES, 2003, p.5).

Este cenário de contínua deterioração da vida humana, fruto da ausência de políticas públicas, despertou na população a manifestação pública de sentimento reivindicatório, expressando as contradições presentes na sociedade brasileira. Muitos destes movimentos populares urbanos, impulsionados por associações estudantis, de moradores, sindicatos ou sociedades de bairro, ganharam destaque na década de 1980, através das manifestações sociais conhecidas como o *Movimento Diretas Já*. De forma concomitante, outras atividades coletivas promoveram a busca de alternativas, referendados pelo pleno exercício da cidadania e a garantia legal dos direitos civis, políticos e sociais.

O marco inicial de nossa pesquisa deve ser entendido como um recorte temporal, iniciado a partir da abertura do processo de redemocratização (anos 1980), no momento em que os indivíduos resgataram seus direitos políticos e sociais. Buscamos contextualizar a CP como efeito das ações que fortaleceram a união do segmento marginalizado da população (desprovido de proteção do Estado), através dos movimentos comunitários.

Respeitando suas diferenças, nosso debate pretende avançar nas discussões sobre o direito de uma CP de qualidade, indo ao encontro do interesse público revelado no relacionamento necessário entre ambos, e no

¹³ O índice de Gini demonstra que houve aumento da desigualdade de renda no Brasil em 2016 (11,2 %). Conforme estudo do Banco Mundial, o número de pessoas vivendo na pobreza no Brasil deverá aumentar entre 2,5 milhões e 3,6 milhões, até o fim de 2017. O estudo pode ser apreciado integralmente em:

<<http://documents.worldbank.org/curated/pt/469091487328690676/Safeguarding-against-a-reversal-in-social-gains-during-the-economic-crisis-in-Brazil>> Acesso em: 15 jun.2017

respeito à valorização dos direitos básicos dos indivíduos, como participantes ativos da construção da sociedade.

Ao considerarmos a importância da CP, como uma ação prática de natureza legal, devemos obrigatoriamente classificá-la como uma interface, entre um governo e sua sociedade que, em última análise, é quem a gerencia. Portanto o organismo público tem o poder de definir a legislação e os procedimentos a serem adotados como uma prerrogativa constitucional que lhe outorga essa responsabilidade. Porém, essa é uma responsabilidade que não se encerra simplesmente com a criação de códigos e aplicação de leis, ao contrário, é apenas uma parte da política pública de inserção social que deve referendar a aplicação e a real participação da população na condução desse complexo processo, presente no direito a uma informação pública de qualidade.

A qualidade da CP em nosso país, no que tange ao relacionamento direto com a população, remete a um processo de desafio institucional que carece de transformações urgentes. Em nosso entendimento, o direito à informação requer mais atenção por parte dos administradores públicos, tendo como base o princípio da eficiência, vinculado à legalidade, mas que acima de tudo, tenha a capacidade de se relacionar de forma prática e compreensível com o seu público-alvo, possibilitando uma saudável convivência entre a sociedade e seus governantes.

O meio científico oferece excelentes estudos sobre a qualidade dos serviços públicos, reforçando uma abordagem que vem recebendo cada vez mais atenção por parte dos pesquisadores de diferentes áreas no Brasil, não apenas pela relevância do tema no aspecto social, mas também pelo papel que desempenha perante a legitimação da democracia através do direito à informação.

Nosso processo exploratório seguiu pelos meandros da gestão da comunicação como um **direito constitucional da informação**, a partir da coleta de materiais que oportunizam a análise da CP como um corpo único, mas que está sempre em movimento, a partir de uma lógica teórico-prática. Fundamentamos nosso objeto de estudo em investigar como o poder público (executivo, legislativo e judiciário) se relaciona com o cidadão, especialmente os indivíduos que habitam a periferia das cidades, marginalizados em sua

condição existencial de pobreza e miséria, social, econômica e, sobretudo cultural. A dinâmica do trabalho, própria do decorrer da pesquisa, nos indicou a conveniência de acrescentar a análise do processo de CP, praticado pela sociedade civil (organismos não governamentais), em sua relação com o cidadão.

1.1. Delimitação do tema

A delimitação do tema adotou o conceito da *inclusão social* sob a ótica da CP, a partir de um projeto de pesquisa que valorizasse a participação comunitária e a ética na promoção da cidadania. A proposta procurou aprofundar o debate sobre a questão e o grau de formação de seus agentes, tendo como amostragem o formato de CP presente no relacionamento entre o poder público e a sociedade, com um olhar especial para as comunidades de baixa renda, considerando a eficiência no gerenciamento do processo.

Para Fossati (2006), o gerenciamento da CP deve ser entendido como um processo bem elaborado e estruturado, dividindo a sua administração no relacionamento entre a “esfera pública e os agentes de interesses” (FOSSATI, 2006, p.18). Por essa razão, temos plena consciência de que a aproximação dos valores sociais à CP configura-se como uma garantia de eficácia no processo comunicativo, calcado na mediação, na inclusão a partir da valorização humana e instrumental, no campo institucional, político e, especialmente, participativo.

Considerando a grande abrangência científica que envolve o tema da CP, delimitamos como recorte de nossa pesquisa a análise dos seus processos relacionados com a sociedade, no âmbito do poder público. A visão de sociedade adotada em nossa pesquisa, a qual assume um valor comunitário expressivo, como usuários beneficiários dentro do processo. Igualmente, sabemos que uma sociedade é formada por várias camadas e, em se tratando de qualificar a transmissão da informação como um bem público, todos os extratos serão contemplados indistintamente.

Esclarecemos o interesse de nosso projeto sobre a temática social, através da compreensão e da qualificação dos processos da CP em benefício das comunidades marginalizadas, que convivem na sociedade.

1.2. Objeto de estudo

Elencamos as linhas mestras de nosso tema como objeto de estudo, explicitado na análise da CP, enquanto ação governamental (poder público) e sociedade civil (organizações voltadas à comunicação pública) e seu relacionamento com os indivíduos que vivem em situações de vulnerabilidade social (comunidades de baixa renda).

A pesquisa delimitou a análise da CP, afirmando em suas linhas de investigação os **elementos materiais** (literatura) e **humanos** (agentes responsáveis), com ação específica e representatividade no Estado do Rio Grande do Sul. A investigação concentrou-se na CP produzida pelo poder público, representado pelas três esferas de poder (executivo, legislativo e judiciário), acrescido de organizações da Sociedade Civil envolvidas no processo, tomando como base a responsabilidade pela concepção e transmissão da informação em benefício da sociedade.

FIGURA 02
Estrutura do objeto de Pesquisa



Fonte: o Autor

A história nos mostra que a questão social no Brasil tem sido marcada por injustiças. O período de crise vivido teve sua origem no acesso social

desigual, agravado pelos diversos modelos econômicos, implantados nas últimas décadas, que ocasionou o aumento do desemprego e a consequente redução do grau de satisfação da população mais pobre. Junto a todos os equívocos cometidos, encontra-se a deficiência nos processos de repasse da informação, através de uma CP promovida pelo poder público de forma equivocada.

Como já referido, esse trabalho surgiu a partir de minha experiência profissional de quase duas décadas, como servidor público da cidade de Porto Alegre, e que culminou com a dissertação apresentada no ano de 2013 (BIFFIGNANDI, 2013). A partir dos resultados apontados, constatamos a urgência na busca de alternativas que possam corrigir essa grave deficiência estrutural no processo de relacionamento entre o poder público e as camadas mais desassistidas da sociedade. Com base nessas justificativas passamos a discorrer os motivos que nos levaram iniciar a presente pesquisa e que se propõe em sua continuidade, a desenvolver uma metodologia que revise e qualifique o formato de CP atual.

A pesquisa procurou investigar de que forma o poder público vem praticando suas ações no âmbito da CP, desde as políticas que ordenam a sua promoção até a particularidade das ações que fazem acontecer de fato, o relacionamento entre o servidor público e a comunidade. As análises realizadas permitiram avaliar os prós e contras do processo utilizado, abrindo a possibilidade de qualificar cada etapa do relacionamento, justificando a proposição de instrumentos que permitam, através da análise e aplicação dos resultados, aprofundar a discussão sobre o tema, englobando os valores culturais e sociais presentes.

Ao reforçar o direito à informação como justificativa desta tese, a interpretação das respostas extraídas tornou-se um valioso sinalizador no processo, ao indicar a necessidade da revisão do modelo de comunicação vigente, sobretudo na capacitação oferecida para o servidor público, a fim de que ele consiga se comunicar ou mesmo transmitir informações, de forma adequada, para as populações excluídas socialmente. Entendemos que a importância da adequação do formato da comunicação empregado pelo poder público, nas ações de interesse social, deve estar lastreada na qualificação de

seus resultados, na adoção de instrumentos que garantam o compartilhamento das informações com seus usuários, no caso, as comunidades de baixa renda.

1.3. Justificativa da Pesquisa

A escolha e justificativa para a escolha de nosso objeto cumpre a função de aproximar dois fundamentos da pesquisa científica: os elementos técnicos e empíricos em decorrência de sua função e aplicação para o bem social. A nossa pretensão foi a de unir os referenciais teóricos, considerando a sua adequação à memória histórica e vivência cotidiana, como ferramentas estratégicas de comunicação social, voltadas à construção da cidadania, como um direito humano e constitucional.

Classificamos a CP como uma interface entre um governo e sua sociedade que, em última análise, é por ele gerenciada. Por essa razão, o organismo público tem o poder de definir a legislação e os procedimentos a serem adotados, como uma prerrogativa universal que lhe outorga essa responsabilidade. Todavia, em nosso entender essa é uma responsabilidade que não se encerra simplesmente com a criação de códigos e aplicação de leis. Ao contrário, é apenas uma parte da política pública de inserção, que deve referendar a aplicação e a real participação da sociedade na condução do complexo processo, presente no direito à informação pública, mas sempre consagrando sua identidade e vivência comunitária em cada etapa.

Outro elemento importante de nosso trabalho reside na importância da qualificação do processo, através da capacitação funcional como forma de promover a renovação contínua como prática de investimentos, técnico e humano, promovendo a eficácia da CP. Em um momento em que muito se discute a adoção de programas de qualidade total dos processos, é inevitável abordar a necessidade de investir na capacitação, visando a conquista de metas que superem os desafios, tanto pela melhoria no andamento dos processos administrativos quanto pela satisfação dos usuários.

Nossos preceitos de análise procuraram evidenciar a CP vinculada aos conceitos da função constitucional do Estado como guardião da cidadania, correlacionadas à nova dinâmica legal, que preconiza não apenas o direito à informação, mas os mecanismos para o acesso. Como ilustração, cabe

recordar a Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, que regulamenta o direito constitucional a qualquer indivíduo solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, de todos os Entes e Poderes, informações públicas por eles produzidas ou custodiadas.

Um direito que reside na valorização da identidade e da vivência comunitária, responsável por forjar os processos de comunicação, respeitando suas variações geográficas, simbólicas ou tecnológicas, seja na cidade formal ou nos aglomerados urbanos marginalizados. O espaço urbano onde, salvo raríssimas exceções, perpetua-se estereótipo da deficiência cultural e intelectual, que atinge boa parte das comunidades socialmente desassistidas, resultante de uma dura discriminação, impondo barreiras de acesso aos espaços degradados dentro das cidades brasileiras.

Entendemos, que a partir das carências apontadas pela própria comunidade, a respeito da CP praticada pelo poder público, a pesquisa científica abre uma nova possibilidade para a qualificação desses procedimentos ao oferecer um novo cenário que envolva a participação da academia, trabalhando de maneira conjunta com toda a sociedade.

De outra parte, a proposição de estudar a CP praticada pelo poder público, não coloca em julgamento a capacidade do corpo técnico no gerenciamento e na aplicação desta política, mas a forma como é desenvolvido o atual processo de comunicação, do ponto de vista dos indivíduos de baixa renda. Trata-se de um reconhecimento de que a CP, ao envolver profissionais de diversos segmentos no repasse da informação para diferentes níveis de compreensão, deve considerar uma adequação na sua forma de comunicar, a fim de garantir a eficácia do processo. Paiva (2007) explicita a importância do comprometimento social na comunicação, ao valorizar a linguagem empregada e às novas formas de expressão a partir da “efetiva interferência na alteração de posturas sociais” (PAIVA, 2007, p.141).

Concordando com o pensamento da pesquisadora, entendemos que é imprescindível transgredir no uso da língua culta, adotando uma comunicação compatível e equilibrada, e até dramatizada, se necessário. Com o avanço dos recursos tecnológicos, é possível empregar uma tecnologia mais moderna e adequada, que favoreça a compreensão por parte dos indivíduos das comunidades de baixa renda. Uma alternativa capaz de atenuar essa situação

passa pelo fortalecimento do envolvimento social, qualificando o corpo técnico, a fim de obter respostas adequadas para demandas comunitárias. Para tanto, essa ação deve refletir uma mobilização eficaz por parte da comunidade, reforçando a importância da participação, como instrumento de organização e consciência política e social.

A percepção de que essa premissa deve acompanhar cada passo dado no caminho da construção da cidadania, não esquecendo que o direito à informação de forma compreensível, entre outros fatores, está alicerçado nos direitos humanos.

Finalmente, com a produção dos resultados obtidos, foi possível sugerir novas perspectivas de trabalho ou adequações às já existentes, fortalecendo a relevância da participação popular nos resultados da CP a ser adotada. Percebemos a importância de identificarmos os pontos fortes e fracos desse processo de comunicação, tendo como o retorno o aprimoramento e o conhecimento das necessidades de um grupo excluído socialmente, a partir da decodificação de sua linguagem, suas necessidades e sua forma de compreensão do mundo.

1.4. Objetivos

Ao considerar a urgência da revisão desse processo, sob a ótica das comunidades beneficiadas, nosso trabalho reforça o papel do técnico como agente social promotor da cidadania. A necessidade de abrir espaço no universo fechado dos gabinetes públicos, dedicando uma visão mais humana a este grupo de pessoas em situação de vulnerabilidade, que devido a sua condição de vida e de exclusão social, tem na incapacidade de compreensão dos termos técnicos, a sua dificuldade maior.

Partindo dessa premissa, direcionamos o nosso objetivo geral na busca das variáveis que interferem na comunicação entre o poder público e a sociedade, representada pelas comunidades de baixa renda, desenvolvendo mecanismos que favoreçam esta complexa relação. Pretendemos contribuir com as ações, nas quais o poder público utiliza para transmitir a informação, favorecendo a apresentação dos conteúdos técnicos para um grupo tão específico quanto o das comunidades em grau de vulnerabilidade social. Um

pensamento que se inicia com a pressuposição por parte de muitos profissionais, de que o conhecimento técnico – apreendido nos meios acadêmicos, pode ser assimilado (ou pelo menos compreendido) por cada morador de uma comunidade carente.

O escopo do trabalho foi contribuir para o processo de promoção social através da comunicação, revisando os possíveis equívocos do atual formato no âmbito da CP. Para seu alcance empregamos elementos que permitiram a análise, a compreensão, a crítica e por fim, a proposição de instrumentos que estimulem o diálogo, valorizando os papéis de emissor e receptor, nesse processo de comunicação conjunta.

Os objetivos específicos foram direcionados ao campo da comunicação interpessoal, visando à qualificação dos procedimentos adotados no desenvolvimento da CP. Tomando como base os resultados obtidos a partir da dissertação apresentada, que apontaram deficiências no processo de comunicação entre os técnicos do poder público e as comunidades carentes de Porto Alegre. De forma específica, eles irão constituir as metas pretendidas com a elaboração da pesquisa, definindo as ações quanto aos aspectos metodológicos, para chegar aos resultados pretendidos.

Para tanto, foram elencadas as seguintes ações:

- Revisar o formato de repasse das informações para as comunidades, social e culturalmente marginalizadas, visando legitimar o processo de comunicação, enquanto direito constitucional;

- Promover a difusão dos resultados da pesquisa, propondo a gestão do conhecimento comum, avaliando e identificando o formato de CP utilizado pelos técnicos em sua relação com a sociedade (em especial com as comunidades marginalizadas);

- Estimular o debate sobre o tema suscitando iniciativas voltadas à implantação de programas de capacitação dos profissionais técnicos envolvidos na CP, inferindo no processo como forma de favorecer a participação comunitária;

- Contribuir com a qualificação das ações desenvolvidas no campo da CP, entre técnicos do poder público e a sociedade, partindo de uma metodologia científica específica, que sustente e possibilite a formulação de dispositivos legais, visando sua aplicação;
- Estabelecer laços de cooperação com outras instituições, objetivando o desenvolvimento científico, articulando-se com outras entidades voltadas para o apoio à atividade de pesquisa no campo da comunicação social.

1.5. Problemas de pesquisa

Ao considerar que o conhecimento é adquirido no cotidiano através das experiências de vida, é correto admitir que sua concepção passe por um caminho de tentativas, erros e acertos, até chegar a um consenso ideal. Analisando as deficiências presentes no relacionamento dos técnicos com os indivíduos em situação de vulnerabilidade social, fica evidente a ausência de condições estruturais para o desenvolvimento pessoal e social, pela simples razão de falta de diálogo. Os resultados da dissertação demonstraram que a população em situação de vulnerabilidade social tem maior dificuldade em lidar com situações críticas, em decorrência da ausência de uma comunicação eficaz, inibindo e retardando o seu processo de participação cidadã na busca do conhecimento. Percebe-se a necessidade de agregar ao processo a subjetividade presente na sabedoria comunitária, visando à abertura e a combinação de novas ideias, que fortaleçam a cidadania de forma plena. Nesse sentido, Santos (1997) ressalta que

[...] todos nós, cada um de nós, é uma rede de sujeitos em que se combinam várias subjectividades correspondentes às várias formas básicas de poder que circulam na sociedade. Somos um arquipélago de subjectividades que se combinam diferentemente sob múltiplas circunstâncias pessoais e colectivas (SANTOS, 1997, p.107).

O formato da comunicação interpessoal pressupõe a subjetividade na troca de informações, ao permitir que duas ou mais pessoas comuniquem de forma interativa, de modo a criar uma relação. O papel da comunicação surge no sentido de motivar e influenciar os comportamentos de forma recíproca, próprios do relacionamento humano.

Moscovici (2003) adverte que a percepção e descrição de sentimentos são habilidades de comunicação, e ajudam os outros a compreendê-lo como pessoa, pois você lhes transmite aquilo que fazem em termos do que afetam a você, pessoalmente ou como membro de um grupo e, principalmente, revela aos outros de forma tão clara e espontânea possível, aquilo que você sente.

Ao considerar que a participação será viável somente através do diálogo, a fim de produzir um instrumento metodológico de comunicação eficaz, foram elencados os seguintes problemas de pesquisa:

1. Como promover o diálogo, incorporando as ideias advindas das comunidades mais pobres (saber popular), reforçado na compreensão de que não cabe somente ao profissional especialista (saber técnico) transmitir o conhecimento?
2. De que forma os técnicos devem apresentar suas ideias perante as comunidades, esclarecendo as suas dúvidas quanto à política de CP definida pelos diferentes governos?
3. Como fortalecer as ações da CP através do investimento na capacitação funcional, reforçando a sua importância como instrumento de organização e gerenciamento nos programas de qualidade do setor público?

1.6. Categorias de análise

Para o entendimento do processo de comunicação entre os técnicos e as comunidades marginalizadas, elegemos três categorias de análise, como linhas-mestra que ordenaram a condução de nossa pesquisa:

FIGURA 03
Categorias de Pesquisa



Fonte: o Autor

No Brasil, existem leis que determinam a obrigatoriedade em difundir a informação para a sociedade, porém nossa análise recai sobre a forma com que o poder público executa o processo. Como preconizado por Duarte (S/D), sem informação e sem conhecimento, o indivíduo não encontra alternativas adequadas de “interação em suas próprias condições, o cidadão certamente não pode exercer a plenitude de seus direitos e de suas possibilidades de participação” (DUARTE, S/D, p.2).

A primeira categoria analisa a **informação como direito**. A CP tem o dever de ser o elemento facilitador da troca de saberes, no qual a participação das comunidades não deve estar restrita a uma ação legal, realizada somente com o intuito de apresentar resultados estatísticos positivos, mas acontecer de fato, como ação transformadora de uma realidade social pelo poder da comunicação e do diálogo. Esse é um dever que não está restrito somente ao governo. É necessário incluir também outros segmentos como as associações profissionais e de interesses diversos, as organizações não governamentais voltadas ao terceiro setor, os conselhos comunitários e as associações de moradores que desempenham um papel importante na interlocução, com os diversos estratos que compõem a sociedade e a cidadania. Perceber a CP como promotora da inclusão social, estimulando que o indivíduo ocupe o seu lugar, ativamente dentro da cidadania e que preserve os valores de cooperação entre o poder público e a sociedade na divisão de responsabilidades para com a transmissão da informação para todas as camadas da sociedade através da participação cidadã.

A segunda categoria, **Comunicação como adequação**, procurou analisar a CP como construtora da cidadania, direcionada ao caráter social, ao atendimento público expresso através da qualidade de relacionamento entre os sujeitos participantes, garantindo não apenas o direito à informação, mas oferecendo visibilidade às suas necessidades e expectativas. Consideramos fundamental o respeito ao caráter social, evidenciando os processos de CP, como ações não apenas legitimadoras das políticas de governo, institucionais, mas agindo como instrumento contributivo no processo de valorização do indivíduo enquanto cidadão.

Evidenciamos a importância da qualidade do formato de CP praticado pelo poder público, enfatizando que cada ato administrativo, vinculado à transmissão de informações, somente terá validade na medida em que garanta um percurso horizontal, baseado no diálogo e na participação social.

Uma comunicação que preveja a utilização de uma linguagem clara e adaptada ao uso cotidiano das comunidades, com reduzida capacidade cultural, permitindo a compreensão pela adoção dos valores étnicos e culturais presentes nos diferentes grupos que formam a sociedade. Sabemos que a organização das sociedades e suas condições econômicas refletem o padrão de cada variedade linguística adotada, trazendo consigo uma infinita composição característica dos ambientes nos quais foram gerados. Ao se aproximarem do mundo dominado pelo tecnicismo, os indivíduos passam a reconhecê-lo como uma exigência da modernidade, esquecendo-se de valores essenciais na simplicidade da compreensão da linguagem como instrumento vivo do relacionamento humano.

No processo de conhecimento da linguagem está a decomposição e a interpretação dos termos empregados, condição fundamental para sua desmistificação e acessibilidade plena dos indivíduos, não familiarizados necessariamente com a especialização. Observa-se que muitos problemas poderiam ser evitados se houvesse uma preocupação na escolha adequada dos termos utilizados.

Wolton (2010, p.12) afirma que o desafio é “menos o de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam, tanto no plano individual quanto no coletivo [...]. O mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver

com os homens e as sociedades”. No universo tecnocrata ainda persiste a ideia de que o emprego de termos específicos, expressões de conhecimento restrito e muitas vezes, em outro idioma, são fundamentais para que determinada ação comunicativa seja exitosa.

Para tanto, entendemos necessário repensar a metodologia adotada de maneira a serem respeitadas as especificidades dos atores sociais envolvidos, onde somente a partir da união de esforços e compreensão da vivência comunitária, poderá conferir o real sentido de responsabilidade enquanto direito à cidadania plena.

Na terceira categoria, **Capacitação como dever**, a qualificação funcional e a competência profissional do servidor público vêm suscitando um debate de grande relevância ao valorizar os índices de qualidade total na administração dos diversos governos. O princípio constitucional que prevê a eficiência da administração pública direta e indireta e de qualquer dos Poderes da União, Estados e Municípios está registrado em seu 37º artigo, juntamente como os fundamentos da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade.

De outra parte, o Decreto nº 5.707/2006¹⁴, que institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal, prevê o desenvolvimento permanente do servidor público; e a sua capacitação contínua com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais. Desta forma, cada servidor investido como representante ativo do poder público, deve desenvolver as suas atividades visando a atender os anseios da sociedade com a máxima presteza e a melhor qualidade.

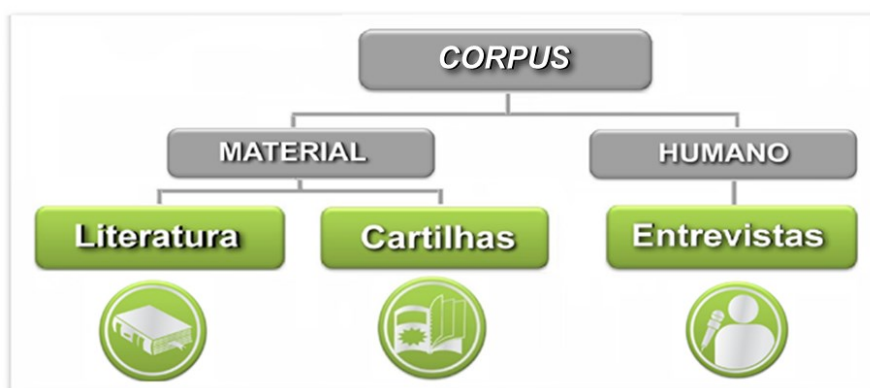
Nessa categoria, pretendemos debater a necessidade da capacitação do servidor enquanto agente promotor da cidadania, e que tem a responsabilidade constitucional de levar a informação, através dos processos de CP, em seu relacionamento com um público de tantas especificidades, como as comunidades marginalizadas que habitam as periferias urbanas.

¹⁴ Decreto nº. 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei Federal nº. 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Sabemos que, para assegurar a eficiência dos serviços públicos, é preciso promover o desenvolvimento profissional dos servidores, mediante programas de capacitação e avaliação permanentes. Mas quais são os procedimentos a serem adotados pelo servidor diante de uma atividade tão específica, como a necessidade de transferir a informação, por vezes técnica ou legal, àqueles indivíduos desprovidos de um nível cultural, reflexo da desigualdade social? A resposta, certamente, está na capacitação, no treinamento específico, que forneça a instrumentalização necessária para o desenvolvimento das ações, compatibilizando e aplicando os conhecimentos técnicos a partir de uma perspectiva humanista.

Finalizamos nossa abordagem, quanto à construção de nosso Universo de Pesquisa, apresentando um elemento às bases da nossa metodologia. Para melhor compreender o fenômeno estudado, dividimos a investigação em três partes, privilegiando diferentes fontes de coleta e observação, interligadas ao mesmo *corpus* de pesquisa, como demonstrado:

FIGURA 04
Corpus de Pesquisa



Fonte: o Autor

O formato de recorte de nosso *corpus* nos deu importantes respostas a partir de duas linhas de pesquisa: a investigação *Material* (documental)¹⁵ e a *Humana* (agentes envolvidos com CP)¹⁶.

¹⁵ Mesmo considerando que as cartilhas também são uma forma de literatura, a fim de caracterizar objetivos analisados em sua leitura, apresentamos a sua coleta separadamente.

¹⁶ Cabe esclarecer que os indivíduos marginalizados, para quem se destina o produto final de nossa contribuição, foram ouvidos e questionados exaustivamente na Dissertação apresentada

A adoção da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009)¹⁷ nos permitiu encontrar respostas importantes, contribuindo efetivamente com o processo investigativo desde a coleta, sistematização e resultados, garantindo a fidelidade de nossa compreensão como resultado final. A análise obedeceu aos padrões de avaliação, qualitativo e quantitativo. No capítulo dedicado à metodologia detalharemos os procedimentos desenvolvidos quanto à investigação, coleta, tratamento e resultados finais.

(BIFFIGNANDI, 2013), cujos resultados originaram e motivaram a nossa expectativa científica, com a realização da presente pesquisa de Doutorado.

¹⁷ A análise de conteúdo, baseada no método de pesquisadora francesa Laurence Bardin, é utilizada largamente desde o lançamento da primeira edição de seu livro homônimo, em 1977. Esclarecemos que, da mesma forma que o processo evolutivo metodológico evoluiu ao longo destas últimas quatro décadas, também a publicação recebeu a sua revisão e atualização razão pela qual adotamos a versão recente (2009) como forma de qualificar nossa pesquisa.

2. TRAJETÓRIA TEÓRICA

Iniciamos nosso processo de conceituação da CP a partir de seus pressupostos, decorrentes das variadas aplicações teóricas no âmbito do exercício dos direitos democráticos da informação e a prevalência do respeito ao cidadão por parte das instituições governamentais. Para tanto, buscaremos evidenciar os conceitos mais recentes sobre o tema, abordando suas interferências entre o setor público e o privado, ou seja, a relação entre as práticas da comunicação do Estado e a sua sociedade, especialmente aquelas comunidades em situação de vulnerabilidade social que ocupam os conglomerados urbanos periféricos das grandes cidades.

Ao destacarmos as contribuições teórico-práticas a respeito do tema, pretendemos fortalecer o debate, tendo como cenário o formato da CP existente em nosso país, a fim de oferecer subsídios que conduzam à compreensão do complexo processo, presente na relação entre governo e sociedade, considerando a universalização do acesso à informação. Em nosso entender, pensar uma comunicação inclusiva reside na construção de políticas públicas que prevejam o respeito às diferenças culturais, saberes e práticas, presentes na identidade dos indivíduos marginalizados, devido às distorções socioculturais e econômicas existentes no Brasil.

Entendemos que a pesquisa oportuniza avanços no debate sobre a importância da CP, compreendendo o seu real significado dentro da comunicação, campo da qual ela se origina.

Começaremos a fazer uma breve digressão sobre os fundamentos da comunicação, como um elemento fundamental na vida dos seres humanos, na partilha das diferentes informações entre si, instrumento de integração e desenvolvimento social.

2.1. Resgate conceitual do processo de comunicação

A comunicação configura um fenômeno sociocultural cada vez mais complexo, pela profusão de suportes tecnológicos de que se vale, e pelas tentativas esboçadas por grupos de poder para controlar sua engrenagem. Seu conceito estrutural tem como critério orientador o fluxo que modela o

fenômeno, “estabelecendo distinção entre a estrutura do processo – Comunicação – e o seu objeto precípua – Informação” (MARQUES DE MELO, 1970, p.31).

Diversos pesquisadores vêm buscando definir um conceito de comunicação que possa referir todas as aplicações nas quais ela está inserida, cuidando para não “esbarrar” nos múltiplos desdobramentos produzidos pelos próprios pesquisadores, como explica Duarte.

Pensar em epistemologia da comunicação implica em tentar circunscrever mais precisamente o termo, encontrar um conjunto de ideias que se interliguem e expressem o que se tenta tomar como tema de estudo e pesquisa de princípios teóricos e metodológicos (DUARTE, 2003, p.42).

É necessário realizar um breve resgate sobre o conceito de comunicação e sua trajetória como ciência, a começar pela origem etimológica da palavra. De origem latina, a expressão *communicare* tem o significado de *colocar em comum*. Ou seja, a essência da comunicação é pôr em comum, ideias, sentimentos, pensamentos, compartilhando os diversos comportamentos expressos nas regras de caráter social, reunidas em um determinado grupo ou comunidade.

A comunicação pode assumir também um caráter biológico quando relacionada com a atividade sensorial, um “fenômeno próprio do ser vivo”, como afirma Maturana (2001, p.58). O universo da Comunicação incorpora, por conseguinte, um caráter transdisciplinar, garantindo, segundo Armand e Michelle Mattelart, um campo próprio para a observação, seja na esfera científica ou humana.

Campo de observação científica que, historicamente, se inscreveu em tensão entre redes físicas e imateriais, entre o biológico e o social, a natureza e a cultura, os dispositivos técnicos e o discurso, a economia e a cultura, as perspectivas micro e macro, o local e o global, o ator e o sistema, o indivíduo e a sociedade, o livre-arbítrio e os determinismos sociais (MATTELART; MATTELART, 2005, p.10).

O conceito de comunicação passa a pertencer ao campo da sociologia, como função integradora na organização social, ao reconhecer os estilos de vida, interesses e objetivos culturais do indivíduo. Giddens (1991) afirma que muitos foram os pesquisadores com estudos voltados para o campo da comunicação, centrando suas investigações nos conflitos da comunicação humana, provavelmente gerados pela expansão dos meios de comunicação de massas e seu envolvimento nos processos humanos de relacionamento.

Ao analisar a história deste processo comunicativo, é possível compreender as razões que fazem tantos pesquisadores influentes formularem suas teorias, buscando fortalecer o conhecimento como meio de ligação, aproximando a cultura das novas tecnologias, agindo como mediador entre ela e os diversos públicos envolvidos nesse processo. Para Canclini (2004), uma boa parte destas pesquisas visa repensar as articulações entre cidade e comunicação, representadas nas diferentes formas de abordar o mesmo tema.

Estudar as diferenças e se preocupar para que elas se homogeneizem tem sido uma tendência de diferentes antropólogos. Os sociólogos tendem a parar e observar os movimentos que nos igualam e que aumentam a desigualdade. Os especialistas em comunicação tendem a pensar as diferenças e desigualdades em termos de inclusão e exclusão. De acordo com a ênfase de cada disciplina, os processos culturais são lidos através de códigos diferentes (CANCLINI, 2004, p.32). Tradução nossa¹⁸.

A definição do autor parece indicar que o avanço globalizado no campo da comunicação não é um mero processo de homogeneização, mas uma forma de regulamentar as diferenças e igualdades presentes nas diversas etapas da evolução humana. Uma questão que suscita aos pesquisadores retornar ao passado, desde as mais remotas raízes dos códigos da comunicação humana, a fim de compreender a comunicação primitiva da comunicação humana, seja através de gritos ou grunhidos, gestos ou pela interação destes elementos.

¹⁸ *Estudiar las diferencias y preocuparse por lo que nos homogeneiza ha sido una tendencia distintiva de los antropólogos. Los sociólogos acostumbran detenerse a observar los movimientos que nos igualan y los que aumentan la disparidad. Los especialistas en comunicación suelen pensar las diferencias y desigualdades en términos de inclusión y exclusión. De acuerdo con la énfasis de cada disciplina, los procesos culturales son leídos con claves distintas* (CANCLINI, 2004, p.32).

Bordenave (1994, p.24) concebe que a origem dos processos de comunicação admite que o humano primitivo “comunicava os acontecimentos na mesma ordem em que eles se davam”, representando através de pictogramas em suas cavernas. Para o autor, em qualquer situação a história mostra que os homens encontraram a forma de associar um determinado gesto a certo objeto ou ação. A transição da Pré-história para a História se dá no final da Idade dos Metais, com o aparecimento da escrita na Mesopotâmia e no Egito (3.000 a.C.), e pelos séculos seguintes a linguagem se desenvolveu transmitida oral e visualmente, até o surgimento da escrita.

Ao compreender a comunicação baseada na definição de Gerbner¹⁹, como uma *interação social através de mensagens*, Serra (2007) afirma que os estudos de comunicação remontam pelo menos a Platão e a Aristóteles, e as suas tematizações da linguagem em geral, da retórica e da poética em particular. Historicamente, os modelos de comunicação têm como base Aristóteles e sua Retórica²⁰, diferenciados apenas pela complexidade apresentada por cada vertente.

Berlo (2003) entende que Aristóteles em sua obra disse que devemos olhar para três ingredientes de comunicação: quem fala, o discurso e a audiência.

Aristóteles definiu o estudo da retórica (comunicação) como a procura de “todos os meios disponíveis de persuasão”. Discutiu outros possíveis objetivos de quem fala, mas deixou nitidamente fixado que a meta principal da comunicação é a persuasão, a tentativa de levar outras pessoas a adotarem o ponto de vista de quem fala (BERLO, 2003, p.7).

¹⁹ George Gerbner (1919-2005), teórico da comunicação criador da chamada teoria do cultivo. Em sua teoria ele defende que a televisão socializa ou cultiva os públicos, em uma visão comum do mundo com a implantação de valores comuns, na configuração de espaços descritos por ambientes homogêneos. O teórico se interessa principalmente pelas consequências derivadas do consumo naqueles em que predominam os aspectos violentos.

²⁰ Aristóteles, em sua Retórica, atestava o valor do passado enquanto um poderoso recurso argumentativo de ordem comparativa. Ao discorrer sobre o convencimento através do exemplo, o autor destaca que ele pode ser manipulado a partir de duas variedades: ou como menção dos fatos passados recentes (através de dados históricos de conhecimento geral) ou na invenção dos fatos pelo orador (tais como nas fábulas ou nos paralelos ilustrativos). Aristóteles sublinha, no entanto, que embora as fábulas tenham a vantagem de ser comparativamente fáceis de inventar, o uso do passado recente possui um poder de convencimento mais acentuado. Para o filósofo, a vantagem argumentativa do uso das fábulas e dos acontecimentos factuais do passado recente é criar a impressão, na plateia, de que o futuro será tal como foi o passado (Fonte: CASADEI, 2009).

A humanidade deu um grande passo tecnológico, com a invenção do papel, papiros e pergaminhos, para registro de sua memória fazendo com que a evolução da comunicação seguisse o seu curso. Ela atravessou civilizações e impérios, até a era do Humanismo clássico, Idade Média e Renascimento, onde a linguagem ordinária era quase exclusiva, voltada à comunicação, preferivelmente, a escrita.

Neste sentido, a comunicação tornou-se eficaz através do discurso, onde as palavras habilmente combinadas, por meio da gramática e da retórica agiam como códigos capazes de transmitir as ideias, por meio da prensa de Guttemberg e seus livros. Importante referir que neste período a prerrogativa da comunicação, leitura e escrita pertencia aos monges, bem como o acesso ao conhecimento, restrito aos interesses políticos e religiosos da época. Assim, desde a teoria formulada por Lasswell²¹, com a manutenção da base aristotélica, passando pela readequação proposta por Nixon²², a comunicação continuou sendo compreendida como um fluxo linear. Uma via de mão única, onde a fonte, como detentora do poder decisivo sobre qual mensagem enviar, é transmitida como um sinal, até encontrar o seu receptor.

Somente em 1949, com Shannon²³ e Weaver²⁴, este paradigma da comunicação é rompido, através do desenvolvimento de um novo modelo, enfatizando a interatividade do receptor e a presença do *ruído*. O significado de *ruído* é algo acrescido ao sinal, entre a transmissão e a recepção, e não previsto pela fonte, sugerindo problemas de interpretação de seu significado. Surge com este modelo, a necessidade de um codificador e um decodificador semântico.

²¹ Harold Dwight Lasswell (1902-1978), considerado o pai da moderna Ciência Política, tem uma importância decisiva nos estudos dessa área até hoje. É tido como um dos mais importantes pensadores da Teoria da Comunicação.

²² Raymond B. Nixon (1904-1997), fundador da International Association for Media and Communication Research (IAMCR) e editor da revista *Journalism Quarterly*, a mais antiga publicação periódica do campo comunicacional. Exerceu papel destacado na sedimentação da comunidade norte-americana de ciências da comunicação.

²³ Claude Elwood Shannon (1916-2001), engenheiro eletricitista e matemático, considerado o fundador da teoria da informação.

²⁴ Warren Weaver (1894-1978), matemático e pesquisador científico, diretor da Rockefeller Foundation's Natural Science Division.

Bordenave (1994) acredita que a própria natureza, ao longo do processo de evolução, encarregou-se de preparar cada indivíduo para a comunicação “através dos sentidos como executores dos processos de emissão e recepção”.

Os elementos básicos da comunicação estão baseados na realidade ou situação onde ela se realiza e sobre qual tem um efeito transformador; nos interlocutores que dela participam; nos conteúdos ou mensagens que elas compartilham; e finalmente, nos meios que empregam para transmiti-los (BORDENAVE, 1994, p.40).

Claramente, esse é um processo evolutivo que prescinde da *troca*, onde as diferenças constituem a singularidade de cada uma delas, propiciando a construção e a apropriação de novos saberes, a partir de uma comunicação em cadeia. Pelo exposto, podemos definir a comunicação como uma ciência social aplicada, composta pela pluralidade de saberes multidisciplinares, voltados à formação e conservação do grupo social. Ela tem como objetivo pesquisar e estudar os fenômenos derivados de sua inter-relação com a sociedade, sendo responsável pelo processo da informação (emissão e transmissão) de mensagens, permitindo que os conteúdos possam ser desenvolvidos e compartilhados de forma livre e abrangente.

2.2. Origem da CP no Brasil

A Comunicação Pública, em nosso país é um conceito originado a partir do formato de comunicação governamental que, segundo Duarte (2007b), tem como referencial o viés autoritário, ocorrido em momentos importantes vividos pela sociedade. “Durante os anos 1930 o governo federal definiu políticas de controle de informações. cujo auge se deu entre 1939 e 1945. por meio do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) e uma rede nacional que buscava controlar e orientar a imprensa” (DUARTE, 2007b). Nesse sentido, explica o autor (2007b), o sistema de comunicação social estava sob o controle do governo, tendo na censura seu maior inimigo. Porém com o fim da censura e a redemocratização, o cenário se alterou, abrindo espaços para uma nova conscientização sobre comportamento do Estado, a

respeito de temas fundamentais como o Código de Defesa do Consumidor, a terceirização e a desregulamentação, sobretudo “a atuação de grupos de interesse e movimentos sociais e o desenvolvimento tecnológico estabeleceram um sistema de participação e pressão que forçou a criação de mecanismos para dar atendimento às exigências” (DUARTE, 2007b).

Essa nova tendência reivindicatória da sociedade, em receber informações adequadas, por parte das diversas administrações, motivou a criação de diversos organismos de defesa dos direitos dos cidadãos, que levaram “ao surgimento do conceito de comportamento empresarial socialmente responsável no setor privado (mesmo que muitas vezes subordinado a estratégias comerciais), ao empoderamento do terceiro setor e a uma maior demanda por transparência no setor público” (DUARTE, 2007b).

Nesse sentido, Bueno (2014) adverte que considera o grande número de organizações brasileiras que possuem condições básicas para o planejamento e execução deste importante processo de gestão, “é preciso reconhecer que aquelas que já empreenderam esse esforço se constituem em exceções e que, portanto devem ser saudadas” (BUENO, 2014, p.12).

A maioria das organizações brasileiras, apesar do discurso em prol da comunicação integrada e estratégica, não tem, na prática, realizado esforço institucional efetivo no sentido de construir uma Política de Comunicação que defina, de forma transparente, as posturas e as diretrizes a serem adotadas pelos seus públicos internos, em particular os seus gestores que integram a alta e a média administração, no relacionamento com os *stakeholders*²⁵ (BUENO, 2014, p.12).

Duarte (S/D) considera que a evolução demonstrada pelas mobilizações e conquistas “não parecem ter despertado um sentimento coletivo de valorização da cidadania ou de satisfação com a representação democrática” (DUARTE, S/D, p.1). Para o autor, o cidadão parece não relacionar as ações governamentais como algo importante em sua vida,

²⁵ *Stakeholder* pode ser traduzido em português como a *parte interessada na gestão de projetos e no desenvolvimento de uma atividade ou empreendimento, investindo em seu sucesso*.

O termo foi usado de forma mais ampla[2] pelo filósofo Robert Edward Freeman[3]. Segundo ele[4], os *stakeholders* são elementos essenciais ao planejamento estratégico de negócios.

tornando-se “tanto cínicas com relação à política e à capacidade dos governantes de buscar o interesse público”, produto da desinformação, da “falta de oportunidades de participação e descrédito com a gestão pública” (DUARTE, S/D, p.1).

2.3. CP: um percurso em construção

Ao referenciar a essência da comunicação a partir de um universo multidisciplinar, conceituar a CP passa a ser uma tarefa fundamental em nosso trabalho, que tem como pretensão promover o seu aprimoramento, sob a ótica da responsabilidade social. O seu aprofundamento conceitual é necessário para que possamos definir as suas particularidades, identificando seus pressupostos e aproximação com a sociedade contemporânea. Para tanto, vamos nos utilizar dos fundamentos teóricos e das práticas existentes como referência, para um debate efetivo que nos permita agregar valor científico ao tema, atendendo aos níveis de exigência da sociedade no campo da esfera pública, norteado pela legalidade e pela ética.

Este é um debate que cresce não apenas na academia ou na imprensa, como nos explica Duarte: “Fonte de incipiente e estimulante literatura, a expressão ‘comunicação pública’ tem sido fomentadora de interesse a respeito de suas diferentes interpretações, implicações e potencial de adoção” (DUARTE, 2007a, p.59). O autor prossegue, reafirmando a relevância do estudo dentro das três esferas (legislativo, executivo e judiciário) que praticamente a consolidam

como um movimento, comunicação pública, no Brasil, é uma expressão que não especifica um conjunto de conhecimentos, áreas, profissões ou estruturas, estando mais próximo de se caracterizar como um *ethos*, uma postura de perceber e utilizar a comunicação como instrumento de interesse coletivo para o fortalecimento da cidadania (DUARTE, 2007a, p.59).

Prosseguimos nossa trajetória conceitual, evidenciando um dado referente ao Brasil, no qual, segundo Koçouski (2013) o conceito de CP ainda é recente, razão pela qual a bibliografia sobre o tema ainda é reduzida. Nesse

sentido, a autora destaca os trabalhos desenvolvidos por Elizabeth Pazito Brandão, Cicilia Peruzzo, Heloiza Matos, Jorge Duarte e Eugênio Bucci, entre outros, que pesquisam a CP, debatendo sua importância conceitual, juntamente com o referencial de autores internacionais, como Juan Camilo (colombiano), Jorge Huergo (argentino), Paolo Mancini (italiano) e o francês Pierre Zémor²⁶.

A partir desse momento, apresentamos a concepção teórica desses autores, com base no diálogo entre seus textos, buscaremos estabelecer as coincidências e diferenças sobre as várias aplicações da CP, no sentido de alicerçar nossa reflexão conceitual sobre o tema.

Para Jorge Duarte (2007a), o ato de comunicar não se resume apenas em informar, ao contrário, requer diálogo e participação, sobretudo quando essa ação vem revestida por um dever legal. Assim, sugere o autor, a compreensão da CP define algumas tipologias que permitem estabelecer certas linhas de pesquisa, facilitando sua aplicação na busca da excelência da relação entre o cidadão e as instituições voltadas às ações de interesse público. Duarte (2007a) reforça que em nosso país, a CP pode ser compreendida de várias formas, que vão desde a sua vinculação como veículo público, comunicação governamental e também como conjunto de instrumentos originários da Administração Pública. Conseqüentemente, segundo o autor, é fundamental estabelecer diferenças entre alguns conceitos para ajudar a avançar a discussão. Duarte (S/D) explica ainda, que a comunicação governamental refere-se aos fluxos de informação e padrões de relacionamento, envolvendo os gestores e a ação do Estado e a sociedade, entendendo que o Estado não deve ser confundido com o governo, mas como o conjunto das instituições ligadas ao executivo, legislativo, judiciário, empresas públicas, institutos, agências reguladoras, área militar. Por outro lado, prossegue Duarte, a comunicação política se ocupa do “discurso e ação de governos, partidos e seus agentes na conquista da opinião pública, em relação a ideias ou atividades que tenham a ver com poder político, relacionado ou não a eleições” (DUARTE, S/D, p.3). Já a comunicação pública, reforça o

²⁶ Pierre Zémor (Oran/ Argélia em 07.mar.1938), fundador da Associação Francesa de Comunicação Pública. Seu trabalho mais expressivo no Brasil é *La Communication Publique*, traduzido por Elizabeth Brandão.

autor, diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionado a temas de interesse coletivo.

O campo da comunicação pública inclui tudo que diga respeito ao aparato estatal, às ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas. A existência de recursos públicos ou interesse público caracteriza a necessidade de atendimento às exigências da comunicação pública (DUARTE, S/D, p.3).

Em cada uma das aplicações elencadas, deve ser considerado o atendimento às exigências legais, respeitando o interesse do cidadão e, a partir do cumprimento das obrigações sociais, descobrir seus anseios a fim de repassar as respostas que satisfaçam às suas necessidades de informação. Afinal, o princípio da comunicação reside no diálogo e na compreensão mútua, e é do interlocutor a obrigação de se fazer compreendido, escutando e interagindo com seus públicos, conciliando o ato de emitir a mensagem de forma que essa possa ser compreendida de maneira satisfatória, mesmo que para tanto, sejam necessárias adaptações, sem prejuízo do conteúdo. Portanto, ao relacionarmos a participação social e a cidadania, como pressupostos da CP, inserimos dispositivos importantes para a aquisição de uma nova concepção de comunicação perante as diversas instituições (públicas ou privadas), gerando o debate que promova alternativas técnicas e legais para a consolidação de políticas de comunicação eficazes.

Quando nos referimos a políticas de comunicação, apregoamos que o formato de sua gestão passe a visar integralmente, o interesse público que venha em benefício do cidadão, considerando o bom funcionamento de um regime democrático, revertendo a antigas formas de poder denominadas por Bobbio (2007) como o “governo das leis”²⁷. Dessa forma, ao definir que *direito* e *poder* são as duas faces de uma mesma moeda, o filósofo italiano concebe que apenas o *poder* tem a capacidade de criar o *direito*, na mesma medida em que somente o *direito* é capaz limitar o *poder*.

²⁷ Fortemente marcado pela luta contra o fascismo, Bobbio insiste em afirmar que a ‘democracia é o governo das leis’ por excelência, opondo-se assim, a qualquer forma autocrática de governo ou, mais precisamente, à incorporação das leis pelos governantes: ‘o governo dos homens’ (MELLO, 2003, p.23).

Em vista disso, Duarte (2007b) considera que a comunicação voltada para as corporações, as instituições, as autoridades, os emissores, faz dela “instrumento unilateral-vertical-descendente, utilizado basicamente para transmitir ideias, informações, para convencer”. Em geral, reforça o autor, esquece-se que o ato de comunicar pressupõe diálogo, compreensão e interlocução.

Quem detém o poder e os meios deveria estar mais preocupado em entender as pessoas, em ouvir os públicos, em adaptar as informações às necessidades e possibilidades dos interlocutores. Em geral, entretanto, nos damos por satisfeitos quando distribuimos mensagens, às vezes, inclusive sem preocupação de verificar sequer, se foram compreendidas (DUARTE, 2007b).

Por essa razão, a conquista do espaço, através da participação, altera as propriedades dominantes, forçando a uma redistribuição desse poder de forma estruturadora, legitimando a transformação por meio da contribuição coletiva em busca de um ideal comum. Em muitos de seus estudos, Pedro Demo evidencia a questão, enfatizando que o poder só pode ser controlado de forma realista por aqueles que “são aliados dele, pelos desiguais. Precisamente por causa disso, está muito mais facilmente nas mãos destes a chance de mudanças históricas” (DEMO, 1995, p.31). Nesse sentido, a busca da divisão do poder, na CP, passa a representar um modelo favorável para a valorização da cidadania, na medida em que o seu controle passa a ser regulado por uma pluralidade de ideias, evitando o seu uso de forma arbitrária e abusiva. Ao mesmo tempo, devemos reconhecer que esse emprego democrático do poder deve ser regido pelo princípio da legalidade, sustentado legitimamente pelo Estado ou, de outra forma, infringiria o princípio democrático da transparência.

Na medida em que as políticas sociais representam verdadeiramente o interesse público, a CP naturalmente passa a refletir o exercício dos direitos sociais por parte do cidadão, possibilitando que esse formule e expresse a sua

opinião de forma livre, na identificação de problemas e busca de soluções, de acordo com sua própria consciência. Em vista disso, uma vez mais Pedro Demo nos explica que a participação também é uma forma de conquista, assim não é dada e nem criada. “Não é dádiva, é reivindicação. Não é concessão, é sobrevivência. A participação precisa ser construída, forçada, refeita e recriada” (DEMO, 1995, p.82).

Dessa forma, considerando as diferenças de aplicações do termo *comunicação*, Duarte (2007a) traz à luz alguns elementos importantes no sentido de enriquecer a discussão, que favoreça a compreensão conceitual sobre o tema.

Embora quase toda a comunicação possa ser considerada pública, o esforço de caracterizar a expressão com um significado específico faz com que às vezes seja usada para referir-se aos veículos públicos, tratada como uma estrutura técnica de redes de TV e radio, em alguns casos como comunicação governamental, ou ainda sinônimo do conjunto de instrumentos, originários da Administração Pública. (DUARTE, 2007a, p.59)

Assim sendo, é possível perceber a divisão conceitual feita por Duarte (2007a), que concebe a comunicação como governamental, política e pública. Dessa forma a comunicação governamental é aquela voltada à sequência de informações que envolvem os gestores do Estado²⁸ e a sociedade, onde a gestão administrativa e política do aparato do Estado é responsabilidade do governo. Já a comunicação política está voltada às ações de governo e seu discurso, visando à adesão da opinião pública no plano da política, relacionado ou não às eleições.

Duarte aproxima a classificação da CP de nosso tema de pesquisa, a partir do ambiente de interesse público, onde há “responsabilidade maior do atendimento ao direito do cidadão”, agindo em seu próprio interesse e na “viabilização das demandas coletivas nas mais diversas áreas” (DUARTE, S/D, p.2). Para o autor, a CP ocorre no espaço formado por fluxos informativos e

²⁸ Duarte (2007a) considera o Estado como o conjunto das instituições ligadas ao executivo, legislativo e judiciário, incluindo empresas públicas, institutos, agências reguladoras, área militar e não deve ser confundido com governo.

interativos, ligando os agentes públicos e a sociedade, compartilhando e negociando os conflitos existentes visando os interesses de relevância coletiva. O quadro (abaixo), desenvolvido por Duarte²⁹ reforça a ideia de que a CP deve promover o diálogo no cumprimento do direito social coletivo e individual, fazendo com que ela assuma “a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo” (DUARTE, S/D, p.2).

²⁹ Modelo é a simplificação determinada para fins de descrição e análise. No desenho, proposta de modelo de campo da comunicação pública, com a discussão de alguns dos principais autores. Dentro do círculo os atores, cujas ações e comunicações necessariamente dizem respeito ao coletivo, imprensa, cidadão, entidades representativas e empresas, praticam ações e comunicações de natureza privada e também de natureza pública (DUARTE, S/D, p.2).

FIGURA 05
Ambiente de Comunicação de interesse público/ privado



Fonte: DUARTE (S/D)

Assim, a comunicação enquanto pública refere-se à distribuição de informações voltadas aos temas de interesse coletivo. Duarte enfatiza que esse campo “inclui tudo que diga respeito ao aparato estatal, às ações governamentais, partidos políticos, terceiro setor e, em certas circunstâncias, às ações privadas” (DUARTE, S/D, p.3). Ainda segundo a conceituação do autor, a CP centraliza suas ações no cidadão, a fim de promover o diálogo e através dele, garantir o direito da informação e da expressão, sempre “respeitando suas características e necessidades no estímulo à participação ativa, racional e corresponsável” (DUARTE, 2007a, p.61).

Dessa forma, a CP deve ser analisada também como uma possibilidade que a sociedade tem de definir seus rumos e seus interesses coletivos, resolver problemas e necessidades, participando ativamente das decisões, onde o papel das instituições (por direito) é a transmissão das informações mais importantes, adaptando seu conteúdo, se necessário, para que elas sejam compreendidas (de fato) pelo grande público.

2.4. A CP a partir dos cinco elos, de Elizabeth Brandão

Como consequência dessa diversidade, Brandão (2007) considera que a conceituação da CP é um processo em construção, que vem se consolidando desde o restabelecimento do processo democrático em nosso país. Motivo pelo qual, a autora elenca minimamente cinco áreas possíveis no campo do conhecimento em que ela pode ser identificada, através da comunicação organizacional, científica, governamental, política, ou ainda, como uma estratégia da sociedade civil organizada.

Através do debate rico e plural, a aplicação da CP pode ser discutida, respeitando a complexidade presente em seus múltiplos significados, frequentemente conflitantes e, segundo Brandão (2006), dependendo do país, do autor e do contexto.

Tamanha diversidade indica que a expressão ainda não é um conceito claro, nem uma área de atuação profissional delimitada. Por enquanto, a expressão Comunicação Pública abarca saberes e atividades diversas e poderia ser considerada como um conceito em processo de construção (BRANDÃO, 2006, p.1).

A autora (2006) defende que os usos para a conceituação da Comunicação Pública levam à identificação de, pelo menos, cinco áreas diferentes de conhecimento e atividade profissional, a começar por sua identificação com os conhecimentos e técnicas da área de comunicação organizacional. O perfil dessa variável qualifica a CP como responsável pela construção da imagem de uma instituição, pública ou privada, baseada no relacionamento com os diversos públicos com a qual se relaciona. Dessa forma, a comunicação adquire o poder de fortalecer a identidade corporativa, como um instrumento de divulgação institucional no âmbito da opinião pública.

O segundo elemento, elencado por Brandão (2007), reside na identificação da CP com a ciência, de forma a agregar a informação à vida cotidiana da sociedade. Para Brandão (2007) essa ação tem como objetivo estimular o interesse da opinião pública, para o acesso ao conhecimento científico, legitimando a premissa de que a obtenção das informações de ciência e tecnologia é fundamental para a melhoria das condições de sua vida.

O próximo item é a relação da CP com a política, ressaltando a importância de conscientizar, que embora seja responsabilidade do Estado, e estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos, as “responsabilidades públicas não são exclusivas dos governos, mas de toda a sociedade” (BRANDÃO, 2007, p.7). Nesse ponto, a autora concebe a terceira função da CP, como um processo comunicativo social dirigido à cidadania, onde os órgãos governamentais e a sociedade civil constituída (ONGs, associações, conselhos, etc.) levam ao conhecimento da opinião pública seus projetos e ações de interesse público. A quarta identificação da CP, enumerada por Brandão, (2007) diz respeito à Comunicação Política, como meio de influência da sociedade através das pesquisas de opinião pública. A correlação da ação comunicativa realizada com o poder da mídia, conforme a autora reporta a existência de uma relação de simbiose entre os cenários políticos, econômico e social, resultando em uma redução da importância do Estado na sociedade. Esse fato sugere a autora, decorre da interferência dos detentores dos grandes veículos no Estado, priorizando seus interesses particulares em detrimento da responsabilidade social. Por fim, descrevemos o quinto ponto de identificação da CP, que surge como uma estratégia de comunicação da sociedade civil organizada. Na visão de Brandão (2007), as novas formas de apropriação da comunicação contemporânea refletem a evolução dos movimentos sociais no resgate da responsabilidade social, como uma premissa da vontade popular, um direito constitucional. Uma prática de comunicação que segundo a autora, emerge da consciência de que as responsabilidades públicas não são exclusivas dos governos, mas um dever que deve ser dividido com toda a sociedade (incluindo a participação das comunidades), comprometida com a defesa de suas reivindicações.

Dessa forma, a CP, passa a desempenhar a função primordial como interlocutora entre a sociedade e o poder público, referendados através de legislação específica a qual assegura à legitimidade, a transparência e, sobretudo a clareza no repasse das informações por parte do gestor público. Uma legitimidade que nasce no entendimento de Brandão (2007), a partir de um processo instaurado no interior da esfera pública, entre o Estado e a sociedade, se propondo a ocupar “um espaço privilegiado de negociação entre

os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública do país” (BRANDÃO, 2007, p.31).

De igual forma, o desenvolvimento da sociedade nos indica que, ao longo do tempo, ela vem produzindo novos códigos que facilitam a compreensão entre os indivíduos, valendo-se da mediação como meio de transmissão da mensagem de forma coletiva. Seguindo esse raciocínio, é possível reconhecer a forte presença da mediação nos processos de CP, onde as instituições públicas tendem a apropriar-se dos novos meios e tecnologias para o relacionamento com os cidadãos. Desse modo, enfatiza a autora (BRANDÃO, 2007), a vida na sociedade contemporânea tem sido mediada pela comunicação como parte de um jogo político, econômico e social, partilhando e disputando o poder, a favor ou contrário ao Estado.

Nesse sentido, cabe-nos discorrer sobre cada um dos cinco elos que conceituam a CP, conforme Brandão (2007), iniciando por sua identificação com os conhecimentos e técnicas da área de comunicação organizacional. O perfil dessa variável qualifica a CP como responsável pela construção da imagem de uma instituição, pública ou privada, baseada no convívio com os diversos públicos com a qual se relaciona. Partindo dessa concepção, a CP adquire o poder de fortalecer a identidade corporativa como um instrumento de divulgação institucional no âmbito da opinião pública.

Em muitos países, o entendimento de CP está claramente identificado com a comunicação organizacional, isto é, a área que trata de analisar a comunicação no interior das organizações e entre ela e seus públicos, buscando estratégias e soluções. Sua característica é tratar a comunicação de forma estratégica e planejada, visando criar relacionamentos com os diversos públicos e construir uma identidade uma imagem dessas instituições, sejam, elas públicas ou privadas (BRANDÃO, 2007, p.1).

Dessa forma, é possível constatar que muitas são as variáveis vinculadas ao processo de comunicação desenvolvido no interior das instituições, a fim de que externamente, sua imagem venha favorecer o seu relacionamento com a sociedade e, ao mesmo tempo, comprometido com a divulgação institucional perante a opinião pública. Portanto, a CP passa a ter a

função primordial nas organizações, orientando e informando públicos interno e externo, respondendo às exigências de um novo mercado, mais maduro, e que sabe o que quer em relação aos seus direitos e conquistas. Cabe avaliar como essas ações irão favorecer a participação do coletivo, transformando-os em agentes articuladores das políticas públicas, em benefício do fortalecimento da comunicação dentro de cada organização.

Haswani (2009) lembra que, ao abordar a CP, por reiteradas vezes, existe uma tendência “a esquecer ou subvalorizar a importância da comunicação interna, e de quanto ela é necessária às estratégias de comunicação externa”(HASWANI, 2009). Nesse sentido, a comunicação não pode ser encarada como uma atividade isolada, ao contrário, ela se destaca dentro da célula institucional, compondo um complexo sistema, no qual muitos indivíduos desenvolvem suas aptidões para atingir seus objetivos comuns.

Nesse sentido, esclarece Kunsch (2002), as organizações devem ter entre os objetivos de comunicação o de buscar o equilíbrio entre os seus interesses e os dos públicos a ela vinculados. Para a autora, isso será somente alcançado se houver um plano estratégico de comunicação, “utilizando técnica de relacionamentos e meios específicos, devidamente selecionados, e integrando todas as atividades comunicacionais dentro de uma filosofia de comunicação organizacional integrada” (KUNSCH, 2002, p.14).

Consequentemente, o processo de comunicação de uma determinada instituição deve agregar valores de credibilidade através da sua imagem, revertendo em reconhecimento da opinião pública por meio da aceitação de sua filosofia na construção e gerenciamento da informação para diferentes tipos de públicos. Dessa forma, explica Kunsch (1992), a comunicação institucional se reveste hoje da maior importância. Não basta apenas que a organização tenha um produto de qualidade, é preciso também que ela se apresente e se identifique, “pois a sociedade quer saber e temos o direito de saber quem ela é, e a que veio. Trata-se de assumir de forma plena a sua responsabilidade social” (KUNSCH, 1992, p.88).

O valor da CP, dentro das organizações, é inquestionável, afinal é a partir dela que se estabelece a sua relação com o público, alicerçada no reconhecimento da sua imagem institucional, valores e normas, vinculados em seus atos e discursos, e conferindo-lhe um caráter diferenciado.

Haswani (2013) entende que esse formato de comunicação também pode ser enquadrado de formas diferentes, embora mantenha a sua essência e características, a fim de “conquistar confiança e aprovação dos cidadãos, seja angariar colaboração com ações do governo, seja para a obtenção de futuro sucesso eleitoral” (HASWANI, 2013, p.137).

Apreendemos que a construção da identidade de uma organização pode assumir uma posição estratégica em relação às responsabilidades sociais através de uma CP eficaz, que promova o diálogo como a consolidação de uma participação cidadã nas políticas públicas. Em nosso entendimento, essa não é uma tarefa simples, pois demanda captar os anseios da sociedade, decodificar suas necessidades de forma a agir em busca de um melhor relacionamento entre cidadão e a instituição.

Para Brandão (2007), a CP da ciência é abordada sob os pontos de vista distintos, relatados a seguir:

O primeiro prevê a comunicação científica partindo da Ciência da Informação, a divulgação científica e suas experiências acumuladas no campo da difusão de informação, sobretudo nos setores agrícolas e de saúde pública. Por essa razão, a autora (2007) referencia os ensinamentos de Paulo Freire, na construção de um processo pedagógico de informar para a cidadania, aproximando o conhecimento às populações mais necessitadas.

Trata-se, portanto, de um processo de comunicação construído e mantido pelo Estado, tendo em vista o desenvolvimento do país e de sua população. É justamente esta identidade pública e o espaço público em que atua que identificam a comunicação científica com a comunicação pública (BRANDÃO, 2007, p.4).

O segundo ponto abordado envolve a produção e difusão do conhecimento científico, voltado às preocupações sociais, políticas, econômicas e corporativas. Uma preocupação com o papel social da ciência na sociedade e seu crescimento, de forma competitiva entre as instituições de pesquisa, nacional e internacional. Para a Brandão (2007, p.4), esse aumento tem como base a necessidade de posicionar a ciência e os cientistas “de modo a influenciar as decisões políticas e econômicas e se legitimar perante a

sociedade”, despertando o interesse da opinião pública, dos políticos e da sociedade organizada.

Como consequência do crescimento da importância da ciência junto à opinião pública, cresce também o papel do profissional de divulgação da C&T, cujo trabalho está submetido à noção de compromisso público e de prestação de contas à população, o que também explica a identificação com a área de Comunicação Pública (BRANDÃO, 2007, p.4).

Pelo exposto, devemos considerar a aplicação prática e discurso presentes na CP, reconhecendo sua relevância dentro da proposta de promover o conhecimento científico, como inserção social, pela difusão de um tipo de informação, até então restrito a um público fechado. Nesse sentido, a possibilidade de trazer ao conhecimento do grande público, questões voltadas ao papel da ciência e da tecnologia ressalta a valorização da CP enquanto elemento difusor de produção intelectual, contribuindo para o fortalecimento e popularização do conhecimento. Sabemos que a ciência é uma atividade complexa e, como tal é preciso saber pensar cientificamente como uma atividade presente no cotidiano da sociedade, porém a sua absorção devido a fatores de ordem cultural e intelectual é reduzida. Razão pela qual, em nosso entendimento, é necessário louvar as publicações científicas que garantem o acesso à população em geral, através de formato de comunicação horizontal, que estimula o compartilhamento do conhecimento erudito dentro das camadas populares.

O poder da comunicação reveste-se de instrumento potencial transformador do indivíduo, como preconiza o educador Paulo Freire, contribuindo para “a compreensão geral do ser humano em torno de si como ser social seja menos monolítica e mais pluralista, seja menos unidirecionada e mais aberta à discussão democrática de pressupostos básicos da existência” (FREIRE, 2003, p.17).

Considerando a função da CP como transmissora de conhecimento é necessário que tenhamos uma visão mais dialógica, integradora social presente no ato de informar, como enfatiza o pesquisador argentino Jorge

Huergo (2007), para quem os processos de comunicação vinculados à educação devem considerar o diálogo intercultural como um conjunto de significados multifacetados, pelo qual os grupos se relacionam e experimentam o mundo.

A comunicação que articula a experiência com a linguagem que a nomeia e a torna possível; uma linguagem deve ser problematizada para exercer uma experiência autônoma. O diálogo em seu sentido crítico-político é *praxis*, é trabalhar com os outros e não para ou sobre eles [...] (HUERGO, 2007, p.49). (tradução nossa)³⁰.

Consequentemente devemos entender que a função primordial do comunicador é compartilhar, dialogar e transmitir a informação de maneira clara, considerando que do outro lado, não necessariamente, existirá um especialista que detém um conhecimento técnico, capaz de compreender o conteúdo informado de forma eficaz.

O terceiro item, focado por Brandão (2006), relaciona a CP com como um processo comunicativo social dirigido à cidadania, onde os órgãos governamentais e a sociedade civil constituída (ONGs, associações, conselhos, etc.) levam ao conhecimento da opinião pública seus projetos e ações de interesse público.

Para Brandão (2006) essa é uma vertente da CP, que considera a obrigação do Estado e do governo estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos. Nesse sentido, é cabível raciocinar que, como previsto na constituição, o direito à informação é um dever do Estado e nesse sentido, debater a importância do processo da comunicação como fortalecimento da democracia, a partir da utilização de elementos que estimulem a participação da população nas políticas adotadas. Essa passa a ser um modo legítimo que um governo possui de prestar contas de forma pública e transparente. De outra parte, a CP vinculada ao poder público também pode ser compreendida como canal de comunicação institucional com

³⁰ *Una comunicación que articula la experiencia con el lenguaje que la nombra y hace posible; un lenguaje que debe ser problematizado y desnaturalizado para poder hacer una experiencia autónoma. El diálogo en su sentido crítico-político es praxis, es trabajo con los otros y no para o sobre ellos [...]* (HUERGO, 2007, p.49).

a sociedade, para que o cidadão possa acompanhar o trabalho do ente governamental, e por meio dele contribuir com ideias e participar da elaboração das leis de interesse coletivo.

A comunicação governamental poder ser entendida como a comunicação pública na medida em que ela é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público (BRANDÃO, 2007, p.5).

Podemos compreender a CP como uma ferramenta de ação comunicativa voltada aos interesses da cidadania e que tem como princípio básico garantir o direito da informação e da participação, tendo na responsabilidade da manutenção desse espaço como elo de inserção social. Ao aludirmos a participação como instrumento de representação social, é necessário considerar de que forma se concretiza essa ação e quais os instrumentos devem ser utilizados para expressar seus anseios e necessidades perante o governo.

Seguindo esse mesmo raciocínio, Bento (2003) considera que uma vez orientada para o cidadão, a administração passa a se preocupar mais com a qualidade do serviço, como dimensão ativa da cidadania, por dois motivos. Em primeiro lugar, descreve o autor, “os interesses levados em conta pela administração pública não se restringem aos dos usuários de um serviço público específico, mas compreendem os de toda a comunidade.” E em segundo, a cidadania “transcende a dimensão passiva da titularidade de direitos, abrindo-se para a participação e partilha de poder e responsabilidade entre a administração pública e o público” (BENTO, 2003, p.94).

Koçouski (2012) refere que a CP também tem como um dos seus objetivos “promover a cidadania e mobilizar o debate de questões afetadas à coletividade, buscando alcançar, em estágios mais avançados, negociações e consensos” (KOÇOUSKI, 2012, p.92).

Uma temática, também explorada por Novelli (2006), ao considerar a adoção de conselhos comunitários que participem e auxiliem no controle da

administração pública. Para a autora, “a maior vantagem desse tipo de participação é que ela é capaz de agregar a experiência e a proximidade dos próprios cidadãos que utilizam os serviços públicos” (NOVELLI, 2006, p.83). Desse modo, a comunidade detém o controle de forma consultiva, dando a oportunidade para que o cidadão manifeste a sua opinião através de canais legais entre a sociedade e o governo, de uma maneira desvinculada da lógica burocrática convencional.

Importante esclarecer que a própria evolução tecnológica aumentou as possibilidades da participação social, através de novos canais, como conselhos públicos, ouvidorias e redes sociais, que transformaram o sentido relacionamento em um novo mundo, globalizado, onde o sistema tradicional cooperativo fornece inúmeras possibilidades para que as comunidades percorram novos caminhos dentro da sociedade democrática da informação. Essa passa a ser uma nova forma de manifestação que “aparece no cenário político brasileiro (e de outros países), como uma promessa de participação mais ativa e consciente dos cidadãos” (BRANDÃO, 2006, p.7).

A quarta identificação da CP, enumerada por Brandão (2007), diz respeito à Comunicação Política, como meio de influência da sociedade, através das pesquisas de opinião pública. Esse fato sugere a autora, decorre da interferência dos detentores dos grandes veículos no Estado, priorizando seus interesses particulares, em detrimento da responsabilidade social, ressaltando a sua relação com a imprensa e o poder de influência junto à vida política do Estado, a partir das pesquisas de opinião. Brandão (2007) relata que esse tema passou a receber muitos estudos no campo da comunicação, sociologia ou política, bem como na mídia política, relacionando-a com o poder, de forma a manter uma relação de “verdadeira simbiose com os cenários políticos, econômico e social”, uma vez que para Brandão (2007), a “vida na sociedade contemporânea também está cada dia mais mediada pela comunicação” (BRANDÃO, 2006, p.7). Desse modo, pondera a autora, a mídia é hoje parte deste jogo, “partilhando e disputando o poder com ou contra o Estado e segundo alguns autores, à custa do enfraquecimento do papel do Estado na sociedade” (BRANDÃO, 2006, p.7).

Através do debate rico e plural, podemos perceber que a conceituação e a aplicação da CP passam a ser discutidas com certa intensidade,

respeitando a complexidade em cada situação debatida, por cada autor. Partindo dessa perspectiva, os estudos de MATOS evidenciam que a CP também pode se articular com a “Comunicação Política na esfera pública, como local de interação social de todos os agentes e interesses envolvidos” (MATOS, 2006, p.71).

Nesta esfera, transitam recursos humanos (cidadãos, políticos, eleitores), físicos (suporte da comunicação massiva, tecnologias interativas e convergentes), econômicos (capital, ativos em geral), comunicacionais (discursos, debates, diálogos estruturados dentro e fora das mídias massivas e recursos interativos). A questão central é saber, nesta esfera de relações, o que se busca e o que é obtido: o poder está sempre em jogo, mas só os temas e interesses comuns dizem respeito à Comunicação Pública (MATOS, 2006, p.71).

Quando reconhecemos o direito à comunicação, a partir do viés político, devemos reforçar o papel exercido pelo Estado, decorrente de sua experiência acumulada ao longo desses anos, com o poder de definir estratégias, conceitos e diretrizes. Por essa razão, é necessário aferir como esse poder influência o comportamento da sociedade, a partir dos valores éticos e morais, correlacionados com o discurso da CP, considerando o respeito às características socioculturais que definem e regulam a vida de cada indivíduo em sua comunidade. O direito político de *ter voz* nas decisões públicas passa a ser concretizado a partir do compartilhamento do poder entre o governo e a sociedade, uma situação que nos remete a um processo complexo, cuja busca de entendimento passa por tensões e conflitos na pesquisa de espaços dentro do cenário da esfera pública. Torna-se então um enfrentamento, que ocorre dentro de um modelo específico do exercício do poder político, onde a CP converte-se no balizador entre os diversos interesses concorrentes.

A legislação que rege o poder político deve ser o produto das relações sociais advindas do processo de conscientização social, adquirido no conjunto de valores, identidade, tradição e costumes. Daí a necessidade de que o resultado das decisões coadune com o interesse comum, tendo na excelência das relações sociais e políticas, um dos fundamentos da cidadania. O cotidiano

social define o tipo de parâmetro de poder político que deve ser adotado pela CP, tomando a precaução de não reduzi-lo, como orienta Matos (2006), unicamente pelo viés da Comunicação Política, mas buscar nela conceitos convergentes, como facilitador da compreensão do processo como um todo, sem que haja a submissão de seus valores conceituais. Dessa forma a autora referenda que há indícios de que é a Comunicação Pública que contém a Comunicação Política e não o inverso.

Dos vários conceitos propostos sobre Comunicação Política que podem ajudar no entendimento da Comunicação Pública, reafirmo que o poder é a arena comum nos dois conceitos, embora os interesses envolvidos nem sempre convergem (MATOS, 2006, p.71).

Transparece a evidência de que a política é algo necessário dentro dos processos de comunicação, afinal a legislação é muito importante e devemos valorizar esse aspecto, porém é substancial que essa função seja mais bem compreendida pela população, pela transparência nas decisões governamentais. A transparência a que nos referimos é aquela na qual as decisões políticas vão ao encontro dos interesses da população, reforçando o debate para a construção conjunta de estratégias, ou como preconiza Matos (2007), que distribuam socialmente o poder político para que todos possam participar nas definições do governo. Por conseguinte, o poder político visto a partir desse modelo, iria garantir a qualquer cidadão o direito de envolver-se com algo que lhe diz respeito, e com o qual ele pode ser reconhecido socialmente.

Percebe-se que o nível da CP será proporcional à capacidade de mobilização empregada pelo cidadão, ao reunir suas iniciativas em torno de um objetivo comum, referendado pelas experiências adquiridas ao longo da vivência cotidiana, oriunda desse processo. Dessa forma, a CP no âmbito político, deverá necessariamente refletir nas ações de seus representantes (governo e não partidos políticos), dando visibilidade às demandas sociais de interesse coletivo, a partir da informação e do esclarecimento público sobre tais temáticas.

Duarte adverte que a “Comunicação Política trata do discurso e ação de governos, partidos e seus agentes, na conquista da opinião pública, em relação a ideias ou atividades que tenham a ver com poder político, relacionado ou não às eleições” (DUARTE, S/D, p.3).

Matos; Nobre (2013) entendem que o desafio reside na compreensão sobre como os cidadãos exercem a “comunicação pública (poder de interação) e a comunicação política (poder de intervenção) para governar, via esfera pública, a coisa pública – incluindo representantes eleitos e gestores públicos” (MATOS; NOBRE, 2013, p.18). Para os autores, essa ação se refere a um empreendimento gerencial, no qual os cidadãos decidem o interesse público, tendo a comunicação como plano principal.

Isso traz para um primeiro plano a *comunicação*. Logo, é preciso investigar como essas modalidades de capital (social e comunicacional) conduzem às comunicações pública e política, no quadro mais amplo de uma cidadania que efetiva a democracia; ou seja, de cidadãos que comunicam e agem para governar a coisa pública e a vida em comum (MATOS; NOBRE, 2013, p.18).

A construção de uma ação política tem como base um processo específico de comunicação que forja as suas estruturas, e permite agrupar interesses comuns que podem levar ao exercício do poder, legitimá-lo e consolidá-lo diante da sociedade. Ora, quanto maior for o nível de informação, maior será a capacidade de discernimento público sobre os temas voltados à sua comunidade, seja ela local ou multidimensional, individual ou coletivamente qualquer indivíduo terá no conhecimento, a possibilidade de exercer seus direitos de cidadania.

No âmbito político, a comunicação vem ocupando seu espaço dentro do Estado democrático de direito, como uma porta de entrada para que a informação e o conhecimento, outrora restritos aos governantes, sejam disponibilizados à sociedade, para que possa participar das decisões que lhe dizem respeito. Esse fato sugere Brandão (2006), decorre da interferência dos detentores dos grandes veículos no Estado, priorizando seus interesses particulares em detrimento da responsabilidade social. Porém, adverte a autora, embora seja responsabilidade do Estado estabelecer um fluxo

informativo e comunicativo com seus cidadãos, as “responsabilidades públicas não são exclusivas dos governos, mas de toda a sociedade” (BRANDÃO, 2006, p.7). Cresce a importância de compreender como se processa a apropriação do poder por parte do cidadão, até que ele seja ouvido e respeitado pelo ente público, ou como pontua Brandão (2006), descobrindo como a mídia faz parte desse jogo, “partilhando e disputando o poder com ou contra o Estado e, segundo alguns autores, à custa do enfraquecimento do papel do Estado na sociedade” (BRANDÃO, 2006, p.7).

Independente do sistema político vigente, entendemos que a capacidade de comunicação de um governante com o seu cidadão, legitima as suas ações ao transmitir, com a abrangência e a fidelidade necessárias, os valores que fundamentam o seu exercício.

Para Cañel (1999), Comunicação Política pode ser definida como

a atividade de determinadas pessoas e instituições (políticos, comunicadores, jornalistas e cidadãos) na qual se produz, como resultado da interação, um intercâmbio de informações, com as quais se articulam a tomada de decisões políticas, da mesma forma que são aplicadas pela comunidade. A Comunicação Política, com letras maiúsculas, é o campo de pesquisa que abrange tal estudo (CAÑEL, 1999, p.27). (tradução nossa)³¹.

Entretanto, é possível aprofundar o tema a partir dos procedimentos dos grupos políticos e econômicos nesse jogo, a fim de avaliar quais são os seus interesses e objetivos estratégicos dentro de uma proposta de CP política, conceituada por Bueno (2009) como um compromisso da organização como melhorar o relacionamento possível, com os diversos públicos com as quais ela se relaciona e assim, através de um discurso adequado, reforçar sua representação política perante eles.

Ao evidenciarmos a necessidade das organizações em informar as suas ações de forma pública, devemos ter a cautela de avaliar que os

³¹ *Comunicación Política es la actividad de determinadas personas e instituciones (políticos, comunicadores, periodistas y ciudadanos), en la que, como resultado de la interacción, se produce un intercambio de mensajes con los que se articula la toma de decisiones políticas así, como la aplicación de éstas en la comunidad. la Comunicación Política, con mayúsculas, es el campo de estudio que comprende tal actividad* (CAÑEL, Maria José, 1999, p.27).

conteúdos não se confundam com a promoção de interesses particulares ou promoção política, no caso dos governos, como referida por Bucci (2013), ela não deve nunca ser utilizada para a promoção de autoridades, nem veiculada como propaganda comercial onde,

por mais que seja cada vez mais comum o hábito de todos os governos de dirigir verbas públicas para o financiamento de campanhas de publicidade governamental em veículos comerciais de comunicação (BUCCI, 2013, p.126).

Por fim, descrevemos o quinto ponto de identificação da CP, que surge como uma estratégia de comunicação da sociedade civil organizada. Na visão de Brandão (2007), as novas formas de apropriação da comunicação contemporânea refletem a evolução dos movimentos sociais no resgate da responsabilidade social, como uma premissa da vontade popular, um direito constitucional. Conforme a autora, essa prática de comunicação emerge da consciência de que as responsabilidades públicas não são exclusivas dos governos, mas um dever que deve ser dividido com toda a sociedade, incluindo a participação das comunidades compromissadas com a defesa de suas reivindicações, dentro de uma visão cidadã. Conseqüentemente, as ações de comunicação passaram a ocupar novos espaços como referência da participação popular, sendo também denominada de “alternativa, participativa, horizontal, comunitária, dialógica e radical, dependendo do lugar social, do tipo de prática em questão e da percepção dos estudiosos” (PERUZZO, 2009, p.47).

Dornelles (2008) reitera que a atuação das associações e organizações não-governamentais tem destaque privilegiado nesses veículos ao participarem da vida cotidiana das comunidades e seus movimentos culturais. Objetivando expressar os anseios das camadas marginalizadas, excluídas socialmente, esse formato de comunicação, dito comunitário, baseado na mobilização e ativismo político, foi adquirindo seu espaço dentro do processo de participação, logo após a abertura do processo democrático em nosso país. Dando seguimento a esse ponto de vista, Peruzzo (2009) salienta que “a comunicação comunitária por vezes incorpora conceitos e reproduz práticas tipicamente da

comunicação popular em sua fase original e, portanto, confunde-se com ela, mas ao mesmo tempo constrói outros matizes” (PERUZZO, 2009, p.47). Por vezes, completa a autora, a comunicação comunitária se desconecta de movimentos sociais assumindo novas formas, conforme as bandeiras defendidas e mensagens transmitidas. Nesse sentido, a expressão ‘comunitário’ passou a ser igualmente incorporada pela grande mídia como forma de classificar algumas de suas produções.

Notadamente, o avanço da apropriação dos valores de cidadania, no âmbito da comunicação pública, possibilitou que a informação sobre os direitos, civis ou políticos e sociais chegasse a muitos indivíduos, esclarecendo e despertando a consciência para a sua realidade de vida. Cabe lembrar o pensamento do educador Mário Kaplún, para quem o sentido original da comunicação leva a uma reivindicação humana, sobretudo dos setores excluídos. Uma reivindicação forte e que adquire uma grande dimensão política, no contexto social em que vivemos.

As populações de hoje se recusam a continuar como receptores passivos e executores de ordens: sentem a necessidade e exigem o direito de participar, de serem atores, protagonistas na construção em nova sociedade autenticamente democrática. Dessa forma, clamam por justiça, igualdade, o direito comunitário e de saúde, o direito à educação, incluindo também o seu direito à participação. E, por conseguinte, o direito a comunicação (KAPLÚN, 1985, p.67). (tradução nossa)³².

Ainda que a essência da definição da CP esteja ligada diretamente à melhoria da qualidade de vida das comunidades excluídas, por meio do esclarecimento e da informação, Duarte (2007a) nos descreve que a sua prática “implica em assumir espírito público e privilegiar o interesse coletivo em detrimento de perspectivas pessoais e corporativas” (DUARTE, 2007a, p.61). Como resultado, prossegue Duarte (S/D), adotam-se como referência para

³² *Los hombres y los pueblos de hoy se niegan a seguir siendo receptores pasivos y ejecutores de órdenes: sienten la necesidad y exigen el derecho de participar, de ser actores, protagonistas en la construcción de la nueva sociedad autenticamente democrática. Así como reclaman justicia, igualdad, e derecho a la salud, el derecho a la educación, etc., reclaman también su derecho a la participación. Y, por lo tanto, a la comunicación.* (KAPLÚN, 1985, p.67).

tratar de CP, conceitos como cidadania, democratização, participação, diálogo e interesse público. “Mais poder para a sociedade, menos para os governos; mais comunicação, menos divulgação; mais diálogo e participação, menos dirigismo, são algumas das premissas”. Para o autor (S/D, p.3) essa ação se resume no compromisso pleno de fazer com que “a sociedade ajude a melhorar a própria sociedade”, através dos seguintes pontos (DUARTE, S/D, p.3).

- a) identificar demandas sociais;
- b) definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada;
- c) promover e valorizar o interesse público;
- d) qualificar a formulação e implementação de políticas públicas;
- e) orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente;
- f) garantir a participação coletiva na definição, implementação, monitoramento, controle e viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas;
- g) atender as necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais, por obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público;
- h) estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária;
- i) melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público;
- j) induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos; e
- k) avaliar a execução das ações de interesse coletivo.

Cada uma dessas ações tem como objetivo estimular a conscientização da necessidade da comunicação, a partir de uma lógica que pretende unir o atendimento dos interesses sociais de fato, ao direito constitucional legal. Tal cenário tornou-se possível com base dos movimentos sociais, cuja dinâmica popular reivindicava o direito de participar nas decisões políticas, legitimado pelo exercício pleno da cidadania, arguindo também, para si a tarefa de produzir e difundir conteúdos sociais. Algo salientado por Peruzzo (1999), como a razão que permitiu ampliar a participação de setores “subalternos organizados contribuindo para ampliar o espectro em torno do

exercício da cidadania” (PERUZZO, 1999, p.205). A CP deve trabalhar para a construção de uma proposta mais justa, permitindo a participação ativa do cidadão comum como protagonista do processo.

A comunicação popular foi também denominada de alternativa, participativa, participatória, horizontal, comunitária, dialógica e radical, dependendo do lugar social, do tipo de prática em questão e da percepção dos estudiosos. Porém, o sentido político é o mesmo, ou seja, o fato de tratar-se de uma forma de expressão de segmentos empobrecidos da população, mas em processo de mobilização visando suprir suas necessidades de sobrevivência e de participação política com vistas a estabelecer a justiça social (PERUZZO, 2009, p.47).

Percebe-se que a própria definição de cidadania passa a ser encarada de uma forma mais ativa em todos os níveis, tendo no compartilhamento de ideias o sentido da corresponsabilidade, como dever primordial na igualdade de acesso à diversidade cultural e à dignidade do ser humano. A CP é um instrumento necessário para a continuidade de uma cultura política, na qual estão inseridas muitas questões de interesse coletivo e que podem ser potencializadas através do debate, no respeito às instâncias deliberativas, sobretudo contribuindo com a redução da distância entre o governo e a comunidade.

2.5. A CP através da contribuição internacional

Os estudos no campo internacional, sobre a CP, começaram a se desenvolver ainda no século passado, partindo da dimensão conceitual da esfera pública de Habermas e derivando por diferentes abordagens teóricas, contextualizando a análise do objeto de pesquisa, de acordo com o cenário de cada nação. Nesse sentido, entendemos que, ao buscar analisar as circunstâncias que permitiram a alguns países evoluir suas pesquisas no âmbito da CP, é necessário considerar variáveis específicas presentes em cada nação, como o desenvolvimento socioeconômico e cultural, evitando assim, comparações que levem a um resultado equivocado.

Ao revisarmos elementos da literatura internacional, voltada ao tema da CP, reconhecemos a importância de compreender seus fenômenos através do aprendizado de pesquisas diversas da realidade brasileira e que servirão como fundamento, cujo conteúdo deverá ser aplicado em nosso trabalho. Por essa razão, considerando nossa temática a partir da reflexão conceitual de alguns autores internacionais, poderemos compreender o desempenho da CP praticada em países europeus e sul-americanos, agregando à nossa pesquisa um conteúdo de relevância didática e elucidativo.

Começamos nossa incursão pelos estudos internacionais, fazendo referência inicialmente à criação da Associação Francesa de Comunicação Pública, em 1989, como o embrião de um processo de articulação do mercado, por dois eventos simbólicos, no campo das instituições públicas: o bicentenário da Revolução Francesa e a queda do Muro de Berlim. Alguns anos depois, com a abertura do Mercado Comum Europeu, é implantada a Federação Europeia de Associações de Comunicação Pública – FEACP³³ – organismo que congrega as associações³⁴ voltadas à comunicação, promovendo o intercâmbio de ideias e experiências, planos de ação, conduta e ética dentro do serviço público. Conforme consta em seus objetivos, a FEACP busca afirmar o desenvolvimento da cultura da CP na União Europeia, através da convergência das associações correlatas em relação às ações de comunicação nas instituições públicas. Consequentemente, a visão de CP dentro da Europa remete a uma responsabilidade governamental, para com o direito dos cidadãos de receber informações e tomar parte no debate público. É essencial para garantir a transformação e modernização das instituições e administrações públicas e exercer a democracia.

³³ FEACP - European Federation of Public Communication Associations /Federazione Europa delle Associazioni di Comunicazione Pubblica / Fédération Européenne des Associations de Communication Publique, sediada em Bolonha (Itália), fundada em 5 de novembro de 2004, durante a 11ª Exposição Europeia de Comunicação Pública e de Serviços ao Cidadão.

³⁴ A partir de protocolo de cooperação (Bruxelas, em 7 de julho de 2005) tornaram-se signatárias as seguintes associações: Communication publique (França), Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale (Itália), Asociación de Directivos de Comunicación (Espanha), Communication publique-Wallonie-Bruxelles (Belgica), LG Communications, local government association and CIPR-Local Government group (Reino Unido); Kortom Association (Bélgica) e VVO Association - Vereniging voor Overheidscommunicatie (Holanda), Bundesverband deutscher Pressesprecher (Alemanha).

A linha de pensamento internacional, europeia, a contribuição francesa e a italiana, em Zémor e Mancini, respectivamente, passaram a ter grande influência nas pesquisas brasileiras, ao destacar que a CP é um instrumento de legitimação dos interesses da sociedade, pela simples razão de que as instituições governamentais (como qualquer atribuição do poder público) são reguladas por dispositivos constitucionais e legais dentro do Estado de direito.

Em vista disso, é oportuno registrar um elemento que se coaduna com o nosso objeto de pesquisa, a partir da aplicação de CP, oferecida por Zémor (2009), ao considerar a urgência em dar voz aos portadores dos novos saberes, devendo principalmente, restituir a relação humana e interpessoal como condicionante primordial para a eficácia de qualquer processo de comunicação. A consciência que essa nova concepção de conexão, que envolve diferentes atores sociais, deve reafirmar seus princípios éticos e cidadãos que validem e reconheçam a responsabilidade pública dentro de uma nova forma de pensar a comunicação, mais justa e humana, que reflita a verdadeira essência da democracia.

Essa passa a ser uma responsabilidade que, para Zémor,

compete às instituições públicas; ou seja, às administrações do Estado, aos serviços das coletividades territoriais, aos estabelecimentos, empresas, organismos encarregados de cumprir uma missão de interesse coletivo (ZÉMOR, 2009, p.189).

Dessa forma, a CP assume um caráter estratégico, legitimando a relação dos governos com a sociedade, ao conferir um padrão de confiabilidade institucional, de quem tem o dever de falar em nome do povo. Dentro dessa concepção, o autor francês (2009) aponta alguns desafios que devem ser vencidos pelo processo de CP eficaz, a saber: a vizinhança e a sua ambiguidade com a política; a tentação na apropriação de ideias que reduzem o papel do indivíduo a de um turista ou cliente da coisa pública; e por último, o dever de admitir (perante as mídias), a missão prioritária que o serviço público possui de transmitir uma informação de qualidade. Por conseguinte, a própria evolução da sociedade preconiza uma nova perspectiva para com a adoção de procedimentos que se ocupem dos interesses coletivos, de forma clara e

transparente, algo que Zémor credita ao aumento de interesse e a participação dos cidadãos, onde “as oportunidades do compromisso social crescem com o debate contraditório” (ZÉMOR, 2009, p.192).

Nessa lógica, cabe citar a síntese do pensamento de Zémor, para quem a CP deve acompanhar

a aplicação das normas e regras, o desenvolvimento de procedimentos, enfim, a tomada de decisão pública. As mensagens são, em princípio, emitidas, recebidas, tratadas pelas instituições públicas em nome do povo, da mesma forma como são votadas as leis ou pronunciados os julgamentos (ZÉMOR, 1995).

Com base nessa perspectiva, torna-se impossível dissociar a participação do cidadão e seus interesses dentro do espaço público, respeitando seus direitos por meio dos instrumentos legais e constitucionais, que os protegem dentro da coletividade. As instituições públicas devem interagir com os representantes da sociedade, a fim de qualificar e aperfeiçoar o cumprimento dos direitos do cidadão, de forma clara e transparente.

Aqui mesmo no Brasil, em recente palestra na ENAP³⁵ o estudioso francês afirmou que o essencial para a CP reside no “compartilhar da informação, cuja responsabilidade compete a uma instituição ou organização que tem responsabilidades de interesse coletivo” (ZÉMOR, 2009). Para o autor, “uma boa comunicação pública aumenta a legitimidade da instituição” (ZÉMOR, 2009, p.197), justificando seu pensamento através da premissa da necessidade do ente público em construir uma relação perene de confiança com o cidadão, afirmando que “as empresas podem mudar de cliente; os órgãos públicos, não” (ZÉMOR, 2009, p.197). Na ocasião, Zémor (2009) explicou a experiência francesa e as dificuldades encontradas em decorrências da cultura institucional histórica de centralização e de informação contida – até secreta – da ação pública, naquele país.

Nos aproximamos da primeira definição de CP, como aquela ação pública que tem como atribuição o compartilhamento e a troca de informações

³⁵ A Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), entidade vinculada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Brasil, tem como missão desenvolver competências de servidores públicos para aumentar a capacidade de governo na gestão das políticas públicas, sendo público prioritário os dirigentes e potenciais dirigentes do governo federal.

institucionais de utilidade coletiva, onde segundo Zémor (2009), a primeira condição para se comunicar bem com o receptor é ter consciência da importância do próprio papel que desempenha. A segunda definição, na visão do autor, considera o interlocutor, representado pelo cidadão e também através da constituição de grupos sociais, associações profissionais e sindicatos.

Fica evidente que, para o pesquisador francês, a garantia do pleno exercício da CP será a descoberta do perfil do interlocutor, através do diálogo direcionado aos diferentes grupos sociais. Em outras palavras, ela seria responsável por repassar as informações que são de utilidade pública, cumprindo com sua função social como instituição pública.

Nesse sentido, o autor francês associa a CP ao interesse do cidadão dentro do espaço público, como forma de sentir-se amparado, protegido, ocupando “um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público” (ZÉMOR, 1995, p.1). O autor concebe que a CP deve estar necessariamente vinculada às instituições públicas, tendo como funções:

- a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar);
- b) ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público;
- c) contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator);
- d) acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social.

Ao fazermos referência ao pensamento de Zémor, é importante trazer a contribuição de Brandão, estudiosa e tradutora dos trabalhos do pensador francês, a considerar fundamental a concepção de CP aportada pelo autor como uma “comunicação com o cidadão, para a construção e reforço do Estado democrático brasileiro”, refletido no momento em que a dualidade, público e privada passou a ser permeada por uma sociedade civil organizada, “que começava a surgir e a se formar politicamente” (Zémor, 1995, p. 197).

Por consequência, a CP é a comunicação formal voltada “à troca e a partilha de informações de utilidade pública, assim como a manutenção do liame social, cuja responsabilidade é incumbência das instituições públicas” (ZÉMOR, 1995, p.1).

Outro autor importante que devemos incluir em nossa pesquisa é o italiano Paolo Mancini. Em *Manuale della Comunicazione Pubblica*, Mancini (2006, p.77) divide a CP entre a simbólica e a funcional, onde a primeira identifica como os diferentes processos interagem e competem para assegurar a visibilidade sobre as atividades de interesse público, enquanto que a segunda, destina-se a transmitir as noções para que essa ação se realize dentro da comunidade. Assim, para o autor italiano (2006), a atividade informativa deve garantir a transferência da função cognitiva, com a transparência necessária e a atividade comunicativa, por sua vez visa promover o conteúdo a partir da valorização da imagem. Ainda na mesma obra, em seu capítulo terceiro, Mancini evidencia o crescimento do interesse da sociedade em participar das atividades públicas, estabelecendo um sentimento pró-ativo, que passa a impor ao ente público uma redefinição radical de suas atividades institucionais e, acima de tudo, quais os instrumentos necessários para implementá-lo efetivamente.

Também na Itália, segundo o autor, a comunicação é vista como uma função estratégica, dentro do processo de conhecimento e renovação, fortemente ligado às mudanças da administração pública (MANCINI, 2009, p.98).

A comunicação é vista como uma função estratégica, conhecimento do processo e renovação fortemente ligada à mudança de governo. É importante observar da leitura da lei surja uma especificidade diferente que diversifique as atividades e as finalidades da informação dirigidas tanto aos meios de comunicação como aos cidadãos, associações, dentro de cada instituição (MANCINI, 2009, p.98). (tradução nossa)³⁶.

Para o autor italiano (2009), a CP desempenha um papel importante, não tanto na propagação, mas pelo controle do conhecimento e da informação, de forma transparente e executada com fins muito específicos. Pode-se

³⁶ *La comunicazione viene vista come una funzione strategica, processo di conoscenza e rinnovamento fortemente legato al cambiamento della pubblica amministrazione. È importante notare che dalla lettura della legge emerge una differente specificità che diversifica le attività e le finalità di informazione rivolta ai media da quelle di comunicazione rivolta ai cittadini, alle Associazioni, all'interno ciascun ente* (MANCINI, 2009, p.98).

distinguir então, a comunicação entre a integração funcional e simbólica. Para Paulo Mancini, a CP identifica a área simbólica de uma sociedade em que, como resultado “dos processos de diferenciação social, sistemas diferentes interagem e competem para assegurar a visibilidade e a apoiar a seus pontos de vista sobre assuntos de interesse público” (MANCINI, 2006, p.77), tradução nossa³⁷. Para o autor italiano, há uma diferença entre falar sobre a comunicação, como uma teoria (ou um conjunto de teorias) e não como um objeto.

No primeiro caso, um aparato teórico auto-suficiente que torna a comunicação de uma disciplina em si mesma. No segundo caso, aplicam-se aos métodos de comunicação, hipóteses extraídas de outras ciências. Em particular, eu acho que a comunicação pode ser interpretada de duas perspectivas principais (outros ângulos podem ser igualmente possível, mas vou ilustrar os dois principais) (MANCINI, 2009, p.02). (tradução nossa)³⁸.

Por essa razão, Mancini (2006) considera a existência uma função cognitiva no processo de transferência de informações, que garanta a sua necessária transparência, reconhecendo que os diferenciais tecnológicos presentes no processo podem agravar as desigualdades entre as diferentes partes da sociedade.

Mudando nossa análise sobre as práticas de comunicação do continente europeu para a América Latina, cabe citar duas afirmações importantes sobre o tema: primeiramente, Maria Cristina Gobbi nos relata que, “na década de 40, surgem os primeiros estudos midiáticos que configuram a essência de um pensamento comunicacional latino-americano” (GOBBI, 1999, p.26). A segunda afirmação é de José Marques de Melo, que as produções

³⁷ *Dell'attività simbolica di una società in cui, a seguito dei processi di differenziazione sociale, sistemi diversi interagiscono e competono per assicurarsi visibilità e per sostenere il proprio punto di vista su argomenti di interesse collettivo* (MANCINI, 2006, p.77).

³⁸ *Hay una clara diferencia entre hablar de la comunicación como una teoría (o como un conjunto de teorías) en vez de verla como un objeto. En el primer caso se desarrolla un aparato teórico autosuficiente que hace de la comunicación una disciplina en sí misma. En el segundo caso se aplican a la comunicación hipótesis y métodos extraídos de otras ciencias. En particular, pienso que la comunicación puede ser interpretada en dos perspectivas principales (otros ángulos pueden ser igualmente posibles, pero voy a ilustrar las dos principales)* (MANCINI, 2009, p.2).

iniciais em comunicação foram desenvolvidas segundo “paradigmas convencionais da história e do direito, mas também influenciados pelos modelos emergentes das ciências do comportamento” (Marques de Melo, 1998, p.105, *apud* GOBBI, 1999, p.26).

O próprio Marques de Melo relata, no livro *História do Pensamento Comunicacional* (2003a), que as primeiras pesquisas em comunicação na América Latina surgiram através das demandas profissionais, como forma de medir a audiência dos *mass media*, tendo como referência a criação do Instituto Brasileiro de Opinião e Pesquisa (Ibope) em 1945, e um ano após, o primeiro ensaio sobre a imprensa, escrito por Carlos Rizzini.

Dessa forma, através de referenciais bibliográficos, podemos afirmar que a experiência colhida a partir da realização de debates, seminários e fóruns, garantiu o estímulo necessário para o desenvolvimento de pesquisas em comunicação na América Latina, vinculando cada um desses estudos ao processo de transformação sociopolítico, ocorrido nas últimas décadas em cada um desses países. Assim, podemos citar algumas organizações, desde a criação do *CIESPAL - Centro Internacional de Estudios Superiores de Periodismo para América Latina*, pela UNESCO, até entidades como *ININCO - Instituto de Investigaciones de la Comunicación* (Venezuela), o *ILET - Instituto Latinoamericano de Estudios Transnacionales* (Chile), a *Corape - Coordinadora de los Medios Comunitarios Populares y Educativos del Ecuador* e a própria Rede Latino-Americana de Observatórios de Meios de Comunicação, para citar apenas algumas.

Gobbi (1999) refere também o papel desempenhado pela Cátedra UNESCO/UMESP, ao privilegiar o ensino, a pesquisa e o resgate documental da trajetória Latino-americana da Comunicação. Nesse sentido, a autora (1999, p.127) cita nomes que constam do acervo e que servem como referência de pesquisa sobre o tema comunicação.

O acervo inicial é constituído de documentos referentes aos cientistas paradigmáticos da Escola Latino-americana de Comunicação, representantes de quatro gerações:

a) Precursores: José Toribio Medina (Chile), Octavio de la Suarée (Cuba), Jesus Marcano Rosas (Venezuela), Barbosa Lima Sobrinho, Carlos Rizzini e Danton Jobim (Brasil);

b) Pioneiros: Jorge Fernandez (Equador), Antonio Pasquali (Venezuela), Luis Ramiro Beltrán (Bolívia), Henrique Gonzalez Casanova (México), Luiz Beltrão, Paulo Freira e Decio Pignatari (Brasil);

c) Inovadores: Eliseo Veron (Argentina), Armand Mattelart (Chile), Mario Kaplún (Uruguai), Juan Diaz Bordenave (Paraguai), Javier Esteinou Madrid (México), Jesus Martín-Barbero (Colômbia), Muniz Sodré, José Salomão, David Amorim e José Marques de Melo (Brasil);

d) Renovadores: Jorge Gonzalez (México), Jesus Maria Aguirre (Venezuela), Daniel Prieto (Argentina), Luciano Alvarez (Uruguai), Valerio Fuenzalida (Chile), Carlos Eduardo Lins da Silva, Vinícius Artur de Lima, Nilson Lage e Sergio Caparelli (Brasil) (GOBBI, 2007, p.127).

Partindo do acervo exposto, podemos compreender o valor da pesquisa e dos pesquisadores científicos, que vem ao longo de décadas buscando e se dedicando a estudar a comunicação latino-americana, num cenário permeado de diferenças culturais e socioeconômicas, ainda marcado pelas teorias norte-americanas ou europeias.

Contextualizando para a atualidade, e aproximando o viés para a CP, segundo Kucinski (2008), a América Latina é tida como uma sociedade de matriz cultural autoritária e elitista. Dessa forma a CP adquire um sentido político contra-hegemônico, agindo como um instrumento de luta pelo aprofundamento da democracia.

Nesses países a boa comunicação pública tem que mobilizar e organizar. Uma referência não só teórica, também com proposições operacionais, para esse tipo de comunicação pública mobilizadora e conscientizadora é a do colombiano Juan Camilo Jaramillo (KUCINSKI, 2008).

De fato, considerando a situação dos países latino-americanos, existem algumas propostas de organizações associadas em todos os níveis, regional, nacional, governamental, não governamental e internacional, que têm como objetivo potencializar esforços para a construção de uma CP mais humana. É palpável que o crescimento do debate sobre o tema tem empreendido esforços para o entendimento sobre as questões éticas, a partir

de uma perspectiva que respeite e reconheça o conhecimento humano e, por conseguinte, avance na elaboração de políticas governamentais no sentido de estabelecer condições favoráveis para a criação de um mundo mais justo, socioeconômico e culturalmente.

Gushiken (2005) considera que o desenvolvimento de um pensamento latino-americano começa a se delinear quando a ideia de comunicação passa a “interiorizar em sua elaboração o polo receptor como mediador e produtor de sentido, rompendo com o paradigma no qual o polo emissor predomina no processo” (GUSHIKEN, 2005, p.1).

Quando começa a emergir no final dos anos 1960, as propostas comunicacionais dialógicas vêm apontar novos caminhos para a tradição da *Mass Communication Research* americana, que naquela década já tinha pelo menos quarenta anos de influência e hegemonia teórica sobre o campo da Comunicação como área de conhecimento e prática social. (GUSHIKEN, 2005, p.1).

Por essa razão, se reveste de grande importância social a função exercida pelos meios comunitários, na medida em que expõem as dificuldades encontradas dentro da realidade vivida pela população, servindo de contraponto à visão comercialista imposta pela grande mídia.

Na América Latina é importante referir que a compreensão dos processos que tornaram possível analisar a CP, tem origem com a criação dos primeiros estudos midiáticos do *Pensamento Comunicacional Latino-Americano* (1940), desenvolvidos de acordo com os “paradigmas convencionais da história e do direito, mas também influenciados pelos modelos emergentes das ciências do comportamento” (MARQUES DE MELO, 1999, p.105, *apud* GOBBI, 1999, p.12).

A partir desse quadro, é possível definir que o processo de desenvolvimento da CP implica no comprometimento da sociedade, em busca de seus direitos civis, e pressupondo o envolvimento político como forma de garantir a autonomia e a liberdade necessárias para que essa relação aconteça no âmbito da cidadania.

Maringoni (2013) considera que o debate político sempre esteve na base das disputas no campo da comunicação na América Latina. Para o autor, embora esse seja o foco das controvérsias, “os enfrentamentos vão para muito além do setor e têm raízes na própria organização das democracias no continente” (MARINGONI, 2013, p.247).

Nossa incursão pela CP latino americana prossegue, representada pelos estudos do colombiano Juan Jaramillo López³⁹, para quem a CP tem como base a causa pública, os princípios democráticos e o interesse público. O autor pondera que também em seu país o tema é relativamente novo, que tem como origem o *modelo macro intencional de comunicação*, comandado por mais de dez anos (1985-1999) pelo pesquisador José Bernardo Toro⁴⁰, que teve como objetivo central a interpretação de elementos clássicos da comunicação, tais como emissor, mensagem, receptor dentro do processo de mobilização social.

Outras contribuições significativas do modelo macrointencional residem na diferenciação entre a pessoa que assume a decisão de iniciar a mobilização através da sua vontade política e a provisão dos recursos necessários (produtor social) e quem faz a mobilização real do ponto de vista técnico e comunicacional (Editor social) e a aplicação do conceito de rede como motor estrutural de mobilização (JARAMILLO LÓPEZ, 2004, p.1). (tradução nossa)⁴¹.

Na concepção do autor (2011), a CP passa a ser o produto do diálogo originado pelo processo de mobilização social, perante às instituições públicas ou privadas, a fim de garantir o direito à informação sobre os temas que são de interesse comum. O pensamento de Jaramillo López (2011) reforça a

³⁹ Juan Camilo Jaramillo López (1954), pesquisador colombiano sobre comunicação pública e cidadania. Consultor social da Universidade Jorge Tadeo Lozano de Bogotá.

⁴⁰ José Bernardo Toro Arango, intelectual colombiano e um dos mais importantes pensadores de educação e democracia na América Latina que estudou Filosofia e depois Física e Matemática, em cursos de licenciatura.

⁴¹ *Otros aportes significativos del Modelo macrointencional son la diferenciación entre quien asume la decisión de poner en marcha la movilización mediante su voluntad política y la provisión de los recursos necesarios (productor Social) y quien hace La movilización propiamente dicha desde el punto de vista técnico y comunicacional (editor Social), y la aplicación del concepto de red como motor estructural de La movilización* (JARAMILLO LÓPEZ, 2004, p.1).

necessidade da CP como promotora de uma consciência social, que lhe permita a cada indivíduo dominar o que acontece ao seu redor, sendo protagonista ao contribuir no processo de produção da informação. Ou como enfatiza o autor, “trata-se de uma comunicação eminentemente democrática, pela profundidade de sua natureza e por sua vocação” (JARAMILLO LÓPEZ, 2011, p.65). Para o Jaramillo López (2011) comunicação e informação são bens públicos. Assim, para que a CP seja eficaz, é necessário que ela reflita os interesses coletivos de forma democrática, desconsiderando qualquer tipo de imposição ou manipulação que leve à distorção que possa distrair a atenção do público, de problemas mais importantes. Podemos considerar que a CP, na visão do intelectual colombiano, reside na defesa de tanto a comunicação como a informação pertencerem ao povo, em última análise são bens públicos, inalienáveis da sociedade e que devem ser difundidos de forma coletiva, a partir da mobilização social.

Observando as múltiplas possibilidades de aplicação do termo CP, podemos conceituar o seu formato a partir da validação seus códigos e padrões linguísticos, como forma de satisfazer as necessidades do usuário. Esse é um dever que não está restrito somente ao governo, é necessário incluir também outros segmentos da sociedade: as associações profissionais e de interesses diversos, as organizações não governamentais voltadas ao terceiro setor, os conselhos comunitários e as associações de moradores, que desempenham um papel importante na interlocução com os diversos estratos que compõem a sociedade e a cidadania.

Peruzzo (2009) verificou que a CP pode se insurgir a partir do anseio popular, nas lutas por melhores condições que ocorrem “a partir dos movimentos populares e representam um espaço para participação democrática do povo” (PERUZZO, 2009, p.4). A CP passaria a ter uma conotação que a remeta ao topo das discussões na esfera pública comunitária, ao debater a tomada de decisões relativas à vida pública do país, ou em outras palavras, à construção da cidadania. Uma variável reconhecida como um processo de comunicação alternativa, oriunda da reivindicação dos movimentos comunitários visando uma apropriação democrática e social em busca de melhores condições de vida.

2.6. Definindo as comunidades marginalizadas

A história mostra que o crescimento das cidades brasileiras foi marcado pelo desenvolvimento econômico, e seu processo de urbanização espontâneo e desordenado, o responsável pela abertura das vias e quarteirões sem um planejamento adequado. Mesmo com a fundação das grandes cidades, somente a partir dos séculos XVIII e XIX, durante o regime republicano, que a sociedade brasileira iniciou seu processo de urbanização, trazendo consigo a marca das heranças colonial e escravista. Porém, somente a partir do século XX que o processo de urbanização brasileira adquiriu importância, quando o modelo desenvolvimentista do Estado passou a comandar a economia e a valorizar o padrão urbano-industrial concentrador.

Nesse contexto, Strohaecker (2004) entende que as metrópoles adquiriram maior expressão com a mudança na estrutura de ocupação do território nacional, fruto de um conjunto de iniciativas, tanto por parte do Estado quanto do Capital, que produziram uma valorização do urbano, em conjunto com a expropriação de pessoas do campo. Os altos índices de desenvolvimento econômico, aliados ao crescimento demográfico, transformaram o Brasil de hoje em um país predominante urbano⁴². Grande parte desta expansão está calcada na inadequação de fatores político-econômicos, fruto da industrialização e de seus processos desordenados de migração interna, originados nos anos 30 do século passado. Se por um lado, o desenvolvimento e a expansão produtiva, destacavam o Brasil no cenário internacional, por outro, o modelo econômico vigente pouco interagiu com as demais ciências sociais. Na verdade, a apropriação do território urbano abriga muitas formas de habitar, evidenciando em seus contornos, as diferenças econômicas e sua desigualdade social, uma convivência entre a cidade formal e as ocupações irregulares.

Aspectos como a concentração de renda, desigualdade social e desemprego, fizeram com que grande parte da população ocupasse as áreas da cidade menos valorizadas, projetando sua vida na informalidade, em

⁴² O Censo de 2010, em nosso país, indica 84,0 % de taxa de urbanização. O órgão censitário entende como Cidade toda a comunidade urbanizada, identificada como sede de município, não importando seu número de habitantes. (Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE).

assentamentos irregulares. Este triste panorama revela o alto grau de miserabilidade e degradação que atinge uma parcela significativa da população, nos mais diferentes estratos sociais, característica principal das ocupações irregulares, em qualquer cidade brasileira.

As áreas periféricas de muitas cidades aumentaram consideravelmente, abrigando operários, imigrantes, desempregados e pobres, expelidos das áreas centrais para as mais distantes. Na maioria das vezes, estes assentamentos produzidos de maneira informal, ocupam áreas sujeitas a risco de erosão, desmoronamentos ou alagamentos, próprios da precariedade habitacional e urbana, formando grupos que vivem em condições subumanas, sofrendo com a falta de água e saneamento.

Por esta razão, as ocupações irregulares passam a refletir no contexto urbanístico, a divisão entre os bairros ricos e pobres, onde o contraste expressa a precariedade nas diversas formas de habitação, em contraposição à cidade formal e suas moradias regularizadas. Os mais pobres a se aglomerarem em casebres amontoados, multiplicando quartos em cima de quartos, dividindo o espaço, fortalecendo o mesmo conceito de vizinhança. As razões apontam para o excessivo custo da terra urbanizada nas cidades brasileiras, aliado à baixa capacidade de pagamento das famílias e à dificuldade de acesso às alternativas habitacionais oferecidas no mercado formal.

A insuficiência de políticas habitacionais para as famílias de baixa renda é um fator que tem levado um significativo contingente da população a viver em assentamentos precários, auto produzidos de maneira informal. Construções em áreas ocupadas sujeitas a risco.

O tema da exclusão social no Brasil deveria conter uma análise dos direitos sociais legalmente estabelecidos. Uma análise que se limitasse a cotejar os direitos formais com seu atendimento deixaria de lado dois aspectos cruciais desta questão, que são os mecanismos pelos quais o setor público vem, ou não, procurando atender a esses direitos, e as formas que a sociedade tem buscado para garantir que esses direitos sejam atendidos e que na sua ausência, criam situações de exclusão. (SCHWARTZMAN, 2004, p.38).

Também em Porto Alegre, ao longo das últimas décadas, as Vilas Populares⁴³ foram alterando o cartão-postal e a paisagem urbana em diversas regiões da cidade. Semelhante ao ocorrido em outras cidades brasileiras, o desenvolvimento urbano da capital gaúcha apresentou um crescimento no número de indústrias e a conseqüente movimentação de migrantes, provenientes em sua maioria, do interior do Estado em busca de emprego.

O processo de migração do meio rural e de cidades do interior, os baixos salários (devido à falta de qualificação profissional), somados ao início da exploração do solo urbano, obrigaram a este contingente a se deslocar para áreas periféricas, sem a mínima infraestrutura. Em Porto Alegre, já em 1914, com o plano de melhoramentos Moreira Maciel⁴⁴ esta situação começou a ficar insustentável para uma sociedade, que na época não estava habituada a dividir seu espaço com a pobreza. A inclusão das malocas⁴⁵ classificadas de habitações anti-higiênicas exigia uma intervenção do poder público.

É possível admitir que nesse período, influenciado por um direcionamento higienista, o planejamento urbano brasileiro iniciava a reforma urbana⁴⁶, com caráter voltado às intervenções destinadas ao embelezamento,

⁴³Este trabalho adotará o termo *Vila Popular*, utilizado em Porto Alegre, para classificar os aglomerados de ocupação subnormais, porém é importante referir que grande parte das regiões do Brasil, utiliza o termo *favela* para designar a mesma situação.

⁴⁴O Plano Geral dos Melhoramentos de João Moreira Maciel (1914), foi um intento pioneiro para transformação da acanhada cidade *colonial* do início do século XX, numa cidade moderna, saneada, equipada e embelezada. Inserido no planejamento conjunto da Comissão de Melhoramentos e Embelezamento (da qual Maciel era o secretário), envolvia de forma integrada saneamento, equipamento público, modernização urbana, circulação viária e legislação urbanística. Em um meio com forte hegemonia da doutrina positivista, o Plano era uma peça fundamental na estratégia de legitimação e controle político da capital. Maciel habilmente inverteu o lema *conservar, melhorando*, ilustrando um claro compromisso com a modernização. (Fonte: ABREU FILHO, Silvio, Porto Alegre como Cidade Ideal. Planos e Projetos Urbanos para Porto Alegre, 2006, p.3).

Disponível em <<http://www.docomomo.org.br/seminario%208%20pdfs/074.pdf>> Acesso em: 15 out.2011.

⁴⁵Conforme o Pesquisador Aldovan Moraes, o termo *maloca* era comumente usado pela população, imprensa, órgãos governamentais referindo-se às áreas de ocupação irregular, como o enunciado da Lei nº. 3.506, de 1971, que dispõe sobre remoção de malocas. (Fonte: MORAES; ANTON, 1999).

⁴⁶A reforma urbana inicia-se nos anos 1960, época que os segmentos progressistas da sociedade brasileira demandavam reformas estruturais na questão fundiária. A principal bandeira era a realização da Reforma Agrária no campo, que já integrava o plano das Reformas de Base no governo do presidente João Goulart. A proposta de uma reforma urbana nas cidades brasileiras foi inicialmente formulada no Congresso de 1963, promovido pelo Instituto dos Arquitetos do Brasil. (Fonte: SAULE JR, Nelson, UZZO, Karina, 2009).

ao saneamento e à expulsão das camadas mais pobres da população, para áreas mais distantes. As ocupações irregulares, reconhecidamente insalubres, também foram o alvo dessas políticas saneadoras na cidade de Porto Alegre⁴⁷.

Sanear a cidade equivaleria a erradicar os casebres populares, evitando que os *focos* contagiosos se alastrassem. Este panorama seguiu-se por mais de uma década, quando foram adotadas ações pontuais, comprovadamente insuficientes para resolver a situação daquele grupo populacional, que com sua pobreza, continuava a ocupar o espaço de forma precária em diversas partes da cidade.

Segundo Gamalho (2009, p.48), estas ações tinham como propósito “libertar a cidade da proximidade com a pobreza manifestada nas vilas de malocas”. O resultado destas ações desastradas foi à expulsão da população pobre do centro da cidade, para lugares distantes, com pouca ou nenhuma infraestrutura, onde se estabeleceu a maior parte dos conjuntos populares de Porto Alegre. Naquele contexto, esta foi à maneira mais viável que a Administração Pública encontrou para iniciar o processo de modernização da capital gaúcha.

De outra parte, durante o Regime Militar (1960-1985), através dos projetos financiados pelo Banco Nacional da Habitação (BNH)⁴⁸, muitos estudiosos apostavam na criação de núcleos mais pobres, como uma forma

⁴⁷Em 1940, o levantamento realizado em Porto Alegre não registrava a existência de núcleos ou vilas permanentes. A partir de 1945 e 1946, se convencionou assinalar como ponto de referência o surgimento e a progressão da irregularidade em Porto Alegre, porém existiam os becos no centro da cidade, onde proliferavam os cortiços. Nestes anos cresceram com grande rapidez a vila Dona Teodora e a Vila Graças a Deus, conhecida posteriormente como Vila Caiu do Céu. A partir de dezembro de 1944 a Prefeitura de Porto Alegre identificou cerca de 250 malocas dispersas pela cidade, sendo que, no início de 1945, parte delas foi transferida, com apoio da Legião Brasileira de Assistência – LBA, para uma área distante da central (onde atualmente localizam-se os bairros Higienópolis e São João). A intenção era estabelecer, em um único espaço, as malocas existentes. Nesta área, as malocas foram substituídas gradualmente por casas de madeira.

Dados obtidos em: Malocas: diagnóstico evolutivo das subabitações no município de Porto Alegre – RS, 1973, editado pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre, durante a gestão do Prefeito Telmo Thompson Flores. (Fonte: DEMHAB, 2007).

⁴⁸ O Banco Nacional da Habitação – BNH, foi criado pela Lei nº 4.380, de 21.08.1964, que em sua emenda diz: “Institui a correção monetária nos contratos imobiliários de interesse social, o sistema financeiro para aquisição da casa própria cria o Banco Nacional da Habitação e Sociedades de Crédito Imobiliário, as Letras Imobiliárias, o Serviço Federal de Habitação e Urbanismo e dá outras providências. O banco foi extinto em 1986, através do Decreto-Lei nº 2.291, de 21.11.1986, o qual o repassou à Caixa Econômica Federal. (Fonte: VILLAÇA, 1986, p. 28).

legítima de fazer habitação, ainda que a postura oficial vigente mantivesse como premissa básica a sua remoção.

A famosa frase – a casa própria faz do trabalhador um conservador que defende o direito de propriedade – atribuída a Sandra Cavalcanti, primeira presidente do BNH, expressa a preocupação de fazer da política habitacional baseada na casa própria um instrumento de combate às ideias comunistas e progressistas no país, em tempos de guerra fria e de intensa polarização política e ideológica em todo o continente. No entanto, foi o papel econômico desta política habitacional – que dinamizou a economia, através da geração de empregos e fortalecimento do setor da construção civil – que a transformou num dos elementos centrais da estratégia dos governos militares (BONDUKI, 2008, p.72).

Porém, o espírito de modernidade e progresso não tinha condições de proporcionar benefícios a todos, sobretudo àqueles que não tinham chances mínimas de pagar sua casa financiada pelo BNH. E uma vez mais, o caminho do progresso conduzia à segregação social, através das políticas institucionais de remoção, legitimadas pela filosofia de desenvolvimento vigente na cidade.

Assim, o poder público, ao retirar a população pobre do centro urbano, iniciou um grave processo de segregação territorial, marcado pela divisão entre centro e periferia, onde, se a primeira tinha o benefício de um planejamento urbano completo, a segunda não dispunha nem mesmo água encanada para beber, em suas casas⁴⁹. Este panorama foi composto por duas dimensões distintas de convivência, classificadas por Ferreira (2000) como “verdadeiras ilhas de Primeiro-Mundo, dentro do mar de pobreza das metrópoles subdesenvolvidas”.

Para Alfolsin (2002), o universo de clandestinidade e a conseqüente falta de segurança da posse da terra urbana, vulnerabilidade política e baixa qualidade de vida para seus ocupantes, resultam do padrão excludente dos

⁴⁹Devemos entender que o espaço construído, ordenado e transformado pela destruição dos becos, a abertura da Avenida Borges de Medeiros, e a construção do viaduto suscitava sensações, percepções e a elaboração de representações para aqueles que vivenciavam o processo de mudança na cidade. Sem dúvida, estas vivências eram testadas frente ao consumo de padrões de referência já estabelecidos: as largas avenidas, os viadutos ou o saneamento urbano, com a *varrida dos pobres* do centro da cidade, eram práticas sociais ligadas ao conceito da cidade moderna e da civilização. (Fonte: PESAVENTO, 1995. p.279).

processos de desenvolvimento, planejamento, legislação e gestão das áreas urbanas. Nos anos que seguiram a crise financeira e o aumento da dívida externa, abalaram a economia do país, decretando a falência do Sistema Financeiro da Habitação e as políticas urbanas implantadas pelo Regime Militar.

No início da década de 80, em pleno período do Regime Militar⁵⁰, Porto Alegre, como outras capitais, começou a vivenciar um período de transição política, onde temas como abertura, anistia e liberdade de expressão, movimentaram milhares de pessoas que se uniam em manifestações, passeatas e comícios, com o movimento '*Diretas Já!*⁵¹'. Esta representatividade popular fortalecia a valorização da cidadania, através da mobilização de diversos segmentos, no encaminhamento de protestos e reivindicações, voltadas à melhoria de políticas sociais e públicas.

Mesmo com a retomada da democracia, em 1986, segundo Bonduki (2008, p.75), "ocorreu um esvaziamento e pode-se dizer que deixou propriamente de existir uma política nacional de habitação. A política urbana seguiu um rumo errático no âmbito do Governo Federal".

A periferia porto-alegrense, como cenário deste embate, expõe a fragilidade de seus personagens, deixando transparecer o lado negativo do desenvolvimento urbano: a transformação das comunidades populares em vilãs, responsáveis pelo processo de déficit habitacional e degradação espacial da cidade. Poucos sabem, mas a vida em uma ocupação irregular é um somatório de problemas, como a falta de infraestrutura básica, energia elétrica, sistema de esgoto e coleta de lixo, componentes fundamentais no processo de urbanização.

Com a responsabilidade de quem desempenha o papel de Relatora Especial da Organização das Nações Unidas (ONU) para o direito à moradia adequada, Raquel Rolnik (2006) acredita que, uma vez ausentes dos mapas e

⁵⁰ A década de 1980 marcou o início da redemocratização na história do Brasil, referindo-se à abertura das instituições democráticas, revogadas pelo Regime Militar. Os governos militares tomaram o poder em 1964 no Brasil, passando por um período de exceção e censura às instituições nacionais por 20 anos.

⁵¹ O movimento civil *Diretas Já!* (1983-1984), ainda no período governado pelos militares, fez com que a população saísse às ruas reivindicando por eleições presidenciais diretas no Brasil, a partir da votação da proposta da Emenda Constitucional Dante de Oliveira, pelo Congresso Nacional.

cadastros de prefeituras e inexistentes nos registros de propriedade nos cartórios, esses assentamentos têm uma inserção no mínimo ambígua nas cidades onde se localizam.

Excluídos do Marco Regulatório e dos sistemas financeiros formais, os assentamentos irregulares se multiplicaram em terrenos frágeis ou em áreas não passíveis de urbanização, como encostas íngremes e áreas inundáveis, além de constituir vastas franjas de expansão periférica sobre zonas rurais, eternamente desprovidas das infraestruturas, equipamentos e serviços que caracterizam a urbanidade (ROLNIK, 2006, p.199).

2.7. Definindo a *Sociedade Civil Constituída*

Na linguagem cotidiana, o termo *sociedade civil* pode representar, de forma simplificada, a parcela organizada não vinculada ao Estado, a partir da dualidade compreendida entre as entidades privadas e públicas. Logo, a expressão em questão se caracteriza como conjunto de organizações voluntárias articuladas com a sociedade em contraposição às estruturas definidas ou gerenciadas pelo Estado, uma relação complexa que enseja múltiplas interpretações quanto a sua conceituação. Por essa razão, quando nos referimos à *sociedade civil constituída* é necessário termos a necessária clareza sobre a sua especificação, tal a diversidade de significados e definições a ela atribuídos ao longo dos períodos históricos da evolução humana.

A literatura especializada apresenta informações desde o remoto pensamento de Aristóteles⁵², passando por Maquiavel⁵³, Hobbes⁵⁴ e Hegel⁵⁵, apenas para citar alguns. A concepção da *sociedade civil* confunde-se com as

⁵² Aristóteles (384 a.C. -322 a.C.), filósofo grego, aluno de Platão legitimado como um dos fundadores da filosofia ocidental.

⁵³Maquiavel (Niccolò di Bernardo dei Machiavelli, 1469 - 1527), historiador e diplomata italiano reconhecido como fundador do pensamento e da ciência política moderna ao descrever o Estado e o governo como realmente são e não como deveriam ser.

⁵⁴ Thomas Hobbes (1588-1679), matemático e teórico político inglês famoso por evidenciar suas ideias sobre a natureza humana a partir de um governo e de uma sociedade fortes.

⁵⁵ Georg Wilhelm Friedrich Hegel (1770 -1831), filósofo alemão distinguido por postular a célebre *fenomenologia do espírito*, onde a sociedade civil surge como uma etapa entre segmento opostos originados pela visão de comunidade, macro (Estado) e micro (família).

próprias funções do público e privado, sustentada pelos fundamentos da cidadania. O termo *sociedade civil*, conotada como sociedade organizada, civilizada surge com a obra *Ensaio sobre a história da sociedade civil* (1767), de Adam Ferguson⁵⁶, na qual a base do progresso histórico reside em sua auto conservação, seja por meio dos indivíduos ou pela sociedade que os compõe, como manutenção de sua virtude pública.

De acordo com Gramsci⁵⁷, o Estado não deveria ser visto apenas como Governo, mas uma divisão entre sociedade política e a sociedade civil, onde a primeira refere-se às instituições políticas (fiscalização legal e constitucional) e a segunda, privada, se ocupa de outras atividades como o desenvolvimento econômico.

A *sociedade civil* dicotômica, de Bobbio, pode ser entendida como o *locus* onde surgem e se desenvolvem os conflitos econômicos, sociais, ideológicos, religiosos, que as instituições estatais têm o dever de resolver pela mediação, ou mesmo pela repressão, as conjunto das relações não reguladas pelo Estado.

Podemos interpretar o pensamento acima, como a evidência do poder presente nas relações de produção e as relações antagônicas de dominação e resistência entre as classes sociais. A partir desse momento o Estado surge como o mediador, fazendo uso da burocracia caracterizada por regras e procedimentos explícitos, a fim de estabelecer responsabilidades às relações entre as classes.

Viana (2003, p.9) descreve a *sociedade civil organizada*, como "uma mediação burocrática entre sociedade civil e Estado", tipificando algumas associações como as representativas profissionais, clubes cívicos, cooperativas, grupos ambientalistas, instituições de defesa dos direitos do consumidor e instituições políticas, entre outros. Para o autor, o Estado assume as mais variadas formas na história, expressando sua inseparabilidade dos modos de produção.

⁵⁶ Adam Ferguson (1723- 1816), filósofo e historiador escocês.

⁵⁷ Antonio Gramsci (1891-1937), foi um filósofo e político italiano, reconhecido por sua Teoria da Hegemonia Cultural ao descrever de que forma o Estado se utiliza das instituições culturais para conservar o poder.

A complexidade do tema, obrigatoriamente, remeteria a uma pesquisa específica, assim nossa abordagem tem como objetivo explicar e contextualizar o sentido dado ao termo *sociedade civil* em nosso trabalho.

Para efeito de conceituação, vamos adotar a ideia de *sociedade civil* como o conjunto de organizações e/ou instituições sociais, tendo a base de suas ações (propósitos, valores, autonomia e poder) não vinculadas ao Estado (independentemente de seu sistema político). Um conjunto de organizações e instituições cívicas que embasam os alicerces da sociedade, agindo em prol dos direitos dos cidadãos, estruturada de forma independente do Estado.

No âmbito da CP, consideramos importante a concepção de Brandão (2007), como uma estratégia definida pela Sociedade Civil como uma conquista originada nos movimentos populares. Uma ação que considera o resgate da responsabilidade social, como uma premissa da vontade popular, um direito constitucional.

2.8. A CP e a cidadania

A vivência comunitária configura-se como um elemento importante nesta pesquisa o final, é neste contexto que vamos encontrar subsídios para a análise da cidadania como espaço simbólico de articulação histórica, legitimado pelas práticas sociais de cada indivíduo. A compreensão de cidadania oferece muitas vertentes, como a definida por Tönnies (1995, p.239), para quem a essência dos valores comunitários estaria relacionada à ligação humana, orgânica, onde pela afirmação recíproca, encontra-se alguma espécie de comunidade.

Em teoria, a sociedade consiste num grupo humano que vive e habita lado a lado de modo pacífico, como na comunidade, mas ao contrário desta, seus componentes não estão ligados organicamente, mas organicamente separados. Enquanto, na comunidade, os homens permanecem essencialmente unidos, na sociedade eles estão essencialmente separados, apesar de tudo que os une (TÖNNIES, 1995, p. 252).

Na verdade, o conceito histórico de cidadania remonta à antiguidade greco-romana (berço da democracia), e que ao longo do tempo incorpora

valores, mistura de significados, confundindo-se por vezes com a história dos direitos humanos, mas acima de tudo, afirmando valores de igualdade, dignidade e justiça social.

Assim, o simples ato de dialogar configura-se como pressuposto da liberdade e, logo, da cidadania política, razão pela qual a *polis*⁵⁸ exercitava sua essência democrática com base nas opiniões. Para Vernant (2002, p.58) a cidade estava centralizada na *ágora*⁵⁹, a praça pública, um espaço para o debate e discussão dos problemas de interesse comum a todos. Com a *polis* o que era secreto no interior da família passou a fazer parte de toda a cidade. No mundo antigo, o exercício da liberdade confundia-se com a participação ativa e direta, como guia para os assuntos públicos. Entretanto, essa liberdade não se estendia à vida privada.

Na verdade, como afirma Carvalho (2002), tornou-se costume desdobrar a cidadania em direitos civis, políticos e sociais. Temos, como direitos civis, aqueles direitos fundamentais à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei. Os direitos políticos referem-se ao direito de votar e ser votado. Finalmente, esclarece Carvalho (2002), há os direitos sociais, que garantem a participação na riqueza coletiva, incluindo o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, à aposentadoria. Por esta razão, o cidadão pleno seria aquele que fosse titular dos três direitos, podendo usufruir um mínimo de bem-estar, cerne da justiça social, do contrário seria marginalizado

⁵⁸ A *polis* possui o significado de Estado na Grécia antiga. Um estado ou sociedade quando caracterizado por um senso de comunidade. (Fonte: Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa).

Para Chauí (2005), os gregos inventaram a política (palavra que vem de *polis*, que em grego significa cidade organizada por leis e instituições) porque instituíram práticas pelas quais as decisões eram tomadas a partir de discussões e debates públicos e eram adotadas ou revogadas por voto em assembleias públicas; porque estabeleceram instituições públicas (tribunais, assembleias, separação entre autoridade do chefe da família e autoridade pública, entre autoridade político militar e autoridade religiosa) e, sobretudo, porque criaram a ideia da lei e da justiça como expressões da vontade coletiva pública e não como imposição da vontade de um só ou de um grupo, em nome de divindades. O aspecto legislado e regulado da cidade - da *polis* - servirá de modelo para a Filosofia propor o aspecto legislado, regulado e ordenado do mundo como um mundo racional. (Fonte: Chauí, 2005).

⁵⁹ *Ágora*, com a *polis*, isto é, a cidade política, surge a palavra como direito de cada cidadão de emitir em público sua opinião, discuti-la com os outros, persuadi-los a tomar uma decisão proposta por ele, de tal modo que surge o discurso político como a palavra humana compartilhada, como diálogo, discussão e deliberação humana, isto é, como decisão racional e exposição dos motivos ou das razões para fazer ou não fazer alguma coisa. (Fonte: Chauí, 2005).

ou excluído da vida social, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.

Marshall (1967) entende que o conceito de *cidadania* desenvolveu-se lentamente na Inglaterra, inicialmente com os direitos civis, no século XVIII, posteriormente, os políticos, no século XIX, e finalmente os direitos sociais, estabelecidos no século XX.

O direito do cidadão nesse processo de seleção e mobilidade é o direito à igualdade de oportunidade. Seu objetivo é eliminar o privilégio hereditário. Basicamente, é o direito de todos de mostrar e desenvolver diferenças ou desigualdades; o direito igual de ser reconhecido como desigual. Nos estágios iniciais do estabelecimento de tal sistema, o efeito maior reside, é lógico, na revelação de igualdades latentes – permitir que o jovem desprovido de recursos mostre que é tão capaz quanto o rico. Mas o resultado final é uma estrutura de status desiguais distribuídos, de modo razoável, a habilidades desiguais (MARSHALL, 1967, p.101).

Do ponto de vista semântico, a palavra *cidadania*, cujo significado filosófico difere do seu uso cotidiano, deve ser entendida como a situação legal dos indivíduos como membros de uma nação. No contexto filosófico, a cidadania reveste-se de um ideal de pertencimento ou participação numa comunidade, o reconhecimento como integrante de um grupo ou sociedade, com direitos e deveres reconhecidos. Esta dualidade entre o social e o político, reforça a discussão sobre o real significado de cidadania, porém nossa abordagem avança no sentido da apropriação dos valores comunitários, antes apenas no nível local, validado através da outorga popular. O poder da decisão, onde as camadas mais carentes são conclamadas a participar, pode-se compreender que no curso da história, a importância destes direitos vem sendo alterada, permitindo que cada sociedade construa sua metodologia de acesso à cidadania, a partir da adoção de uma ou mais dimensões.

Na concepção de Marshall (1967), acima de tudo, a cidadania deve estar vinculada à estrutura ocupacional, operando como um instrumento de estratificação social e suas consequências, onde o *status* adquirido por meio da educação legitima e rotula o indivíduo por toda a vida, porque foi conferido por

uma instituição destinada a dar aos cidadãos seus justos direitos (MARSHALL, 1967, p.102).

Neste sentido, ao analisar a produção social do espaço urbano, o filósofo francês Henri Lefebvre⁶⁰ busca inserir também, o homem (e o seu cotidiano) como sujeito gestor de sua história, a planejar as políticas da cidade. Assim, é possível compreender que a cidadania como o direito à cidade, avançou em 1968 com Lefebvre, ao construir uma proposta política voltada à cidade como elemento de reivindicação social, oferecendo a possibilidade de que as pessoas retornassem à condição de protagonistas da cidade. Este pensamento abre uma nova dinâmica social, reforçando o sentido de cidade como o ambiente adequado para a construção da vida coletiva.

A fundamentação teórica de Lefebvre buscou aprofundar os meandros da vivência atual, enfocando o cotidiano na sociedade moderna, assim o direito à cidade permite que sua sociedade tenha igual liberdade e condições para realizar seus próprios desejos. Em *O direito à cidade (Le droit à la ville)*, publicado poucos meses antes de maio de 1968, o autor repudia a postura determinista e metafísica do urbanismo modernista: tem ciência de que os problemas da sociedade não podem ser todos reduzidos a questões espaciais, muito menos à prancheta de um arquiteto. Neste mesmo período, quando no Brasil estava se discutindo sobre os novos movimentos sociais, em encontros, seminários e colóquios acadêmicos, tinha se bem claro de que fenômeno se estava tratando.

Gohn (2002, p.281) entende que os movimentos sociais populares urbanos, particularmente os vinculados às práticas da Igreja Católica, na ala articulada à Teologia da Libertação, mantiveram em seu cerne, as práticas sociais diferenciadas e um estilo de organizar a comunidade local de maneira totalmente distinta.

⁶⁰ Henri Lefebvre (1901-1991), filósofo e sociólogo francês, defensor de temas como *direito a cidade, o direito dos cidadãos com a mesma, bem como o fato desta cidade ser uma obra dos cidadãos*. De acordo com Vêras (2010), com Lefebvre o pensamento urbanístico ganha um papel estratégico, verdadeiro precursor capaz de orientar a revolução das novas condições sociais. Lefebvre dá valor à cotidianidade – vida social regulada pelas ideologias – como luta contra o Estado, oposição do espontâneo (reprodução da força de trabalho) contra a repressão das instituições. Desta maneira, a forma urbana seria um suporte material para dar base à utopia social.

De outra parte, Pedro Demo (1995) adverte que a participação pode expressar um sentimento utópico, ao idealizar excessivamente as relações de poder.

É importante ressaltar esta problemática, porque tornou-se moda vender com demasiada facilidade propostas participativas. tais como planejamento participativo, educação comunitária, organização democrática, etc. sem se levar a sério que a participação é uma forma alternativa de poder, não sua eliminação (DEMO, 1995, p.151).

Assim, observa-se que a redemocratização passou a ser um tema recorrente, referendando os diversos processos de mudanças sociais ocorridos no Brasil. Filomena (2006) enfatiza que, como consequência o Estado contemporâneo (sua estrutura administrativa e no modo de gestão) precisou ser adaptado a uma nova realidade, na qual a população organizada (com suas identidades e necessidades sociais) passou a disputar com os grupos econômicos, as instituições civis e os partidos, a divisão e o gerenciamento dos bens, dos conceitos e serviços por ele representados.

Surgiram no aparato estatal espaços públicos institucionalizados, concebidos sob o signo de uma governança eficiente, que propiciam um diálogo entre a sociedade civil e a administração pública, através de conselhos e outros meios de contribuição, deliberação e legitimação de opinião para os investimentos propostos pelos gestores, principalmente no âmbito local: fatores que contribuíram de forma significativa para a consolidação dos preceitos democráticos no Brasil e para uma visão mais ampla dos preceitos de governabilidade. Aliás, no caso brasileiro, são nas unidades federadas e principalmente no âmbito dos poderes locais – nos municípios – onde as experiências democráticas baseadas em articulações entre os agentes do Poder Executivo e a sociedade obtiveram resultados significativos (FILOMENA, 2006, p.21).

O processo de amadurecimento, fruto da conscientização popular que o novo momento político do Brasil redescobria, abre espaço para que os diversos movimentos sociais deliberassem a respeito de seus problemas e de

suas demandas. O vento da democracia possibilita uma sociedade diferenciada, permite o confronto de ideias e opiniões, através do resgate dos direitos políticos, fortalecendo o pensamento organizado no atendimento de suas reivindicações.

Festa; Silva (1986, p.11) concordam com esta reflexão, afirmando que os movimentos sociais não ocorreram por acaso, eles têm origem nas “contradições sociais que levam parcelas ou toda uma população a buscar formas de conquistar ou reconquistar espaços democráticos, negados pela classe do poder”. No Brasil, muitos dos esforços voltados à reivindicação e conquista de direitos tiveram reflexo na Constituição Federal, aprovada em 1988, onde novos instrumentos foram disponibilizados para o cidadão, como forma de garantir com sua participação a construção e a própria manutenção destes valores.

Para Peixoto (2011), a Constituição também previu uma maior participação da população na fiscalização das ações públicas, com a exigência da criação de conselhos específicos de áreas de grande interesse, como os conselhos de educação e de saúde. Parece inegável que ainda vive-se em um país que carece de justiça social, resultado de uma sociedade extremamente desigual. Passadas mais de duas décadas, ecoam ainda as palavras do Presidente da Assembleia Nacional Constituinte, Ulisses Guimarães, no discurso intitulado *Constituição Cidadã*. O pronunciamento de 27 de julho de 1988 ressalta o caráter social da Carta Magna, ao afirmar que a governabilidade estava no social.

Pode-se depreender que transformações ocorridas no cenário político brasileiro acabaram por influenciar as mudanças de paradigmas dos movimentos sociais em geral, que antes se limitavam na busca do Estado democrático de direito, agora seu grau de exigência abre um leque de reivindicações que abrangem saúde, educação, geração de renda e habitação. Ao reconhecerem suas carências, a visão de coletivo incorpora ao indivíduo isolado, adquirindo força para a busca das soluções de seus problemas, tendo como ponto de convergência o Estado.

Neste sentido, ressalta-se o pensamento de Gohn (2008, p.444), ao considerar o movimento social como um “sujeito social coletivo, não pode ser pensado fora de seu contexto histórico e conjuntural”. As identidades são

móveis e variam segundo a conjuntura, existe um processo de socialização da identidade que vai sendo construída.

Ao buscar a construção da cidadania, os moradores discutem em conjunto seu papel, enquanto fomentadores da inclusão e desenvolvimento social. Neste sentido, Covre (1994) acredita que a prática da cidadania pode ser a estratégia, por excelência, para a construção de uma sociedade melhor.

Só existe cidadania se houver a prática da reivindicação, da apropriação de espaços, da pugna para fazer valer os direitos do cidadão. Neste sentido, a prática da cidadania pode ser a estratégia, por excelência, para a construção de uma sociedade melhor (COVRE, 1994 p.10).

Observa-se uma intrincada e dinâmica relação, onde a distribuição do poder é desigual, respeitando a lógica de que o ser humano também é diferente, incluindo suas práticas não lineares de reivindicação coletiva, perante o Estado ou as regras do mercado vigente.

Demo (2005, p.76) também entende que a cidadania deve ser empregada com o sentido de “fazer prevalecer o bem comum, para o qual o bom funcionamento do Estado e do mercado é condição instrumental decisiva”.

Assim, é possível compreender que o surgimento dos movimentos sociais populares deu-se a partir de uma ação coletiva, na busca por empregos, educação, saúde e moradia. Uma função historicamente exercida nas vilas populares de Porto Alegre, por lideranças ou associações de moradores, onde a presença do líder comunitário equivale à de representante político.

É possível, então, se distinguir a figura do líder comunitário beltraniano, como aquele indivíduo que se destaca em seu grupo, exercendo representatividade através da motivação, organização e responsabilidade. Sempre vinculando o conceito de cidadania à noção de direitos. Inclui-se neste referencial a participação de modo direto ou indireto, na formação dos governos e administrações, principalmente no direito de votar e ser votado. A cidadania, como instrumento de representação da identidade, fortalece o conceito de aceitação como ser social, principalmente no que se refere aos direitos universais de determinados grupos da população.

Peruzzo (2009) reforça a ideia de que o direito do cidadão depende da força organizativa e mobilizadora das pessoas e das articulações e organizações sociais por elas criadas. Ela está baseada, fundamentalmente na igualdade e liberdade.

Ao buscar uma referência em Marshall (1967, p.63), percebe-se que sua visão clássica sobre os direitos funde-se com a cidadania, pelo princípio básico de que todos os indivíduos são considerados como cidadãos, reconhecidamente “beneficiários dos direitos universalmente dispostos pelo estado e seus pares”. Para o autor, o elemento social se refere a “tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança, ao direito de participar por completo na herança social e levar uma vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade”. Costa; Duarte (2004, p.21) também referenciam a noção de direitos à cidadania, afinal ela está presente “na luta pelo reconhecimento de novos direitos, que se tornem historicamente necessários, como também por seu reconhecimento e por sua implementação tendo em vista a promoção do bem comum”. A compreensão de que ser cidadão é respeitar e participar das decisões da sociedade, visando à melhoria de suas vidas e a de outras pessoas, também incluindo o desenvolvimento da nação. O reconhecimento da importância da cidadania, como uma conquista social dos movimentos populares na promoção da dignidade de cada indivíduo.

Bordenave (1994, p.17) enfatiza que a participação é própria da natureza humana, “tendo acompanhado sua evolução desde a tribo e o clã dos tempos primitivos, até as associações, empresas e partidos políticos de hoje”, onde o futuro do homem só se dará “numa sociedade participativa”.

2.9. A cidadania como direito à informação

Este crescimento sobre a importância da consciência social e direito do cidadão, fruto de iniciativas de mobilização social em busca da co-responsabilidade de gestão com o poder público e a sociedade, alcança uma rede de movimentos e organizações diversificados em seus objetivos imediatos, mas que apresentam muitos pontos em comum.

De acordo com Peruzzo (2005, p.20), “a comunicação é mais que meios e mensagens, pois se realiza como parte de uma dinâmica de organização e mobilização social”. Compreende-se assim que no âmbito do desenvolvimento comunitário, a responsabilidade social reforça o direito a que todos têm de se comunicar, sendo que tal liberdade necessita garantias de acessibilidade da informação, e é claro, a possibilidade de interferir nas ações sociais, custodiadas pelo poder público. Um processo que inclui como afirma Peruzzo (2005), uma proposta de transformação social, e ao mesmo tempo, de construir uma sociedade mais justa; com a participação ativa do cidadão comum como protagonista de seu progresso.

Muitas comunidades organizadas vêm conseguindo sua participação no processo decisório de políticas públicas. Tais medidas são majoritariamente voltadas às políticas orçamentárias e urbanas, onde as comunidades são representadas pelos Conselhos Municipais legalmente constituídos. Porém, quando o assunto sai deste âmbito, percebemos a fragilidade na transparência⁶¹ deste *exercício de participação*, resumindo-se a meros elementos informativos, invariavelmente, impostos pelas autoridades públicas.

As premissas constitucionais, aliadas a mecanismos de fortalecimento da participação popular vêm ganhando espaço na elaboração, implementação e, sobretudo na fiscalização das políticas públicas. Muitas das questões voltadas ao princípio democrático mudam de acordo com os diferentes cenários políticos.

Avritzer (2006) entende que, no caso do Brasil, o clientelismo, a falta de capacidade de pressão da população e a distribuição desigual de bens públicos em nível local, são algumas das questões com as quais as formas fixas de democracia não são capazes de lidar de forma adequada.

De outra parte, a superação da pobreza, na opinião de Demo (2003), necessita em primeiro lugar, que o pobre participe e não seja somente *beneficiário*. Na maioria das vezes, elaborando programas, desconhecendo a real necessidade, técnicos ou políticos, oferecem soluções de fora para dentro. Para o autor, a função do Estado e de qualquer cidadania comprometida com a

⁶¹ Um dos principais fundamentos da transparência dos atos governamentais é a garantia do acesso do cidadão às informações coletadas, produzidas e armazenadas pelas diversas agências estatais. Por garantia, entende-se aqui não apenas o reconhecimento desta prerrogativa, mas também o provimento para a efetivação deste acesso (Fonte: CEPIK, 2000).

justiça social, é compreender que a participação do pobre não é apêndice interessante, mas alma do negócio.

Aí, porém, começam outros problemas. O pobre que participa, incomoda o Estado e os doadores. Deixando a condição de simples pedinte, comparece com a perspectiva dos direitos, exigindo justiça. Para o sistema, é mais conveniente um pobre que apenas pede auxílio e com ele se contenta, do que um pobre que se põe a controlá-lo. Política social de sujeitos que se confrontam dialeticamente é muito mais complicada e exigente, e pode chegar onde o sistema não desejaria: a saber, a contestá-lo radicalmente. Já não basta distribuir benefícios (DEMO, 2003, p.32).

Com efeito, os movimentos são plenamente sociais para Durham (2004) Isto não acontece apenas por suas características internas, mas inclusive pelo fato de estarem voltados *para fora*, estabelecendo novos canais de comunicação dos indivíduos com a sociedade e o Estado. Sem isso, seriam antes seitas do que movimentos. Para autora, este reconhecimento mútuo dos indivíduos como pessoas, que se dá internamente, exigindo uma reação complementar derivada do caráter necessariamente público do processo, através do procedimento de reconhecimento dos movimentos pela sociedade e pelo Estado.

Por meio de tal processo reflexivo o indivíduo se faz consciente e capacitado para adaptar-se a esse processo, tanto quanto para modificar seus resultados em qualquer ato social, graças à sua adaptação a ele. A persistência da sociedade e da cooperação entre grupos coletivos depende dessa característica de exercitar de forma imaginária os cursos possíveis da ação, a fim de que, desse modo, os agentes sejam capazes de selecionar os comportamentos que possam facilitar o ajustamento aos diferentes comportamentos, assim como a cooperação mútua (DURHAM, 2004, p.292).

A busca do reconhecimento social passa necessariamente pelo resgate da autoestima e revalorização dos próprios indivíduos, através de suas

entidades representativas. Com o crescimento do associativismo, as próprias comunidades referendam a capacidade reivindicatória do indivíduo, tornando difícil aos governos ignorarem a representação popular.

Esta nova concepção de participação política surge como um novo cenário, dentro do contexto social, abrindo um espaço restrito àqueles que anteriormente sequer tinham direitos perante o próprio Estado, e que passaram a adquirir sua autonomia, tão importante para o processo de emancipação social. Também a esfera pública municipal deve submeter suas políticas e suas contas a esses conselhos, acima de tudo para acessar os recursos federais que envolvem a celebração de contratos e convênios.

Por esta razão, Peixoto (2011) classifica o incentivo à participação como o caminho para suprir o afastamento do modelo representativo dos seus representados. Desta forma, somente através da participação política os cidadãos podem alcançar a sua autonomia, tão importante para a emancipação social.

Segundo Gohn (2003), a participação é um processo de vivência que imprime sentido e significado a um movimento social, desenvolvendo uma consciência crítica e gerando uma cultura política nova. A defesa da democracia participativa, a partir dos movimentos sociais, como critério legitimador da própria democracia e como canal de manifestações das classes oprimidas, é uma necessidade do Estado Democrático de Direito, bem como uma clara e evidente forma de desenvolvimento.

Nestes últimos anos, a criação de conselhos, na esfera pública, nacional ou municipal, adquiriu uma amplitude sem precedentes, segundo Mateos (2011), servindo para aumentar tanto a eficácia e abrangência das ações públicas, como a capacidade de formulação dos movimentos sociais.

Só as 73 conferências nacionais temáticas realizadas para debater políticas públicas envolveram, em seus vários níveis, cerca de cinco milhões de pessoas. Mais da metade dos conselhos nacionais de políticas públicas que contam com participação popular, foram criados ou ampliados nos últimos oito anos (MATEOS, 2011, p.20).

Nesta linha de raciocínio, é provável caracterizar a década de 80 como um período de fortalecimento do associativismo, sobretudo em Porto Alegre, onde foi verificado um aumento do número de associações de moradores e conselhos populares, em cada região da cidade⁶². Estes segmentos sociais organizados são conclamados a discutir a formulação de políticas públicas, agindo como facilitadores, nesta relação entre a população e o poder público, dividindo a responsabilidade na condução da coisa pública.

É possível compreender que esta integração atinge um novo patamar nas relações entre Estado e sociedade, onde a participação de segmentos sociais nas políticas sociais permite que a população participe nas decisões de seu dia-a-dia.

Neste período, também se consolidam diversas associações e entidades locais, destacando as ações de associações de moradores, de Movimentos de Luta por Moradia Popular, desde Mutirões Habitacionais ou construídos a partir da mobilização popular, e este processo se converte num exercício democrático da cidadania.

Sabemos que a pobreza, um grave problema social a ser erradicado, tem sido tratada como política de Estado em nosso país. Vivemos um triste panorama que reflete uma tendência mundial de desigualdade, onde a dinâmica da produção de riqueza, sem o proporcional desenvolvimento social, acaba por sentenciar milhares de indivíduos à informalidade, como única saída para a sua sobrevivência.

Lavinas (2003) considera que falar de exclusão implica em considerar também aspectos subjetivos, que mobilizam sentimentos de rejeição, perda de identidade, falência dos laços comunitários e sociais, resultando numa retração de redes de sociabilidade, ocasionando quebras dos mecanismos de solidariedade e reciprocidade.

As profundas desigualdades originadas deste processo criaram uma ruptura nos padrões de qualidade de vida, inclusão social e cidadania. Este fato gerou um desequilíbrio entre aqueles indivíduos que têm acesso aos serviços

⁶² As associações comunitárias proliferaram como parte de um movimento associativo generalizado de reação ao autoritarismo[...] Em todos os casos, estas associações foram a expressão de uma mudança no padrão associativo, reivindicando autonomia de organização em relação ao Estado. (Fonte: AVRITZER, 2002, p.572).

urbanos, usufruindo a dinâmica econômica das cidades, e aqueles excluídos que passaram a conviver com os bolsões de miséria, compondo o triste cenário da informalidade urbana. Um melancólico quadro que revela o alto grau de miserabilidade e degradação que atinge uma parcela significativa da população, nos mais diferentes estratos sociais de qualquer cidade brasileira. No entanto, é importante referir que mesmo o Brasil adotando políticas de combate à fome e à pobreza, segundo relatório divulgado pelo Instituto de Pesquisas Aplicadas (IPEA), a parcela de indivíduos em situação de miséria no país subiu pela primeira vez em dez anos.

Juntamente com os índices de pobreza, no sentido socioeconômico, o Brasil vem carecendo de outro tipo de solução: a educação. Sabemos que quando tratamos de comunicação, enquanto informação, a qualidade da educação está diretamente ligada à qualidade do receptor. Sabemos também que o combate ao analfabetismo é uma longa e árdua batalha, no sentido de derrubar o triste preconceito de que os menos favorecidos não têm condições de aprender, devendo permanecer à margem da nossa pirâmide social.

Ao aludirmos ao princípio da cidadania, é importante referir sua vinculação em nosso trabalho, como um forte instrumento de conquistas civis e sociais, especialmente no segmento das camadas mais pobres da população. Por essa razão, abordando o conceito de cidadania, através de um contexto filosófico, é possível compreender que seus fundamentos vêm revestidos de um ideal de pertencimento ou participação numa comunidade. O reconhecimento como integrante de um grupo ou sociedade, com direitos e deveres reconhecidos.

A participação, de modo direto ou indireto, na formação dos governos e administrações, tem, na cidadania o seu instrumento de representação da identidade, fortalecida na aceitação como ser social, principalmente no que se refere aos direitos universais de determinados grupos da população, incluindo a comunicação. É necessário entender que o processo de amadurecimento, fruto da conscientização popular em um novo momento político do Brasil, abriu espaço para que os diversos movimentos sociais deliberassem a respeito de seus problemas e de suas demandas. O vento da democracia possibilitou uma sociedade diferenciada, permitindo o confronto de ideias e opiniões, através do resgate dos direitos políticos, fortalecendo o pensamento organizado no

atendimento de suas reivindicações. Temos então que a igualdade de oportunidades integra o princípio da inclusão, por meio da informação como exercício da plena cidadania.

Assim, a CP pode ser qualificada como um instrumento que age de acordo com os interesses do cidadão, de forma que as instituições passem a dedicar maior atenção na valorização do indivíduo, a partir do cumprimento de sua responsabilidade social, que é transmitir uma informação de qualidade. Desta forma, compreendemos que a adoção de uma CP de qualidade deve ter como premissa básica a necessidade do diálogo com os diversos interlocutores, de maneira que a mensagem siga ao encontro dos interesses do usuário, resguardando os seus direitos, dentro de uma postura ética e comprometida com o direito constitucional da livre informação.

De forma análoga, a CP pode ser classificada como um benefício à coletividade ao garantir, através da informação clara e objetiva, a elucidação de possíveis dúvidas, potencializando a interlocução entre ela, o poder público e as instituições não governamentais, a partir da aplicação de conteúdos que prevejam uma linguagem clara e objetiva.

Duarte (2007a) considera que o ato de comunicar não se resume apenas na transmissão da informação, mas na democratização do acesso ao conhecimento, tendo como parceiros o diálogo e a participação comunitária.

Entendemos que é a partir desse momento que a comunicação surge como elemento agregador, com possibilidade de desconstituir cada estereótipo, criado e reproduzido pela sociedade. Responsabilidade essa também do poder público, através do desenvolvimento de propostas que fortaleçam o relacionamento social e que, acima de tudo, compreenda as dificuldades culturais presentes nas comunidades carentes. O reconhecimento de que o ato de comunicar enseja um acordo de compreensão mútua, e que o início deste processo requer a percepção sobre a importância do uso de uma linguagem adequada. Essa deve traduzir exatamente as ideias e pensamentos, num processo onde os termos usados compõem um sentido comum, de acordo com as necessidades da expressão.

Ao considerar a relação entre o Estado e os indivíduos, socialmente marginais no contexto social, como objeto de nossa abordagem, a CP não pode ser encarada simplesmente como elemento de transmissão e recepção

de informações. É preciso revisar este conceito, dando ao processo de comunicação um novo sentido, respeitando e valorizando sua realidade, conferindo um real sentido de responsabilidade social. Esse é um tipo de relação que necessita de transparência do conhecimento, onde o diálogo é resultado da convivência entre as partes e do entendimento das necessidades.

Mesmo considerando os avanços da ciência social e o estudo do conhecimento, observa-se que o sistema de incomunicação dificulta a simples leitura do mundo real, onde segundo Wolton (2006, p.49) “tudo é visível, mas cada vez menos compreensível”. É necessário favorecer a compreensão destas populações marginalizadas, desprovidas de conhecimento formal, buscando, em sentido metafórico, abrir suas bagagens a fim de interpretar suas necessidades, garantindo o direito à informação e à manifestação de suas opiniões.

Com o mesmo sentido, Certeau (1998, p.130) evidencia que, apesar das “ciências sociais estudarem a linguagem, símbolos e tradições que compõem a cultura de um povo”, ainda faltam elementos formais que lhes permitam examinar as maneiras com que cada indivíduo se apropria destas bagagens em seu cotidiano de uma forma transdisciplinar.

2.10. A comunicação como um direito

Preconizando os valores democráticos como basilares da comunicação, cabe uma breve recapitulação da legislação, enquanto cumprimento de direitos e deveres. A literatura pesquisada evidencia essa conquista como resultado de um longo processo reivindicatório de grupos sociais, como um poder legitimado pela Declaração Universal dos Direitos Humanos⁶³.

O acesso à informação, como direito fundamental, também é reconhecido por importantes organismos da comunidade internacional, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados

⁶³ A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi promulgada pela ONU - Organização das Nações Unidas, em 10 de dezembro de 1948. Nela (o acesso à informação está descrito em seu artigo XIX) ressalta o direito de liberdade de expressão no âmbito coletivo, fundamental para o processo de desenvolvimento da cidadania e participação política.

Americanos (OEA), tratam-se de convenções e declarações internacionais, onde o Brasil é signatário:

Declaração Universal dos Direitos Humanos:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras (ONU, Artigo XIX, 1948).

Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos:

Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer natureza (ONU, Artigo XIX, 1966).

Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão promulgada pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos 2000 (item 4):

O acesso à informação mantida pelo Estado constitui um direito fundamental de todo indivíduo. Os Estados têm obrigações de garantir o pleno exercício desse direito (CIDH⁶⁴, 2000).

Como um desafio aos agentes públicos, essa prerrogativa integra também a Carta Mundial pelo Direito à Cidade⁶⁵ ou a Carta de Serviços ao

⁶⁴ Após uma ampla discussão com diversas organizações da sociedade civil e em apoio à Relatoria para a Liberdade de Expressão, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos (CIDH) aprovou a Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão durante o seu 108º período ordinário de sessões em outubro de 2000. Esta declaração é um documento fundamental para a interpretação do Artigo XIII da Convenção Americana sobre Direitos Humanos. Sua aprovação não só é um reconhecimento da importância da proteção da liberdade de expressão nas Américas, mas também incorpora ao Sistema Interamericano os padrões internacionais para a defesa mais efetiva do exercício deste direito.

⁶⁵ Carta redigida pelos movimentos Sociais e organizações não governamentais de todo o mundo, durante o II Fórum Social Mundial (Porto Alegre/2002). Após o seu lançamento o documento vem circulando o mundo, aperfeiçoando sua redação e incorporando as contribuições de diferentes países. Por sua origem e significado social, a Carta Mundial do Direito à Cidade é, antes de tudo, um instrumento dirigido ao fortalecimento dos processos,

Cidadão⁶⁶, sugerindo que todos os cidadãos têm direito de participar através de formas diretas e representativas, do controle e planejamento governamental. Poderíamos citar outras tantas leis que tratam sobre o tema, e que referendam os compromissos do ente público em garantir a transparência, eficácia e autonomia administrativa, a partir da informação, como uma ferramenta de comunicação com a sociedade, favorecendo a participação política do cidadão.

Nesse sentido, Bezzon (2004) pondera que os cidadãos devem estar preparados para usar as regras da participação popular, considerando que “haja algum nível de igualdade social entre os indivíduos, e que os mecanismos institucionais de representação sejam realmente democráticos” (BEZZON, 2004, p.21).

Sintetizamos essa breve revisão com o entendimento da própria Presidência da República, ao reforçar a ideia no texto de lei, onde se lê que o acesso à informação é a regra e seu sigilo, a exceção. Vivemos um momento onde a mudança de comportamento no âmbito da disseminação da informação impõe uma revisão substancial no formato de atendimento e prestação de serviços públicos em nosso país. A prescrição da necessidade de formação, habilitação e atualização do quadro de servidores dentro dessa nova dinâmica funcional.

Fica evidente o dever do Estado em garantir o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, aplicados de forma transparente e clara, a partir de uma linguagem que facilite a sua compreensão. É fundamental compreender que cada instrumento presente em nossa legislação somente irá garantir sua eficácia se os administradores públicos colocarem em prática a legislação pertinente, mas acima de tudo, se responsabilizarem pela sua aplicabilidade. Para tanto é importante considerar que as informações sejam transmitidas por cada ente público, mediante atendimento qualificado, baseado em um formato de comunicação eficaz, que

reivindicações e lutas urbanas, articulando os esforços no sentido de fortalecer, efetivamente, os direitos humanos e a promoção da cidadania.

⁶⁶ Documento elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU) com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários pelas unidades tendo como base o Decreto nº. 6.932/2009, que trata de questões relativas ao atendimento ao cidadão no poder executivo.

possa ser compreendido por cada usuário, independentemente da sua condição social ou grau de instrução.

2.11. O público e o privado através da CP

Os conceitos de *público* e *privado* têm sido muito debatidos na esfera político ocidental, sobretudo pelas variações conceituais que compreendem sua caracterização antagônica, podendo ser discutidas sob os múltiplos contextos. Os termos, *público* e *privado* não são recentes, eles surgem na antiguidade, seja na civilização grega ou no Império Romano, onde ambos se referem, respectivamente, ao Direito Público e ao Direito Privado, como fundamentos do Direito da civilização ocidental.

Considerando que nosso tema de pesquisa reside na CP, é importante enfocarmos brevemente, a origem conceitual dos termos propostos nesse capítulo, a fim de qualificarmos nosso processo de compreensão de forma didática. Através de uma recapitulação etimológica é possível verificar que ambos os termos derivam do latim, público (*publicus*) e privado (*privatus*), o primeiro referindo-se ao povo, ao coletivo (sociedade entre iguais) e o segundo, ao particular (sociedade entre desiguais).

Partimos, assim, em busca dos referenciais concebidos por alguns autores, que com seus estudos, contribuirão para estabelecimento da nossa base conceitual, conforme seus pressupostos e particularidades.

2.12. A visão política de Hannah Arendt⁶⁷

Nossa trajetória começa pela filósofa alemã Hannah Arendt (2007), para quem a capacidade humana organizativa política surge a partir da instituição das cidades-estado, onde o indivíduo pertencia, tanto a sua vida privada (*oikos*), quanto à pública, por meio da ação e discurso em sociedade (*polis*):

⁶⁷ Hannah Arendt (Johanna Arendt), filósofa política alemã (1906-1975), uma das mais pensadoras mais influentes do século XX. Trabalhou, entre outras atividades, como jornalista e professora universitária e publicou obras importantes sobre filosofia política.

Todas as atividades humanas são condicionadas pelo fato de que os homens vivem juntos; mas a ação é a única que não pode sequer ser imaginada fora da sociedade dos homens [...] Só ação é prerrogativa exclusiva do homem; nem um animal e nenhum deus é capaz de ação, e só a ação depende inteiramente da construção da presença de outros (ARENDDT, 2007, p.31).

Para Arendt (2007), o pensamento político grego estava estruturado entre a esfera pública (*polis*) e a privada (família), com o discurso reservado para que o indivíduo se reportasse ao mundo comum, ao passo que para a conversa íntima, ele utilizaria para falar de si próprio. Assim, a esfera da *polis* representava a liberdade, contrastando com esfera familiar, na qual os homens eram unidos por suas necessidades e carências, “onde a força compulsiva era a própria vida, e se havia uma relação entre essas duas esferas era que a vitória sobre as necessidades da vida em família constituía condição natural da liberdade para a *polis*” (ARENDDT, 2007, p.40).

Na verdade, o que é interessante, para a nossa compreensão a respeito das esferas públicas e privadas, desde sua origem, está na divisão proposta por Arendt (2007), na qual a família é responsável pelas atividades mais íntimas do indivíduo, enquanto que, na *polis*, se baseava toda a relação pertinente ao mundo comum, a tomada de decisões expressas a partir de um pensamento político e social.

Em nosso entendimento, a linha divisória é inteiramente difusa, porque vemos o corpo de povos e comunidades políticas como uma família cujos negócios diários devem ser atendidos por uma administração doméstica nacional e gigantesca (ARENDDT, 2007, p.37).

Porém, o interessante é que, mesmo dentro da esfera familiar, coexistia uma forma de pré-poder empregado pelo chefe, que comandava, não apenas os membros familiares, mas também os súditos, uma forma de dominação diferente da exercida na *polis*, como nos explica Arendt: “todo o conceito de domínio e de submissão, de governo e de poder no sentido que concebemos, bem como a ordem regulamentada que nos acompanha, eram tidos como pré-políticos, pertencentes à esfera privada e não a esfera pública” (ARENDDT, 2007, p.41). O grande diferencial entre a família e a *polis* residia no

fato de que na primeira, os indivíduos pertenciam a um mesmo núcleo, logo se conheciam, porém sua forma de comando era mais severa e desigual, através do poder exercido pelo chefe. Esse sim, em última análise poderia ser considerado livre, na medida em que tinha o direito de deixar o lar e ingressar na esfera pública, na polis. Dessa forma, o pensamento de Arendt nos auxilia a clarificar as verdadeiras posições ocupadas pelo indivíduo dentro das esferas público e privada, e seus papéis nas cidades-estado enquanto dominadores e dominados, iguais e desiguais.

Arendt vai além, pois ela penetra em um campo que aproxima as nossas discussões atuais, revendo o sentido de igualdade e justiça, no qual a concepção da filósofa alemã diferencia os significados aplicados na antiguidade: “a igualdade, portanto, longe de ser relacionada com a justiça, como nos tempos modernos, era a própria essência da liberdade” (ARENDR, 2007, p.42). Então, ser um indivíduo livre caracterizava a sua isenção quanto à desigualdade no ato de comandar, em uma esfera onde não existia governo nem governados.

A partir da contextualização histórica, nossa revisão conceitual avança no sentido de refletir o público e o privado como direitos inseparáveis do indivíduo, a partir de suas relações contratuais dentro do Estado e da sociedade.

2.13. O contrato em Rousseau⁶⁸

A partir desse momento, a grande questão que se impunha era como garantir os livres direitos naturais do homem, sem abrir mão da segurança e o bem-estar que a vida em sociedade oferecia? Ressurge então, na dicotomia público-privado a ideia do contrato social, proposta no século XVIII, pelo francês, pelo qual a sociedade representaria de forma política soberana os interesses do coletivo.

Rousseau (2006) percebeu que a busca pelo bem-estar seria o único móvel das ações humanas e, da mesma em determinados momentos, o

⁶⁸ Jean-Jacques Rousseau (1712-1778), importante teórico e político suíço, considerado um dos principais filósofos do iluminismo para quem a soberania deveria estar nas mãos do povo, através de um corpo político dos cidadãos.

interesse comum poderia fazer o indivíduo contar com a assistência de seus semelhantes. Por outro lado, em outros momentos, a concorrência faria com que todos desconfiassem de todos. Dessa forma, nesse contrato social seria preciso definir a questão da igualdade entre todos, do comprometimento entre todos. Se por um lado, a vontade individual diria respeito à vontade particular, a vontade do cidadão (daquele que vive em sociedade e tem consciência disso), deveria ser coletiva, deveria haver um interesse no bem comum.

Essa ação foi fundamental para o estabelecimento de um pacto social, no qual os cidadãos comprometem-se ao convívio em igualdade de condições, usufruindo os mesmos direitos e deveres legais. Ora, se o interesse geral deve atender aos anseios particulares, podemos afirmar que este seria o produto de todas as vontades individuais (privadas). Nesse caso, o contrato seria uma forma de referendar que o interesse da maioria direcione o sentido da legislação, como determinar o seu cumprimento jurídico, de maneira que, segundo Rousseau (2006), o Estado passa a intermediar os diversos interesses dentro da esfera pública e privada, onde cada indivíduo deve colocar em “comum sua pessoa e toda e sua autoridade, sob o supremo comando da vontade geral”, recebendo em conjunto cada membro “como parte indivisível do todo” (ROUSSEAU, 2006, p.24). Na concepção do filósofo, era fundamental restituir a paz e a concórdia através da justiça, igualando os interesses sociais, com a aplicação de um contrato que legitimasse a troca da liberdade natural do homem pela obediência a um pacto edificado nas convenções sociais. A partir desse embasamento, Rousseau (2006) justifica a importância da adoção de um pacto social, acreditando em sua aceitação por parte da sociedade:

Mesmo se eu conciliasse tudo o que refutei até aqui, os favorecedores do despotismo não estariam, a esse respeito, mais avançados. Sempre haverá grande diferença entre submeter uma multidão e reger uma sociedade. No fato de homens esparsos serem sucessivamente subjugados a um único, independente do número que constituam, não vejo nisso senão um senhor de escravos, e não um povo e seu chefe” (ROUSSEAU, 2006, p.21).

Rousseau (2006) nos permite compreender que cada indivíduo pode exercer seu direito perante a sociedade de formas diversas, pode alterar seus objetivos e vontades conforme os seus interesses particulares, porém o contrato social exige que ele mantenha a sua conduta dentro de padrões que respeitem a ordem civil pública. Dessa forma, o contrato social substitui a “igualdade natural”, por uma igualdade moral, tornando legítimo algo “que a natureza poderia trazer de desigualdade física entre os homens e, podendo ser desiguais em força ou em talento, todos se tornam iguais por convenção e direito” (ROUSSEAU, 2006, p.30). Temos dessa forma, a primeira visão dicotômica a respeito do estabelecimento social de uma nova ordenação, baseada nos valores morais do indivíduo, amparada pela ordem legal e pelo conjunto dos seus valores jurídicos.

2.14. A dicotomia proposta por Bobbio⁶⁹

Ao trazermos para o debate a dicotomia presente na relação contratual entre o que é público e o privado, por certo devemos referenciá-la aos estudos do italiano Norberto Bobbio. O autor (2007) explica a relação entre o público e o privado a partir das *dicotomias correspondentes*, de forma que os respectivos elementos de um não pertençam ao outro (e vice-versa), mas que no resultado final nenhum fosse excluído; ao contrário, haveria uma convergência em direção a novas dicotomias. Para o filósofo italiano (2007), essa dicotomia decorre da ação política que separa o espaço nas duas esferas, pública e privada, que englobam de forma recíproca todos os entes, que por sua vez, convergem em sua direção a outras dicotomias.

Depois, através do uso constante e contínuo, sem substanciais modificações, terminou por se tornar uma daquelas grandes dicotomias, das quais uma ou mais disciplinas, neste caso não apenas as disciplinas jurídicas, mas também as sociais e em geral históricas, servem-se para delimitar, representar, ordenar o próprio campo de investigação, como por exemplo, para ficar no

⁶⁹ Norberto Bobbio (1909-2004), historiador e filósofo italiano. Para Bobbio, a ética é apontada como um requisito indispensável para uma saudável relação entre a moral e a política.

âmbito das ciências sociais, paz/guerra, democracia/autocracia, sociedade/comunidade, estado de natureza/estado civil (BOBBIO, 2007, p.10).

No entendimento de Bobbio (2007), as grandes dicotomias podem ser demonstradas a partir da capacidade:

- a) de dividir um universo em duas esferas, conjuntamente exaustivas, no sentido de que todos os entes daquele universo nelas tenham lugar, sem nenhuma exclusão, e reciprocamente exclusivas, no sentido de que um ente compreendido na primeira não pode ser contemporaneamente compreendido na segunda;
- b) de estabelecer uma divisão que é ao mesmo tempo total, enquanto todos os entes aos quais atualmente e potencialmente a disciplina se refere devem nela ter lugar, e principal, enquanto tende a fazer convergir em sua direção outras dicotomias que se tornam, em relação a ela, secundárias (BOBBIO, 2007, p.13).

É possível considerar que a relação dicotômica, enfatizada pelo italiano, sistematiza as esferas público e privada, de forma a que, lentamente, a “sociedade nas suas várias articulações torna-se o todo, do qual o Estado, considerado restritivamente como o aparato coativo com o qual um setor da sociedade exerce o poder sobre o outro, é degradado à parte” (BOBBIO, 2007, p.61). Até então a evolução da vida organizada em sociedade, formada em pequenos grupos (familiares), a partir desse momento, descobre que com a criação de novas leis econômicas, possibilitarão uma convivência “harmoniosa com uma necessidade mínima de aparato coativo e, portanto de poder político” (BOBBIO, 2007, p.62).

Por consequência, o Estado democrático de direito começa a experimentar uma nova e desafiadora forma de conviver, em consonância com as esferas público e privada, visando a sua compatibilização a fim de atingir um propósito comum dentro do interesse público. Nesse momento, é sempre importante referir que o Estado democrático de direito é um conceito concebido pelo liberalismo, que visa garantir a proteção aos direitos de propriedade,

conhecido como *Princípio da Dignidade Humana*⁷⁰. Passa a ser esse um pressuposto identificado pela liberdade civil básica perante a lei, referendado por uma constituição liberal, na qual os temas são discutidos pelos atores públicos e privados.

Então, a esfera privada moderna se fortalece a partir da transformação da esfera pública, na qual o Estado e a sociedade passam a ter seus caminhos cruzados, modificando suas estruturas iniciais. Dessa forma, se a responsabilidade com a questão social era da esfera pública, e a questão privada deixa de ser uma preocupação familiar, passando o Estado a ser o seu provedor, um processo que culmina na formação da opinião pública, uma força oriunda da sociedade civil, dirigida a pressionar os governos conforme suas necessidades.

2.15. A Esfera Pública em Habermas

Para o filósofo alemão Jürgen Habermas, em sua clássica obra *Mudança estrutural na Esfera Pública* (1984)⁷¹, o sentido da igualdade, nesse processo de responsabilidade pública, se origina do interesse emergente de uma esfera privada, formada pela burguesia, que no contexto da época, representava o símbolo das propriedades, particulares ou privadas. Nesse sentido, o interesse comum desses grupos estava na manutenção da dimensão privada, forjada no interior da família e ao mesmo tempo, subordinada ao trabalho e ao intercâmbio de mercadorias por eles produzidas.

Logo, o papel da esfera pública seria o de atuar como elemento de ligação entre o Estado e a sociedade, através da opinião pública, um direito assegurado ao cidadão. A comunicação pública, nesse sentido, permitiria a que o indivíduo, isolado ou organizado em grupos, se expresse de maneira irrestrita

⁷⁰ A filosofia kantiana é responsável por uma das contribuições mais decisivas no sentido de conceituar a dignidade humana, onde, por indivíduo, entende-se mais que um simples objeto, ou seja, ele passa ter como valor absoluto o sentido de pessoa. "No reino dos fins, tudo tem um preço ou uma dignidade. Quando uma coisa tem um preço, pode pôr-se, em vez dela, qualquer outra coisa como equivalente; mas quando uma coisa está acima de todo o preço e, portanto, não permite equivalente, então ela tem dignidade" (KANT, 1986, p.77).

⁷¹ Cabe destacar que nessa obra o autor revisou o seu enfoque sobre as sociedades atuais, atualizando sua forma de compreender e aprofundar as questões que advieram no curso das últimas décadas.

sobre assuntos de interesse geral. Estabelecem-se assim, “as qualificações de um homem privado com acesso à esfera pública: propriedade e formação educacional” (HABERMAS, 1984, p.107).

De acordo com Habermas (1984) é dessa esfera privada familiar que decorre o poder da burguesia e o desenvolvimento da intelectualidade pública, onde os direitos fundamentais estariam protegidos a partir da autonomia privada (família, as instituições públicas, políticas e econômicas), com a finalidade de que fosse criado um Estado de direito os que regulamentassem.

FIGURA 06
Modelo de Habermas



Fonte: HABERMAS (1984)

Com o surgimento da propriedade privada, a divisão social do trabalho divide-se de uma parte com os proprietários do capital, e de outra com os trabalhadores que vivem de seus salários. Nesse sentido, Habermas (1984), enfatiza que só os proprietários

tinham toda vez, interesses privados que automaticamente convergissem nos interesses comuns da defesa de uma sociedade civil como esfera privada. Com isso só deles é que se podia esperar uma representação efetiva do interesse geral (HABERMAS, 1984, p.108).

No decorrer dos anos, a atividade de produção transcende a esfera doméstica, passando a ser regulada, possibilitando que a burguesia, até então excluída pelo Estado e pela Igreja, passe a ocupar um espaço privilegiado dentro da economia a partir do *interesse comum* dentro do sistema capitalista. Como resultado da nova classe burguesa que despontava (plena de capitalistas e comerciantes), o espaço público foi se fortalecendo dentro do Estado, a partir de sua política mercantilista, regida pelos ditames da esfera pública. Cada ação oriunda do poder público (legislação) deveria tornar-se visível e conhecida, e a imprensa passaria a desempenhar esse encargo, como elo de comunicação social formadora da *opinião pública*. Por essa razão, no início, as informações eram acessadas somente pela classe intelectualizada, e a imprensa inteirava as ações do poder público, dirigida a um segmento privilegiado da sociedade de então. Porém, os excluídos intelectualmente que tinham interesse em participar das decisões, passaram a exercer influência sobre a opinião pública, que mantinha seus interesses privados de grupos políticos e pessoas que detinham a influência do poder econômico. Uma relevância na qual a virtude estava vinculada a austero código comportamental social, externada através da publicização da autoridade.

Para Habermas (1984), a partir do conhecimento das medidas políticas do poder público houve uma repercussão negativa dessa camada, atingida pela política mercantilista, gerando uma ação contrária aos atos da burguesia, rompendo com a ordem hierárquica das corporações fechadas, a partir de seu direito de expressão junto à esfera pública. Dessa forma, para o filósofo alemão, o grande processo de mudança política foi desencadeado pelo aparecimento da esfera pública burguesa, refletido na revisão do formato de relacionamento e conduta social da sociedade, orientada pela apropriação, pelo compartilhamento de ideias e com os diversos agentes sociais que

formam a sociedade, “cristalizando-se no topo da opinião pública” (HABERMAS, 1984, p.110).

A esfera pública burguesa pode ser concebida, antes de mais, como a esfera em que pessoas privadas se juntam enquanto um público; bem cedo, reclamaram que essa esfera pública fosse regulada como se estivesse acima das próprias autoridades públicas; de forma a incluí-las num debate sobre as regras gerais que governam as relações da esfera da troca de bens e de trabalho social basicamente privatizada, mas publicamente relevante (HABERMAS, 1984, p.8).

Assim, temos que o espaço da esfera pública é a própria formação e expressão da opinião pública que, ao legitimar os procedimentos políticos do Estado democrático de direito, permite a participação crítica e o livre acesso ao cidadão, através do diálogo e do envolvimento coletivo nas ações políticas. De uma forma ampliada, analisar a esfera pública disponibiliza aspectos importantes, que nos permitem compreender outros princípios no campo da comunicação pública, como a própria opinião pública.

Dessa forma, segundo Habermas (1984), a opinião pública conecta a sociedade burguesa culta, através da esfera literária nos cafés e salões, inspirando o nascimento de uma esfera pública crítica, somente possível com o desenvolvimento cultural e a leitura de livros e jornais que divulgavam os atos administrativos do Estado. Nascia também, uma nova sociedade politizada e ávida por exercitar e defender seus interesses a partir de um poder crítico e manipulatório, de forma autônoma, mas oriundo da esfera pública, contra as ações administrativas do Estado.

Consequentemente, as funções que os meios de comunicação da época passaram a exercer, dentro do processo de legitimação discursiva da sociedade, reforçando um vínculo entre os veículos e o princípio da publicidade dentro da esfera pública, atrelando sua participação à lógica do capital e do mercado. Com essa subordinação imposta pelas leis do capital, que origina uma dependência cultural imposta pelo mercado, Habermas (1983) sugere que o interesse público ficaria condicionado à política e ao poder econômico, alijando a participação do indivíduo nas suas relações organizacionais, de

forma a tornar “consciente o fato de que não é possível produzir uma legitimidade cultural pela via administrativa” (Habermas, 1983, p.102). Esse formato de comunicação passaria a ser o espaço de representação da nobre burguesia, que tinha por objetivo dar visibilidade pública ao seu luxo e poderio.

Dessa forma, o indivíduo comum começa lentamente um processo de desconexão da esfera pública, ao sentir-se excluído e desmotivado, passando a buscar um novo estímulo a partir da esfera privada, abdicando assim de seu potencial crítico. Para Habermas (1984), a história dos grandes jornais correlaciona sua parte redacional à comercial, de uma forma manipulativa:

A imprensa, que até então fora instituição de pessoas privadas enquanto público torna-se a instituição de determinados membros do público enquanto pessoas privadas – ou seja, pórtico de entrada de privilegiados interesses privados na esfera pública (HABERMAS, 1984, p. 217-218).

O resultado dessa ação se vê refletida na mediatização da esfera pública, a partir da veiculação de conteúdos específicos para aumentar a venda dos jornais, transformando a notícia em mercadoria de consumo fútil, distorcida da razão e pouco intelectualizada. Para Habermas (1984) o consenso fabricado não tem a sério muito em comum com a opinião pública, pois o interesse geral “à base do qual somente seria possível chegar a uma concordância aberta, desapareceu à medida que interesses privados privilegiados a adotaram para si a fim de se autorrepresentarem através da publicidade” (HABERMAS, 1984, p.228-229). Por essa razão, com o desenvolvimento tecnológico e o surgimento de novos meios de comunicação de massa, a esfera pública foi sendo influenciada em seu domínio social crítico, tornando-se um elemento fundamental na construção e reprodução do poder do capital (HABERMAS, 1984).

Podemos conceber que o conceito de *esfera pública* habermasiano está situado no processo de inserção social, que permita a ascensão e garanta acessibilidade para um público, em princípio irrestrito e crítico. A esfera pública não se confunde com a esfera do Estado. Como uma categoria histórica da

sociedade burguesa, ela se formou antes em contraposição ao poder, no interesse de estabelecer um Estado de direito que assegurasse, por lei e sanções, a circulação de mercadorias e o trabalho formalmente livre, sem interferências estatais na dinâmica do mercado. O filósofo alemão tomou como pressuposto as condições humanas, contidas em todas as suas dimensões, que compreendem o seu processo evolutivo, no espaço e no tempo. Uma análise que percorre os diversos significados do agir comunicativo como uma atividade essencial para a vida em sociedade, um envolvimento que se dá na troca de informações se utilizando de infinitas maneiras que possibilitam a interação entre os indivíduos.

2.16. O agir comunicativo através da linguagem

Nesse capítulo, apresentaremos uma síntese conceitual da teoria da ação comunicativa habermasiana, seu conceito e consequências como uma estratégia, como instrumento de influência, por meio da informação.

As ideias de Habermas dialogam com outros pensadores clássicos da comunicação e sociologia, que consideram a ação intersubjetiva como parte do processo de evolução humano, portador de um conjunto de vivências que compõem as suas raízes. A adoção das ideias de Habermas evidencia a importância do agir comunicacional em relação ao agir instrumental, como sinalizadoras de uma nova e moderna sociedade, onde ambos, não apenas estejam juntos, mas que o primeiro comande as ações do segundo; através do fim das restrições da comunicação, fortalecendo-se como um poderoso instrumento de cidadania.

A compreensão da comunicação, como uma ação humana, pressupõe a utilização de códigos cognitivos, produzidos por vivências herdadas, bagagens acumuladas ao longo da existência do indivíduo, que respondem a um estímulo. Uma construção advinda da evolução humana que porta um grande repertório de particularidades, semelhante àquelas presentes nas comunidades marginalizadas que, combinadas com as práticas comportamentais sociais, econômicas e culturais tornam possível o ato de

comunicar. Por consequência, o pensamento de Habermas se enquadra perfeitamente em nossa pesquisa.

Em sua obra *O Discurso Filosófico da Modernidade* (1990a), Habermas considera a fragilidade teórica proposta por diversos autores (Hegel, Marx, Nietzsche, Horkheimer, Adorno), evidenciando seu esgotamento filosófico, porém concomitantemente, indica como alternativa o paradigma da compreensão. O paradigma da filosofia da consciência ocorre entre o sujeito e o objeto, numa relação de autoconsciência. Nesse momento o sujeito realiza uma razão monológica, através da qual chega sozinho a um entendimento sobre seu objeto, ou como afirma Habermas,

Eu pretendo arguir que uma mudança de paradigma para o da teoria da comunicação tornará possível um retorno à tarefa que foi interrompida com a crítica da razão instrumental; e isto nos permitirá retomar as tarefas, desde então negligenciadas, de uma teoria crítica da sociedade (HABERMAS, 1984, p.386, *apud* PINTO, 1995, p.78).

Por essa razão, contrapondo a visão dos teóricos iluministas, onde a emancipação seria alcançada pelo domínio da razão, Habermas demonstra a importância da comunicação como instrumento de harmonia dentro do relacionamento humano, baseado no convívio, na troca de experiências como um complemento filosófico da própria modernidade. Por consequência, essa ação tornou possível referenciar a razão prática à felicidade, “entendida de modo individualista e à autonomia do indivíduo, moralmente agudizada – à liberdade do homem tido como um sujeito privado, que também pode assumir os papéis de um membro da sociedade civil, do Estado e do mundo” (HABERMAS, 2003, p.17).

Pensar uma nova estrutura para os processos que envolvem a CP, a partir de uma ação comunicativa inclusiva, nos convida a recapitular os fundamentos habermasianos. Eles são determinantes no respeito à articulação social, de forma subjetiva, na construção discursiva entre os indivíduos dentro de um mesmo sistema. Para tanto, é preciso compreender as dificuldades culturais vividas pelas comunidades socialmente marginalizadas no Brasil, com o objetivo de agregar qualidade na informação. Os processos de CP devem, ao

mesmo tempo, promover alternativas que observem atentamente o respeito à condição daqueles seres humanos que coabitam o mesmo espaço social urbano cotidiano: o *mundo da vida*.

Idealizado no início do século XX por Husserl⁷², os estudos sobre o *mundo da vida*, foram seguidos por importantes pensadores, incorporando diferentes concepções, seja no campo ontológico de Heidegger⁷³ ou na esfera da ação comunicativa de Habermas. A aceitação teórica da Ação Comunicativa, como lastro dos valores humanos na CP, incita ao pesquisador o interesse pelo estudo da existência do *ser* em seu cotidiano ou *mundo da vida*. Ele passa a representar um universo particular, permeado por evidências históricas e culturais, onde os indivíduos concretizam as suas relações sociais através do processo comunicativo. Relembremos a conceituação para o *mundo da vida* (*Lebenswelt*), descrito por renomados pensadores e seus questionamentos sobre a primazia da objetividade científica como fundamento das manifestações humanas, em detrimento da subjetividade, da ação humana no acompanhamento de cada processo.

O conceito de *mundo da vida* foi idealizado por Husserl como um espaço da própria intuição humana, ou um mundo no qual a ciência deve ser compreendida como umas das bases da vida, a partir de uma concepção fenomenológica. O filósofo alemão evidenciou que o papel da ciência é de interpretar (explicar) os acontecimentos ocorridos no *mundo da vida*, onde “a concepção do mundo assume, por conseguinte, de modo imediato e totalmente dominante, a forma de uma concepção dualista e, seguramente, psicofísica”, demonstrando a inserção dos valores humanos em toda e qualquer análise científica (HUSSERL, 2008, p.341). Uma observação que admite a importância científica, presente na subjetividade humana como um elemento que

⁷² Edmund Gustav Albrecht Husserl (1859 - 1938), matemático e filósofo alemão, estabeleceu a escola da fenomenologia rompendo com a orientação científica e filosófica positivista de sua época. Sua última publicação denominada *Die Krisis der europäischen Wissenschaften und die transzendente Phänomenologie* (A Crise das Ciências Europeias e a Fenomenologia Transcendental) está dividida em três partes: a primeira, a crise das ciências como expressão da crise radical da vida da humanidade europeia; a segunda, "a origem do contraste moderno entre objetivismo fisicalista e subjetivismo transcendental"; e a terceira, o esclarecimento do problema transcendental e a inerente função da psicologia.

⁷³ Martin Heidegger (1889-1976), filósofo alemão e um dos principais pensadores do século XX, estudou na Universidade de Friburgo, com Edmund Husserl, o fundador da fenomenologia, de quem foi assistente.

acompanha o *ser* e a sua vivência, desde os seus primórdios, como fundamento da objetividade. No entender de Husserl, a ciência deveria ocupar-se com os dados essenciais da realidade. O mundo, aos olhos de um espectador do senso comum, portador de uma consciência passiva aos atos mundanos, torna-se um aglomerado de dados materiais, estático, sem sentido a fornecer. Com o passar dos anos, a compreensão husserliana de que a ciência deveria apropriar-se da importância do *ser*, contrapôs-se a um formato imposto pela objetividade, desconsiderando a subjetividade humana, também mereceu atenção nos estudos de Heidegger.

Em sua obra mais influente, *Ser e tempo*⁷⁴, Heidegger (2002) nos revela um novo questionamento sobre a natureza do ser, diretamente vinculado à sua existência, ao seu próprio acontecimento. Nela, o filósofo alemão oferece uma nova compreensão para o termo ontologia, desvinculando o seu estudo, obrigatoriamente do campo científico, ao aplicar um entendimento sobre a questão da *existência* no âmbito da fenomenologia. Para Heidegger (2002) o conceito de *ser* está vinculado ao cotidiano, à vivência de cada indivíduo, ao seu próprio acontecimento. Logo, a trilha para o conhecimento do *ser* deve iniciar pela autorreflexão do próprio homem, de seus questionamentos existenciais, como um ente inacabado que se reconstrói continuamente. Como forma de explicar a natureza desse *ser*, o filósofo alemão nos apresenta o *dasein* (*ser no mundo*), um *ente* único, que não pode ser caracterizado fora da própria existência e que simboliza a contínua construção de seu futuro. Ele é o responsável pela referência de temporalidade estrutural do *ser* dentro do mundo da vida, compartilhando com os outros o espaço que o circunda. E justamente, no compartilhamento do espaço cotidiano, onde acontece à vida em sociedade, será possível correlacionar à importância da CP, a partir da dimensão humana em Heidegger, como um conjunto de seres aquinhoados com uma faculdade que o distingue dos outros: a capacidade de se comunicar através da linguagem. Heidegger (1995, p.30) afirma que, desde tempos antigos, prevaleceu a doutrina segundo a qual o homem, diferentemente da

⁷⁴ Em sua publicação, a obra *Sein und Zeit* (*Ser e Tempo*) de 1927, Heidegger apresenta uma nova metodologia no questionamento sobre a natureza do ser. O livro apresenta a desconstrução conceitual de *tempo*, como elemento básico para a compreensão da realidade e do sentido do próprio ser humano, confrontando a sua linearidade com a temporalidade existencial. Para o filósofo alemão, o homem não é apenas um ente estagnado, estático (*Dasein*).

planta e do animal, tem a capacidade de usar a palavra e, sobretudo se comunicar através da fala. Heidegger (1995) acredita na interpretação da língua por si própria como instrumento de comunicação, mas ao mesmo tempo questiona em que medida a técnica se impõe à linguagem, transformando-a em pura informação para o homem? “Em que medida há, além disso, na própria língua, a exterioridade que oferece o meio e a possibilidade de uma transformação em língua técnica, isto é, em informação?” (HEIDEGGER, 1995, p.33).

Ao se aproximarem do mundo dominado pelo tecnicismo, os indivíduos passam a reconhecê-lo como uma exigência do mundo moderno, esquecendo-se de valores essenciais, como a simples compreensão da linguagem enquanto instrumento vivo do relacionamento humano. No âmbito da CP, tal qual entendemos como adequada, a informação transmitida através de uma linguagem técnica, instrumental, ainda que refletindo a verdade dos fatos, desponta em forte contraposição a língua da *tradição* ou *überlieferte sprache*, como a denominada por Heidegger. Para o autor, a tradição não é uma pura e simples outorga, mas a preservação do inicial transmitida pela própria língua, e de tal maneira que exige do homem que, a partir da língua conservada, diga de novo o mundo e por aí chegue ao aparecer do ainda não percebido. Uma vez mais, Heidegger questiona a necessidade de “falar da língua dos tecnólogos, quer dizer, de uma língua determinada pelo que a técnica tem de mais próprio?” (HEIDEGGER, 1995, p.29). Compreende-se, então, o papel da língua quando exposta particularmente à exigência de dominação da técnica.

Habermas (2012a) também explora o conceito husserliano do *mundo da vida* em sua obra *Teoria do Agir Comunicativo - TAC*⁷⁵, caracterizando a sua amplitude entre o cultural, social e subjetivo. A contribuição de Habermas, para o meio científico, é indiscutível. Afinal, o filósofo alemão, considerado o principal seguidor das discussões da *Escola de Frankfurt*⁷⁶ desde os anos 60,

⁷⁵ A obra *Teoria da Ação Comunicativa - TAC (Theorie des kommunikativen Handelns)*, foi lançada em 1981 e consta de dois volumes: I – *Racionalidade da ação e racionalização do social (Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung)* e II – *Sobre a crítica da razão funcionalista (Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft)*.

⁷⁶ A *Escola de Frankfurt* é nome dado a um grupo de filósofos e cientistas sociais de tendências marxistas que se encontram no final dos anos 1920. A Escola de Frankfurt se associa diretamente à chamada Teoria Crítica da Sociedade. Deve-se à Escola de Frankfurt a criação de conceitos como indústria cultural e cultura de massa.

vem buscando desenvolver uma nova concepção, contraposta à racionalização da sociedade. Partindo da Ação Comunicativa como pressuposto teórico, ele propõe uma revisão do racionalismo comportamental, defendido por Weber, Adorno e Horkheimer, que sustentavam o Iluminismo como o principal indutor da libertação social, a *emancipação*⁷⁷ do ser humano. Habermas afirma que a descrição weberiana da racionalização “não foi apenas a profanação da cultura ocidental, sobretudo o desenvolvimento das sociedades modernas” (HABERMAS, 1990a, p.13). Para tanto, o filósofo oferece a alternativa do Paradigma da Compreensão como um paradigma filosófico da consciência, entre o sujeito e o objeto inserido em uma relação de autoconsciência, onde o primeiro desempenha uma razão monológica alcançando sozinho a um entendimento sobre o segundo.

Contrapondo-se à visão dos teóricos iluministas, onde a emancipação seria alcançada pelo domínio da razão, Habermas demonstra a importância da comunicação como instrumento de harmonia dentro do relacionamento humano baseado no convívio, na troca de experiências como um complemento filosófico da própria modernidade. O pensador tomou como pressuposto a condição humana contida em todas as suas dimensões que compreendem o seu processo evolutivo, no espaço e no tempo. Uma análise que percorre os diversos significados do agir comunicativo como uma atividade essencial para a vida em sociedade, um envolvimento que se dá pela troca de informações e pelo uso de infinitas maneiras que possibilitam a interação entre os indivíduos.

A interatividade e o respeito às diferenças sociais, tal qual apregoada por Habermas, é, sem dúvida, o elemento mais forte em nossa concepção para uma CP moderna e eficaz. Trata-se de compreender a comunicação como uma ação humana, respeitando a utilização de códigos cognitivos, produzidos por vivências herdadas e bagagens acumuladas ao longo da existência do indivíduo. É por ela que o ser humano percebe os estímulos do ambiente no qual vive, respondendo aos impulsos sociais, articulados entre as atitudes de cooperação ou conflito. A dimensão simbólica de um lugar que carrega os

⁷⁷ Habermas considera *emancipação* como a autonomia adquirida por uma sociedade, liberando-se das pressões coercitivas (internas ou externas) passando a agir de forma autônoma. Nesse sentido, ele considera lógico que o processo de comunicação seja realizado somente a partir de uma sociedade emancipada, garantindo condições próprias para que seus membros adquiram a maturidade e um modelo de identidade consensuado (Habermas, 1975, p.300).

vestígios históricos do espaço construído, que não segrega as diferenças, ao contrário, as absorve como um grande repertório de particularidades, combinadas com as práticas comportamentais sociais, econômicas e culturais, que tornam possível o ato de comunicar.

As ideias de Habermas evidenciam o princípio do respeito à cidadania, refletido na importância do agir comunicacional em relação ao agir instrumental, sinalizando uma nova e moderna sociedade que coexiste, onde o primeiro comanda as ações do segundo. Na TAC, Habermas (2012a) demonstra o falimento da teoria crítica, inicialmente devido ao esgotamento do paradigma da filosofia da consciência. Habermas procura ver a racionalização a partir de outro prisma, admitindo a relevância da vivência social aplicada ao âmbito da moral e da prática, como a base de uma nova *razão comunicativa*. Ele nos oferece uma nova interpretação crítica sobre a razão, regada pelo pragmatismo objetivo das ciências naturais, ao inserir as intenções e os interesses humanos que concorrem nas ações realizadas no cotidiano do indivíduo. Habermas (2012a) entende que o saber, dentro da concepção filosófica racional, deve ser revisto a fim de agregar o relacionamento humano como a real produção do conhecimento, de forma a substituir o paradigma do conhecimento pelo paradigma da compreensão mútua entre os indivíduos, através da fala e da ação.

[...] uma mudança de paradigma em direção à teoria da comunicação permite o retorno a um empreendimento que, a seu tempo, viu-se interrompido pela crítica da razão instrumental; essa mudança pode consentir na retomada e tarefas de uma teoria social crítica que ficaram abandonadas (HABERMAS, 2012 a, p.665).

Correlacionando a produção do saber à recepção efetiva das informações públicas, tendo como base a realidade presente no cotidiano social, adquirimos a possibilidade de agregar a racionalidade comunicativa como instrumento comum, expresso nos conceitos habermasianos de *comunicatividade* e *mundo da vida*. A ação racional ultrapassa a relação entre meios e fins, centrando-se no modo de agir mútuo, através de uma lógica

intersubjetiva presente no relacionamento humano. Importante citar que Habermas conceitua a intersubjetividade intacta como uma livre manifestação “capaz de possibilitar um entendimento não coagido dos indivíduos no seu relacionamento recíproco, bem como a identidade de um indivíduo que se sente consigo mesmo de modo não coagido” (HABERMAS, 1990b, p.182).

Ao conceber que a sociedade não é um sistema autorregulado, Habermas idealiza sua tese a partir de dois modelos interpretativos, contrapostos. Para Habermas (2012b), o modelo capitalista é o responsável por esse descompasso, definido como *desengate*, entre o *mundo da vida* e o *sistema*, fazendo com que o uso e o controle da linguagem estejam atrelados ao campo material, econômico e burocrático do Estado. Dois universos diversos, *desacoplados*, onde a razão ocupa um papel de agir comunicativo, no *mundo da vida*, na livre expressão de suas ideias e pensamentos, por meio da linguagem consensual, incumbido, segundo Habermas (2012a), pela reprodução simbólica da sociedade.

Este é um universo onde a racionalidade instrumental se impõe sobre a racionalidade comunicativa, convertendo-se um fenômeno patológico, denominado por Habermas (2012b) como a *colonização do mundo da vida* pelos *sistemas*, uma intromissão do mundo de ação sistêmica com o poder de influenciar a sociedade. Essa ação pode ser explicada a partir do crescimento dos interesses materiais dentro das relações humanas, que desprezando qualquer limite ético ou moral, visa apenas às possibilidades que lhes permitam atingir seus objetivos de forma potencial.

Logo, a compreensão de Habermas sobre o *mundo da vida*, de que ele nada mais é do que o cotidiano, no qual "os atores comunicativos situam e datam seus pronunciamentos em espaços sociais e tempos históricos" (HABERMAS, 2012a, p.410). Cada indivíduo que habita o *mundo da vida* é forjado por um saber implícito, construído, compartilhado, desempenhando o papel de agente comunicativo dentro de um contexto intersubjetivo social, acumulando “o trabalho interpretativo prestado pelas gerações precedentes” (HABERMAS, 2012a, p.139). Assim, o *mundo da vida* passa a ser composto por três elementos centrais, o cultural (evolução do conhecimento), o *societal* (cumprimento das leis) e o pessoal (competências humanas). Todos vinculados à ética social e política. Por conseguinte, a proposição da ação comunicativa

habermasiana evidencia o *falar* e o *agir* entre os responsáveis pelo processo interativo, fundamentais para o estabelecimento das relações interpessoais. “Pois, as pessoas que agem comunicativamente podem alcançar um entendimento apenas a cerca de posicionamentos positivos ou negativos sobre as pretensões da validade criticáveis” (HABERMAS, 2012a, p.139).

De outra parte, temos o *mundo sistêmico*, dentro de uma realidade instrumental, onde os indivíduos são considerados apenas como *meios* para que outros, de forma artificial, alcancem os seus objetivos, ou seja, o processo de interação é baseado na reprodução material (econômica) e legal (política), onde o entendimento é adquirido de outras formas que não a comunicação. O *mundo sistêmico* surge como uma forma de oposição às estruturas do *mundo da vida*, a partir da excessiva racionalização que esse reflete na perda das práticas comunicativas, interferindo no processo interativo desenvolvido pelos indivíduos. Essa perda é refletida em diversos aspectos, como a perda da identidade coletiva, que caracterizam os grupos sociais ao partilharem as mesmas atitudes. O *mundo sistêmico* de Habermas (1989) decorre da racionalização do *mundo da vida*, retirando o peso dos mecanismos de controle social que sobrecarregam o *agir*. Na medida em que aumenta a complexidade ele tende a desvincular-se do *mundo da vida*, “a substituir a comunicação pela linguagem e a sobrevalorizar os componentes dinheiro e poder em detrimento dos demais componentes do mundo da vida” (HABERMAS, 1989, p.209).

Portanto, o princípio da colonização, conforme conceituada por Habermas, pode ser representada, em nossa reflexão, pela ausência de uma CP adequada por parte daqueles que têm o dever legal de informar (*mundo do sistema*), utilizando a linguagem de forma técnica, protocolar e burocrática, não tomando conhecimento das dificuldades de alguns indivíduos, sobretudo os marginalizados socialmente (*mundo da vida*). É justamente nesse momento que acontece a ruptura (desengate) do processo da CP, ocasionando as deficiências de relacionamento entre a organização pública e a sociedade, apontadas pelas pesquisas. Em nosso entender, uma clara evidência da ausência de estratégias governamentais que conduzam os indivíduos à sua emancipação social devido à incapacidade de integrar o instrumentalismo (técnica) ao cotidiano (popular), respectivamente representados pelo *mundo da vida* e *mundo sistêmico*.

A nossa pesquisa, conectada com os valores sociais e comprometida com o direito à informação de qualidade, considera os pressupostos contidos na teoria do agir comunicativo como uma salvaguarda da democracia. Em nosso entender, é dever da cidadania garantir que o indivíduo absorva o conteúdo informativo por parte do poder público, de forma espontânea, natural, sem imposições, como preconiza Habermas.

O importante para nossa pesquisa, em apreciar o pensamento de Habermas, reside na compreensão das diversas aplicações filosóficas da linguagem cognitiva como instrumento de inserção social, adquirindo um peso dentro da sociedade, ao permitir a amplitude do conhecimento, não apenas o técnico, mas também aquele que nasce na simplicidade da vida cotidiana. Por essa razão, partimos dos conceitos fundamentais de Habermas, em nossa análise reflexiva sobre a importância da comunicação, formatada dialogicamente e garantidora do agir comunicativo dentro das sociedades modernas.

2.17. A valorização da linguagem nos processos comunicativos

A comunicação, como já foi visto, consiste na ação de unir duas (ou mais) partes diferentes através da mediação de algo comum. Nessa lógica, a linguagem é a maior referência humana para o desenvolvimento e trocas de aquisição, dentro do complexo sistema da comunicação. Por essa razão, o estudo científico da linguagem, em qualquer um de seus sentidos, é classificado de linguística. Nesse senso, Viotti enfatiza que como tudo o que se refere ao homem “a língua envolve vários aspectos. Por isso, a linguística faz interface com várias outras ciências, como a biologia, a neurofisiologia, a psicologia, a sociologia” (VIOTTI, 2007, p.8). Assim, é possível perceber que a linguagem faz parte da cognição humana, responsável pelas conexões entre o pensamento e nossa capacidade motora na construção dos significados, como tão bem referiu Saussure⁷⁸ em suas publicações.

⁷⁸ Ferdinand de Saussure (1857-1913), linguista e filósofo suíço, cujas elaborações teóricas propiciaram o desenvolvimento da linguística enquanto ciência autônoma. Seu pensamento exerceu grande influência sobre o campo da teoria da literatura e dos estudos culturais da

Como nosso objeto de estudo vincula a comunicação aos processos públicos é indispensável analisar a importância da linguagem como elo entre a sociedade e suas diversas classes sociais, que invariavelmente estão relacionadas com a questão sociocultural. Com a *Teoria das Mediações*⁷⁹, proposta por Martín-Barbero, a ciência busca compreender o processo comunicacional a partir dos dispositivos socioculturais compreendidos entre a emissão e recepção das mensagens e seus reflexos dentro da sociedade. Essa teoria fortalece o conceito no formato com que a mensagem é transmitida e seus efeitos, na condição cultural da sociedade, considerando o processo de mediação existente.

O deslocamento da análise dos meios de comunicação de massa até as mediações culturais é um dos motivos condutores que configuram o modelo teórico-mediativo da obra de Martín-Barbero, um dos principais nomes da escola latino-americana de comunicação. Em primeira instância, ele observou que os meios de comunicação não configuram o ser humano num receptor passivo e alheio à sua própria realidade, ou seja, a mídia não institui e delimita uma relação unilateral entre um emissor dominante e um receptor dominado, pois entre esses dois polos há uma intensa troca de intenções na cadeia comunicacional. Os conteúdos culturais são responsáveis, juntamente com a vivência individual, pelos repertórios que cada sujeito possui para interpretar a realidade.

Essa teoria produz uma nova ênfase, não mais na mensagem, nem no receptor, ela foca seus estudos no modo que essa mensagem é transmitida, por quem e como, é seu efeito decorrente da situação cultural do receptor, sobretudo na valorização do saber popular e do diálogo, não necessariamente erudito.

linguística como um ramo da ciência mais geral dos signos, que ele propôs fosse chamada de Semiologia.

⁷⁹ Ao julgar inaceitáveis as análises dos meios de comunicação que ignoram os conflitos, as contradições, as formas de dominação e de transformação do meio social, Martín-Barbero recusa as ideias difundidas pela Escola de Frankfurt e pelos teóricos marxistas da comunicação e elabora sua teoria a partir de algumas proposições dos Cultural Studies, abordagem culturoológica da comunicação, formulada por estudiosos reunidos no Centre for Contemporary Studies, da Universidade de Birmingham, Inglaterra (DANTAS, 2008, p.2).

2.17.1. O diálogo em Martín-Barbero

Jesús Martín-Barbero⁸⁰ é um dos grandes precursores dos estudos da cultura e da comunicação latino-americanos dedicado à reflexão sobre a realocação da comunicação.

O modelo comunicacional do autor estabelece a recepção midiática como um processo de interação, em que entre o emissor e o receptor há um espaço de natureza representativa ou simbólica, que é preenchido pela mensagem, a qual é configurada com múltiplas variáveis. Essa complexidade de fatores que envolvem a mensagem faz com que a intenção inicial emitida pelo emissor, possa não vir ser a mesma captada e recebida pelo receptor. A experiência e a complexidade de conteúdos, provenientes do encontro entre o emissor e receptor, é que ditam a forma como a mensagem será absorvida pelo receptor, como explica o próprio autor:

A verdadeira proposta do processo de comunicação e do meio não está nas mensagens, mas nos modos de interação que o próprio meio – como muitos dos aparatos que compramos e que trazem consigo seu manual de uso – transmite ao receptor (MARTÍN-BARBERO, 2008, p.55).

Na verdade, a proposta de Martín-Barbero centra-se na observação do espaço simbólico ou representativo, que medeia a relação entre emissor e receptor. Assim “o eixo do debate deve se deslocar dos meios para as mediações, isto é, para as articulações entre práticas de comunicação e movimentos sociais, para as diferentes temporalidades e para a pluralidade de matrizes culturais” (MARTÍN-BARBERO, 2008, p.55).

A diferença central do processo de recepção dessa teoria, em relação aos estudos tradicionais, dos efeitos provocados pela comunicação midiática, está no fato de que a circulação dos novos meios de propagação e produção

⁸⁰ Jesús Martín-Barbero, semiólogo, antropólogo e filósofo nascido em Ávila (Espanha), em 1937, vive na Colômbia desde 1963 e dedica-se à pesquisa da Comunicação, da Educação e da Cultura, especialmente da América Latina. Doutor em Filosofia pela *Université Catholique de Louvain* (Bélgica) e em Antropologia e Semiótica pela *École des Hautes Études en Sciences Sociales* de Paris (França), também foi fundador do Departamento de Comunicação da *Universidad del Valle*, na Colômbia.

de elementos culturais são condicionados pelas tecnologias da Comunicação. Estas trabalham em harmonia com a sensibilidade e as formas de percepção do povo, que dotado de sentido interpreta a mensagem a partir do seu repertório sociocultural. Dessa forma:

Pensar os processos de comunicação neste sentido, a partir da cultura, significa deixar de pensá-los a partir das disciplinas e dos meios. Significa romper com a segurança proporcionada pela redução da problemática da comunicação à das tecnologias (MARTÍN-BARBERO, 2000, p.297).

O ato de mediar significa fixar entre duas partes um ponto de referência comum, mas equidistante, que a uma e a outra faculte o estabelecimento de algum tipo de inter-relação, melhor dizendo, as mediações seriam estratégias de comunicação em que ao participar o ser humano se representa a si próprio e o seu entorno, proporcionando uma significativa produção e troca de sentidos. Dessa forma, o autor pensa a linguagem como elo de mediação “feita de signos e precha de símbolos” (MARTÍN-BARBERO, 2014, p.31). Assim, dialogar consiste em lançar uma palavra com a expectativa de uma resposta do outro e não de um eco, uma ressonância, mas uma manifestação que possa levar a uma conversa, como nos explica Martín-Barbero:

Daí que para fazer uma pergunta necessito assumir um pronome (eu) ao qual responde um outro (tu) e conformar o nós que faz possível a comunicação. O diálogo se tece sobre uma base de pronomes pessoais que formam a textura da subjetividade (MARTÍN-BARBERO, 2014, p.33).

Por fim, o autor enfatiza que, semelhante à ação, a linguagem é também expressão, entendida “não como uma função particular da linguagem, nem como um tipo de discurso frente os outros, mas com a sua potência primordial: de fazer existir significação” (MARTÍN-BARBERO, 2014, p.35). Nesse sentido, Martín-Barbero esclarece que a expressão consiste em obter a informação pode “buscar a maneira como o sujeito habita a palavra” (MARTÍN-BARBERO, 2014, p.35).

2.17.2. A comunicação e a interatividade humana

Uma mensagem ou informação, na concepção de Martino (2010, p.16), não é comunicação senão um modo relativo: “ao adquirir as características socioculturais do ambiente social ao qual pertence, o homem terá na linguagem a representação de sua realidade”. A concepção de interpessoalidade é fundamental, para que todo o agente tenha como dever de ofício profissional relacionar-se com comunidades de baixa-renda das vilas populares. Uma nova filosofia de *pensar* e *agir*, onde o técnico abdica da exclusividade do saber, abrindo espaço também para o aprendizado mútuo, uma conjugação de fatores de alcance múltiplo, através da flexibilidade presente no relacionamento dialógico, onde o *saber comunicar* passa a depender dos conhecimentos pré-existentes, originados no contexto da interpessoalidade.

Em se tratando de relacionamento interpessoal, devemos considerar o retorno ou *feedback*⁸¹, fundamental na análise da forma com que as informações estão afetando um ou mais integrantes de um determinado grupo. Sem estas informações, é quase impossível ter o controle do grau de evolução e a satisfação de cada um no processo.

Segundo Moscovici (2003, p.34), “as relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação”, não se relacionando “diretamente com a competência técnica de cada pessoa [...] profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo ou situação de trabalho”.

Na opinião de Casado (2002), o homem como ser social possibilitou e garantiu a vida social através dos diferentes sistemas de comunicação que desenvolveu. Ao interagir com seus semelhantes utilizando um código comum, inteligível, o homem fez mais do que informar e ser informado sobre as coisas do mundo: ele agregou novas formas de organização do próprio pensamento, ampliando a consciência de si próprio, de seu lugar no mundo e de sua responsabilidade social.

⁸¹ Expressão de origem inglesa que, em comunicação, tem o sentido de retorno e consiste na informação sobre o desempenho, conduta, ou ação executada, objetivando reorientar ou estimular comportamentos futuros mais adequados.

Desta forma, falar a língua do povo deveria ser algo natural para qualquer organização, assim como compreender as necessidades de seu público-alvo. Seu atendimento deveria pressupor uma comunicação simples e adequada, por vezes diferenciada, àquela linguagem normalmente empregada, impondo a necessária aceitação de códigos e símbolos para a manutenção desta relação. Uma realidade que transposta para o universo das famílias que vivem na irregularidade social, coloca a CP como protagonista no processo democrático, de aproximar a informação a partir de uma orientação mais humanista e crítica, fundamentais para a interlocução entre aqueles e a organização pública, adaptando as técnicas de transmissão do conhecimento, verificando a eficácia de sua compreensão.

A certeza de que precisamos conhecer as características das comunidades populares para absorver seus conhecimentos de vida, associada e partilhada com o conhecimento técnico, gerando um novo e genuíno produto de competência coletiva, mas que preserva em sua essência as suas individualidades formadoras. Uma interação baseada na convivência, de acordo com Martino, fornecerá informações preciosas para uma comunicação eficaz, onde o código nada mais é que uma organização, um processo que o autor classifica como os “traços materiais dispostos, arranjados, sobre o suporte e, portanto, tornando-se uma informação” (MARTINO, 2010, p.18).

Por conseguinte, a revolução, nos processos da CP, tem como uma exigência o uso da linguagem adequada como mecanismo de apoio para as comunidades marginalizadas, uma ferramenta de integração, revertendo a lógica perversa presente nesse formato de relação social estabelecido. A linguagem passa a ocupar um papel fundamental para o técnico, que tem como objetivo abrir espaço no universo fechado da exatidão dos gabinetes e repartições públicas.

Wolton (2010) considera a necessidade de dedicar uma visão mais humana, compartilhada com um grupo de pessoas especiais que devido a sua condição de vida e de exclusão social, tem na incompreensão sua dificuldade maior. Wolton (2010, p.12) afirma que o desafio é “menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam, tanto no plano individual quanto no coletivo [...] O mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver

com os homens e as sociedades”. No universo tecnocrata ainda persiste a ideia de que o emprego de termos específicos, expressões de conhecimento restrito e muitas vezes, em outro idioma, são fundamentais para que determinada ação comunicativa seja exitosa.

Santos (1997) reforça a possibilidade do rompimento paradigmático, a começar pela construção de novos laços sociais: “O novo paradigma constitui uma alternativa a cada um desses laços. Em primeiro lugar, nos seus termos não é uma única forma de conhecimento válido. Há muitas formas de conhecimento, tantas quantas práticas sociais que as geram e sustentam” (SANTOS, 1997, p. 283). Logo um novo paradigma comunicacional, aplicado à CP e à estreita relação que envolve realidades tão distintas, enseja um exame criterioso na busca de uma alternativa teórica, que agregue eficácia nesse processo de comunicação, através da necessidade do diálogo. A necessária troca de informações, o compartilhamento de saberes através da interatividade, respeitando as peculiaridades de cada grupo serão fundamentais na busca de referenciais que auxiliem a compreensão desse complexo modelo de comunicação.

De outra forma, considerando a evolução tecnológica e suas aplicações oriundas da globalização, é possível ampliar a difusão da informação pela Rede Mundial de Computadores, facilitando o acesso a um grande número de brasileiros⁸² a partir das redes sociais. Cabe reconhecer o avanço tecnológico oriundo da globalização, permitindo que as ideias ultrapassem as fronteiras físicas e simbólicas da comunicação, favorecendo o envolvimento integral entre emissor e receptor. A expansão das novas tecnologias no âmbito da CP deve ser empregada no fortalecimento dos mecanismos de transmissão do conhecimento, agindo como mediador entre a organização pública e a sociedade. Uma ferramenta disponível e com grande penetração, que agrega qualidade na aplicação dos processos da CP, oportunizando ao gestor público ações inovadoras e interativas na sua relação com os diversos segmentos da sociedade, fundamentais para a promoção social da cidadania.

⁸² Conforme pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros, divulgada em 2015 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI, atualmente mais de 100 milhões de brasileiros estão conectados nas redes sociais. Fonte: Disponível em: <<http://www.cgi.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros/>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

Ao abordar a estreita relação que envolve realidades tão distintas, os técnicos e as comunidades carentes, este Projeto de Pesquisa enseja a busca de uma alternativa teórica que agregue eficácia neste processo de comunicação, através da necessidade do diálogo. A troca de informações, pela interatividade, respeitando as peculiaridades de cada grupo será fundamental na busca de referenciais que auxiliem a compreensão deste complexo modelo de comunicação. Mesmo enfocando os processos de comunicação, voltados a um determinado grupo, é necessário reconhecer o expressivo número de estudos voltados à comunicação de massa, fruto do desenvolvimento tecnológico, permitindo que as ideias ultrapassem as fronteiras no planeta. Nas palavras de Marques de Melo (2007), a maior destas fronteiras é a que decorre dos limites entre dois segmentos:

De um lado, os atos de comunicação interpessoal (tradicionalmente objetos de estudos das ciências da linguagem ou das ciências do comportamento) e os atos de comunicação grupal (geralmente privilegiados pelas ciências da educação ou pelas ciências da administração) (MARQUES DE MELO, 2007, p.23).

As pessoas vivem em um mundo de intensas transformações. A sociedade caminha ao encontro de novas ações nos campos social e político, e a comunicação como construtora do saber, acompanha esta busca pelo conhecimento baseado na valorização dos aspectos culturais. Feitosa (1987) afirma que para uma comunicação eficiente, é necessário que haja empatia por parte do emissor e um envolvimento integral com a identidade de cada receptor.

Pinto (1978, p.63) evidencia a importância identitária da língua ao relatar que “qualquer tentativa de descrição da comunicação que exclua o aspecto social, é considerada inócua e ineficiente”. Este é um campo onde a linguagem não é somente um meio *neutro* de transmitir ideias, mas construtivo da realidade social. Para a autora, esta realidade social não é apenas um conceito abstrato, ele compõe o conjunto de atos repetidos dentro de um sistema regulador. Diversos segmentos adquiriram uma posição destacada em nossa sociedade, tanto que foi desenvolvida a ideia de que vivemos em plena

*sociedade da informação*⁸³, individual ou coletiva. O processo de formação da identidade social dá a sustentação e o entendimento para que o indivíduo construa a si mesmo e ao outro como seres sociais. Por outro lado, pode determinar ao indivíduo o sentimento de pertencimento a certos grupos sociais, bem como o reconhecimento do seu significado emocional. A força da linguagem segue caracterizando e influenciando os processos de comunicação do homem contemporâneo.

Porém, com o passar dos anos, segundo Hohlfeldt (2007), conceituar comunicação tornou-se uma tarefa difícil, tal a plurissignificação do termo, provavelmente fruto da *multiplicidade de sentidos*, aplicada às diversas ações do relacionamento social humano, como sugere Mattelart (2005). Contextualizando para o universo das famílias que vivem na irregularidade social, percebe-se a dificuldade de desassociar o relacionamento humano em cada atividade realizada. É preciso conhecer as características das vilas populares para absorver seus conhecimentos de vida, compreendendo que a interação baseada na convivência, de acordo com Martino (2010), fornecerá informações preciosas para uma comunicação eficaz, onde o código nada mais é que uma organização, um processo que o autor classifica como os “traços materiais dispostos, arranjados, sobre o suporte e, portanto tornando-se uma informação” (MARTINO, 2010, p.18),

Trabalhar com a linguagem adequada, para a integração social das comunidades de baixa renda, significa desenvolver mecanismos de apoio para que eles possam compreendê-la e utilizá-la como uma ferramenta de integração, revertendo à lógica perversa⁸⁴ presente neste formato de relação

⁸³ Para Stockinger (2001), a sociedade da informação está se tornando uma realidade. O seu surgimento ocorre no meio de uma época de mudanças sociais de alta velocidade em nível mundial, presentes em todos os cantos do globo. Sistemas e redes sociais de comunicação ligadas a personalidades, organizações e comunidades ativas e interativas operam em novas estruturas, que moldam transformações nas atividades humanas nos mundos pessoal, público e do trabalho. Esses sistemas estão desde já ligados, inseparavelmente, a um desenvolvimento tecnológico de ambientes de informação e comunicação até bem pouco tempo inimaginável. Via mídia e multimídia eles se acoplam a novas formas de convívio social que requerem ainda a sua aprendizagem consciente.

⁸⁴ Bourdieu foca o combate ao Neoliberalismo, colocando como alternativa a ele a responsabilidade social dos intelectuais e do estado; a cultura dominada pelo mercado estaria criando uma sociedade mais perversa. Chama a atenção para a necessidade de um papel mais atuante dos intelectuais para a vida pública e, do estado, na tentativa de garantir os interesses de todos. Aponta para a necessidade de identificação com o espaço e tempo de onde fala, pois mostra um sentido para a realidade que estamos enfrentando e que nos faz

social estabelecida. A linguagem passa a ocupar um papel fundamental para o técnico, que tem como objetivo abrir espaço no universo fechado da exatidão dos gabinetes e repartições públicas. É necessário dedicar uma visão mais humana a este grupo de pessoas especiais, que devido a sua condição de vida e de exclusão social, tem na incompreensão sua maior dificuldade.

A compreensão dessa abordagem é um processo de troca, adquirindo a função prática com a interpretação das diversas formas da produção do conhecimento, seja ele técnico ou proveniente do empirismo comunitário. Um processo eficaz de CP necessita o envolvimento do poder público com as comunidades de baixa renda, evidenciando cada situação presente neste fenômeno construído de forma interativa, reforçando a importância e valor da informação, como conhecimento mútuo, e ao mesmo tempo preservando sua identidade presente na vivência de seu cotidiano.

O reconhecimento desta identidade é uma peça fundamental no relacionamento, segundo o raciocínio de Paiva; Bocco (2000, p.491), na redução das dificuldades de comunicação, ao compreender e conhecer os “elementos culturais sujeitos à diversidade”, bastando para tanto, utilizar a linguagem adequada.

2.17.3. O diálogo como superação de barreiras

Dialógica significa duas lógicas, dois princípios. O diálogo consiste na aceitação de que podem existir múltiplas visões a respeito de qualquer argumento. Vygotsky (1991) afirma que dialogar pressupõe sempre, da parte dos interlocutores, um conhecimento do assunto suficiente para permitir o discurso, como um processo de cooperação mútua ampliando as capacidades individuais. Para o autor o diálogo é uma cadeia de reações, constituído de respostas e réplicas, onde a interação é condição indispensável que enriquece as relações pelo acréscimo de novos elementos e valores sociais. Relações

refletir. Um certo universalismo é apenas um nacionalismo que invoca o universal. (Fonte: BENEDETTI, 2008 p.20).

estas, como as presentes no universo das comunidades de baixa renda e sua diversidade cultural.

A proposição do diálogo é a melhor alternativa para eliminar toda e qualquer barreira que dificulte as condições de comunicação com a comunidade. Permite a aproximação de patamares sociais, e a consequente abertura para um relacionamento favorável. Sabe-se que a contrastante realidade vivida por estes grupos traz consigo um leque histórias urbanas emblemáticas, que revelam o tensionamento existente na formação das vilas populares enquanto espaço urbano. Muitos deles isolados, escondidos em sua marginalidade, são ignorados através de um processo de segregação, como reféns do contexto social.

A compreensão baseada no diálogo pode revelar esse universo, até então desconhecido, mas que ocupa a mesma dimensão das relações sociais de um mundo paralelo, dicotômico, entre a necessidade da informação e a forma com que ela é repassada pelo poder público. Porém, se por outro lado existe a cultura particular, presente em cada comunidade carente, por outro, deve considerar-se que o técnico também carrega sua bagagem e seu conhecimento técnico, baseado na sua formação e na legislação vigente.

O diálogo prescinde da utilização dos saberes individuais em todo conhecimento, será a via consensual, da equalização de práticas sociais e respeito às diversidades existentes. O conhecimento local, como elemento-chave no intercâmbio de conteúdos integrados de forma multidisciplinar, respeitando vivências, assimetria e singularidades.

Desse modo, ela poria em comunicação essas duas culturas que acabariam por constituir os dois polos da cultura. Novas humanidades emergiriam assim, do intercâmbio entre dois polos culturais. Essas humanidades revitalizariam a problematização, o que permitiria a plena emergência dos problemas globais e fundamentais, onde necessariamente, cada futuro cidadão, para chegar à especialização (MORIN, 2004, p.96).

A linguagem que a grande maioria das camadas pobres da população utiliza está associada com o cotidiano coloquial, sem a preocupação pela

escolha de termos adequados ou mesmo com gramática correta. O cotidiano se encontra no espaço comunitário.

Conforme Peruzzo; Volpato (2009), essa ação representa a “segurança e proteção em um mundo aparentemente instável” de proporções globais. Os autores afirmam que estas comunidades estruturadas, com base em harmonia e solidariedade, seriam espaços de abrigo e amparo em meio às turbulências da vida urbana. Parece evidente que esta forma de comunicar, antes de tudo reflete o ambiente social onde vivem. Afinal o uso de um vocabulário que não é próprio de sua cultura dificultaria, ou mesmo impediria o relacionamento com seus amigos ou vizinhos. Deve ser lançado um olhar compreensivo sobre a produção da linguagem que acompanha a construção da cidade, tendo presente que esta produção urbana pertence ao cotidiano dos cidadãos que nela vivem, como afirma Milanez (2008, p.10), “agindo não apenas como formadores de identidades, mas expressando desigualdades, diferenças e contradições”.

Maffesoli (2004) compreende, da mesma forma, a socialização como algo ligado à comunicação, mas também às relações sociais, que são instauradas no cotidiano entre os sujeitos. A relação com o social fortalece o compartilhamento de seus interesses comuns. O autor concebe a comunicação como o ‘cimento social’, que une as pessoas e as mantém em sintonia coletiva, com seus grupos, de acordo com o que denomina de princípio da relação.

A comunicação é cimento social. Talvez eu fale tão pouco de comunicação porque para mim essa noção está implícita na socialidade. A comunicação é a cola do mundo pós-moderno. Dito de outra forma, a comunicação é uma forma de reencarnação desse velho simbolismo, simbolismo arcaico, pelo qual percebemos que não podemos nos compreender individualmente, mas que só podemos existir e compreendermo-nos na relação com o outro (MAFFESOLI, 2004, p.20).

Hall (2005), ao referenciar as culturas nacionais, nos fornece subsídio para buscarmos a origem da identidade cultural das comunidades. Respeitando a escala territorial temos que a construção dos sentidos cotidianos influencia e organiza tanto nossas ações quanto a concepção que temos de nós mesmos. Analogamente ao pensamento de Hall, a cultura nacional, ao produzir sentidos

com os quais um povo se identifica na mesma medida, uma comunidade também se reveste deste poder, contidos nas estórias que são contadas. Nas “memórias que conectam seu presente com seu passado e imagens que dela são construídas” (HALL, 2005, p.51).

Corroborando este conceito, é possível avaliar, como essencial, o reconhecimento dos vários gêneros, presentes no cotidiano das comunidades na construção da linguagem. Através dela, os indivíduos criam vida enquanto sujeitos, sendo no contexto das formações sociais, históricas e ideológicas que os discursos adquirem significado próprio. Assim, vivenciar a história de seu cotidiano, o surgimento de histórias (reais ou fictícias) torna-se uma prática bastante comum nas comunidades. Esta interação social, apropriada nas vozes circulantes, torna-se um elemento importante na representação linguística, social, perpetuando o conhecimento, referendado na própria experiência. Uma vez mais, Hall (2005) afirma que não importa quão diferentes seus membros possam ser em termos de classe, gênero ou raça. Uma mesma cultura tenderá sempre a unificá-los numa identidade cultural, como se pertencesse à mesma família. Uma visão de que, no diálogo cotidiano, são construídos os novos saberes, importantes na produção de uma identidade.

A vivência cotidiana passa a ser respeitada, tendo na CP um interlocutor preocupado em reunir experiências em prol da construção conjunta da gestão da informação, reconhecendo a importância dentro da esfera pública, legitimando sua efetiva aplicação e concorrendo para a inserção social, por meio da integração dos saberes técnico (legal) e comunitário (popular). O conhecimento popular aqui descrito é oriundo da vivência hodierna, formada e adquirida pelas diversas classes em relação com a sociedade, e legitimada a partir de sua inserção como traços de sua apropriação, como caracterizado por Heller em seus estudos, ao afirmar que “o homem nasce já inserido em sua cotidianidade” (HELLER, 1970, p.18).

Entendemos oportuna essa digressão sobre o valor da apropriação da vivência cotidiana, devido a sua representatividade como patrimônio social ao agir como uma ferramenta transformadora das relações humanas, traduzida na dinâmica interativa entre o cidadão e os representantes do serviço público. A adoção e compreensão desse conceito, por parte dos agentes promotores da CP, é uma evolução que permite avançar no caminho da instrumentalização,

de uma nova forma de pensar a comunicação em benefício da cidadania, tendo a informação como matéria-prima potencial, conforme descrito por Duarte (2007a), um elemento que precisa ser formatado e contextualizado para que seja repassado de forma útil aos interessados.

2.17.4. Competência padrão ou código linguístico

Na verdade, este conceito de identidade comunitária garante que, mesmo com deficiências culturais, uma língua multifacetada consegue coexistir, exprimindo de várias formas uma só coisa, dentro das variações permitidas em seu padrão linguístico alternativo. Um padrão linguístico genuíno, mas distante do adotado pela academia. Callou (2008) enfatiza que, ao trabalhar com língua, torna-se imprescindível levar em conta, simultaneamente, fenômenos sociais e linguísticos.

A existência de usos comuns, de uma base linguística internalizada, mesmo em indivíduos de origem social e geográfica distintas, não pode ser deixada de lado, embora língua falada e língua escrita possuam, em princípio, características e regras próprias. A primeira seria mais flexível, relaxada, não controlada e, a segunda, mais rígida, mais formal, impessoal e controlada. Em todas as línguas, é inequívoca uma tendência à unicidade no escrito e à multiplicidade no oral, modalidade que se caracteriza por ser menos homogênea e apresentar variações de uso de todo tipo: estruturais, de redes sociais / geográficas, de gênero, etnia, faixa etária, registro (CALLOU, 2008, p.58).

Moncau (2010) entende que a criação de um padrão linguístico muito irreal, distante da realidade vivida da língua, é a origem do confronto entre a maneira de falar das pessoas, por vezes de forma codificada, que surgem esses conflitos linguísticos. Para a autora, o indivíduo ao comparar seu modo de falar com aquilo que aprende na escola ou com o que é codificado, vê a distância que existe entre essas duas entidades e passa a achar que seu modo de falar é feio, é errado. Logo, é impossível desassociar o saber da atividade intelectual, afinal ambos têm estreita ligação com a linguística em geral, porém é equivocado confundir a capacidade de compreensão e inteligência de um

indivíduo, com o conhecimento de outro, forjado nos bancos escolares. Refletindo as razões que levam à formação deste fenômeno de utilizar uma linguagem restrita, é possível considerar à existência de uma forma de superioridade ou poder, através de um código que só alguns conseguem decifrar. O mais grave é quando esta intolerância linguística ultrapassa os domínios legais, e se instala no domínio do privado, principalmente nas camadas mais pobres da sociedade.

Neves (2005) recorda que a língua utilizada por uma comunidade apresenta um padrão natural, uma norma em si aglutinadora, da heterogeneidade, da multiplicidade, da variação linguística naquele estado de língua. A partir daí, e por via do caráter social da língua, a relação com a regra se encaminha para uma constante busca de qualificação e prestígio. Quanto maior a intensidade com que os indivíduos compreendem sua importância na sociedade, maior é o peso da língua como afirmação. No entendimento da autora, é no próprio uso que está determinante a base da construção da identidade linguística num determinado espaço, mas a reflexão sobre o uso bem como a avaliação do padrão de componentes do perfil identitário da comunidade, pelo que representam de ativação do imaginário coletivo.

Para Roncarati (2008), a língua também está associada a mudanças nas relações de avaliação, em dois níveis: o primeiro, a linguística utilizada pelos próprios membros da comunidade de fala (seu significado social) e o segundo, a avaliação da mudança pelos próprios linguistas – “a evolução da língua, sem reduzir a eficiência em sua função primordial de comunicar” (RONCARATI, 2008, p.49).

A avaliação social, atribuída às formas ou variantes linguísticas, pode aparecer, tanto no indivíduo, como no nível da comunidade. Porém, quando esta ocorrência suceder em nível estrutural, através do sistema linguístico, sua aplicação ocorre em contextos mais amplos com o decorrer do tempo. A autora resume a questão afirmando que ocorre uma luta evolutiva entre as formas novas e as antigas, com as novas se espalhando, tanto de um falante para outro, como de um contexto linguístico para outro.

Os estudos da sociolinguística⁸⁵ indicam que formação de uma língua é heterogênea, múltipla e variável, nunca estanque, segue seu processo contínuo de construção e reconstrução. Ao analisarmos a relação entre os diversos usos da linguagem, desconsiderando a existência de variedades em seu conjunto, reduzem-se as possibilidades de esclarecimento sobre qualquer tipo de informação, como se existisse uma única verdade e todo o alcance de um conceito se limitasse a essa vertente.

Cyranka; Pernambuco (2008) entendem que o caráter de heterogeneidade inerente a todas as línguas responde, em qualquer comunidade linguística, pela existência de diferentes falares e registros. Na opinião das autoras, esta é uma consequência da organização das sociedades em grupos de diversificadas condições socioeconômicas. O surgimento das variedades linguísticas é a produção realizada entre os membros de uma mesma sociedade, sendo valorizadas ao refletir a hierarquia desses grupos sociais. Desta forma, percebemos as razões pelas quais determinados falares são mais desvalorizados do que outros, segundo seus falantes pertençam a uma classe econômico-social mais ou menos privilegiada.

Paiva; Bocco (2000) identificam alguns elementos culturais sujeitos à diversidade. Inicialmente para as autoras, as crenças, dentro da sua subjetividade, fazem parte da bagagem cultural do indivíduo. A seguir, os próprios valores culturais e normativos, onde os primeiros direcionam as escolhas, incertezas, reduzem conflitos, decidindo o que deve ser evitado, e os segundos regram o comportamento que deve ser seguido. Por fim, as atitudes ou maneira aprendida para responder/reagir a certas situações e a visão de mundo, questões filosóficas.

Seguindo o mesmo raciocínio, Garmadi afirma que “falar de uma variedade é apenas reconhecer a existência de um ou de vários conjuntos de diferenças, de uma ou de várias variedades, e recusar estabelecer entre essas variedades uma dada hierarquia” (GARMADI, 1983, p.29).

⁸⁵ Devemos considerar a linguagem como uma expressão que designa uma faculdade humana. Língua, por sua vez, é definida como uma expressão referente a uma, dentre “tantas formas de manifestação concreta dos sistemas de comunicação humanos desenvolvidos socialmente por comunidades linguísticas” (Fonte: MARCUSCHI, 2002).

A entonação, a pronúncia, a escolha vocabular, a preferência por determinadas construções frasais, para Brandão (1991) são os mecanismos morfológicos que lhe são peculiares e podem servir de índices que identifiquem. Desta forma compreende-se que uma língua, falada ou escrita, reflete a organização dentro de um contexto social, expondo suas diferenças, sejam elas geográficas, sociológicas ou culturais.

A língua é um instrumento de comunicação, para Martinet (1978), podendo variar de acordo com as relações humanas estabelecidas, identificando cada grupo social ou comunidade, adaptando-se ao longo do tempo, da maneira mais econômica à satisfação das necessidades comunicativas dos grupos que a falam. A variedade linguística compõe a base coletiva comunitária, ao utilizar seu formato próprio de comunicação como meio de interação particular.

De acordo com Camacho (1988), muitos são os fatores que dão origem a estas variações⁸⁶, com diferentes denominações. Por esta razão, a valorização desta diversidade deve ser reconhecida como uma forma de comunicação representativa, adotada pelos grupos sociais, onde a produção da linguagem adquire valoração e domínio próprios, como explica Matos e Silva (2001), a fim de atender às exigências sociais nas situações comunicativas em que se encontram. Na visão da autora, o poder dominante tende a não reconhecimento das variedades linguísticas, tanto nos níveis populares como nos níveis cultos de uso da língua. Ressaltando que a questão é complexa, uma vez que o domínio e o uso da língua, desta ou daquela variedade, estão intimamente ligados a questões políticas e econômicas.

É possível concluir, então, que o equívoco que o sistema convencional comete ao impor à conscientização através da inteligência coletiva, resulta em um processo contrário à informação, onde o uso um palavreado difícil favorece a segregação, rompe com o verdadeiro significado científico da produção do

⁸⁶ - Dialeto (variações faladas por comunidades geograficamente definidas. Idioma é um termo intermediário na distinção dialeto-linguagem e é usado para se referir ao sistema comunicativo estudado quando sua condição a iguala a linguagem); - Socioleto (variações faladas por comunidades socialmente definidas. É a linguagem padrão estandardizada em função da comunicação pública e da educação); - Idioleto (variação particular, isto é, o vocabulário especializado e/ou a gramática de certas atividades ou profissões); - Etnoleto (variação para um grupo étnico); (Fonte: CAMACHO, 1988, p.29).

saber pelos diversos componentes identitários de uma comunidade, ou mesmo as tribos, caracterizadas abaixo, por Maffessoli:

Não há mais uma verdade única, geral, aplicável em qualquer tempo e lugar, mas, ao contrário, uma multiplicidade de valores que se relativizam uns aos outros, se completam, se nuançam, se combatem, e valem menos por si mesmos que por todas as situações, fenômenos, experiências que supostamente exprimem (MAFFESOLI, 2008, p.56).

Abordar a língua, exclusivamente sob uma perspectiva normativa, contribui para gerar uma série de falsos conceitos e até preconceitos, que vêm sendo desmistificados pela linguística.

A competência linguística é a porção do conhecimento do sistema linguístico do falante, que lhe permite produzir o conjunto de sentenças de sua língua; é um conjunto de regras que o falante construiu em sua mente pela aplicação de sua capacidade inata para a aquisição da linguagem, aos dados linguísticos que ouviu durante a infância.

O desempenho corresponde ao comportamento linguístico, que resulta não somente da competência linguística do falante, mas também de fatores não linguísticos de ordem variada, como: convenções sociais, crenças, atitudes emocionais do falante em relação ao que diz, pressupostos sobre as atitudes do interlocutor de um lado, e de outro o funcionamento dos mecanismos psicológicos e fisiológicos, envolvidos na produção dos enunciados. Reconhece-se que o ato de comunicar enseja um acordo de compreensão mútua, entre emissor e receptor, e que o início deste processo, requer a compreensão sobre a importância do uso de uma linguagem adequada. Esta deve traduzir exatamente as ideias e pensamentos, onde os termos usados compõem um sentido comum, de acordo com as necessidades de expressão.

Por outro lado, pode-se compreender que nossa literatura, dirigida à gramática, apresenta muitos estudos quanto ao formalismo de uma linguagem apurada, nos quais os conceitos de norma padrão, norma culta, padrão culto,

são usados indistintamente, contribuindo para o fortalecimento de preconceitos à variedade linguística⁸⁷.

Mendonça (2001) concorda com este pensamento, ao definir que, além de tentar unificar a língua, nossas gramáticas normativas homogeneízam a norma culta, higienizando-a, produzindo e difundindo uma imagem do que deveria ser a regra escrita formal, tendo por base o modelo dos considerados bons escritores do passado. Mas afinal, existe um padrão normativo linguístico em um país tão grande como o Brasil, composto por uma diversidade de padrões habituais e coletivos, e suas múltiplas formas de manifestação linguísticas, capazes de distinguir os grupos dentro da comunidade de fala?

Nessa perspectiva, Lucchesi (2008) adota o conceito do funcionamento da língua em sua dimensão sócio histórica, onde o conceito de norma ocupa uma posição crucial, impondo a distinção existente entre os padrões de comportamento linguístico (a norma objetiva) e os modelos ideais que regulam este comportamento (norma subjetiva). Vista por este ângulo, a norma culta ou linguagem culta, passa a ser uma expressão empregada pelos linguistas para designar o conjunto de variedades de línguas, efetivamente faladas na vida cotidiana pelos sujeitos cultos, sendo assim classificados os cidadãos nascidos e criados em zona urbana e com grau de instrução superior completo.

A norma culta se distingue da linguagem familiar, da convivência informal entre vizinhos, da língua da cultura e das festas populares, que podemos chamar de linguagem coloquial. A norma culta é regida por um modelo do bom uso da língua, fixado pela tradição literária, dos escritores clássicos, uma língua ideal, codificada nos livros de gramática, que constitui o padrão normativo da língua, ou simplesmente norma padrão [...] Uma outra divisão linguística relevante é a que separa a cidade da zona rural. A normatização está muito mais presente nos centros urbanos, onde se concentram os espaços institucionais, do que no campo, onde a linguagem é mais conservadora e mais distante do padrão (LUCCHESI, 2008, p.32).

⁸⁷ De acordo com Mendonça (2001), na verdade, nossas gramáticas tradicionais são ao mesmo tempo normativas e descritivas, porque enquanto assumem uma postura prescritiva, também descrevem uma forma mais ou menos satisfatória aquilo que se imagina ser norma culta escrita formal.

A CP constitui-se em uma ação formal por meio da qual as comunidades recebem orientações de um interlocutor técnico especializado, que através do diálogo, faz com que o relacionamento seja completo. Tomando como base esta situação, é fácil entender que a clareza deveria ser componente obrigatório não apenas na linguagem, mas em todos os materiais produzidos e entregues às comunidades de baixa renda, permitindo o nivelamento na compreensão, através da sua decodificação técnica. As condições em que a fala se produz tem viva influência sobre a forma que ela toma para atender às necessidades do momento.

Heidegger (1995) questiona em que medida se torna necessário falar na língua dos tecnólogos, quer dizer, numa língua determinada pelo que a técnica tem de mais próprio? Compreende-se então, o papel da língua exposta de uma maneira particular à exigência de dominação da técnica. No processo de conhecimento da linguagem está a decomposição e a interpretação dos termos empregados, condição fundamental para sua desmistificação e acessibilidade plena dos indivíduos, não familiarizados necessariamente, com a especialização. Observa-se que muitos problemas poderiam ser evitados, se houvesse uma preocupação na escolha adequada dos termos empregados. Logo, a pressuposição de que o conhecimento técnico, aprendido nos meios acadêmicos deve ser analisado, também pelo viés cultural, entendendo-se a função do poder público proporcionar a abertura do conhecimento.

Neves (2005) revela uma possibilidade de coerção social nos grupos humanos organizados, explicando a normatização da língua por um viés político e ideológico, onde o ideal da língua unificada pode ser entendido não apenas como garantia de estabilidade social, mas também como atestado de identidade, permanentemente alerta, contra atitudes protecionistas ou de superioridade.

2.17.5. A linguagem como instrumento de poder

Existem muitas versões que podem justificar o surgimento e desenvolvimento da linguagem desde o início da humanidade. A ciência nos mostra que, desde a idade da pedra, o homem sentiu a necessidade de se comunicar, seja por gestos, sons primários, guturais ou mesmo por sua arte

rupestre, no primitivismo do *homo-sapiens*. Provavelmente, neste período, o homem atingiu um importante grau de desenvolvimento e estabilidade, como ser gregário, com um intenso intercâmbio entre pequenos núcleos dentro de suas comunidades. Com a evolução, a espécie humana expandiu seu processo de interação, descobrindo a comunicação através das ideias, possível somente com esta ferramenta abstrata, chamada linguagem. Ao longo da história muitos estudos foram realizados sobre os sistemas linguísticos, de acordo com o enfoque teórico do pesquisador ou seu campo de interesse.

Como visto anteriormente, o interesse pelo estudo da língua evoluiu ao longo dos séculos, de tal forma a nos permitir hoje a Linguística, onde a língua compõe uma entidade de dupla face, significado (seu aspecto conceitual) e significante (ou imagem acústica, o caráter material do signo). Na verdade, os dois termos representam, assim como uma folha de papel, a indissociabilidade entre eles, não há nas línguas, significado sem significante e vice-versa. Para Saussure (2006) o valor de uma palavra, reside na propriedade que tem de valorizar uma ideia, a representação do valor linguístico.

Mas se assim é, em que difere o valor do que se chama significação? Essas duas palavras serão sinônimas? [...] O valor tomado em seu aspecto conceitual, constitui, sem dúvida, um elemento da significação, e é difícil saber se distingue dele, apesar de estar sob sua dependência. É necessário, contudo, esclarecer esta questão, sob pena de reduzir à língua a uma simples nomenclatura (SAUSSURE, 2006, p.133).

Na verdade, os desdobramentos pós-saussurianos alçaram a linguística a um posto importante, ao descrever as particularidades presentes em cada língua e ampliando o conhecimento através de teorização própria, a respeito da estrutura e do funcionamento da linguagem humana de um modo geral. Esta contribuição em especificar as particularidades e o funcionamento da língua foi fundamental para qualificar a compreensão dos estudos linguísticos, presentes neste complexo sistema que integra a sociedade humana. Por esta razão, Saussure refere-se à língua como um *tesouro*, onde a única regra para utilizá-la é receber e memorizar o seu código.

Trata-se de um tesouro depositado pela prática da fala em todos os indivíduos pertencentes à mesma comunidade, um sistema gramatical que existe virtualmente em cada cérebro ou, mais exatamente, nos cérebros dum conjunto de indivíduos, pois a língua não está completa em nenhum, e só na massa ela existe por completo (SAUSSURE, 2006, p.21).

Corroborando esta ideia, Gnerre (1994) afirma que a linguagem não é usada somente para veicular informação, mas que, na verdade ocupa uma “posição central de comunicar”, adquirindo valor quando realizada no contexto social e cultural apropriado.

Também para Bakhtin (2006), como visto em Saussure, a língua adquire uma concepção social, ressaltando inicialmente, como a questão dos “dados reais da linguística, da natureza real dos fatos da língua” enfatizando a natureza social da linguagem. Os estudos sobre a natureza da linguagem de Bakhtin revelam suas relações com a sociedade ao considerar que a língua vive e evolui historicamente na comunicação verbal concreta, não no sistema abstrato das formas da língua, nem no psiquismo individual do falante.

Continuando esta abordagem sobre a importância do estudo da linguagem nos processos comunicativos, é necessário compreender a própria filosofia da língua, como os *sistemas de normas sociais* definidos por Bakhtin (2006), e relacionando questão social à “consciência subjetiva dos indivíduos que participam da coletividade regida por essas normas”.

São assim os sistemas de normas morais, jurídicas, estéticas (tais normas realmente existem), etc. Certamente, essas normas variam. Diferem pelo grau de coerção que exercem, pela extensão de sua escala social, pelo grau de significação social, que é função de sua relação mais ou menos próxima com a infraestrutura, etc. Mas, enquanto normas, a natureza de sua existência permanece a mesma (BAKHTIN, 2006, p.92).

Pode-se identificar a significação do social e sua utilização específica e cotidiana por um determinado grupo ou comunidade, que o autor considera como a *língua nativa*, e que é percebida de modo totalmente diverso das

outras, “a palavra nativa é percebida como um irmão, como uma roupa familiar, ou melhor, como a atmosfera na qual habitualmente se vive e se respira. Ela não apresenta nenhum mistério” (BAKHTIN, 2006, p.94).

Assim sendo, é necessário identificar a comunicação voltada às famílias de baixa renda, como produto destas relações cotidianas, conferindo um sentido particular à percepção destes indivíduos sobre sua vida na sociedade. Significa como enfatizam Paiva; Bocco (2000), compreender de que forma as pessoas se comportam de acordo com suas percepções de mundo, incluindo sua experiência de vida e bagagem cultural.

Uma linguagem, por vezes, forjada nas raízes mais profundas de uma comunidade, e que, segundo o entendimento de Bakhtin (2006, p.102), “transforma-se exteriormente ou desprende-se de seu uso cotidiano”. Uma linguagem dita popular, que está presente nas mais diversas situações cotidianas de cada indivíduo, de forma simples e natural.

Partindo da compreensão sobre a importância da cultura no ambiente comunitário, como representação de bagagem tradicional adquirida ao longo do tempo, é necessário também evidenciar a linguagem utilizada como um elemento fundamentalmente humano nesse percurso de vida. Heidegger (1995) avançou sobre o tema, contribuindo na conceituação sobre a manifestação da linguagem como preservação do pensamento humano em sua essência.

Tradição não é uma pura e simples outorga, mas a preservação do inicial, a salvaguarda de novas possibilidades da língua já falada. É esta que encerra o informulado e o transforma em dádiva. A tradição da língua é transmitida pela própria língua, e de tal maneira que exige do homem que, a partir da língua conservada, diga de novo o mundo e por aí chegue ao aparecer do ainda não apercebido (HEIDEGGER, 1995, p.40).

Desta forma, este objeto de pesquisa, baseado na experiência profissional do autor, voltada às comunidades de baixa renda, evidencia as dificuldades em iniciar um processo comunicativo, quando existe a imposição do conhecimento da língua culta. Na verdade, o próprio uso de expressões técnicas, em detrimento de outras formas alternativas, seguramente traz fortes

consequências, como exclusão e sentimento de inferioridade. Muitas são as razões pelas quais o emprego de uma linguagem culta em nosso país, apresenta um alto grau de diversidade e de variabilidade. A mais forte talvez resida na carência do ensino fundamental⁸⁸, parte em fruto de políticas públicas de educação equivocadas⁸⁹, mas também devido à grande extensão territorial.

Bagno afirma que a questão não é apenas a linguagem utilizada, mas o respeito à própria pessoa, na sua “integridade física, individual e social” (BAGNO, 2007, p.143). É possível compreender que a complexidade no estudo da língua, como parte essencial da linguagem, envolve questionamentos que suscitam a análise de outras ciências, como a psicologia, a antropologia, etc. Nesse sentido, reconhece-se a língua como um elemento sócio-cultural, que adquire valor não apenas como meio de conhecimento, mas também como símbolo do próprio conhecimento.

Ao reconhecer a importância da comunicação através da linguagem, é possível compreender porque mesmo uma pessoa dita culta, dificilmente se expressa em seu dia-a-dia usando a forma purista, ao contrário, por vezes, a fluidez em uma conversação se dá através da liberdade de uso da gíria e do palavreado mais chulo. A marca deste formato de linguagem é a heterogeneidade. Uma diversidade que transcende os limites geográficos das comunidades, presente no contato cotidiano, nas músicas, nos jornais, etc.

Tem-se, então, que a língua é também um instrumento de representação comportamental, praticada por um grupo específico, permitindo variações em seu interior, mas unida através dos laços de convivência e que por esta proximidade cotidiana, terminam por adotar modos de falar muito semelhantes, distinguindo-os de outros indivíduos. É necessário ter o cuidado

⁸⁸ Segundo a UNESCO, o Brasil está entre os 53 países que ainda não atingiram e nem estão perto de atingir os Objetivos de Educação para Todos até 2015, apesar de ter apresentado importantes avanços no campo da educação ao longo das duas últimas décadas. (Fonte: UNESCO – Disponível em: < <http://www.unesco.org/new/pt/brasil/education/education-for-all>> Acesso em: 20 jun.2011.)

⁸⁹ A preocupação com a qualidade da educação básica ofertada figura entre os principais focos de atenção dos gestores públicos do Brasil e entre as maiores causas de mobilização da sociedade civil [...] Diversos estudos já investigaram o que é possível fazer dentro das escolas ou melhorar os resultados escolares e, posteriormente, o desempenho de mercado de trabalho, seja por meio da melhora da infra-estrutura escolar, professores e diretores melhor qualificados e de outras atividades oferecidas em escolas. Não é comum, entretanto, encontrar políticas educacionais que tenham impactos importantes sobre os resultados educacionais. (Fonte: Ministério da Educação).

de compreender que esta linguagem coloquial ou popular, mesmo associada à simplicidade (decorrente da espontaneidade, da própria informalidade cotidiana), não deve ser confundida com a gíria⁹⁰. Esta, na verdade, é um tipo de linguagem especial, em que determinados grupos sociais utilizam palavras não convencionais para designar outras palavras formais da língua, com intuito de codificação ou mesmo distinguir o grupo dos demais, criando um jargão próprio. Embora como vocabulário de grupo ela surja também entre os mais diversos grupos sociais, constituindo uma marca identificadora desses grupos.

Parece evidente que todas as línguas naturais possuam os recursos próprios, necessários para a comunicação entre seus falantes. Se uma língua não possui um vocabulário extenso num determinado domínio, significa que os seus falantes não necessitam dessas palavras; caso contrário, ao tomar contato com novas realidades, novas tecnologias, os falantes dessa língua serão fatalmente levados a criar novos termos ou a tomá-los emprestado. À luz da competência linguística é possível avaliar este tipo de comunicação como uma variante do povo, aplicada nas mais diversas microrregiões da cidade, como bares, mercados e fábricas. Seguramente, não são todos os indivíduos de uma sociedade que tem acesso a conteúdos de referência culta, ideologicamente considerada a língua padrão, na visão de Gnerre (1994, p.6), “associada tipicamente a conteúdos de prestígio”.

De acordo com o pensamento de Modesto (2009, p.1), relacionar o fator ideológico (um termo de significado tão profundo em sua interpretação) à linguagem, nem sempre é uma tarefa simples, pois a ideologia penetra em setores insuspeitáveis, seja na educação familiar ou mesmo escolar, impedindo de todas as formas, a flexibilidade entre o pensar e o agir, determinando as repetições de fórmulas prontas e acabadas. Por outro lado, reflete o autor, é exatamente nesses mesmos espaços em que é veiculada a ideologia que se inicia o processo de conscientização.

⁹⁰ Conforme Preti (1999), quando esses grupos sociais restritos, pelo contato com a sociedade, vulgarizam seu comportamento e sua linguagem, perde-se o signo de grupo. Para o autor, no caso da gíria, ela se incorpora à linguagem popular, tornando-se o que costumamos chamar de *gíria comum*, segundo alguns estudiosos mais ortodoxos, simplesmente parte do *vocabulário popular*. Mesmo a gíria sendo expressão social através da língua ela se dissemina não apenas entre as classes menos favorecidas.

A ideologia é entendida por Chauí (1987) como um instrumento de dominação que tende a *esconder* dos homens o modo real como suas relações sociais foram produzidas e a origem das formas sociais de exploração econômica e de dominação política. A filósofa segue seu pensamento, denominando ideologia como um ocultamento da realidade social, através do qual “os homens legitimam as condições sociais de exploração e de dominação, fazendo com que pareçam verdadeiras e justas” (CHAUÍ, 1987, p.8).

Para Fiorin (2007), possuir o conhecimento linguístico é deter também a capacidade de manipulação, reafirmando que a capacidade do conhecimento linguístico não está ligada unicamente ao conhecimento gramatical. Manipular⁹¹ equivale a manejar, conduzir uma pessoa ou grupo de pessoas, como se fossem objetos, a fim de dominá-los facilmente. Quando o meio utilizado é a linguagem, a situação adquire função ambivalente, afinal a linguagem é um dos maiores dons da humanidade, mas também o mais arriscado.

Assim sendo, a manipulação, no âmbito da linguagem, ao ter o poder de formular e alterar conceitos, conforme a especificidade de seu vocabulário, torna-se de fácil ou difícil compreensão. A linguagem deve ser analisada de forma a conhecer qual a identidade do autor e suas intenções com o texto. Ao analisar a linguagem e a ideologia por trás das palavras, é importante lembrar que não existe conhecimento *neutro*, portanto um texto ou um discurso é sempre a expressão de um ponto de vista a respeito da realidade. De acordo com Lucchesi, “à heterogeneidade real do comportamento linguístico dos indivíduos contrapõe-se à homogeneidade artificial do padrão normativo ideal” (LUCCHESI, 2008, p.63).

⁹¹ O verbo manipular significa, ao mesmo tempo, habilidade e destreza na atividade com as mãos e, também tornar falso, adulterar, enganar e, ainda tem um sentido criativo, que é o da capacidade de mudar, alterar e modificar. Relacionado à comunicação, o verbo manipular, do qual deriva a palavra manipulação, ganhou ao longo do tempo um significado específico que é o de ludibriar, iludir, tapear, usar uma determinada mensagem para atingir objetivos previamente estabelecidos. Com o passar dos tempos, novas técnicas de influenciar pessoas foram desenvolvidas, aprimoradas e passadas de geração em geração, bem como utilizadas com intenções diversas. A necessidade de imposição de um pensamento e consequente subordinação de um indivíduo a um ideal ou objetivo tem fascinado oradores de todos os tempos, buscando aprimorar seus próprios discursos. Acompanhando essa evolução, esses meios se tornaram conhecidos de todos e, portanto, perdem em parte sua eficiência. Surge assim a segunda parte desse processo: o aparecimento de novas técnicas imperceptíveis, e assim cumprem sua função sem maiores transtornos, que são formas alternativas de manipulação que lidam diretamente com o subconsciente das pessoas. (Fonte: Duarte, 2008)

Conseqüentemente, é necessário explicitar qual é o real significado de norma, uma vez que o ensino fundamental permanece baseado na tradição normativo-prescritiva da língua. A necessária revisão de conceitos como sistema e fala, abordados nos estudos do linguista romeno Eugene Coseriu, como um conjunto de possibilidades concretas ou abstratas de uma língua, ou melhor, as formas de expressão consagradas individualmente ou em comunidade. A norma, inicialmente seria o resultado das ações concretas, produzidas em caráter coletivo da língua, referendado por seu caráter social.

No Brasil, reforça Marcondes (2004, p.3), grande parte dos falantes, por não ter acesso à educação básica e, desse modo, não dominar a norma prescritiva, faz apenas o *bom uso* da língua como norma popular (objetiva), não aprendida na escola, estando sujeitos a inúmeros preconceitos linguísticos. Em outras palavras, a sociedade, devido a constantes inovações e o incremento de novos conhecimentos, deve aceitar o uso da comunicação (e a própria língua) como elemento formador da aprendizagem, e passou a respeitar e interagir com as diferenças étnicas, culturais, sociais e econômicas.

No entendimento de Gnerre (1994), da mesma forma que o Estado e o poder são apresentados como entidades superiores e neutras, deve-se considerar também que o código aceito, oficialmente, pelo poder é apontado como neutro e superior. E todos os cidadãos têm que produzi-lo e entendê-lo nas relações com o poder. A língua configura-se como um bem precioso, ou melhor, poderoso. É através dela que se formam as relações de poder e dominação, as igualdades e as desigualdades. Por meio de força de uma língua, o indivíduo pode fazer parte de um grupo hoje, e amanhã ser excluído.

Para Martín-Barbero, a “dominação habita a linguagem através de dispositivos de neutralização e amordaçamento da ação - do trabalho - contida na palavra” (Martín-Barbero, 2014, p.26). Assim, o autor refere que o discurso vazio (oco) e pelo palavrório, reflete a ausência de participação de decisão.

A ação é dita em uma linguagem falsa quando a própria ação responde à realidade de aparências, de uma industrialização dependente que coexiste com o latifúndio e instituições políticas formais e ocas como a retórica em que se expressa (MARTÍN-BARBERO, 2014, p.26).

A marginalização da língua afasta do indivíduo o acesso a informações importantes, privando-o de seus direitos de cidadão. Uma espécie de ideologia, não oficial, mas encontrada em determinados setores da sociedade, onde sempre existirá um grupo que detém o poder e que considera que seu modo de falar é a forma de comunicação mais interessante, e por esta razão, imposta aos demais. Comparando trajetórias de vida tão distantes, entre uma classe social privilegiada, que têm à sua disposição boas escolas, livros, informação eletrônica, e de outro lado, o morador das comunidades carentes, é possível compreender o reflexo da diferença de poder gerada neste processo, evidenciando a razão pela qual, os mais pobres desenvolveram sua própria linguagem.

Ao reconhecer o poder exercido pela linguagem, em sua célebre aula inaugural na Escola de França⁹², Barthes (2007) entende a língua como instrumento de soberania da classe dominante, *vozes autorizadas* que se outorgam a fazer ouvir o discurso de todo poder: o discurso da arrogância, impondo suas representações mais particulares, para que fossem aceitas como verdades universais.

Adivinhamos então que o poder está presente nos mais finos mecanismos do intercâmbio social: não somente no Estado, nas classes, nos grupos, mas ainda nas modas, nas opiniões correntes, nos espetáculos, nos jogos, nos esportes, nas informações, nas relações familiares e privadas, e até mesmo nos impulsos liberadores que tentam contestá-lo: chamo discurso de poder todo discurso que engendra o erro e, por conseguinte, a culpabilidade daquele que o recebe (BARTHES, 2007, p.10).

O autor prossegue, afirmando que a linguagem, por seu caráter classificatório, é o objeto em que se inscreve o poder, extemporâneo e inexorável. Por vezes, opressiva na forma de suas várias instituições, mesmo as opiniões correntes, oferece sua estrutura a serviço de um poder, seja ele

⁹²Livro publicado em 1953, onde Barthes retoma os conceitos de signo, tais como foram postulados pelos primeiros autores que escreveram sobre o tema, como sejam, Pierce e Saussure (proveniente da Linguística).

qual for. Para Barthes (2007), a língua é além de tudo, fascista: A linguagem é o objeto em que se inscreve o poder, mais que impedir que se fale algo, ela *obriga* a falar algo, utilizando-se da expressão como meio, permitindo apenas algumas *liberdades condicionais*.

Mas o exemplo não é a própria coisa, e a coisa *linguageira* não pode ser tida e contida nos limites da frase. Não são somente os fonemas, as palavras e as articulações sintáticas que estão submetidos a um regime de liberdade condicional, já que não podemos combiná-los de qualquer jeito (BARTHES, 2007, p.22).

O poder da língua utilizada como intolerância linguística é uma forma velada de preconceito social. É possível compreendê-lo melhor ao perceber que *falar bem* é uma regra da mesma natureza das regras de etiqueta, das regras de comportamento social. Os que dizemos que falam errado são apenas cidadãos, que seguem outras regras e que não têm poder para ditar quais são as elegantes. Evidenciando a linguagem utilizada pelos técnicos do poder público e sua relação com as populações mais pobres, novamente Barthes apresenta uma definição interessante: “A linguagem é uma legislação, a língua é seu código” (BARTHES, 2007, p.7).

Desta forma, se cada técnico, ao empregar um vocabulário específico (aprendido nos meios acadêmicos e propagado no universo fechado dos escritórios), acreditar que poderá ser compreendido facilmente pelas comunidades mais carentes, estará próximo de incorrer em um grave equívoco social. Se estiver assim, diante de uma forma indireta de poder, o poder da linguagem, onde na verdade, seu uso serve apenas para encobrir a deficiência de desconhecimento do linguajar mais simples, falado pelas camadas mais pobres da população.

Transferindo este conceito para a realidade das comunidades mais pobres, encontraremos algumas das razões que a levam à sua estigmatização, seja por escreverem ou falarem de forma errada a língua culta. Logo, seu produto seria o resultado das vivências, produzidas ou utilizadas, ao longo do tempo e reproduzidas com base no reflexo de cada realidade, como a existente nas comunidades de Porto Alegre. Surge desta forma, a dificuldade de

comunicação dos indivíduos de baixa renda, refletida no processo de exclusão, e sua incapacidade de compreensão da linguagem utilizada, fruto de um sistema educacional deficiente.

Outra forma de preconceito reside na vinculação do conhecimento simples ao conceito de letramento, como se bastasse apenas o domínio da língua, para que um indivíduo adquira pleno desenvolvimento sociocultural. Certamente, esta pesquisa não prega a eliminação do aprendizado básico. Ao contrário, ela reafirma que a má distribuição de renda e o sistema educacional deficiente são frutos de políticas públicas, conduzidas de forma equivocada em nosso país, razão pela qual o grau de analfabetismo nas comunidades carentes atinge praticamente a todas as faixas etárias.

Ao circular nas proximidades das vilas populares de Porto Alegre, é possível compreender como um indivíduo que habita estes lugares pode ser rotulado, aliado dos processos sociais, ao ter sua identidade e cultura, relegados a um plano inferior, reforçando em sua segregação o estereótipo de insociabilidade.

Combater os estereótipos é, pois, uma tarefa essencial, porque neles, sob o manto da naturalidade, a ideologia é veiculada, a inconsciência dos seres falantes com relação a suas verdadeiras condições de fala (de vida) é perpetuada [...] mas a luta contra o estereótipo e seu reino é certamente a tática mais segura para evitar que o discurso coalhe nas ilusões da naturalidade e nas tentações do autoritarismo (BARTHES, 2007, p.199).

A desconstituição destes estereótipos, criados e reproduzidos pela sociedade, é também papel do poder público, através de uma proposta de relacionamento, que compreenda as dificuldades culturais presentes nas comunidades carentes. Uma triste realidade de vida, onde seus acertos são diminuídos, para ridicularizar seus erros.

2.17.6. A CP e a nova linguagem digital das favelas

Muito se tem debatido sobre a importância do uso das novas tecnologias digitais disponíveis, em função da inserção social como forma de

enfrentamento à pobreza (sobretudo no campo dos direitos humanos e constitucionais), na busca do conhecimento e à informação, como acesso a cidadania. Esse avanço estimula à criação de um novo processo, um novo elemento, advindo da evolução tecnológica no campo social, a exclusão digital, em direção à inserção social, que remeta a valorização do indivíduo, permitindo através da nova sociedade em rede, seu envolvimento em decisões importantes de sua vida.

Por consequência, a elaboração de políticas públicas deve estar em consonância com essa nova dinâmica social, promovendo facilidades no uso e na valorização dos dispositivos digitais, em benefício da promoção da cidadania plena, por meio do compartilhamento dos saberes virtuais, como apregoado por Chartier (1999). Mesmo na dura realidade das comunidades em situação de vulnerabilidade social, as trajetórias de vida construídas configuram um patrimônio cultural que deve ser reconhecido e valorizado, como evidencia Chartier, ao afirmar que é “preciso preservar as próprias condições de sua inteligibilidade, conservando os objetos que o transmitiram” (CHARTIER, 1999, p.153).

O incremento de oportunidades, que reduzam a exclusão das classes marginalizadas, apresenta-se como uma grande e desafiadora ação de preservação da memória cultural. Uma peça faltante nesse intrincado quebra-cabeças, que é a construção de uma sociedade da informação mais justa, através das novas tecnologias disponíveis.

Sabemos que a exclusão digital é uma realidade socioeconômica e cultural, onde a apropriação das tecnologias de informação e comunicação não está ao alcance da maioria da população, que permanece à margem das transformações sociais oriundas de seu desenvolvimento. Não podemos esquecer que, muito embora o avanço tecnológico venha promovendo uma sensível redução nos custos de aquisição, de outra parte, o acesso por parte da população ainda é restrito.

Nesse sentido, Demo (2007) considera que a própria inovação tecnológica nega o acesso a muita gente, tornando seletivo o desfrute daquilo que seria lugar-comum desta sociedade, fortalecendo uma nova classe de analfabetismo digital.

Estar analfabeto não é apenas não saber ler, escrever e contar, é principalmente estar por fora do mundo digital, em especial das oportunidades de saber pensar mediadas por plataformas informacionais (DEMO, 2007, p.8).

A evolução digital, que resultaria em vantagem para a sociedade, passa a depender de políticas públicas eficazes, que invistam em projetos inclusivos socialmente, elaborando novas possibilidades de acesso popular, que altere este novo quadro de segregação cidadã.

Esse também é o pensamento do inglês Peter Burke (2003), que destaca, em seus estudos, a importância da análise sociocultural. Para quem o acesso tecnológico sempre foi fator preponderante de inclusão social, em particular na sociedade, onde os estudos tentam considerá-la como engenharia.

Contudo, não basta somente oportunizar o acesso tecnológico às comunidades carentes, é necessário também orientá-las sobre como utilizá-lo, como um benefício, uma apropriação necessária na promoção à conscientização da plena cidadania.

Por outro lado, o acesso às redes sociais confere um sentido mais amplo ao processo de comunicação, ao conectar novos usuários, cooptando-os em direção aos mesmos objetivos, potencializando os interesses, fortalecendo assim, o envolvimento destes em torno de um laço social cibernético.

Percebemos a importância da tecnologia como cidadania, ao reforçar os vínculos sociais, fazendo com que as redes sociais constituídas passem a circular, não apenas as informações, mas também estimular a participação das comunidades, como forma de atenuar sua vulnerabilidade, através do processo de integração entre seus seguidores. Uma ligação social é construída ao longo da convivência e troca de ideias, incrementada com a bagagem e história de vida de cada indivíduo, que adotou a rede social como forma de relacionamento para a promoção do seu desenvolvimento comunitário.

Relacionando essa afirmação aos grupos que habitam as comunidades mais pobres das cidades, podemos entender que o sentido de Rede Social abarca além do entretenimento (*Facebook, Instagram e Twitter*, entre outros). Com estes serviços é possível compartilhar conhecimentos, notícias, imagens e acontecimentos que ocorrem dentro da própria comunidade, reivindicando os

seus direitos, sugerindo projetos e ações para os gestores públicos de forma direta, através dos aplicativos governamentais existentes.

A tecnologia permite que as redes sociais possam desempenhar uma nova e poderosa ferramenta, uma plataforma disponível democraticamente, que deve ser empregada de forma colaborativa na busca dos direitos à cidadania. Se analisarmos a rapidez com que as tecnologias e os aplicativos se desenvolvem, é possível perceber a existência de diversos sites de rede social cidadãos, que atuam como uma verdadeira interface, que permitem o diálogo múltiplo entre os indivíduos e as entidades governamentais.

O fenômeno do acesso às redes sociais pode ser classificado como ferramenta de cidadania, ao permitir o exercício dos direitos da participação democrática na vida pública do país, pelos mais diversos grupos.

A organização através das redes sociais confere a efetiva participação da população, comprovando sua força mobilizadora no compartilhamento de informações, ao propor soluções que venham em benefício da inserção social das comunidades carentes.

Nesse sentido, Castells (1999) demonstra toda a importância do avanço científico cotidiano ao afirmar que uma revolução tecnológica, centrada nas tecnologias de informação, começou a remodelar, de forma acelerada, a base material da nossa sociedade. A evolução humana vem se desenvolvendo, ao longo dos últimos anos, adaptando-se ao modelo determinado pelos meios tecnológicos de informação e comunicação, num processo de transformação cada vez mais acelerado, onde o indivíduo deve estar minimamente preparado para melhor compreendê-la. Uma ordem sistemática de transformação, que de acordo com Castells “expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum” (CASTELLS, 1999, p.68). Nela a informação é depositada, processada, utilizada até que seja transmitida. Nesse sentido, o filósofo espanhol identifica na *internet* uma nova forma de comunicação, capaz de transformar simples indivíduos em um potencial emissor, com poder e autonomia de comunicação globalizada.

Porém, a possibilidade de atenuação da desigualdade social, através da inclusão digital, não pode ser entendida como a garantia plena da socialização das redes tecnológicas, é preciso conscientizar a população sobre

como usá-las de forma adequada. Nesse sentido, a velocidade com que o acesso às redes de informação vem aumentando nos grandes centros urbanos exige a criação de projetos, por parte do governo, que permitam o aprendizado e a utilização dessas novas tecnologias de comunicação, a fim de impulsionar e promover grupos de trabalhos dirigidos à capacitação dos cidadãos.

2.18. A comunicação e a transdisciplinaridade

Atualmente, com o avanço do debate sobre as práticas sociais dentro da CP e da transparência no repasse da informação, como pressuposto da cidadania, adotar uma postura dialógica que satisfaça o dever público de informar a sociedade, passa necessariamente, por uma abordagem transdisciplinar dos processos comunicacionais.

Assim, nossa pesquisa ao reconhecer as deficiências existentes no formato da CP, entende a importância de retomar a consciência transdisciplinar da construção do saber como uma estratégia para a criação de políticas, que permitam uma informação de qualidade para a sociedade, principalmente para suas camadas marginalizadas. Conseqüentemente, a abordagem transdisciplinar converte-se em um importante subsídio científico, que nos permitirá repensar o formato da CP, possibilitando o seu debate através das diversas disciplinas complementares, (re) conduzindo o poder público ao seu papel de representante da sociedade.

Segundo D'Ambrosio (1997, p.25) “ao longo da história, os indivíduos e as sociedades empreendem esforços para lidar e conviver com a realidade natural e sociocultural”, procurando explicações através da ciência, mas também aos modos de comunicação. Na verdade, ainda que a utilização do termo seja recente⁹³, proposta por Piaget (nos anos 70), a ação transdisciplinar

⁹³ Até onde se sabe, em 1970 o termo *transdisciplinar* (o que atravessa, o que está entre e o que está além das disciplinas) é enunciado pela primeira vez, como vimos, por Jean Piaget. Em 1986 realiza-se o colóquio *A Ciência Diante das Fronteiras do Conhecimento*, organizado pela UNESCO em Veneza, do qual resultou a Declaração de Veneza. Em 1991 realiza-se o congresso *Ciência e Tradição: Perspectivas Transdisciplinares para o século XXI*, organizado pela UNESCO em Paris, do qual resultou o documento *Ciência e Tradição*, que pode ser considerado o segundo documento da transdisciplinaridade. Em 1994 realiza-se o 1º Congresso Mundial da Transdisciplinaridade, organizado pelo CIRET (*Centro Internacional de Pesquisas e Estudos Transdisciplinares*, sediado em Paris) com a parceria da UNESCO em Arrábida, Portugal, do qual resulta A Carta da Transdisciplinaridade. Em 1997 realiza-se o 2º Congresso Mundial da Transdisciplinaridade, organizado pelo CIRET com a parceria da

convive com a humanidade desde a sua origem, inserida dentro de um processo integrador, ecológico, como nos explica Morin (2004), ao utilizar-se de várias ciências (sociologia, biologia, geografia, botânica, etc.) para constituir uma unidade complexa a ser estudada.

À luz da sociologia, a transdisciplinaridade baseia sua importância na troca, na interação como elemento comportamental que une o homem ao objeto, a partir da ligação do saber, assegurando condições para a sua potencialização de forma participativa, cooperativa. Uma ruptura aos pressupostos racionalistas de René⁹⁴ Descartes, cartesianos e ao *saber instrumental* de Francis Bacon⁹⁵ e Thomas Hobbes⁹⁶, que acabaram por determinar a fragmentação do conhecimento. Para Krohling (2007), esse processo não aconteceu “só no nível do saber, mas também na divisão técnica do trabalho”, embasando sua afirmação sobre esse dualismo entre objetividade e subjetividade através do diagnóstico feito por Roberto Crema:

Agora, encaremos os fatos. Nos últimos quatro séculos, atiramo-nos à frenética tarefa de especializar nossas mentes. No início, num movimento compensatório salutar, já foi dito, cumprindo uma necessária e fundamental função histórico-cultural. Depois, por puro condicionamento dissociativo. Esclerosamo-nos no outro extremo da polaridade. Ser especialista tornou-se fardo e fardo cultural. Unilateralidade de visão adquiriu status: desconectados de uma visão global, tornamo-nos sofisticados prisioneiros das frações (KROHLING, 2007, p.201 *apud* WEIL *et al.*, 1993, p.138).

O primeiro documento que registrou o interesse oficial da ciência pela transdisciplinaridade foi a Declaração de Veneza⁹⁷, redigida em 1986, com o

UNESCO em Locarno, do qual resulta o documento *A Síntese do Congresso de Locarno*. Todos esses documentos estão disponíveis no site Centro de Educação Transdisciplinar.

⁹⁴ René Descartes (1596-1650), filósofo, físico e matemático francês. Durante a Idade Moderna, também era conhecido por seu nome latino Renatus Cartesius.

⁹⁵ Francis Bacon (1561-1626), político, filósofo e ensaísta inglês, Barão de Verulam, Visconde de Saint Alban, considerado o fundador da ciência moderna.

⁹⁶ Thomas Hobbes (1588 -1679), foi um matemático, teórico político e filósofo inglês, autor de *Leviatã* e *Do cidadão*.

⁹⁷ A Declaração de Veneza foi gerada a partir do comunicado final do Colóquio *A Ciência diante das Fronteiras do Conhecimento* Veneza, 7 de março de 1986. Os participantes do

princípio de questionar os valores de nosso tempo. Nesse encontro foram destacados pontos, como as transformações provocadas pelas ciências fundamentais, em confronto com as inovações tecnológicas do último século. O documento expressa seu repúdio pelo determinismo mecanicista, o positivismo e o niilismo, como graves ameaças para a humanidade, vislumbrando um novo cenário, que a ciência se aplica às diferentes tradições do mundo. Nesse sentido, enfatiza que as ciências exatas, ciências humanas, arte e tradição devem promover encontros e trocas, proporcionando novos métodos de educação. Por fim, o documento indica que a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) deverá dar prosseguimento às proposições, estimulando a universalidade e a transdisciplinaridade.

Rodrigues (2000) considera que a expressão *transdisciplinaridade* evidencia diversos significados, “desde aqueles capazes de incitar atraentes movimentos reflexivos, investigativos, até reações de forte resistência e desconfiança, principalmente se considerarmos a perspectiva polissêmica que a palavra é capaz de inspirar” (RODRIGUES, 2000). De outra parte, a autora reforça que “ao mesmo tempo em que estimula oposições, a transdisciplinaridade tem o poder de aglutinar, de provocar certa sedução” (RODRIGUES, 2000). Por essa razão, por vezes sua conceituação tem gerado confusões interpretativas.

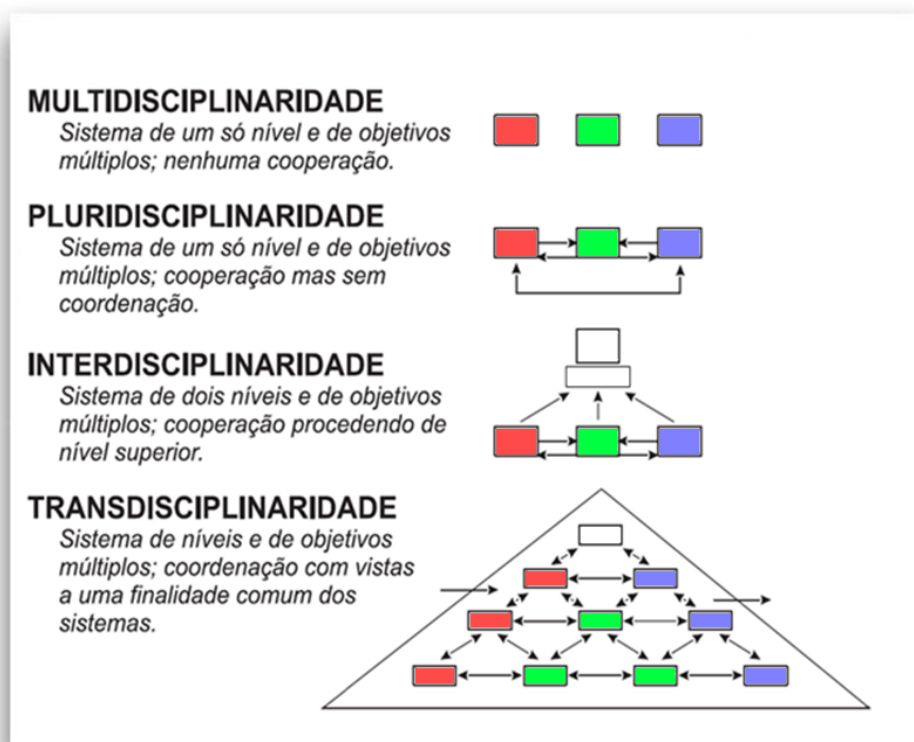
Na busca de esclarecimento, a autora explica que a transdisciplinaridade é diferente da multidisciplinaridade e da interdisciplinaridade: “a multidisciplinaridade ou pluridisciplinaridade, trata do estudo de um mesmo objeto por várias disciplinas”, ou seja, não existe uma integração entre elas uma vez que “cada qual concorre com seus conhecimentos específicos no estudo de determinado assunto” (RODRIGUES, 2000). Já a interdisciplinaridade, prossegue a autora, diferentemente da pluridisciplinaridade ou multidisciplinaridade, “promove a troca de informações e de conhecimentos entre disciplinas, mas fundamentalmente, transfere métodos de uma disciplina para outras” (RODRIGUES, 2000). Por fim, Rodrigues esclarece que a interdisciplinaridade, além de possibilitar interlocução entre as áreas do conhecimento, “constitui uma estratégia

colóquio *A Ciência Diante das Fronteiras do Conhecimento*, organizado pela UNESCO, com a colaboração da Fundação Giorgio Cini - Veneza (UNESCO, 1986).

importante para que elas não se estreitem nem se cristalizem no interior de seus respectivos domínios”; permitindo flexibilização dos conhecimentos “disponibilizando-os em novos horizontes do saber” (RODRIGUES, 2000).

Jantsch, na década de 1980, desenvolveu um modelo gráfico (apresentado abaixo), que busca definir a transdisciplinaridade como uma consequência normal da síntese dialética, provocada pelo esforço integracionista e interdisciplinar entre os vários conteúdos e didáticas (WEIL *et al.*, 1993).

FIGURA 07
Modelo de transdisciplinaridade de Jantsch



Fonte: WEIL *et al.* (1993)

Para o filósofo francês Nicolescu (1999), a transdisciplinaridade é uma ação estabelecida *entre, através e para além* das disciplinas, na qual sua dinâmica está baseada na *coerência*, na *legitimidade* e na *articulação* de saberes que se desdobram de seu difícil exercício. Em sua obra *O manifesto da transdisciplinaridade* (1999), Nicolescu considera que as disciplinas permanecem em transição, transcendendo o pensamento clássico, a fim de

atingir novos níveis, dentro do que ele classifica como a Realidade Multidimensional. A visão transdisciplinar foca os seus objetivos na dimensão cotidiana do indivíduo considerando os seus sentimentos, como a emoção e a sensibilidade, transcendendo os limites estáveis entre as disciplinas. Entendemos, pois, que a abordagem transdisciplinar respeita o saber construído na cultura e vivência da sociedade, adaptando cada uma de suas ações metodológicas às diversas situações experimentadas pelo indivíduo.

A ruptura entre ciência e cultura, que se manifestou há três séculos, é uma das mais perigosas. Por um lado, há os detentores de conhecimento puro e sólido; por outro, os praticantes do conhecimento ambíguo e superficial. [...] Tudo deve ser feito no sentido de reunir essas duas culturas artificialmente antagônicas - a cultura científica e a cultura literária ou artística - de forma que possam transpor para uma nova cultura transdisciplinar, condição preliminar para a transformação das mentalidades (NICOLESCU, 1997).

Na visão do autor, a metodologia da pesquisa transdisciplinar está centrada em três níveis: a Realidade, a Lógica do terceiro incluído e a Complexidade, sobre os quais vamos discorrer a partir desse momento. O primeiro nível, de acordo com o preceito de Nicolescu (1997), enfatiza que a estrutura descontínua dos níveis de Realidade explica por que a pesquisa transdisciplinar é distinta da pesquisa disciplinar, embora sendo complementar a ela. A pesquisa disciplinar considera, no máximo, fragmentos da Realidade, “por outro lado, a transdisciplinaridade interessa-se pela dinâmica engendrada pela ação de diversos níveis de Realidade ao mesmo tempo” (NICOLESCU, 1997). Dessa forma, a Realidade não pode ser considerada apenas como uma construção social acordada, consensual e intersubjetivamente pela coletividade, ao contrário, ela surge a partir de uma dimensão transubjetiva, da mesma maneira “que um simples fato experimental pode arruinar a mais bela teoria científica” (NICOLESCU, 2009, p.5). Por essa razão, a noção de nível de Realidade, segundo Nicolescu (2009), oferece uma explicação simples e clara da inclusão do terceiro, onde própria Realidade é a dimensão que “resiste às nossas experiências, representações, descrições, imagens ou formalizações matemáticas. É preciso também dar uma dimensão ontológica à noção de

Realidade, pois a Natureza participa do ser do mundo” (NICOLESCU, 1997, p.3).

O segundo nível transdisciplinar, elencado por Nicolescu (1997), reside na regra do terceiro incluído. Essa análise referencia de forma antagônica o princípio aristotélico do terceiro excluído⁹⁸ onde, dadas duas proposições, cujos predicados são contrários, uma delas é verdadeira e a outra falsa, não havendo terceira possibilidade, indica o interesse em reafirmar a possibilidade inversa, ou seja,

a lógica do terceiro incluído não é, simplesmente, uma metáfora [...] é uma lógica da complexidade e mesmo, talvez, sua lógica privilegiada, porque ela permite atravessar, de maneira coerente, os diferentes campos do conhecimento. A lógica do terceiro incluído não anula a lógica do terceiro excluído: ela apenas restringe seu campo de validade (NICOLESCU, 2009. p.4).

Percebemos, então, que o princípio da transdisciplinaridade está vinculado à ação interativa entre o sujeito e o objeto, na importância da participação mútua na aquisição do saber, sem que para isso seja necessário reduzi-lo, ou mesmo manipulá-lo. Nossa pesquisa tem como objetivo, encontrar alternativas que permitam partilhar o conhecimento através da CP, considerando o diálogo, visando à busca de soluções em conjunto, convivendo com as diferenças, renunciando, se for preciso, a visão clássica do conhecimento, ao adotar uma postura transdisciplinar que abre espaço para o saber comum entre os sujeitos de uma mesma sociedade. Dessa forma, a transdisciplinaridade passa a expressar a possibilidade do poder público estar ao lado da vida do cotidiano de milhões de pessoas em nosso país, que convivem com dificuldades socioculturais e que necessitam dessa mudança, como uma exigência do nosso tempo, que considera e respeita a complexidade presente nas práticas e ações promovidas no âmbito da comunicação.

O terceiro nível transdisciplinar, listado por Nicolescu (2009), refere-se à Complexidade, através do qual o saber percorre de forma transversal em

⁹⁸ Em Lógica, a Lei do Terceiro Excluído (em latim, *principium tertii exclusi* ou *tertium non datur*) é a terceira de três clássicas *Leis do Pensamento*. Ela afirma que para qualquer proposição, ou esta proposição é verdadeira, ou sua negação é verdadeira.

direção ao conhecimento humano, religando-o (juntamente com o objeto) aos valores do mundo, abordando seus fenômenos como totalidade orgânica (um todo indissociável) e, por consequência, contrapondo-se à causalidade linear⁹⁹. Por essa razão, a concepção da Complexidade reside na abordagem transdisciplinar dos fenômenos, abandonando o reducionismo presente nos processos de investigação científica em todos os campos, incluindo a possibilidade sistêmica, da criatividade e do caos.

A Complexidade, dentro do processo transdisciplinar, representa, em nossa pesquisa, um convite ao diálogo entre os diversos campos do saber onde aqueles que detêm o conhecimento passam a dividi-lo de forma saudável, não imposta, mas livre e esclarecedora. Por essa razão, a transdisciplinaridade é um poderoso instrumento que nos ajudará a compreender a realidade social na qual estamos inseridos, a partir de sua visão plural e inclusiva, uma metodologia aberta, fundamental no complexo e delicado processo de abordagem, que resulte em uma CP de qualidade.

A transdisciplinaridade, em nossa abordagem teórica e metodológica, acrescenta elementos que nos mostrem de que forma se dá esta relação, através dos pressupostos contidos no Paradigma da Complexidade, de Edgar Morin¹⁰⁰, e seus princípios do Pensamento Complexo. A compreensão das variáveis relativas ao acesso à informação e à comunicação como direito do cidadão, onde os preceitos legais, consagrados em nossa Constituição, reafirmam o direito à cidadania e seus valores sociais.

A CP é um processo complexo e, por essa razão, em contínuo desenvolvimento. Legitimada pelo direito ao diálogo, fruto das demandas sociais e institucionais que clamam pelo direito à informação e pelas ações da cidadania, deve ser compreendida como um meio de viabilidade, para que o

⁹⁹ Para Aristóteles, toda explicação causal se baseava na ideia de causalidade linear (mecanicista), que vê todo efeito como já estando completamente presente na causa que o precedeu, que por sua vez é efeito de outra causa anterior e assim por diante (cadeia causal).

¹⁰⁰ Seu verdadeiro nome é Edgar Nahoum. De origem judaica, filho de sefaraditas (judeus expulsos da Espanha no final do século XV). Sociólogo e filósofo francês, e diretor emérito de pesquisa do Centro Nacional de Pesquisa Científica - CNRS, fundador do Centro de Estudos Transdisciplinares, Sociologia, Antropologia e História – CETSAH, da Escola de Altos Estudos em Ciências Sociais - EHESS, de Paris e presidente da Associação pelo Pensamento Complexo - APC.

indivíduo não apenas usufrua os seus direitos, mas conheça e esteja ciente de suas obrigações políticas dentro da sociedade.

Para melhor compreensão sobre a importância dos processos comunicativos, presentes nas comunidades a serem pesquisadas, é necessário revisar alguns conceitos. Desses, destacamos a visão de que os indivíduos que habitam os aglomerados urbanos e que vivem de forma precária são os mesmos atores que devem receber informações pelo poder público. Logo, a relação de comunicação estabelecida deve ser formatada a partir do conhecimento mútuo, sobre quais são as necessidades e o que pode ser melhorado. Consequentemente, o processo de interação pressupõe a troca de informações constantes, e o primeiro passo para entrar na realidade de cada comunidade, está baseado no relacionamento recíproco. Essa ação só será possível com o conhecimento mútuo, dinâmico, onde os indivíduos irão produzir a sociedade através de sua interação com ela, transmitindo a essência de seu conhecimento.

Ao conceber que a CP é uma atividade desenvolvida prioritariamente, com o dever de promover, transmitir a informação à sociedade, podemos evidenciar sua complexidade, tomando como base a necessidade do relacionamento interpessoal para a efetivação do processo. Assim, mesmo sendo esse um serviço técnico, realizado conforme o ditame constitucional, e com o seu controle subordinado pelas alçadas representativas da sociedade, não existe nenhuma garantia que esse instrumento atinja os seus propósitos fundamentais.

Isso significa dizer que não basta apenas implantar uma política de comunicação para que o acesso às informações seja absorvido facilmente pela população, ao contrário, a dificuldade da CP reside na qualificação do cidadão, para que ele possa exercer, de fato, o seu direito participativo dentro da promoção da cidadania. Essa aproximação em benefício do interesse público concorre com a evolução dos processos de liberdade de informação, estimulando que a população tenha acesso à informação, de forma socialmente responsável. O pai do Paradigma da Complexidade, Edgar Morin, enfatiza que comunicar é fazer comungar. Morin, tendo publicado mais de 30 livros, traduzidos em vários idiomas, é considerado um dos principais pensadores sobre a complexidade, ao integrar os diversos modos de pensar,

considerando incertezas e contradições como parte da vida e da condição humana.

Ao abordar a complexidade, devemos tecer algumas considerações iniciais sobre a própria definição de paradigma, como um conceito das ciências e da epistemologia (teoria do conhecimento) que esclarece algo típico ou modelar, representando um preceito, um padrão a ser seguido. Partindo do significado clássico em Platão, que primeiro empregou a noção de paradigma com o sentido adotado até hoje, o conceito “ser exemplar e modelar, ser norma das chamadas “realidades”, que são tais enquanto se aproximam do seu modelo” (FERRATER MORA, 2004, p.2.199).

Mais recentemente, no século passado, um dos primeiros filósofos da era moderna a compreender a questão paradigmática, através da física, Thomas Kuhn¹⁰¹, evidencia que as ciências evoluem através de paradigmas. Kuhn é considerado o protagonista pela ruptura das tendências dominantes, positivismo lógico e o racionalismo crítico, dentro do campo filosófico e científico. Paradigmas representam, dessa forma, modelos e “realizações científicas universalmente reconhecidas durante algum tempo, fornece problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes da ciência” (KUHN, 1975, p.13). A partir de sua experiência como cientista, Kuhn percebeu que a prática resultava em uma tentativa de limitar a natureza, a partir das barreiras pré-estabelecidas pelo paradigma. Daí, a sua determinação em eliminar a rigidez do processo, evidenciando que “os problemas e técnicas da pesquisa que surgem numa tradição não estão necessariamente submetidos a um conjunto de regras” (KUHN, 1975, p.69). Assim a ausência de um padrão interpretativo não impede que um paradigma oriente uma pesquisa científica.

Seguindo a mesma concepção, que preconiza a aproximação das práticas científicas à formação de uma nova prática, articulada às ciências naturais, sociais e a filosofia, Morin acrescenta um novo componente metodológico paradigmático: a complexidade sistêmica e transdisciplinar. Por conseguinte, na concepção de Morin (1997), um paradigma é dividido em

¹⁰¹ Thomas Samuel Kuhn (1922-1996), físico e filósofo norte-americano, o autor pode ser considerado um dos fundadores da tendência histórico-sociológica na filosofia da ciência, cujas características constituem a contestação de teses epistemológicas.

“categorias dominantes da inteligibilidade, ao mesmo tempo por relações lógicas (conjunção, disjunção, implicação)”, dessa forma, os paradigmas “organizam e controlam de forma oculta todas as observações, todos os enunciados, todas as teorias que obedecem ao seu comando” (MORIN, 1997, p.189). À luz da teoria proposta por Morin, é importante relacionar os três princípios básicos que operam a complexidade (dialógico, recursivo e hologramático), e que tecem os fios de uma nova forma de saber multidisciplinar.

O princípio dialógico afirma que, para a existência real, duas forças agem em sentidos opostos ou contrários, que para Morin (2005) significa a ação complexa entre duas entidades ou instâncias complementares, mas contrárias, que se completam e se opõem ao mesmo tempo. “O princípio dialógico nos permite manter a dualidade no seio da unidade. Ele associa dois termos complementares e antagônicos” (MORIN, 2005, p.74).

O princípio recursivo é aquele no qual os produtos e os efeitos se igualam, rompendo com a visão linear da causa/efeito, na medida em que, para Morin (2005), o efeito está presente na causa da mesma forma que a causa está contida no efeito, como uma espiral recursiva que se auto alimenta. Conforme o autor esclarece, dentro de um *turbilhão*, onde cada momento “é, ao mesmo tempo, produto e produtor”. “Um processo recursivo é um processo em que os produtos e os efeitos são ao mesmo tempo, causas e produtores daquilo que os produz” (MORIN, 2005, p.74).

Por fim, o terceiro princípio é o hologramático, onde Morin (2005) considera que não só as partes estão no todo, mas também o todo está nas partes. A ideia do holograma ultrapassa a visão reducionista, onde mesmo o menor ponto da imagem contém a “quase a totalidade da informação do objeto representado”.

Não apenas a parte está no todo, mas o todo está na parte. O princípio hologramático está presente no mundo biológico e no mundo sociológico. No mundo biológico, cada célula do nosso organismo contém a totalidade da informação genética desse organismo. A ideia, pois, do holograma vai além do reducionismo, que só vê as partes, e do holismo, que só vê o todo (MORIN, 2005, p.74).

O Pensamento Complexo é uma alternativa para compreender o mundo moderno, reconhecendo os avanços da ciência, mas reivindicando uma nova maneira de articular a elaboração do conhecimento, compatibilizando os valores humanos (comunicação, arte e filosofia) aos saberes múltiplos existentes na sociedade. Em sua obra *Introdução ao pensamento complexo*, Morin (2005) questiona:

O que é a complexidade? À primeira vista é um fenômeno quantitativo, a extrema quantidade de interações e de interferências entre um número muito grande de unidades. De fato todo sistema auto-organizador (vivo), mesmo o mais simples, combina um número muito grande de unidades da ordem de bilhões, seja de moléculas numa célula, seja de células no organismo (MORIN, 2005, p.35).

Ainda segundo o filósofo francês, a complexidade não está compreendida “somente nas quantidades de unidade e interações que desafiam nossas possibilidades de cálculo: ela compreende também incertezas, indeterminações, fenômenos aleatórios. A complexidade num certo sentido sempre tem relação com o acaso” (MORIN, 2005, p.35).

O Pensamento Complexo corresponde a uma tentativa de romper o padrão de pensamento cartesiano, construindo relações que desenvolvam em conjunto o conhecimento, que leve a compreensão significativa do todo.

Uma visão da complexidade, da interconexão e da interdependência, onde segundo Morin (2004, p.94) “o todo é mais do que a soma das partes”, e que para conhecê-lo é necessário que conheçamos as partes que o constituem e vice-versa. O conceito de pensamento complexo, para Morin (1997, p.6) deve permitir ligar a autonomia e a dependência. Para Wels, essa afirmação traz em seu bojo “a noção de circularidade, que permite que se dimensionem os fatos sempre dentro do contexto, no qual se forma um anelamento a partir de jogos e interações” (WELS, 2007, p.101).

A complexidade pressupõe a ideia da união de diversos elementos, sejam eles voltados à sociologia, à economia, à política ou mesmo à comunicação, que poderiam, aproveitando o pensamento de Morin, serem costurados, tecidos juntos.

Nesse sentido, Silva (2008) reforça os dizeres do filósofo francês, ao afirmar que a “organização e comunicação são duas das mais complexas atividades humanas, onde uma leva a outra, uma depende da outra, uma alimenta a outra” (SILVA, 2008, p.9). O autor prossegue explicando que a comunicação é por si um processo de organização, que necessita portar consigo um “repertório de conhecimentos, formais ou vividos, um vocabulário e um objetivo” (SILVA, 2008, p.9). Assim, é importante que nosso trabalho percorra também o caminho da CP, através da perspectiva da complexidade, como um poderoso instrumento de compreensão humana, como afirma Morin (2004), “um tipo de conhecimento que necessita de uma relação subjetiva com o Outro, de simpatia, o que é favorecido, talvez pela projeção, pela identificação” (MORIN, 2004, p.8). Nesse sentido, para entender os processos comunicativos entre eles, a CP passa a ser um incômodo problema da sociedade nos dias de hoje, no qual sua resolução passa pela ancoragem, segundo Morin (2004), a partir do Paradigma da Complexidade e seus mecanismos humanísticos, como decodificador das vivências socioculturais, através da compreensão do que se passa no cotidiano de todos os indivíduos que integram a sociedade, onde quer que eles estejam.

Ao referir o pensamento complexo, é necessário apresentar suas bases e de que forma pode contribuir com nosso trabalho, que é pesquisar uma forma de tornar a CP mais eficaz, a partir da participação ativa da população na criação e desenvolvimento das políticas públicas, como exercício da cidadania. Consequentemente, ao arrolar o método moriniano, temos como interesse vincular o sujeito e ao seu ambiente, considerando os objetos que o cercam, ao contrário de considerá-lo um mero objeto. É necessário, segundo Morin (2002), trabalhar o diálogo como exercício de resolução para os problemas complexos da organização; respeitando as diferenças dos seres humanos. Para Morin (2002), a complexidade aprende com a multidimensionalidade, através do processo interativo, humano e solidário, operando a “rotação da parte ao todo, do todo à parte, do molecular ao molar, do molar ao molecular, do objetivo ao sujeito, do sujeito ao objeto” (MORIN, 2002, p.433).

O pensamento complexo deve ultrapassar as entidades fechadas, os objetos isolados, as ideias claras e distintas, mas não deve deixar-se encerrar na confusão, no vago, na ambiguidade, na contradição [...] Está nas necessárias convivência, interação e trabalho múto (MORIN, 2002, p.430).

O Paradigma da Complexidade estabelece o conceito sobre as práticas da produção de Conhecimento. Nos sete princípios básicos do paradigma da complexidade, Morin (2000) nos instiga a refletir sobre o conjunto das disciplinas que são ou deveriam ser ensinadas, pretendendo “única e essencialmente, expor problemas centrais ou fundamentais que permanecem totalmente ignorados ou esquecidos e que são necessários para se ensinar no próximo século” (MORIN, 2000, p.13).

Devemos admitir que este processo complexo (de inúmeras alternativas) somente terá sucesso, na escolha da linguagem adequada para cada transmissão de mensagem. Essa ação pressupõe, necessariamente, um pensamento que reúna o que está separado e compartimentado, que respeite o diverso sem deixar de reconhecer as individualidades, separando as interdependências de acordo com os propostos por Morin:

Princípio sistêmico ou organizacional

Entendido como a própria fusão do conhecimento existente entre as partes com seu todo e vice-versa.

Assim também, a organização do ser vivo produz qualidades desconhecidas no que se refere a seus constituintes físico-químicos. Acrescentemos que o todo é, igualmente, menos que a soma das partes, cujas qualidades são inibidas pela organização do conjunto (MORIN, 2004, p.94).

Considerando a história de vida dos indivíduos marginalizados, que culminou com sua precariedade social, perceberemos que sua trajetória inicial foi forjada na irregularidade, na ausência de direitos, e total controle sobre a ocupação do solo. Mesmo à margem da sociedade estas comunidades convivem e ocupam o mesmo território urbano, a construção de suas vidas, de

sua identidade sempre pertencerá a um todo maior, do qual fazemos parte. Sua história e seus valores culturais, ainda que fragmentados, apenas terão o reconhecimento ao considerarmos sua ligação direta com o todo, ou seja, a sociedade. Impossível não considerar o papel daquele que planeja, interagindo com as comunidades na promoção de uma nova vida, seguir padrões de comunicação rígidos. É necessário compreender que a linguagem pode e deve ser adaptada, para uma melhor compreensão.

Princípio hologramático

Evidencia o complexo paradoxo de que não apenas a parte está no todo, como o todo está inscrito na parte. No pensamento de Morin (2004, p.94) “a sociedade está presente em cada indivíduo enquanto todo, através de sua linguagem, sua cultura, suas normas” (MORIN, 2004, p.94). O entendimento de que é necessária uma atenção especial na relação comunitária, onde muitas pessoas que hoje ocupam a marginalidade, já estiveram inseridas na formalidade e que de lá saíram pelas dificuldades sociais impostas. Através do princípio *hologramático* concebemos que a sociedade está presente em cada indivíduo enquanto todo, através de sua linguagem, sua cultura, suas normas. Desta forma, integramos o mesmo contexto político-social e urbano, e as distorções estão justamente refletidas nos contrastes brasileiros. São duas cidades convivendo em paralelo.

Princípio do circuito retroativo

Segundo Morin (2004, p.84), “permite o conhecimento dos processos auto reguladores. Ele rompe com o princípio da causalidade linear: a causa age sobre o efeito, e o efeito age sobre a causa.” A produção do conhecimento deixa de ser concebida linearmente, uma vez que seus efeitos retornam, realimentados diretamente nas causas. Sendo o conhecimento dinâmico, seu retorno retroage sobre os anteriores, produzindo a criação de novos. Dessa forma, para entendermos a importância dos processos comunicativos presentes na CP é necessário revisarmos alguns conceitos básicos, dentre eles, a visão de que os indivíduos que habitam as áreas populares, que vivem precariamente, são os mesmos atores que devem abastecer as informações fundamentais para a elaboração de um projeto de comunicação eficaz. Afinal,

são eles que detêm o conhecimento sobre quais são suas necessidades, e o que pode ser melhorado, afinal o processo de interação pressupõe a troca de informações constantes, e o primeiro passo para entrar na realidade de cada comunidade, está baseado no relacionamento recíproco. Assim, teremos neste processo de conhecimento mútuo, o circuito retroativo, rompendo com o princípio da causalidade linear:

Princípio do circuito recursivo

Concebendo a dinâmica da autoprodução como caminho para a auto-organização, esta ultrapassa a própria retroatividade, uma vez que sua realimentação poderá ser percebida em outras formas de produção. Morin (2004, p.95) acredita que “os indivíduos humanos produzem a sociedade nas interações e pelas interações, mas a sociedade, à medida que emerge, produz a humanidade desses indivíduos, fornecendo-lhes a linguagem e a cultura”. Diversos mecanismos legais estão sendo desenvolvidos para o enfrentamento destas graves questões sociais e urbanas, e de acordo com o grau da ocupação irregular, problemas ambientais. O processo de conscientização através da comunicação é lento, mas ao mesmo tempo, se feito de modo eficaz, poderá produzir um efeito multiplicador, resultando na compreensão coletiva de forma perene e duradoura. Morin nos remete a “um circuito gerador em que os produtos e os efeitos são eles mesmos, produtores e causadores daquilo que os produz” (MORIN, 2004, p.95).

Princípio da autonomia / dependência (auto-organização)

Os seres vivos, auto-organizadores, necessitam de energia para manter sua autonomia na autoprodução. Ao retirarem energia de seu meio-ambiente, tornam-se seus dependentes na manutenção da autonomia, razão pela qual, necessitam serem concebidos como auto-eco-organizadores.

O princípio de *auto-eco-organização* vale especificamente, é óbvio, para os humanos – que desenvolvem sua autonomia na dependência de sua cultura – e para as sociedades – que se desenvolvem na dependência de seu meio geológico (MORIN, 2004, p.95).

A construção de forma participativa, talvez seja a fórmula que melhor represente o princípio da auto-organização: Autonomia/Dependência, que segundo Morin, aplicada somente aos seres humanos. Os seres vivos são auto-organizadores, se autoproduzem ininterruptamente e despendem energia, no sentido de preservar sua autonomia, dentro de um plano que promova o desenvolvimento socioeconômico necessário à manutenção de cada comunidade. A participação cidadã, que visa o aperfeiçoamento do processo de inclusão, onde é justamente a diversidade de pensamentos que tem a garantia prática do exercício de seus direitos, seja na representação ou na participação. Onde se destacam habilidades superando as desigualdades econômicas, sociais, culturais e étnicas, que dificultam o processo, em uma sociedade democrática, revelando uma capacidade de renovação e inovação na incorporação de novos elementos nesta tarefa de socializar informações, com todas as contradições presentes nas associações e movimentos organizados.

Princípio dialógico

Há impossibilidade de desassociar dois princípios ou noções, aparentemente opostos e excludentes entre si, mas que para preservar seu desenvolvimento, devem coexistir. Para Morin “a dialógica permite assumir racionalmente a inseparabilidade de noções contraditórias para conceber um mesmo fenômeno complexo” (MORIN, 2004, p.95). Admitindo uma dialógica ordem / desordem / organização, como necessária na constituição de núcleos, átomos, galáxias e estrelas.

Dialógica quer dizer duas lógicas, dois princípios. O princípio dialógico, do ponto de vista da comunicação, consiste na possibilidade de múltiplas visões a respeito da diversidade cultural de uma comunidade, com a eliminação de toda e qualquer barreira que dificulte a melhoria das condições na relação comunitária, através da garantia ao direito da informação. A contrastante realidade vivida em nossa cidade traz consigo um leque histórias urbanas, emblemáticas que revelam o tensionamento presente na realidade dos indivíduos que habitam a periferia da cidade. Escondidos em sua marginalidade, ignorados através de um processo de segregação, reféns do contexto urbanístico e social. Parece existir um desconhecimento velado de

que a produção do espaço urbano é também resultado destas relações sociais, numa dicotomia entre a necessidade de planejamento e o avanço das ocupações irregulares.

Princípio da reintrodução do conhecimento em todo conhecimento

Este princípio opera a restauração do sujeito, revelando que o conhecimento é fruto da reconstrução / tradução, desenvolvida ao longo do tempo, representada pela cultura de cada época. A reforma do pensamento é de natureza não programática, mas paradigmática, porque concerne à nossa aptidão para organizar o conhecimento. Morin (2004, p.96) entende que ela permitiria a “adequação à finalidade da cabeça bem-feita, isto é, permitiria o pleno uso da inteligência. Precisamos compreender que nossa lucidez depende da complexidade do modo de organização de nossas ideias” (MORIN, 2004, p.96).

Se, por um lado, temos a cultura particular, presente em cada comunidade carente, por outro, devemos considerar que ao penetrar neste universo complexo, o arquiteto e urbanista também carrega sua bagagem, seu conhecimento técnico, com base na formação e na legislação vigente. Desta forma, é necessário um diálogo, onde a reintrodução dos saberes individuais em todo conhecimento, será a via consensual da equalização de práticas sociais e respeito às diversidades existentes. O conhecimento local, como elemento-chave no intercâmbio de conteúdos, integrados de forma multidisciplinar, respeitando vivências, assimetria e singularidades.

Desse modo, ela poria em comunicação essas duas culturas que acabariam por constituir os dois polos da cultura. Novas humanidades emergiriam assim, do intercâmbio entre dois polos culturais. Essas humanidades revitalizariam a problematização, o que permitiria a plena emergência dos problemas globais e fundamentais, onde necessariamente, cada futuro cidadão, para chegar à especialização (MORIN, 2004, p.96).

Desta forma, percebemos após nossa breve incursão pelos saberes de Morin, que não existe uma ciência pura, mas a possibilidade da livre participação do sujeito na construção dos saberes, através do Paradigma da Complexidade. Sua abordagem reafirma sua importância metodológica, como “essencialmente aquele que trata com a incerteza e consegue conceber a organização. Apto a unir, contratualizar, globalizar, mas ao mesmo tempo a reconhecer o singular, o individual e o concreto.” “Introdução ao pensamento complexo” (Morin, 2005, p.2): Ao identificarmos a complexidade em nossa pesquisa, acreditamos que somente a partir do respeito ao indivíduo e a valorização de sua bagagem sociocultural será possível estabelecer uma relação que privilegia o sujeito sem desassociá-lo do objeto, ao contrário, permite a interação mútua no processo, independente de seu nível sociocultural.

Canclini¹⁰² (2004, p.41) afirma que “uma das novidades dos estudos urbanos e de comunicação é a tendência em entender a cidade em relação aos processos de comunicação e a vinculação destes à trama urbana”. A cidade deixa de ser compreendida, apenas como cenário para a habitação e o trabalho, como mero espaço de “organização espacial, lugar de assentamento da indústria e dos serviços”.

Ao trabalhar com grupos de indivíduos carentes, é obrigação do poder público conhecer as variáveis que concorrem para a compreensão dos fenômenos que cercam a relação comportamental do ser humano e seu ambiente (construído ou natural), admitindo a necessidade de buscar alternativas adequadas para cada transmissão de mensagem. É necessário um pensamento que reúna os conhecimentos, respeitando suas diferenças e acima de tudo, reconhecendo as individualidades. Considerando a história de vida e a capacidade de compreensão de cada indivíduo marginalizado até a própria construção de sua identidade, o poder público deverá reconhecer nele, valores culturais presentes (ainda que fragmentados), ligados de forma intrínseca com a sociedade. É impossível para aquele que deve transmitir a informação de forma pública e em todos os níveis, desconhecer a necessidade

¹⁰² Néstor García Canclini (1939), antropólogo argentino (radicado no México) contemporâneo. Considerado um dos maiores investigadores em comunicação, cultura e sociologia da América Latina.

de interagir, de utilizar uma linguagem que pode e deve ser adaptada, sem padrões rígidos, para uma melhor compreensão.

A visão de que o poder público e a sociedade devem dar uma atenção especial à relação comunitária, onde muitas pessoas que hoje ocupam a marginalidade, já estiveram inseridas na cidade formal e que de lá saíram pelas dificuldades sociais impostas. Ter a consciência de que a sociedade está presente em cada indivíduo enquanto todo, através de sua linguagem, sua cultura, suas normas. Integram o mesmo contexto político-social e as distorções, de um lado, a cidade formal e lógica com a inclusão, e de outro, a cidade da exclusão.

A construção do processo comunicacional de forma participativa, talvez seja a alternativa que melhor preserve a autonomia de cada comunidade envolvida, dentro de um plano que promova o desenvolvimento socioeconômico necessário à sua manutenção. A produção do conhecimento deixa de ser concebida em apenas um sentido, uma vez que seus efeitos retornam realimentados diretamente nas causas.

O entendimento, por parte do poder público e da sociedade, sobre como se processa a dinâmica da transmissão do conhecimento, pressupõe a compreensão de que a informação passada retroage sobre as anteriores, agindo na criação de novos. Sabemos que é um processo lento, mas ao mesmo tempo, se feito de forma eficaz, poderá produzir um efeito multiplicador, resultando na compreensão coletiva de forma perene e duradoura.

Cabe reconhecer a importância da participação solidária, que vise o aperfeiçoamento do processo de inclusão, onde justamente encontra-se a diversidade de pensamentos que tem na prática, a garantia do exercício de seus direitos. Significa aceitar a ideia de que na representação de um segmento especial da população e que as desigualdades econômicas, sociais, culturais e étnicas podem ser superadas. O curso deste processo interativo, através da socialização de informações, revela uma capacidade de renovação dialógica, expresso nas relações do poder público com as associações de moradores e movimentos organizados.

2.19. A CP e os preceitos da Educomunicação

A partir das transformações globais, na perspectiva da comunicação e da informação, muitas práticas vêm sendo revisadas no sentido de conectar as diferentes áreas do conhecimento, permitindo que a humanidade possa compartilhar cada novo saber adquirido. Esta importância decorre das relações cotidianas que as sociedades desenvolveram, muito em função do seu crescimento cultural, ao ampliar o leque de produção do conhecimento, garantindo que a informação ultrapasse as fronteiras geográficas e alcance as mais longínquas nações espalhadas pelo globo.

Os recentes estudos desenvolvidos, relacionando a educação com a comunicação, vêm indicando a necessidade de uma revisão neste processo construtivo, caracterizado pela produção do conhecimento, a partir do envolvimento comunitário. Uma nova concepção aplicada ao campo da comunicação, onde é possível o aprendizado através do descobrimento do potencial criativo existente em cada indivíduo, invertendo a ordem hierárquica da difusão do saber, através do envolvimento comunitário.

O termo Educomunicação foi cunhado, inicialmente pelo pensador Mário Kaplún¹⁰³, que pensou a comunicação integrada à educação, como um novo campo de intervenção na promoção de mudanças políticas e sociais. Kaplún (1985) evidencia em texto original em espanhol, a ideia da comunicação como promotora de desenvolvimento cidadão, ao considerar que o diálogo assume fundamental importância neste processo de inclusão social.

Esses grupos nos mostram que uma democracia orgânica e participativa deve ser construída a partir de baixo, com as pessoas como protagonista central. Assim, a democratização da comunicação deve começar (e acabar) no diálogo participativo do pequeno grupo local (KAPLÚN, 1985, p.10). (tradução nossa)¹⁰⁴.

¹⁰³ Mário Kaplún (1923-1998), comunicador argentino, foi um dos primeiros a empregar o termo educomunicação para instituir o campo da Educação para a Comunicação – ou da leitura crítica dos meios de comunicação. Foi o precursor da Comunicação Educativa e Popular no continente latino-americano numa perspectiva de favorecer a recepção participativa.

¹⁰⁴ *Estos grupos nos muestran que una democracia orgánica y participativa debe construirse desde abajo, con el pueblo como protagonista central. Así, la democratización de la comunicación debe comenzar (y terminar) en el diálogo participativo del pequeño grupo local* (KAPLÚN, 1985, p.10).

A comunicação se alia à educação, agindo como instrumento de organização, fortalecendo a ideia do coletivo e respeitando as individualidades, preservando, porém a realidade social de cada comunidade.

Soares (2002)¹⁰⁵ coloca a Educomunicação como um conjunto das ações voltadas, não apenas ao planejamento, mas também à implementação e à avaliação de processos e produtos destinados a criar e fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos. Assim, Soares (2004, p.1), acredita na qualificação do coeficiente comunicativo das ações educativas, ao desenvolver o espírito crítico dos usuários, utilizando para tanto a informação nas práticas educativas. Com a necessária visão de ampliar a capacidade de expressão das pessoas, através da inclusão social e do conhecimento, a Educomunicação vem transformando o conceito do ensino não apenas no Brasil, mas diversas partes todo o mundo.

Um conjunto das ações inerentes ao planejamento, implementação e avaliação de processos, programas e produtos destinados a criar e a fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos presenciais ou virtuais, assim como melhorar o coeficiente comunicativo das ações educativas, incluindo as relacionadas ao uso dos recursos da informação no processo de aprendizagem através do diálogo franco e aberto. (SOARES, 2002, p.24).

O educador passa ser aquele profissional que demonstra capacidade para coordenar projetos no campo da inter-relação Educação/ Comunicação. Soares (1999, p.1) enfatiza que entre as atividades desenvolvidas, destacam-se a implementação de programas de educação para a comunicação (favorecendo ações que permitam que grupos de pessoas se relacionem adequadamente com o sistema de meios de comunicação), e o assessoramento aos educadores no adequado uso dos recursos da comunicação, como instrumentos de expressão da cidadania.

¹⁰⁵ Ismar de Oliveira Soares (1965), Coordenador do Núcleo de Comunicação e Educação da Universidade de São Paulo. Professor titular da Universidade de São Paulo. Membro de Comitê Gestor da Lei Educom da Prefeitura do Município de São Paulo.

A Educomunicação, na definição de Delors¹⁰⁶, desponta como um processo simultâneo. “A educação deve transmitir, de forma maciça e eficaz, cada vez mais saberes e saber-fazer evolutivos, adaptados à civilização cognitiva, pois são as bases das competências do futuro” (DELORS, 2003, p.98). Na concepção do relator internacional, compete a ela (educação) encontrar e assinalar as referências que impeçam as pessoas de ‘ficar submergidas’ nas ondas de informações, que invadem os espaços públicos e privados e as levem a orientar-se para projetos de desenvolvimentos individuais e coletivos. Para Delors (2003), a educação deve transmitir de forma maciça e eficaz, cada vez mais saberes e saber-fazer evolutivos adaptados à civilização cognitiva, pois são as bases das competências do futuro.

Outro estudioso sobre o tema Educomunicação, Donizete Soares, refere-se a um campo de pesquisa, de reflexão e de intervenção social, cujos objetivos, conteúdos e metodologia são essencialmente diferentes tanto da educação escolar quanto da comunicação social. Assim, o neologismo Educomunicação, que inicialmente sugere a simples união de Educação e Comunicação, na verdade “destaca de modo significativo um terceiro termo, a ação” (SOARES, 2006, p.3).

Um pensamento que o condiciona a um significado particularmente importante, ao expressar que tanto o verbo educar quanto o comunicar, adquire sua valorização como formas de conhecimento, através de sua ação como educadores ou construtores das áreas do saber. Uma concepção que une os valores da educação e comunicação, de acordo com o autor surge como uma forma inovadora de refletir acerca da confluência existente entre estas duas áreas fez surgir uma categoria, até então recente nas comunidades: o educador.

Podemos compreender a Educomunicação como construtora da cidadania, a partir do direito individual, da expressão e comunicação. Muitos teóricos compreenderam a necessidade de se pensar um novo modelo de

¹⁰⁶ Jacques Delors (1925) é autor e organizador do relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, intitulado: Educação, um Tesouro a descobrir (1996), em que se exploram os Quatro Pilares da Educação.

comunicação, onde as discussões passassem a incorporar as relações sociais, seus interesses e necessidades.

Ao unir à educação a comunicação, a Educomunicação se transforma como grande aliada para que todo o indivíduo, mesmo o de menor cultura, como o morador das comunidades populares, supere suas dificuldades e adquira capacidade de intervir na realidade em que vive. Ela surge como elemento formador das bases socioculturais, um importante instrumento na formação da consciência democrática no campo do conhecimento. A Educomunicação pode ser considerada como uma via de inserção social, ao procurar desconstituir as práticas alienantes e possibilitar o resgate da experiência de vida, a partir das narrativas cotidianas de cada comunidade, como legítimo direito humano.

Tratando-se de Educomunicação, impossível não destacar a grande contribuição de Paulo Freire e sua proposta diferenciada, enfatizando os fundamentos éticos no aprendizado como elemento transformador dos indivíduos segregados socialmente. A trajetória de Freire marcou uma ruptura na história pedagógica no campo da educação popular contemporânea, ao comprometer-se fortemente para a formação de uma sociedade democrática, ao construir um projeto educacional.

2.19.1. A Educomunicação de Freire

Com livros editados em diversas línguas, Freire idealizou um método de alfabetização que preconiza o diálogo com as pessoas simples, fundamentado na didática que permita a assimilação do objeto de estudo, fazendo dele uma prática real, em contraposição à *educação bancária*¹⁰⁷, tecnicista e alienante.

Em lugar de comunicar-se, o educador faz *comunicados* e depósitos que os educandos, meras incidências, recebem pacientemente, memorizam e repetem. Eis aí a concepção *bancária* da educação, em que a única

¹⁰⁷ Paulo Freire denominava “educação bancária ao modelo tradicional de prática pedagógica pois entendia que ela objetivava à transmissão passiva de conteúdos do professor, assumido o papel daquele que, supostamente, tudo sabe diante do aluno, assumido como aquele que nada sabe. “Na visão *bancária* da educação, o saber é uma doação dos que se julgam sábios aos que julgam nada saber”(FREIRE, 1987).

margem de ação que se oferece aos educandos é a de receberem os depósitos, guardá-los e arquivá-los (FREIRE, 1987, p.33).

Considerado um dos grandes pensadores da história da Pedagogia mundial, o educador, com seu método, buscou a compreensão de que o objetivo maior da educação é conscientizar o aluno. Freire enfatiza o papel da comunicação como transformadora dos homens em sujeitos, tendo na educação o elemento compartilhado para construção de conhecimentos. A comunicação será o produto das relações dialéticas entre os indivíduos e seu mundo. A educação passa a ser o *passaporte* para a liberdade e o conhecimento, seu *bilhete de embarque*. Seu livro principal, *Pedagogia do Oprimido* (1987), embasa os conceitos de boa parte do conjunto de sua obra, sobretudo no sentido de transformar as parcelas menos favorecidas (e oprimidas) da sociedade em agentes da sua própria libertação, através da educação. O diálogo pedagógico, presente na Educomunicação de Paulo Freire. Para Freire, a comunicação realizada de forma tradicional mantém os grupos excluídos / marginalizados da sociedade no estado de consciência ingênua e alienação. Freire (1987) reforça que no contexto capitalista, a educação atende aos interesses do capital, fazendo com que os oprimidos não compreendam a realidade em que vivem.

Na verdade, porém, os chamados marginalizados, que são os oprimidos, jamais estiveram *fora de*. Sempre estiveram *dentro de*. Dentro da estrutura que os transforma em *seres para outro*. Sua solução, pois, não está em *integrar-se*, em *incorporar-se* a esta estrutura que os oprime, mas em transformá-la para que possam fazer-se *seres para si* (FREIRE, 1987, p.35).

Os referenciais contidos nos conceitos trabalhados há décadas, por Freire, permitirão encaminhar alternativas na avaliação desta complexa relação que embasa a pesquisa. Suas ideias ainda hoje são válidas para a compreensão da relação entre o poder público e sociedade, com as comunidades de baixa renda como meio de compreensão mútuo, onde o processo de comunicação é fundamental.

O legado de Freire conjuga a essência da pedagogia às práticas transdisciplinares, buscando um diálogo capaz de suscitar nos indivíduos, o desejo da construção de um mundo melhor, através das transformações sociais, enfatizando as práticas educativas.

Para Casali (2008), Paulo Freire empreende um processo educativo, cultural e político para que o indivíduo excluído (e que por esta razão não reconhece o valor da própria vida) torne-se protagonista da sua própria prática e conseqüentemente, do seu próprio reconhecimento.

Reconhecendo-se pelo olhar dos outros que, na comunidade de oprimidos como ele, puseram-se a caminho de superar sua condição de dominados, assumindo-se como capazes de transformar as condições que negavam a sua humanidade (CASALI, 2008, p.9).

A Teoria do Conhecimento, de Freire, surgiu na década de 1960, a partir da *cultura do silêncio* imposta aos analfabetos, onde era necessário que a construção de um novo formato de educação, que desse voz a esses grupos excluídos. Esta *cultura do silêncio*, denominada pelo filósofo, caracteriza-se pela ausência de participação social nos processos decisórios.

A transformação de uma sociedade será, por isto mesmo, tão mais radical quanto seja um processo intra-estrutural que toma, assim, a estrutura como dialetização entre a infra e a supra-estrutura. Muito da negatividade do que costumamos chamar 'cultura do silêncio', típica das estruturas fechadas, como a do latifúndio, penetra, com seus sinais visíveis, na nova estrutura do assentamento (FREIRE, 1981, p.27).

Assim, pode ser compreendido que os pressupostos de Paulo Freire ganharam força em vários em países, ao adaptarem sua proposta de transformação do aprendizado, a partir das experiências apresentadas em seu Método Educacional. O método, composto por três etapas (investigação, tematização e problematização), está baseado no princípio de que a educação deve partir da realidade que envolve o indivíduo, a fim de que ele compreenda, de fato, qual a sua posição dentro do contexto social, a partir de quatro

premissas: as palavras geradoras (levantamento do universo vocabular), a silabação (divisão silábica), as palavras novas e, finalmente, a conscientização.

A partir desta proposta, Freire elaborou um formato educacional integrador, questionando o sistema tradicional vigente que tinha nas cartilhas seu instrumento didático básico para alfabetização, através da repetição de palavras ou frases soltas. Para o filósofo, a produção do saber só é válida com a finalidade integradora e emancipadora, questionando a importância da ligação entre conteúdo e conhecimento vinculado, tendo como base a experiência pessoal dos grupos.

O pensamento freireano possui a necessária compreensão de que os grupos oprimidos devem ser levados em conta, terem voz: a associação entre teoria e prática, considerando a participação do sujeito que apreende, de forma dialógica com seus diferentes, através de um processo cooperativo de aprendizagem. Portanto, o diálogo é um caminho para a construção do conhecimento, que em Freire fundamenta-se a partir de uma filosofia pluralista, produzindo ideias em busca da reflexão, como análise crítica sobre a realidade do problema.

Na concepção do filósofo “somente o diálogo, que implica um pensar crítico, é capaz também de gerá-lo. Sem ele não há comunicação e sem esta não há verdadeira educação” (FREIRE, 1987, p.47). Freire concebe que o processo educativo não se concretiza isoladamente, mas a partir da ação conjunta entre os homens, para a construção do conhecimento transformador da realidade existente.

A educação é um encontro humilde, onde todos sentem-se iguais. No lugar do encontro não existe ninguém com o saber absolutamente ignorante, mas homens que procuram compreender melhor a realidade para transformá-la (FREIRE, 1979, p.37).

O educador promoveu um estudo precioso sobre a alfabetização de trabalhadores, pregando a utilização de um linguajar próprio, aproximando a educação da realidade cotidiana. Seu método, preconizando o processo educativo informal, tem como objetivo formar cidadãos conscientes, onde o

processo educativo configura-se também como um ato político, ao capacitar o indivíduo como sujeito ativo na sociedade.

O diálogo compõe um produto histórico, ao produzir um movimento construtivo da consciência, que de acordo com Freire (1987, p.9), “incessantemente, busca reencontrar-se além de si mesma”, procurando comunicar-se com o outro. O isolamento não personaliza, porque não socializa, Intersubjetivando-se mais densidade subjetiva ganha o sujeito. Abre-se um novo cenário, onde não é mais possível desassociar a educação da bagagem histórica de uma comunidade, repassar o conhecimento deixa de ser uma tarefa exclusiva da escola.

A prática do diálogo passa a ser dividida com outros setores da sociedade na formação da cidadania responsável, de maneira que todos sejam partícipes da construção de conhecimentos. Esta ideia é compartilhada por Sartori (2006), que entende a perspectiva do compartilhamento como outra maneira de ver a comunicação, na troca e de entendimento entre as pessoas. Da mesma forma que Paulo Freire, a autora considera que este formato de comunicação é fundamental nas relações humanas, assim como a inter-relação de seus elementos básicos no processo educativo. A compreensão de que para haver conhecimento é necessário construir uma relação social igualitária, que dialogue com os sujeitos envolvidos, resultando em uma prática social transformadora.

Cabe ao agente promotor da CP, em sua ação de transmitir a informação de qualidade à sociedade, em especial aos grupos marginalizados, compreender a essência da Educomunicação. A união destas duas ciências, educação e comunicação, abre um campo do conhecimento dialógico, antes inexistente, onde o educador, segundo Freire, não é mais o que apenas educa, “mas o que enquanto educa, é educado, em diálogo com o educando que, ao ser educado, também educa”. (FREIRE, 1987, p.79)

2.20. A CP e os preceitos da Folkcomunicação

A cultura brasileira, na visão de Gobbi, é o resultado de fusões e intercâmbios, de culturas antigas como as indígenas, imigrantes ou mesmo da

“própria migração de norte a sul, de leste a oeste, desse país de dimensões continentais” (GOBBI, 2007, p.69).

A comunicação traduz um conjunto de signos e significações, referenciando a história específica de um grupo, sua trajetória de vida e peculiaridades, como patrimônio subjetivo da sociedade. Ainda, de acordo com Gobbi (2007), este patrimônio social, suas formas, cores, valores é recheado de importância peculiar, garante a preservação do passado e permite a construção do futuro. As manifestações culturais de um povo possibilitam demonstrar as composições global, participativa e interativa nos múltiplos cenários globalizados.

Ao preservar estes valores, a Folkcomunicação surge como a primeira Teoria das Ciências da Comunicação e da Informação, genuinamente brasileira, surgida a partir de duas iniciativas pioneiras: a primeira delas foi a fundação do ICINFORM¹⁰⁸ (Instituto de Ciências da Informação) e a segunda, a publicação do primeiro periódico de estudos e pesquisas científicas em comunicação do país, *Comunicações & Problemas* (1965)¹⁰⁹, elevando a cultura popular ao nível de objeto de estudos científicos multidisciplinares. Esta publicação, decorrente dos estudos de Luiz Beltrão (em sua tese de doutorado, teve como proposta apresentar objetos, desenhos e fotografias depositados pelos devotos nas igrejas, com nítida intenção de divulgar ou informar seus atos religiosos).

Como base em seus estudos, Beltrão utilizou os preceitos de Lazarsfeld¹¹⁰, a respeito da influência dos *formadores de opinião*¹¹¹, no

¹⁰⁸ Instituto de Ciências da Informação – ICINFORM, criado por Luiz Beltrão em 1963, foi o primeiro instituto acadêmico no país dedicado à investigação sistemática, permanente e continuada dos fenômenos gerados pelas indústrias de bens simbólicos, através da edição da primeira revista acadêmica brasileira no campo da comunicação: *Comunicação e Problemas*. (Fonte: Portal Luiz Beltrão, disponível em <<http://www2.metodista.br/unesco/luizbeltrao/luizbeltrao.htm>>. Acesso em: 12 ago.2011.)

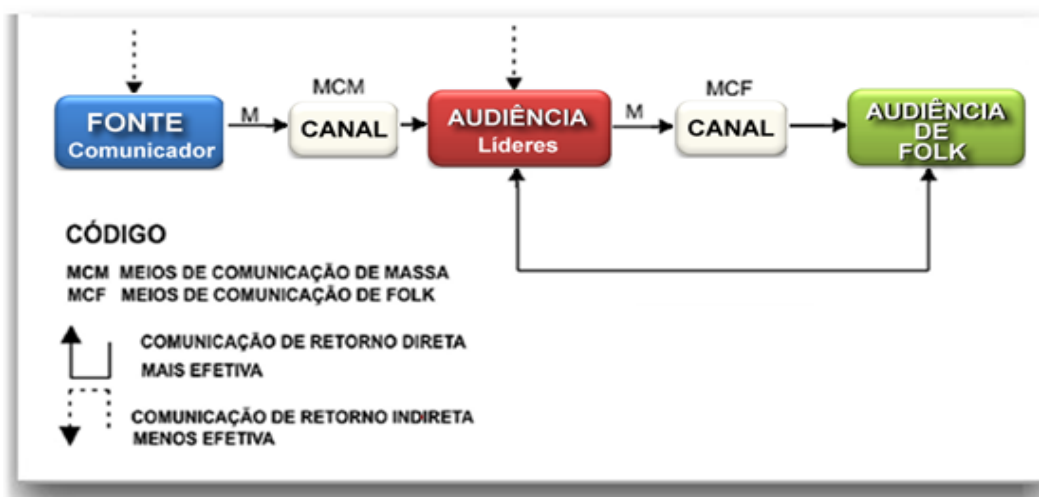
¹⁰⁹ Artigo sobre o *ex-voto* publicado por Luis Beltrão na revista *Comunicações & Problemas*, (1965) editada pelo Instituto de Ciências da Informação-INCIFORM, da Universidade Católica de Pernambuco – suscitava o olhar dos pesquisadores da comunicação para um tipo de objeto que já vinha sendo competentemente estudado pelos antropólogos, sociólogos e folcloristas, mas negligenciado pelos comunicólogos.

¹¹⁰ Paul Felix Lazarsfeld (1901-1976), sociólogo austríaco, considerado um dos mais importantes sociólogos do século XX, responsável por grandes contribuições metodológicas e científicas no campo dos estudos de opinião pública, marketing político e mídia de massa.

processo de comunicação coletiva, onde a mensagem passa por um intermediário antes de chegar até sua audiência final. Desta forma, o pesquisador brasileiro classificou o sujeito intermediário como *líder de opinião*, ao servir como comunicador, transmitindo cada mensagem através de um canal *Folk*¹¹², ou audiência *Folk*.

Na concepção de Cervi (2007, p.39), o “líder de opinião é um ator integrante do processo de formação e transformação da opinião pública [...] considerada como resultado da interação entre indivíduos”. Os grupos sociais passam desta forma, a utilizar seus próprios métodos de transmitir a informação, tendo na figura do mediador, uma pessoa que consegue *decodificar* e retransmitir as mensagens a partir de uma linguagem compreendida pela maioria dos moradores da comunidade.

FIGURA 08
Modelo desenvolvido por Beltrão



Fonte: Beltrão (1980)

¹¹¹ Para Lazarsfeld, o processo da comunicação coletiva recebe a influência dos ‘formadores de opinião’, ou seja, indivíduos que servem como referência para os demais e que, devido ao seu conhecimento, passam a ser transmissores das informações veiculadas pelos meios de massa.

¹¹² Termo traduzido da língua inglesa que significa: povo, popular, tradicional (Fonte: Dicionário Houaiss da língua portuguesa).

Marques de Melo reforça que, apesar de sua universalidade, a Folkcomunicação constitui-se como sistema de expressão cultural das classes subalternas ou dos grupos marginalizados. Para o autor, ela se caracteriza pela “utilização de mecanismos artesanais de difusão simbólica para expressar em linguagem popular mensagens previamente veiculadas pela indústria cultural” (MARQUES DE MELO, 2007, p.21).

A representatividade da cultura brasileira, expressa na Folkcomunicação, segundo Benjamin (2008, p.287), despertou o interesse da comunidade científica, que passou a ser ensinada e pesquisada nas universidades, impondo o “recurso de diversas técnicas de pesquisa em uso nas ciências humanas e ciências da linguagem”. Segundo o autor, estas técnicas terão sucesso, se utilizadas isoladamente ou em combinações variadas, aliadas à experimentação e a criatividade, sem prejuízo do rigor científico nas investigações. Por esta razão, muitos trabalhos resultaram na publicação de estudos provenientes de pesquisas de campo, de reflexões teóricas e das aplicações de metodologias próprias da pesquisa. Benjamin (1999) reforça a necessidade de reconhecer a importância da comunicação interpessoal e grupal - inclusive pelos seus aspectos de mediação - tanto entre a população de cultura *Folk*, como nos demais segmentos da sociedade.

A existência de uma cumplicidade cultural, que Trigueiro (2005) denomina *produtos folkmediáticos*, é onde acontecem as negociações dialéticas, conflituosas e paradoxais mais importantes no mundo globalizado. Comparando a realidade existente na comunicação entre os técnicos do Poder Público e as populações de baixa renda, é perceptível que a dinâmica do processo seja mediada por indivíduos da própria comunidade, desempenhando a função, de operadores das redes de comunicação cotidiana, como classificada por Trigueiro (2005), onde se inventam e reinventam novas manifestações culturais populares.

O autor reconhece a importância dos líderes de opinião, como agentes de comunicação social no sistema da comunicação popular, Beltrão passou a considerá-los como *agentes da Folkcomunicação*, cumprindo o papel de (inter) mediadores dos processos de recepção das mensagens midiáticas, que circulam nos vários estágios de difusão nos grupos de referência. Trata-se dos processos de comunicação popular, preservados pelas comunidades rústicas

do Brasil rural e dos subúrbios metropolitanos, que agem como recodificadores das mensagens da grande mídia.

Para Marques de Melo (2008), eles não apenas reciclam a linguagem, mas intervêm no conteúdo das mensagens, reinterpretando-as segundo os padrões de comportamento vigentes nesses agrupamentos periféricos, adaptando as *normas de conduta* do grupo social, atravessando as mudanças comportamentais da sociedade, porém mantendo a unidade do grupo como forma de sobrevivência.

Ao buscar os referenciais da Folkcomunicação para esta pesquisa, consideramos a sua relevância, como forma de comunicação presente no universo dos grupos marginalizados, tão próximo às realidades encontradas na periferia de Porto Alegre. Compreendendo a importância destes princípios, onde a análise dos diferentes contextos socioculturais (nos quais estes grupos marginalizados estão inseridos) serão evidenciadas questões importantes, presentes em sua essência comunicativa e que devem estar, obrigatoriamente, relacionadas com o formato de comunicação utilizado entre os técnicos do poder público. Por outro lado, ao desconsiderar o potencial do saber popular, muitos técnicos desconsideram a cultura local, oriunda da realidade das vilas populares brasileiras, reproduzindo o discurso impessoal presente em boa parte das repartições públicas.

Benjamin (2008) reforça a necessidade de que os órgãos públicos capacitem seus técnicos, a fim de estes sejam habilitados para elaborar os projetos e auxiliar os grupos populares. Desta forma, ao evidenciar a população comunitária como frequentadora das reuniões, devemos considerar que a sua grande maioria é composta por indivíduos de pouca cultura, mas que se bem orientados, podem se tornar intermediários da informação, ou *líderes de opinião*, como preconizado por Beltrão.

Estes grupos se concentram em favelas, construções populares de baixo custo ou nenhum custo em áreas periféricas dos centros urbanos [...] a habitação, em si, também gera doenças e incapacidade para o trabalho e para a integração / ascensão social de tais indivíduos (BELTRÃO, 1980, p.56).

A Folkcomunicação considera a existência de novas possibilidades para a comunicação, preservando a identidade social e cultural dos indivíduos, ao mesmo tempo que permite a troca de valores existentes, como a expressão das ideias. Preserva o aspecto natural e em detrimento da frieza institucional. O ato de comunicar pressupõe o diálogo como instrumento de negociação, comunicação e entendimento. Ao empregarmos os ensinamentos de Beltrão, descobriremos as formas com que o indivíduo, não afetado diretamente pela mídia, pode se comunicar em sociedade.

2.20.1 A Folkcomunicação de Beltrão

Pioneiro da pesquisa científica sobre os fenômenos comunicacionais, Luiz Beltrão, em seus estudos sobre a Folkcomunicação (a partir de 1967), passa a acompanhar a trajetória dos indivíduos que estão à margem dos centros de poder e decisão: os marginalizados. Os estudos do Professor Beltrão são referência no pensamento comunicacional brasileiro e latino-americano. Ao dedicar parte de sua vida à compreensão da comunicação no âmbito científico, o pesquisador priorizou o Brasil e sua brasilidade, ao interpretar a realidade de seu cotidiano.

O pesquisador, ao estudar esses processos, verificou a forma com que estes grupos marginalizados relacionam-se com a sociedade, revelando uma visão particular de sua gente, muito diferente da institucionalizada pelo poder. A proposição de Beltrão (1980) é que o folclore seja apreciado como linguagem do povo e não apenas analisado pelo aspecto artístico. As mensagens contidas na cultura popular são perfeitamente compreendidas pelos indivíduos que têm em seu cotidiano, a condição básica para que se estabeleça um processo comunicativo.

Para Tarsiano (2010, p.25), grande parte da audiência não é atingida pela comunicação de massa porque “as mensagens não são elaboradas a partir de pressupostos inerentes à cultura dos grupos aos quais são destinadas”. Assim, a situação agrava-se com o uso de uma linguagem, por vezes incompreensível. Diante desta realidade, Beltrão (1980) concebeu o conceito da Folkcomunicação, favorecendo aos diversos grupos situados à margem do sistema político e de comunicação social.

Marques de Melo (2003b) evidencia que o tema abordado por Beltrão, não apenas resgata suas raízes teóricas, explicitando as ideias seminais em que se fundamenta, mas formula um modelo para descrever o sistema de Folkcomunicação. Isso lhe permite construir com maior segurança o conceito dessa nova disciplina. Conceitualmente, Folkcomunicação para Beltrão (2004), é um processo de intercâmbio de mensagens, através de agentes e meios ligados direta ou indiretamente ao folclore, constituindo-se entre suas manifestações como promotor da mudança social.

Beltrão reconheceu, em seus estudos, que a comunicação não se limitava somente aos que eram dominadores da arte erudita e da ciência acadêmica, frequentava as conversas nas portas de rua, na barbearia, no barzinho, nas manifestações vinculadas aos grupos com um propósito comum: adquirir sabedoria e experiência para sobreviver e aperfeiçoar a espécie e a sociedade. Este segmento, denominado por Beltrão (1980) como grupo urbano marginalizado, que habita as áreas isoladas (carentes de energia elétrica, vias de transportes eficientes e meios de comunicação industrializados), constituindo as classes subalternas, desassistidas, subinformadas e com mínimas condições de acesso. Em sua essência, estes indivíduos possuem um vocabulário reduzido, porém, *particularíssimo* acrescenta o autor, onde sua capacidade de transmissão / recepção de novos conhecimentos não ultrapassa o limite imediato de sua linguagem cotidiana.

Beltrão (1980, p.40) enfatiza a importância sobre o formato da comunicação presente nestes grupos, afirmando que os preceitos da Folkcomunicação “se destinam a um mundo em que palavras, signos, gráficos, gestos e atitudes, linhas e formas mantêm relações muito tênues com o idioma e com a escrita”, tendo como base, a natureza humana manifestada.

No entendimento de Schmidt (2004), a preocupação de Beltrão estava direcionada aos processos que esses homens criaram e estabeleceram para se comunicar, para transmitir seus valores, suas referências, seu conhecimento e seu sentimento. Muitos destes indivíduos encontram-se nas comunidades em que vivem dentro das associações de moradores, desempenhando um importante papel, não apenas como líderes reivindicadores de direitos, mas também como decodificadores das informações que chegam até o grupo.

Em seus estudos no campo da Folkcomunicação, Beltrão descreve um cenário que se mantém atual ainda hoje, fruto da carência e exclusão do mercado de trabalho. A expressão contínua da pobreza, atenuada pela existência de um sentimento solidário presente em cada comunidade. Devido à ação de alguns indivíduos que se destacam no grupo, por sua capacidade mínima de compreensão, agindo como intermediários na difusão da informação, ao pertencer e conviver com a mesma realidade. Esta visão de Beltrão, direcionada ao acesso à informação pelas comunidades marginalizadas fundamentou suas observações empíricas, que originou a teoria da Folkcomunicação, conferindo um papel especial ao líder de opinião.

Beltrão (2001, p.14) classifica estes indivíduos como “líderes de opinião, que filtram as mensagens segundo os padrões consensuados nos grupos primários”, são pessoas simples, que conseguem coordenar o pensamento de outras, colocando-os em sintonia com a construção social comunitária. Destacando a importância do chamado duplo fluxo da informação e o significado dos líderes de opinião, Hohlfeldt (2007) reforça o pensamento de Beltrão a respeito da diferença existente entre o fluxo comunicacional unidirecional tradicional e a Folkcomunicação, sobretudo a participação dos líderes de opinião.

No entender de Marques de Melo (2001, p.14), estas lideranças exercem papel importante nas comunidades, “no campo, cidades do interior ou nas periferias metropolitanas, por agentes múltiplos de maneira coletiva”. Este raciocínio de Beltrão nos permite comparar um presidente de associação de moradores de uma comunidade de baixa renda com o líder de opinião, tomando como base seu prestígio e influência diante de um grupo, como representante nas tomadas de decisão e obtenção de informações de difícil acesso.

A influência do *líder de opinião* – personagem quase do mesmo nível social e de franco convívio com os que se deixavam influenciar, levando sobre eles uma vantagem: estava mais sujeito aos meios de comunicação do que os seus liderados. Conhecia o mundo – isto é, havia recebido e decodificado e decodificado as mensagens dos meios, transmitindo-as em segunda mão ao grupo com o qual se identificava (BELTRÃO, 2001, p.67).

Podemos traçar um paralelo entre os líderes de opinião e líderes comunitários, que através da convivência e conhecimento do grupo, interagem como mediadores da informação repassada pelos técnicos, ou como entende Trigueiro (2010), agindo como malhas que operam interligadas por diferentes pontos de vista, de classe social, posições políticas, religiosas e econômicas no interior da família, das instituições sociais de uma comunidade.

De acordo com Hohlfeldt (2008), a Folkcomunicação compreende os procedimentos comunicacionais, pelos quais as manifestações da cultura popular ou do folclore se expandem e convivem com outras cadeias comunicacionais, “sofrem modificações por influência da comunicação massificada e industrializada ou se modificam quando apropriadas por tais complexos” (HOHFELDT, 2008, p.82). A Folkcomunicação, entendida por Beltrão, preserva a comunicação interpessoal em sua essência, como um processo de intercâmbio de manifestações e ideias presentes nos diversos grupos sociais, fortalecendo sua bagagem cultural e identidade.

A Folkcomunicação é, por natureza e estrutura, um processo artesanal e horizontal, semelhante em essência aos tipos de comunicação interpessoal, já que suas mensagens são elaboradas, codificadas e transmitidas em linguagens e canais familiares à audiência, por sua vez conhecida psicológica e vivencialmente pelo comunicador, ainda que dispersa (BELTRÃO, 1980, p.18).

Assim, tendo consciência da comunicação como um processo que surge do cotidiano, a necessidade de interpretar as diversas linguagens, presentes na relação entre o poder público e as comunidades de baixa renda adquire um valor maior ao vincular sua natureza aos processos culturais, políticos e sociais como base deste relacionamento humano. A informação repassada de maneira adequada favorecerá no processo de obtenção dos resultados, onde a comunicação passa a ser compreendida, não como uma via única do saber, mas a construção mútua e contínua que permite as trocas necessárias no relacionamento humano.

2.21. A CP e a legislação

Inicialmente é necessário referir que a noção de CP, suas características e princípios incluídos aqui devem ser contextualizados, desde o processo de redemocratização vivido pelo Brasil, na década de 1980, enfatizando que a interpretação jurídica passa a ter significação a partir dos movimentos sociais reivindicatórios do período. Por essa razão, muitos dos preceitos até então aplicados aos serviços públicos defasaram-se a partir dos novos conceitos legais, entre os quais, o princípio da eficiência e transparência no gerenciamento da administração pública.

Por essa razão, iniciamos com a promulgação da Constituição Federal Brasileira, promulgada em 05 de outubro de 1988, que passou a definir as novas regras para a sociedade, impondo a interferência do Estado para a sua proteção, entre eles a CP.

O direito à informação encontra-se consagrado na Constituição Federal, por meio dos incisos XIV e XXXIII do artigo 5º:

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional, e

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988, p.5).

A Carta Magna brasileira incluiu, não apenas a liberdade pública de informar, mas o direito ao acesso à informação, incluindo a publicidade dos atos administrativos de toda e qualquer organização da administração pública. Nesse sentido, o artigo 37º reza que “a administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade” (BRASIL, 1988, p.12).

No âmbito do direito à informação do cidadão, cabe referir que no final da década de 80, foram publicadas no Brasil¹¹³ diversas normativas que tratam do acesso à informação pública. Essas normativas relacionam-se às políticas de transparência ativa, bem como à divulgação de atos administrativos ou regulamentação do sigilo.

Quanto à CP, a Instrução Normativa Secom/PR nº 5, constante no Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008¹¹⁴, define-a como sendo uma [...] ação de comunicação que se realiza por meio da articulação de diferentes ferramentas capazes de criar, integrar, interagir e fomentar conteúdos de comunicação destinados a garantir o exercício da cidadania, o acesso aos serviços e informações de interesse público e a transparência (BRASIL, 2008).

¹¹³ Leis:

Lei nº 12.527/2012: Lei de Acesso à Informação;

Lei nº 10.520/2002: Pregão Eletrônico;

Lei nº 9.784/1999: Lei do Processo Administrativo;

Lei nº 9.507/1997: Rito processual do habeas data;

Lei nº 8.159/1991: Política Nacional de arquivos públicos e privados;

Decretos:

Decreto nº 7.845/2012: Procedimentos de segurança e tratamento de informações;

Decreto nº 7.724/2012: Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Federal

Decreto s/nº de 15/9/2011: Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

Decreto nº 6.932/2009: Carta de Serviços ao Cidadão;

Decreto nº 6.170/2007: Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse – SICONV;

Decreto nº 5.482/2005: Portal da Transparência e Páginas de Transparência Pública;

Decreto nº 5.301/2004: Comissão de Averiguação e Análise de Informações Sigilosas;

Decreto nº 4.073/2002: Regulamenta a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados;

Portarias:

Portaria nº 1.254/2015 (MPOG, CGU): Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação;

Portaria nº 233/2012 (MPOG, CGU, MF, MD): Remuneração de servidores e agentes públicos;

Portaria nº 516/2010 (CGU): Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Sancionadas – CEIS;

Portaria nº 262/2005 (CGU): Relatórios de Auditoria na Internet;

(Fonte: Governo Federal) Disponível em:

<http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/legislacao-relacionada-1>.

Acesso em: 15 jun.2016.

¹¹³ Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008. Dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 set. 2008. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/patrocínio/normasespecificas/decreto-no-6.555-de-8-de-setembro-de-2008/view?searchterm=decreto>>. Acesso em: 20 jul. 2011 (BRASIL, 2011).

¹¹⁴ Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008. Dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 set. 2008. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/patrocínio/normasespecificas/decreto-no-6.555-de-8-de-setembro-de-2008/view?searchterm=decreto>>. Acesso em: 20 jul. 2011 (BRASIL, 2011).

Mais recentemente, o Governo Federal regulamentou o direito constitucional de obter informações públicas, através da LAI - Lei de Acesso a Informação¹¹⁵ mediante a Lei Federal nº 12.527/2011, definindo mecanismos que permitem a qualquer pessoa, receber informações públicas dos órgãos e entidades. A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos.

Dessa forma, a comunicação, assim como outras ações públicas passaram a receber a exigência constitucional de proteção ao consumidor, ou em outras palavras, aos usuários da sociedade.

2.21.1. Instrumentos legais existentes

No plano oficial, o Governo Federal, bem como os estaduais e municipais, contam com suas secretarias e/ou assessorias de comunicação, como organismos centralizadores e responsáveis pelas diretrizes da administração direta, fundos especiais, autarquias, fundações e empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades por eles controladas, direta ou indiretamente.

Invariavelmente, cada órgão público deveria¹¹⁶ garantir a comunicação de governo, em suas diversas formas e meios e de maneira democrática e universal, difundindo a informação e compreensão dos cidadãos sobre seus direitos, os serviços públicos disponíveis, os atos, programas, projetos e ações de governo desenvolvidas para os diferentes segmentos da sociedade.

Nesse sentido, a Secretaria de Comunicação Social é o órgão da Presidência do Brasil que coordena as ações de comunicação governamental,

¹¹⁵ No Governo Federal, a Lei de Acesso à Informação foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.

¹¹⁶ Por essa razão, ao utilizarmos o verbo *garantir* no tempo condicional (deveria), de modo a representar algo que não vem sendo executado de forma adequada (conforme os resultados apresentados na Dissertação), estamos desenvolvendo a nossa pesquisa de Doutorado, a fim de qualificar o processo de CP.

devendo obedecer aos critérios de transparência, eficiência e racionalidade da aplicação dos recursos, além de supervisionar a adequação das mensagens aos públicos¹¹⁷.

Afora as secretarias e assessorias públicas, a Constituição Federal, através do art. 224, também definiu possibilidade para que os estados da federação pudessem criar os seus conselhos de comunicação, sendo o Rio Grande do Sul, através de sua capital, um dos precursores. Segundo Lima, Porto Alegre foi “a primeira – anterior à promulgação da Constituição Federal de 1988 – na Prefeitura de Porto Alegre por meio do Decreto n. 9.426, assinado pelo então prefeito Olívio Dutra, em 5 de maio de 1989” (LIMA, 2013, p.31).

Atualmente, a realidade é outra, e o conselho foi destituído. O estado gaúcho conta apenas com uma minuta de lei, não aprovada, com o objetivo de resgatar o Conselho Estadual de Comunicação, proposta pelo governo estadual, em 2012¹¹⁸.

Logo, é cabível que toda e qualquer legislação busque instrumentalizar as ações originadas pelas políticas públicas confiáveis que fortaleçam o Estado Democrático de Direito, no qual está inserida a CP, incluindo seus agentes diretos e indiretos. Nessa perspectiva, o relatório da Pesquisa Direito à Comunicação no Brasil (Intervozes, 2005, p.9) do Coletivo Brasil de Comunicação Social¹¹⁹, realizado em 2005, abordou temas como liberdade de expressão, pluralidade dos meios e participação da sociedade civil nas decisões sobre questões relacionadas à CP. O objetivo de sua realização foi o

¹¹⁷No dia 07 de junho de 2011, foi publicada, no Diário Oficial da União, a Instrução Normativa nº 05, de 06 de junho de 2011, que conceitua as ações de comunicação do Poder Executivo Federal. Estas ações estão previstas no artigo 3º do Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008, que teve sua redação modificada pelo Decreto nº 7.379, de 1º de dezembro de 2010. Tal artigo prevê que as ações de comunicação do Poder Executivo Federal compreendam as seguintes áreas: comunicação digital, comunicação pública, promoção, patrocínio, publicidade (classificada em de utilidade pública, institucional, mercadológica e legal), relações com a imprensa e relações públicas. E, ainda, que estas áreas sejam conceituadas em ato do Ministro de Estado Chefe da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom).

¹¹⁸ Proposta pela Secretaria Executiva do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social, a Lei que Institui o Conselho Estadual de Comunicação Social e dá outras providências, ainda não foi sancionada.

¹¹⁹Resultado do Projeto de Governança Global da Campanha CRIS (*Communication Rights in the Information Society*) que revela a situação atual no Brasil dos diversos elementos que formam, em conjunto, o direito à comunicação.

de materializar o direito à comunicação, compreender suas nuances, possibilidades, variações e interferências.

A título de ilustração, reproduzimos o quadro de referência, concebido em conjunto por pesquisadores de diversos países (Brasil, Colômbia, Quênia, Filipinas, Itália, Canadá, Irlanda, Estados Unidos, Reino Unido, entre outros), a fim de que possa ser avaliado como os países vêm administrando os seus processos de CP ao longo do tempo.

QUADRO 01
Indicadores de referência do direito à comunicação

Quadro genérico de referência do direito à comunicação: Atributos e indicadores	
Pilar A: A criação de espaços para ambientes democráticos: a esfera pública	
Atributos do Direito à Comunicação	Indicadores de um ambiente propício para o direito à comunicação
<p>A3: Acesso e pronta disponibilidade de informações públicas e governamentais, de modo abrangente, útil e rápido, especialmente no que concerne ao desenvolvimento e implementação de políticas e questões de interesse público, como saúde, segurança etc.</p>	<p>A3.1 Legislação sobre liberdade da informação, com a mínima retenção por parte de órgãos públicos e governamentais, e com acesso máximo por parte do mais amplo público.</p> <p>A3.2: A implementação de tais leis que tornem tal informação disponível de maneira acessível economicamente e em tempo correto para todos.</p> <p>A3.3 Esforços ativos por parte dos setores público e estatal para expandir a abertura e a transparência, inclusive através de meios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - estruturas ou escritórios para reunir e divulgar informações de forma apropriada; - a publicação de objetivos e planejamentos de políticas e serviços públicos; - proteção para funcionários públicos que revelem informação de e em prol do interesse público; - a transmissão das deliberações dos representantes eleitos e órgãos públicos; - transparência do processo decisório em questões de interesse público, como decisões de gabinete. <p>A3.4 Abertura e transparência governamental em negociações e instituições internacionais relacionadas à mídia e à esfera pública.</p>

Fonte: Intervezes (2005)

Ainda segundo o documento gerado pela Intervezes (2005), “na última década, algumas leis foram criadas pelo governo brasileiro para tentar por em prática a efetividade do direito à informação de caráter público, algumas delas de caráter virtual”.

A Lei nº. 9.755, de 16 de dezembro de 1998, dispõe sobre a criação de *homepage* na *internet* pelo Tribunal de Contas da União¹²⁰ para divulgação dos dados e informações que especifica. A referida lei considera que os dados e informações de que trata o TCU devem ser divulgados pelos órgãos responsáveis em atendimento ao princípio da publicidade, consagrado no art. 37 da Constituição Federal (INTERVOZES, 2005, p.31).

Percebemos que as informações ditas *públicas* não estão disponíveis à sociedade em geral, especialmente aos indivíduos mais pobres, que para terem acesso a esses dados, necessitam dispor de *internet*. Depois, devem preencher um formulário para a identificação do órgão responsável, do nível de governo e dos endereços eletrônicos, que permitirão tal acesso às páginas específicas, contendo os referidos dados e informações.

Ainda no âmbito virtual, o relatório produzido pela Intervezes (2005), indica a criação de outro portal de acesso à informação: o Interlegis¹²¹. Dessa forma, os parlamentares e casas legislativas cadastradas no portal podem trocar informações e ter acesso a documentos e notícias do Poder Legislativo. No entanto, o público em geral somente tem acesso aos dados publicados no portal Interlegis.

Segundo Mendonça (2011), a interface entre comunicação e sociedade civil é bastante rica. Para o autor, o grande número de pesquisas enfatiza “a estrutura comunicacional da sociedade civil até estudos que buscam compreender os usos e estratégias empregados por atores da sociedade civil no que concerne à comunicação” (MENDONÇA, 2011, p.8). Por essa razão, pensamos que seja oportuno em nossa pesquisa apresentar alguns elementos presentes na construção do processo de CP visando à participação democrática e cidadã.

No contexto da sociedade civil do Brasil, muitas são as organizações voltadas à proteção dos direitos da comunicação. Nesse sentido, iniciamos

¹²⁰<http://www.contaspublicas.gov.br>.

¹²¹ Um programa desenvolvido pelo Congresso Nacional brasileiro, em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), de integração do Poder Legislativo nos seus níveis federal, estadual e municipal através de comunidade virtual (INTERVOZES, 2005, p.31).

citando duas das mais importantes, o Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação (FNDC) e o Coletivo Brasil de Comunicação Social – Intervezes.

O FNDC, criado nos anos 90, congrega entidades da sociedade para enfrentar os problemas da área no país e tem como objetivo fortalecer a democracia nos processos de comunicação, garantindo o livre acesso à informação para a população. O Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação possui uma página na *internet*, onde podemos encontrar estudos, pesquisas, notícias relacionadas aos meios de comunicação, além de inúmeras publicações disponíveis para *download*.

O Coletivo Brasil de Comunicação Social – Intervezes é uma entidade criada em 2002, que reúne profissionais e estudantes da área de comunicação, atuando em 15 estados brasileiros. Conforme descrito em sua página oficial na *internet*, o Intervezes trabalha pela efetivação do direito humano à comunicação no Brasil, estando o direito à comunicação indissociável do pleno exercício da cidadania e da democracia. O Intervezes considera como questões históricas e atuais, imprescindíveis na efetivação do aspecto democrático e público da comunicação e do seu fortalecimento como um direito humano.

A lista constante no próprio relatório da Intervezes (2005) elenca os principais atores que lidam com o tema da liberdade de expressão: a Federação Nacional dos Jornalistas (Fenaj), que reúne sindicatos de jornalistas de todo o país; a Associação Brasileira de Imprensa (ABI), tradicional órgão que reúne profissionais de jornalismo em suas diversas modalidades e tem por finalidade maior “a defesa da ética, dos direitos humanos e da liberdade de informação e expressão”; a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), conselho profissional que controla e regulamenta o exercício da advocacia e tem tradição na defesa da liberdade de expressão; e o Movimento Nacional de Direitos Humanos (MNDH), que congrega 316 entidades de defesa dos direitos humanos de todo o país.

Entre os órgãos com atuação internacional, há a Relatoria Especial para a Liberdade de Expressão, criada em 1998 pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos da OEA. Trata-se de um organismo de caráter permanente, com independência funcional e orçamento próprio, que monitora e elabora informes anuais sobre a situação da liberdade de expressão nos

países americanos e também produz relatórios especiais sobre assuntos relacionados com esse direito. Há ainda a Rede Internacional para a Liberdade de Expressão (IFEX), grupo de organizações não governamentais e profissionais comprometidos como alerta e a coordenação de ações contra ameaças à liberdade de informação. O IFEX, que tem o apoio da UNESCO, possui mais de 300 integrantes, em 92 países (a maioria deles em desenvolvimento).

Com o objetivo de democratizar o direito à comunicação, legitimando o esforço na consolidação da inclusão social a construção da Conferência Nacional das Comunicações, segundo Celso Schröder (2007), é uma ação que teve início ainda na década de 90, com a proposição dos Conselhos Municipais de Comunicação em diversas cidades brasileiras:

Sabíamos da importância de estruturarmos espaços onde o Estado poderia ouvir a sociedade sobre os assuntos de comunicação. Apesar de novamente obstruído por interesses políticos, que adiaram sua instalação por 14 anos, o Conselho de Comunicação Social deste Congresso Nacional é outro esforço que, acreditamos, não foi em vão (SCHRÖDER, 2007, p.7).

O jornalista relata que as deliberações e resoluções são consensuais, a fim de elaborar um processo regulatório que incluía o encadeamento de normas legais, com ações de acompanhamento e controle por parte do Estado, conseqüentemente, ao final, o governo com aval do Congresso, implementa as políticas públicas apontadas pelas resoluções da conferência, como a plataforma para o Marco Regulatório das Comunicações, baseada nas mais de 600 proposições.

Considerando que nosso trabalho enfoca a melhoria dos processos que envolvem a CP dentro da sociedade atual, é necessário examinar sua relação inserida na nova ótica da qualidade total e a eficiência na Administração Pública. Nesse sentido, a pesquisa ora apresentada deve ir ao encontro da qualidade, no atendimento às necessidades e expectativas dos usuários cidadãos, que buscam a informação através dos órgãos públicos.

Em recente palestra na Unicamp, o economista Hudson Pacífico da Silva¹²² apontou as dificuldades e desafios que o Brasil tem de vencer para alcançar a qualidade na gestão pública contemporânea.

Mas o primeiro aspecto importantíssimo trata da identificação das necessidades dos usuários cidadãos e de tentarmos responder a essas necessidades de uma forma satisfatória. Isso significa termos uma administração pública que, de fato, esteja voltada para o atendimento da sociedade. Para que serve o serviço público? Não existe uma lógica interna que o faz existir por si só (SILVA, 2013).

Entendemos que as palavras de Silva servem como excelente contribuição, na medida em que reforça a importância em aprimorar os processos de trabalho. Para o economista “nós temos uma quantidade grande de processos de trabalho que precisariam ser focos de uma maior atenção, como, por exemplo, a seleção e capacitação de recursos humanos” (SILVA, 2013). Outro aspecto fundamental referido está no aprimoramento dos processos de informação e comunicação da administração pública, ou seja, “a sociedade precisa saber sobre os serviços que o setor público oferece” (SILVA, 2013).

Por conseguinte, não existe uma forma de qualificar o processo da CP sem melhorar as formas de seu gerenciamento, dentro de uma dinâmica global baseada na eficiência, racionalidade dos procedimentos, metas e indicadores definidos. Impõe-se a partir da realidade atual, que as diversas esferas do poder público habilitem-se à necessidade de adotar ferramentas de gestão, que garantam a qualidade do atendimento na informação repassada para a sociedade, com ênfase nas camadas mais pobres. A principal mudança reside no planejamento e execução das políticas públicas, capacitando e conscientizando cada um desses interlocutores sobre a importância de uma

¹²² Economista pela Universidade Estadual de Campinas (1996), mestre em Desenvolvimento Econômico pela Universidade Estadual de Campinas (2003) e doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo (2007) Atualmente é pesquisador convidado na *École Nationale d'Administration Publique*, Canadá (Fonte: Currículo Lattes do autor).

nova cultura administrativa, focada na qualidade das informações e, principalmente no formato da comunicação adotado.

A nossa pesquisa defende que, juntamente com a qualidade da produção de políticas públicas, o sustentáculo para a eficiência da CP consiste na qualificação de seus agentes, desde o seu início até o processo final, como foco voltado na formação técnica, mas acima de tudo humana. Uma gestão participativa, que promova a integração social em todas as suas etapas, tem o dever de buscar os resultados positivos, tomando como referência o conhecimento técnico e o saber popular, que coexistem na formação nos mecanismos de ação mais ajustados à realidade social de nosso país.

A qualificação e eficiência dos processos, tão visadas pela iniciativa privada, passariam a fazer parte também da administração pública, ao adotar uma proposta de gestão da qualidade no serviço público, na prestação dos serviços de que dispõe, garantindo à efetiva satisfação do cidadão. Consequentemente, entendemos que a diferença entre a administração pública e o setor público reside na busca de resultados através da capacitação.

Dentro desse cenário, Garde (2001) sugere que:

A nova Gestão Pública trata de renovar e inovar o funcionamento da Administração, incorporando técnicas do setor privado, adaptadas as suas características próprias, assim como desenvolver novas iniciativas para o logro da eficiência econômica e a eficácia social, subjaz nela a filosofia de que a administração pública oferece oportunidades singulares, para melhoraras condições econômicas e sociais dos povos (GARDE, 2001, *apud* MARQUES, 2003, p.221).

Por acreditar que o modelo de excelência em CP, que leve à satisfação da sociedade (usuário), entendemos que ele será mais facilmente atingido com a participação, valorização, motivação e capacitação de todos os agentes envolvidos, em busca do controle de procedimentos que levem à melhoria contínua do desempenho institucional.

A nossa revisão constatou a existência de algumas ações no âmbito federal, como Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

(Gespública)¹²³, que buscam contemplar as demandas da sociedade brasileira no desenvolvimento de ações e apoio técnico aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

¹²³ Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, vinculado a Secretaria de Gestão Pública – SEGEP, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, revitaliza, criado em 2014.

3. PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo, detalhamos a metodologia utilizada na presente pesquisa, destacando sua natureza e tipologia, incluindo as fontes de informação e os instrumentos de coleta de dados. Sabemos que a importância de uma pesquisa está em empreender um olhar particular sobre cada realidade existente, utilizando instrumentos adequados para o seu conhecimento, o que é fundamental para avaliar o objeto estudado com maior grau de precisão. Para compreender as características que determinam a relação comunicacional entre poder público e as comunidades socialmente desassistidas, optamos pela pesquisa no formato quantitativo e qualitativo, buscando garantir a precisão de resultados e evitar distorções de análise e interpretação (RICHARDSON, 1999).

A qualidade da CP, em nosso país, no que tange ao relacionamento direto com a população, nos remete a um processo de desafio institucional que carece de transformações urgentes. Em nosso entendimento, o direito à informação requer mais atenção por parte dos administradores públicos, tendo como base o princípio da eficiência, vinculado à legalidade, mas que acima de tudo, tenha a capacidade de se relacionar de forma prática e compreensível com o seu público-alvo, possibilitando uma saudável convivência entre a sociedade e seus governantes.

O meio científico oferece excelentes estudos sobre a qualidade dos serviços públicos, reforçando uma abordagem que vem recebendo cada vez mais atenção por parte dos pesquisadores de diferentes áreas no Brasil, não apenas pela relevância do tema no aspecto social, mas também pelo papel que desempenha perante a legitimação da democracia através do direito à informação.

Nosso processo exploratório seguiu pelos meandros da gestão da comunicação como um **direito constitucional da informação**, a partir da coleta de materiais que oportunizem a análise da CP como um corpo único, mas que está sempre em movimento, a partir de uma lógica teórico-prática. Fundamentamos nosso objeto de estudo em investigar como o poder público (executivo, legislativo e judiciário) se relaciona com o cidadão, especialmente os indivíduos que habitam a periferia das cidades, marginalizados em sua

condição existencial de pobreza e miséria, social, econômica e, sobretudo cultural. A dinâmica do trabalho, própria do decorrer da pesquisa, nos indicou a conveniência de acrescentar à análise do processo de CP, praticado pela sociedade civil (organismos não governamentais), em sua relação com o cidadão.

Para melhor compreender o fenômeno estudado, dividimos a investigação em três partes diversas, privilegiando diferentes fontes de coleta e observação, interligadas ao mesmo *corpus* de pesquisa e aos preceitos de nossa fundamentação teórico-científica, e que ao final, nos deram respostas a partir de duas linhas de pesquisa: a investigação *Material* (documental)¹²⁴ e a *Humana* (agentes envolvidos com CP)¹²⁵.

FIGURA 09
Detalhamento da investigação



Fonte: o Autor

A adoção da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009)¹²⁶ nos permitiu encontrar respostas importantes, contribuindo efetivamente com o

¹²⁴ Mesmo considerando que as cartilhas também são uma forma de literatura, a fim de caracterizar objetivos analisados em sua leitura apresentamos a sua coleta separadamente.

¹²⁵ Cabe esclarecer que os indivíduos marginalizados, para quem se destina o produto final de nossa contribuição, foram ouvidos e questionados exaustivamente na Dissertação apresentada (BIFFIGNANDI, 2013), cujos resultados originaram e motivam a nossa expectativa científica, com a realização da presente pesquisa de Doutorado.

¹²⁶ A análise de conteúdo, baseada no método da pesquisadora francesa Laurence Bardin, é utilizada largamente desde o lançamento da primeira edição de seu livro homônimo, em 1977. Esclarecemos que, da mesma forma que o processo evolutivo metodológico evoluiu ao longo destas últimas quatro décadas, também a publicação recebeu a sua revisão e atualização razão pela qual adotamos a versão recente (2009) como forma de qualificar nossa pesquisa.

processo investigativo desde a coleta, sistematização e resultados, garantindo a fidelidade de nossa compreensão como resultado final.

No capítulo específico, detalharemos os procedimentos desenvolvidos quanto à investigação, coleta, tratamento e resultados finais de nossa análise, de formato qualitativo e quantitativo, a fim de ampliar nosso conhecimento sobre as nossas ações públicas no âmbito da CP e suas práticas cotidianas. Outro elemento a ser destacado na pesquisa é a revisão bibliográfica, presente nos livros e estudos científicos publicados.

Ao adotar as duas modalidades, quantitativa e qualitativa, a pesquisa buscou incorporar suas características principais ao produto final, considerando que as opiniões expressas, mesmo analisadas de forma qualitativa, fossem quantificadas a fim de traduzir em números, para sua posterior classificação. Afinal, conforme Bardin (2009), na análise quantitativa a frequência é necessária para definir as características do material coletado. Por outro lado, na análise qualitativa, o que deve ser considerado é a presença ou a ausência dessas características, no mesmo material de referência.

A partir dos padrões da realidade, detectados por esse tipo de pesquisa, foram desenvolvidos conceitos, ideias e interpretações sobre os sujeitos envolvidos na construção deste conhecimento. O objetivo foi realçar valores e opiniões, possibilitando explorar e compreender os fenômenos pesquisados, através de diversos prismas, de acordo com o material coletado.

3.1. Revisão de Literatura

As leituras fazem parte da estrutura de toda a Pesquisa Científica. A revisão de bibliografia reúne um conjunto importante de obras e autores especializados, evidenciando marcos teóricos e referenciais que irão potencializar o conhecimento, trazendo novas informações sobre determinado tema, ao mesmo tempo em que fortalece as que já são de domínio do pesquisador. Consequentemente, a sua elaboração deve estar vinculada às especificidades, onde o leitor garimpa a informação que lhe é necessária,

folheando as páginas como quem procurasse pistas ou vestígios, como refere Bardin (2009, p.41).

Podemos, a partir da leitura de outros autores, obter respostas sobre a natureza dos elementos, confrontando-as com as nossas próprias, em um processo de troca, movido e enriquecido pelo interesse metodológico da produção textual e a sua fundamentação científica. Em outras palavras, quanto maior a quantidade de informações melhor será a qualificação do trabalho. O processo de leitura se fortalece no indivíduo, garantindo múltiplas oportunidades de obter interpretações sobre um mesmo assunto, organizando sua linha de pensamento de forma que ele possa chegar a uma conclusão.

Ao aludir à importância da leitura em nossa Pesquisa, explicamos as razões que nos motivaram a analisar duas publicações como parte integrante de nosso *corpus*. As obras *Quarto do despejo: diário de uma favelada*¹²⁷, e *Português para convencer: comunicação e persuasão em Direito*¹²⁸ trazem, em sua própria essência, a diversidade necessária para que possamos compreender alguns dos elementos pertinentes em nosso objeto de análise.

FIGURA 10
Detalhamento do *Corpus* literatura



Fonte: o Autor

O contraste das duas publicações vai ao encontro do nosso objeto de pesquisa, ao refletir os processos comunicativos que envolvem dois segmentos

¹²⁷ JESUS, Carolina. *Quarto de despejo: diário de uma favelada*. 7ª ed. Francisco Alves: Rio de Janeiro, 1960.

¹²⁸ MORENO, Cláudio; MARTINS, Túlio. *Português para convencer: comunicação e persuasão em Direito*. São Paulo: Ática, 2006.

distintos da sociedade: os indivíduos marginalizados, social, econômico e culturalmente e o poder público.

As leituras nos deram importantes referenciais qualitativos, ao expor duas realidades distintas, de transmitir o conhecimento, de forma simples e de fácil compreensão aos leitores, com o conhecimento adquirido de líderes de opinião, sejam eles oriundos das favelas, como a catadora de lixo Carolina de Jesus, o linguista Cláudio Moreno ou o desembargador Túlio Martins.

Os livros apresentam materiais preciosos como *corpus* de nossa investigação e, mesmo publicados em épocas diferentes, abordam conceitos e propostas específicas, cuja leitura enseja a compreensão sobre a importância da comunicação, partindo de uma abordagem temática semelhante: a linguagem.

A linguagem como ferramenta de comunicação, de construção contínua do saber. Uma parceria forjada desde o período da alfabetização e que se prolonga pelo resto da vida, interagindo e misturando-se às próprias experiências cotidianas do indivíduo (eruditas ou populares) nos livros, revistas, jornais ou mesmo, folhetins. A linguagem que faz com que o indivíduo se torne cidadão, pelo simples fato de compreender a informação, fortalecendo a construção de suas capacidades, sociais e políticas.

A nossa investigação se deu pela leitura das obras, extraindo e apresentando os seus fragmentos mais significativos, permitindo a sua reflexão a partir dos pressupostos de nossa pesquisa: a primeira obra nos permitiu aproximar a Folkcomunicação à liderança de opinião exercida por Carolina de Jesus em seus escritos diários; e a segunda publicação permitiu contextualizar ação comunicativa, preconizada por Habermas, nos argumentos e técnicas sobre como fazer uso da linguagem adequada nas práticas de comunicação, vividas no cotidiano, por Claudio Moreno e Tulio Martins.

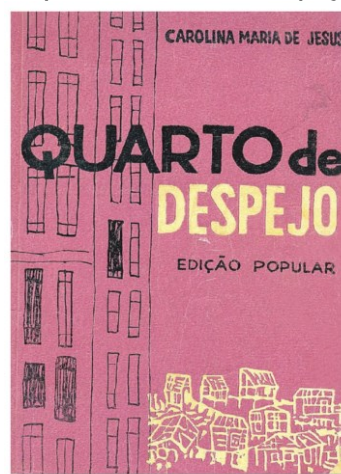
Dessa forma, as leituras revelaram a possibilidade de produzir uma CP baseada na qualidade da informação, na clareza da linguagem e, especialmente no diálogo, como elemento de compreensão recíproca no relacionamento entre os seres humanos.

3.1.1. Análise: *Quarto de despejo*



Título: Quarto de despejo: diário de uma favelada
Autora: Carolina Maria de Jesus
Local de publicação: Rio de Janeiro / RJ
Editora: Francisco Alves
Ano da publicação: 1960
Ano da obra consultada: 1960
Descrição física: 183 páginas

FIGURA 11
Capa: *Quarto de despejo*



Fonte: o Autor

A leitura do primeiro livro destaca o processo de comunicação alternativa, produzido pelos indivíduos marginalizados, social e culturalmente, referenciado através da transmissão do conteúdo de forma colaborativa. A mensagem passa a ser um meio de comunicação horizontal, forjado e adaptado aos valores da realidade local das comunidades de baixa renda e que compartilham o conhecimento comprometido com o cotidiano de quem o vive e o produz há gerações.

A obra *Quarto de Despejo*, escrito na década de 1960, apresentou para o Brasil e o mundo a escritora mineira Carolina Maria de Jesus¹²⁹, a partir do relato de seu sofrimento diário como moradora de uma favela paulista (Canindé). Sua escolha partiu de nossa definição como uma leitura obrigatória para todo o pesquisador que tenha como objetivo analisar as formas de comunicação produzidas no interior nas vilas ou favelas.

¹²⁹ Carolina Maria de Jesus nasceu em 14 de março de 1914, na cidade de Sacramento/MG, filha de pais analfabetos. Incentivada pela mãe, Carolina frequentou a escola por dois anos e mesmo neste breve período, aprendeu a ler e escrever. Desempregada e grávida, Carolina mudou-se para São Paulo, construindo a sua casa (Favela do Canindé) usando madeira, lata e papelão trabalhando como catadora de lixo. Além de *Quarto de Despejo* (1960), escreveu as obras: *Casa de Alvenaria* (1961), *Pedaços de Fome* (1963) e *Provérbios* (1963) e o *Diário de Bitita* (1982 - Póstumo). Carolina Maria de Jesus morreu em 13 de fevereiro de 1977, vítima de insuficiência respiratória.

A história de Carolina, uma mulher pobre, negra, catadora de sucata, que passou parte da vida às margens do Rio Tietê (São Paulo), que se soma a milhares de outras no Brasil, habitando locais impróprios para moradia, em condições subumanas. Enquanto trabalhava como catadora de lixo, utilizava o período de descanso para descrever a realidade vivida no cotidiano em sua comunidade. Carolina foi descoberta como autora pelo jornalista alagoano Audálio Dantas, durante uma reportagem feita na favela, e após tomar conhecimento dos seus escritos, apresentou-a a um editor.

O livro, uma compilação dos diários da autora, preserva as suas características originais presentes na oralidade de Carolina, seus erros ortográficos e de concordância verbal. O produto final consiste na seleção das quase mil páginas, do diário escrito por Carolina, a partir da disposição de seus textos, em ordem cronológica, assim descrito por Dantas: “Escritor nenhum poderia escrever melhor aquela história: a visão de dentro da favela” (JESUS, 1960, p.4).

Muitos trabalhos já foram publicados sobre a difícil vida cotidiana dos aglomerados suburbanos, porém o diferencial do livro é que ele foi escrito por quem realmente viveu e sentiu o problema na própria *pele*, transmitindo em suas páginas, um testemunho valioso para que outros indivíduos que se encontram em situação semelhante saibam como vencer as dificuldades. A autora descreve a miséria vivida, juntamente com os seus três filhos, com o realismo de uma vida de desamparo social e seus enfrentamentos como catadora de lixo (material reciclável).

Assim como a história de Carolina, a contribuição de publicações feita por elementos da comunidade reflete a realidade local no processo da informação referenciada pela valorização da identidade, como a garantia do processo democrático do direito da cidadania. Cada material produzido em seu interior é uma sinalização de que a sociedade deve dividir o espaço urbano, valendo-se das mesmas estruturas externas, mas fechadas entre si em razão das suas diferenças de classe e da histórica desigualdade social.

Debater a comunicação como instrumento da cidadania, envolvendo as populações de baixa renda, certamente não é uma tarefa tão simples. A questão do acesso à informação, como integrante dos direitos humanos, nos remete obrigatoriamente ao sentido de conjunto, de construção, de

participação. Um processo de comunicação, que tem como base o resgate histórico de mobilização entre os grupos sociais, classificados por Luiz Beltrão como marginalizados.

Luiz Beltrão denominou de agentes folkcomunicadores os líderes de opinião que interpretam, retransmitem e orientam a opinião pública dos meios onde estão inseridos. Vale destacar que a teoria da Folkcomunicação aponta e legitima a existência de um sistema específico de comunicação entre grupos marginalizados e a presença de conteúdo jornalístico em expressões populares, muitas vezes desinteressadas de qualquer interesse informativo ou opinativo.

A legitimação da comunicação gerada no interior das comunidades populares é produto da troca de informações, mas também do comprometimento de determinados moradores, dispostos a contribuir com ações voltadas à superação das desigualdades internas e na expansão de seus direitos sociais. Alguns indivíduos puxavam para si a liderança desses projetos de comunicação, evidenciando a identificação com o líder de opinião beltraniano. A cada novo texto, ele cumpria o papel de mediador, um líder de opinião, que ensinava aos seus amigos e vizinhos sobre como que eles deveriam agir diante das dificuldades geográficas, históricas e culturais da vida nas periferias.

Na concepção de Cervi (2007, p.39), o “líder de opinião é um ator integrante do processo de formação e transformação da opinião pública [...] considerada como resultado da interação entre indivíduos”. Os grupos sociais passam desta forma a utilizar seus próprios métodos de transmitir a informação, tendo na figura do mediador, uma pessoa que consegue ‘decodificar’ e retransmitir as mensagens, a partir de uma linguagem compreendida pela maioria dos moradores da comunidade.

Normalmente, os indivíduos que desempenham esse formato de transmissão da informação, a partir do relacionamento com seus vizinhos, confundem-se com a própria imagem do líder de opinião. Ao utilizarem os veículos de divulgação locais, como espaço de (*con*) vivência, eles estampam as suas alegrias e mazelas, retratando com a devida autenticidade a relação entre os indivíduos construtores de seu cotidiano.

Cabe recordar um fato histórico e genuíno que, para quem nasceu e se criou vivendo nas comunidades pobres da periferia, a transmissão da informação através de mídias próprias, não é algo novo. Ao contrário do que possa parecer, mesmo antes do advento da *internet* e da proliferação das redes sociais, os pequenos informativos mimeografados (mais tarde, fotocopiados) e as rádios de alto-falante (fixadas nos postes) eram as tecnologias disponíveis para divulgar, desde as mensagens importantes, até os acontecimentos sociais, dentro das comunidades. Dessa forma, o líder mantinha uma cumplicidade afetiva e sociocultural, perceptível na dinâmica do processo de inserção, ocupando a função de operador das redes de comunicação cotidiana, classificada por Trigueiro (2005), como o lugar onde se inventam e reinventam novas manifestações culturais populares.

Beltrão (1980) cunhou a expressão *agentes da folkcomunicação* indicando toda a ação voltada a (inter) mediação dos processos de recepção das mensagens midiáticas, que circulam nos vários estágios de difusão, nos grupos de referência. É possível conceber dessa forma, o papel desempenhado pelos indivíduos que ocupam o papel de líderes, orientadores e representantes, como verdadeiros porta-vozes dos sujeitos abandonados, moradores sem ou de pouca capacidade de compreensão, reféns de uma situação de miséria e preconceito.

Apesar de sua universalidade, Marques de Melo (2007) reforça que a Folkcomunicação constitui-se como sistema de expressão cultural das classes subalternas ou dos grupos marginalizados. Para o autor, ela se caracteriza pela “utilização de mecanismos artesanais de difusão simbólica para expressar em linguagem popular mensagens previamente veiculadas pela indústria cultural” (MARQUES DE MELO, 2007, p.21). A contextualização do exposto encontra similaridade na representatividade das publicações, realizadas pelas comunidades ao conferir uma visão mais humana e inclusiva, onde o sujeito passa a ser protagonista do seu cotidiano ao preservar a sua identidade cultural. Os veículos passam a realizar um processo de intercâmbio cultural no interior de seu meio, segregado pelas circunstâncias que cercam todo o processo de imigração, mas legitimado pelo sentimento de partilha comunitário, uma característica importante na Folkcomunicação.

De outra forma, para Tarsiano (2010, p.25), grande parte da audiência não é atingida pela comunicação de massa porque “as mensagens não são elaboradas a partir de pressupostos inerentes à cultura dos grupos aos quais são destinadas”. Uma situação agravada pelo uso de uma linguagem, por vezes incompreensível.

Curiosamente, em contraposição a essa situação das comunidades mais pobres, emergem lideranças, como a catadora Carolina que, mesmo privada de casa, comida e educação, se valia da sua sensibilidade para dar um sentido original ao divulgar sua história de vida junto ao lixo, local de onde ela retirava os cadernos velhos para escrevê-la. A atitude de Carolina ao descrever sua dura realidade fez mais do que apenas dar um simples depoimento ao relatar a sua existência, no interior da comunidade, estimulou a conscientização de um coletivo em busca de melhoria de vida pela informação.

Nesse sentido, a narrativa nos permitiu avaliar a conexão entre os diversos indivíduos, vivendo em condições semelhantes, através de uma linguagem simples e facilmente por eles compreendida. Os textos publicados reforçam o papel de Carolina como uma verdadeira mediadora, uma contadora de histórias, que reflete em seu discurso os hábitos e os costumes, baseados na ética e na moral vigente, como quem tece uma trama de sabedoria e experiência, acumuladas com a vivência popular do cotidiano.

Analogamente aos ensinamentos de Beltrão e Freire, a simplicidade com que a escritora buscou se comunicar com o público fez com que as informações necessárias no campo da cidadania fossem decodificadas e repassadas de forma natural, facilitando a recepção e apropriação dos valores culturais. A materialização de um processo de intercâmbio das mensagens, direta ou indiretamente, como nos ensina Beltrão, “constituindo-se em veículos adequados à promoção de mudança social” (BELTRÃO, 2001, p.73).

A leitura dos textos permite, ainda hoje, a criação de vínculos concretos, necessários para a construção de um processo de aprendizagem social, na medida em que oferecem, na simplicidade de seus exemplos, caminhos práticos para o fortalecimento do direito do cidadão.

Logo, a publicação de Carolina remete à capacidade dos indivíduos em modificar a sua realidade, através de uma visão pedagógica transformadora, baseada na compreensão da importância de seu papel na sociedade, no

processo contínuo de aprendizagem, preconizado por Freire (1987), onde ninguém ignora ou sabe tudo, e por isso aprendemos sempre.

Paulo Freire aborda em suas obras a possibilidade de educar através das narrativas, onde os conteúdos são apresentados como “retalhos da realidade, desconectados da totalidade em que se engendram e em cuja visão ganharia significação” (FREIRE 1987, p.57).

Tal qual uma obra de cunho pedagógico, escrita por uma educadora, os relatos de Carolina mostram uma mulher combativa, amada pelos vizinhos e mal vista pelos políticos, ao participar de eventos em função do sucesso de seu livro. “O Brasil precisa ser dirigido por uma pessoa que já passou fome. A fome também é professora. Quem passa fome aprende a pensar no próximo e nas crianças” (JESUS, 1960, p.26).

Os textos da autora impressionam pelo realismo ao descreverem a situação vivida por ela e muitos de seus vizinhos pobres, moradores dos aglomerados subnormais, explicitados de forma impressionante:

A comida no estômago é como o combustível nas máquinas. Passei a trabalhar mais depressa. O meu corpo deixou de pesar. Comecei a andar mais depressa. Eu tinha impressão que eu *deslisava* no espaço. Comecei a sorrir como se estivesse presenciando um lindo espetáculo. E haverá espetáculo mais lindo do que ter o que comer? Parece que eu estava comendo pela primeira vez na minha vida (JESUS, 1960, p.45-46).

Infelizmente, os relatos como os de Carolina, feitos há 50 anos persistem, para sobreviver e alimentar seus três filhos, ela trazia restos de comida, restos de alimentos descartados no lixo das casas. Mas o lixo que permitia a Carolina alimentar o corpo, também possibilitava que ela alimentasse o desejo de escrever, nos cadernos descartados nos aterros. A escritora alimentou os seus filhos enquanto revirava as lixeiras. E com o dinheiro das vendas do livro conseguiu se mudar da favela, chegando a publicar outras obras, mas sem repetir o enorme sucesso de *Quarto do despejo*.

Mesmo após sua morte, a história reservou um lugar especial para a recolhadora de lixo. A partir das mensagens publicadas em seus textos, a

autora foi alvo de diversos estudos, tanto no Brasil quanto no exterior. Mesmo sem saber, suas histórias evidenciaram elementos fundamentais da cultura popular presentes na Folkcomunicação ao dialogar com os indivíduos marginalizados, excluídos pela mesma sociedade a que ela pertenceu.

Ao aliar a comunicação à educação, valorizando o relacionamento humano, a obra de Carolina encurtou as distâncias que separam o direito à cidadania das comunidades que vivem em situação de vulnerabilidade social. A singeleza do conteúdo transfere para o texto a autenticidade necessária, como proposta de produção colaborativa refletida na inserção dos grupos marginalizados, pela descrição de suas ações cotidianas.

Podemos compreender o exercício da liderança como uma ação conquistada pela habilidade de estimular os indivíduos, considerando os princípios éticos e morais, na representação de seus interesses. Ao descrever as relações cotidianas da favela, a *líder* Carolina integra os diversos indivíduos, atores sociais, que ocupam o mesmo cenário vivido por ela, promovendo uma saudável resistência a partir do reconhecimento, das próprias práticas sociais e culturais responsáveis pela produção do conhecimento popular.

Eu estou à espera do oficial de Justiça Senhor Feliciano Godoy. Ele deu-me umas intimações para distribuir aqui na favela. A Isabel não foi porque quem bebe não obedece (JESUS, 1960, p.110).

Nesse sentido, a trajetória de Beltrão nos fornece elementos para compreender como se desenrolam os mecanismos da comunicação, que relacionam grupos de indivíduos, que tem a sua voz diminuída ou mesmo silenciada, devido aos processos de exclusão social. O líder, no âmbito da Folkcomunicação, incorpora o sentimento dos indivíduos marginalizados, sintetizando as suas manifestações socioculturais e as devolvendo, simbolicamente, através da reprodução e da transmissão dos saberes, forjado em seu próprio local de origem, um benefício social a ser usufruído por toda a comunidade.

O agente comunicador, tal qual concebido por Beltrão, destaca-se perante seu grupo de convivência, referenciando suas ações à cultura do

próprio local, semelhante aos livros de Carolina, uma líder de opinião e ativista midiática, assim conceituado por Trigueiro:

[...] Este é um bom contador de histórias tradicionais e contemporâneas, é detentor de um amplo repertório de culturas locais [...] É nesse campo de confronto pelo 'bem-estar' dos sujeitos ou dos grupos de audiência que o ativista midiático dispara dispositivos de encaixe nos lugares onde as lógicas de negociação possibilitam apropriação e conversão de uso dos bens culturais midiáticos e bens culturais folkmediáticos na vida cotidiana de uma comunidade e até mesmo de uma cidade urbana (TRIGUEIRO, 2005, p.6).

A CP é um problema da sociedade contemporânea e sua complexidade originada por uma composição de grupos de indivíduos, divididos em suas diferenças sociais, culturais, étnicas, entre tantas outras. Porém, na lógica de Beltrão, nessa sociedade ainda existe lugar para um grupo social, que não visa à representação de seus próprios interesses e que contrariamente, vincula-se à sabedoria e experiência, sobrevivência e aperfeiçoamento, que só se conseguem mediante a comunicação, – o processo mínimo, verbal e gráfico pelo qual os seres humanos intercambiam sentimentos, informação e ideias. (BELTRÃO, 2001, p.27)

Estamos diante de uma nova forma de compreender a comunicação, onde é possível a aquisição do conhecimento por meio do potencial criativo, presente em cada indivíduo e que subverte a lógica estruturada da difusão do saber através de canais específicos, como o ambiente escolar. Abrindo espaço para construção do conhecimento a partir do envolvimento do indivíduo na sua própria comunidade. Em sua obra, Carolina resgata a essência da comunicação, como fator humano a partir do linguajar simples, mas de grande profundidade ao comparar as diferenças entre as carências da população de periferia (fome, sede e miséria) e o preconceito da sociedade.

[...] Um dia foram buscar água e não encontraram a torneira do jardim, onde os favelados pegavam água. Formou-se uma fila na porta de Dona Ida. E todas chamavam: - Eu queria água para fazer a mamadeira. Meu Deus, como é que nós vamos fazer sem água? Nós

íamos noutras casas, batíamos na porta. Ninguém respondia. Não aparecia ninguém para nos atender [...] Uma tarde de terça-feira a sogra de Dona Ida estava sentada e disse: - Podia dar uma enchente e *arrazar* a favela e matar esses pobres *cacetes*. Tem hora que eu me revolto contra Deus por ter posto gente pobre no mundo, que só serve para amolar os outros” (JESUS, 1960, p.50).

A partir do texto, é possível compreender que muitas das questões do preconceito ainda persistem na sociedade, abrandadas em parte, pelo avanço da conscientização da população, oriunda de políticas governamentais e ações de inclusão social, bem como pela legislação¹³⁰, que fundamenta os conceitos de identidade garantindo o pertencimento através do direito às minorias. Sua leitura reforça o papel da CP para o efetivo exercício da cidadania e da plena garantia informação dos direitos, ampliando o leque de produção do conhecimento, focando o seu olhar na direção daqueles que mais precisam, com o objetivo de estabelecer um diálogo capaz de transmitir a informação que seja, realmente, de seu interesse.

Freire (1989) evidencia a importância da leitura como um aprendizado contínuo, uma prática que “implica sempre na percepção crítica, interpretação e *re-escrita* do lido” (FREIRE, 1989, p.14), ampliando a capacidade crítica do indivíduo de um simples conhecedor de letras e palavras, para construtor de seu exercício de cidadania.

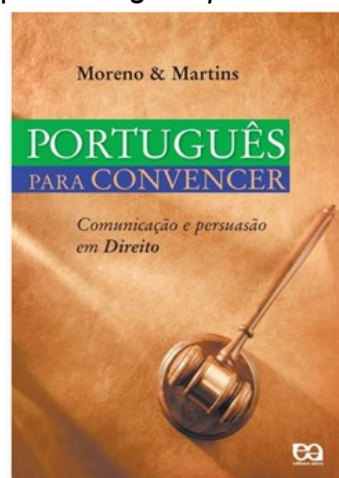
¹³⁰ No Brasil, as políticas públicas destinadas ao atendimento da população em situação de pobreza passaram a integrar o campo dos direitos sociais, de forma mais contundente, após a Constituição de 1988. A sociedade brasileira vem sendo amparada por leis protetoras, elaboradas com a intenção de assegurar os direitos fundamentais à cidadania. Segundo informações do Governo Federal, até 2011, o Brasil contabilizou 127 conferências nacionais, com mais de 20 tratando de políticas públicas para minorias. Nove desses temas abordavam *direitos da pessoa idosa, direitos da pessoa com deficiência, gays, lésbicas, bissexuais, travestis e transexuais, povos indígenas, políticas públicas para as mulheres, direitos da criança e do adolescente, juventude, promoção da igualdade racial e comunidades brasileiras no exterior*. Dessas nove áreas de políticas para minorias sociais e culturais, oito passaram a ser objeto de conferência nacional a partir de 2003. (Fonte: Governo Federal. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2014/06/brasil-avanca-em-politicas-de-inclusao-para-minorias>>. Acesso em 15 set.2016)

3.1.2. Análise: *Português para convencer*



Título: Português para convencer: comunicação e persuasão em Direito
Autor(es): Claudio Moreno e Túlio Martins
Local de publicação: São Paulo / SP
Editora: Ática
Ano da publicação: 2006
Ano da obra consultada: 2006
Descrição física: 271 páginas

FIGURA 12
Capa: *Português para convencer*



Fonte: o Autor

A segunda obra foi escolhida devido à sua importância como um referencial sobre a qualidade na transmissão da informação e sobre como esta pode ser disponibilizada de maneira acessível, no âmbito da linguagem.

Escrito por um linguista e um juiz de direito, o livro *Português para convencer* apresenta questões básicas a respeito da utilização da linguagem jurídica, mas pode ser aplicada como um instrumento válido para a compreensão sobre a eficácia no processo comunicativo por outros segmentos.

Muito embora a obra se destine, originalmente, ao ensino sobre a aplicabilidade da língua portuguesa, com precisão e objetividade, no âmbito jurídico, a sua essência permite a sua utilização por outros profissionais que tenham como propósito a comunicação de forma clara. O livro aborda conceitos clássicos da comunicação, explicando o uso de normas gramaticais e, principalmente, desfazendo alguns mitos sobre as especificidades da linguagem técnica e a adequação coloquial de seu uso, aproximando a *boa comunicação* dos interlocutores.

Contextualizando a essência do livro ao nosso objeto de pesquisa, e compreendendo a comunicação como um processo multidisciplinar que abrange fundamentalmente, os campos da sociologia, filosofia e ética, sua leitura nos permite fazer uma relação com os mesmos preceitos adotados por Habermas em sua teoria de ação comunicativa. A proposta de correlacionar

alguns dos conceitos do filósofo alemão ao conteúdo do livro em referência nos apresenta a possibilidade de realizar um exercício de análise comparativa, sobre a importância da linguagem como ferramenta de interação, não apenas entre os advogados, mas pelos agentes promotores da Comunicação Pública:

Um linguista um tanto irônico afirmou que as pessoas se dividem em dois grupos básicos, no que se refere ao domínio de seu idioma: os despreocupados e os aflitos. Os primeiros não têm consciência da linguagem que utilizam, ao passo que os outros, numa atenção constante, jamais deixam de se preocupar com a correção e a exatidão da língua que usam, consultando o dicionário e a gramática à menor dúvida que venham a ter (p.7).

A linguagem é uma ferramenta fundamental para a atividade de um advogado. É por meio dela que se formaliza e se aplica a legislação e não seria exagero afirmar que “sem a linguagem, não há nem justiça, nem Direito”. (p.7)

Mas essa afirmação não é uma exclusividade do direito, sendo natural que cada profissão tenha a capacidade de desenvolver uma linguagem singular e com características próprias, compreendida e empregada de forma natural por todos os seus membros. Logo, as profissões passam a adotar um vocabulário técnico, com repertório linguístico, um código próprio que tem por objetivo simplificar seu processo de comunicação, evitando equívocos. Mas e quem não detém conhecimentos suficientes, que permitam decifrar esse código? De que forma poderá compreender o seu conteúdo?

Na busca da resolução dessa grave situação é que o livro demonstra que não existir nenhuma motivação prática que justifique a adoção dos chamados *juridiquês* ou *economês*, incompreensíveis tanto para leigos como para especialistas.

Nesse sentido, Habermas, preconiza em sua *Teoria Discursiva*, a utilização de uma linguagem que se aproxime ao grau de conhecimento e saber dos indivíduos, a fim de permitir a realização de interações éticas, morais, sociais e culturalmente corretas. A mensagem discursiva admite diversos significados, mas o seu envolvimento nos processos comunicativos preconiza uma mínima compreensão, que permita influir no raciocínio ou

mesmo nos sentimentos de seu receptor (ouvinte ou leitor) sobre quem fala, para quem se fala e sobre o que se fala. Esta ação é entendida por Habermas como a necessária relação para que se estabeleça a comunicação entre o saber, o agir e a fala:

Parece, antes, que a estrutura discursiva cria uma correlação entre as estruturas ramificadas de racionalidade do saber, do agir e da fala [...] Nesse modelo de estruturas nucleares engrenadas umas nas outras, a racionalidade discursiva deve seu privilégio não a uma operação fundadora, mas a uma operação integradora (HABERMAS, 2004, p.101).

Somente a completa interação desses elementos permitirá ao indivíduo compreender, efetivamente o conteúdo do discurso a partir do seu reconhecimento intersubjetivo, pressupondo uma situação de comunicação, em que os “envolvidos podem assumir a cada vez, os papéis de falante e de ouvinte (e se necessário, um terceiro presente), ou seja, os papéis da primeira, da segunda e terceira pessoas” (HABERMAS, 2004, p.109).

A distribuição de papéis, recomendada por Habermas como essencial para um processo adequado de comunicação (que preveja o entendimento mútuo), vem expresso nos 11 capítulos da publicação escolhida para esta análise comparativa. Em cada um deles, os autores aludem às especificidades da linguagem, ressaltando a importância da adaptação do vocabulário técnico, como forma de evitar equívocos comuns quando da assimilação para uma linguagem usual.

O livro aborda os seguintes temas:

O capítulo inicial explica como não se deve escrever, utilizando elementos como organização, clareza e precisão no uso linguagem. No segundo capítulo, *Direito como linguagem*, aborda os recursos disponíveis para descrever situações como fundamentação do discurso, enquanto que no terceiro, vem dedicado ao *Texto como intenção*, destacando o uso da retórica, como mecanismo imprescindível ao discurso (desde que não aplicado excessivamente). No capítulo quatro, dedicado a *Forma e conteúdo*, os autores apresentam a adequação do texto, confrontando à sua sequência nas diferentes partes do discurso e, no quinto, é avaliada a dimensão e a

densidade do discurso a partir de sua *Quantidade e qualidade*. O sexto capítulo é dedicado à *Qualidade do bom texto*, debatendo os atributos que o texto deve ter, ao passo que no sétimo, os autores analisam a *Pontuação e a ordem dos elementos na frase* e a importância da sintaxe na construção e organização das frases. No oitavo capítulo *Recursos e estratégias*, são apresentadas algumas peculiaridades jurídico-discursivas, como uma das estratégias argumentativas para o texto. O nono capítulo, *Pecados mortais*, discute os vícios inadmissíveis e que pontuam a redação jurídica, que alteram a precisão do discurso, gerando variadas interpretações. Os autores ocupam-se, no décimo capítulo, sobre a necessidade da correção do texto, tendo no dicionário como recurso auxiliar indispensável à sua elaboração. Por fim, o décimo-primeiro (e último) capítulo *Recursos adicionais*, traz orientações sobre a montagem de uma petição e os seus elementos, estrutura e conteúdo.

Independentemente da atividade profissional do agente de CP, a aplicação dos procedimentos contidos no livro serve para deixar a comunicação mais rápida e eficiente, ao transpor as barreiras culturais resultantes das especializações e especificidades, presentes nas diversas áreas da sociedade globalizada em que vivemos. Trata-se da adoção de medidas que transformem a maneira de pensar e agir dentro dos processos comunicativos, principalmente no âmbito da CP dirigida às comunidades mais pobres, desprovidas de cultura. A publicação coloca à disposição exemplos práticos que permitem com um simples ajuste melhorar a forma de se comunicar, fazendo pequenas alterações na forma de escrever e falar, adaptando os textos e a linguagem, abdicando do uso de um vocabulário estritamente técnico, sem o prejuízo de seu conteúdo:

Não sugerimos, com isso, que você abandone os indispensáveis vocábulos técnicos da área jurídica. Isso seria absurdo, pois o vocabulário técnico enriquece um bom texto. O advogado deve e precisa usar os vocábulos do Direito – assim como os médicos e os economistas usam termos específicos da Medicina e da Economia – mas é bom lembrar que o emprego dessa terminologia não implica alteração alguma na sintaxe e no estilo geral da boa frase portuguesa (MORENO; MARTINS, 2006, p.11).

É importante que o agente de CP utilize as necessárias competências humanas para a transmissão do conhecimento de forma responsável, tendo o domínio não apenas do conteúdo, mas a clareza quanto ao nível sociocultural do público ao qual se dirige. Cabe a ele compreender o seu papel enquanto articulador no processo da democratização da informação, utilizando os seus conhecimentos de forma a respeitar os saberes adquiridos pela população atendida, através da qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade. É fundamental pensar no destinatário, considerando o seu grau de conhecimento. Os autores do livro reiteram que “o contrário do que muitos pensam, o leitor se sentirá valorizado com textos objetivos e de leitura agradável, e não com peças confusas e rebuscadas” (MORENO; MARTINS, 2006, p.62).

Sabemos que uma consequência da evolução histórica reside no dinamismo da língua. Ela é viva, sofre alterações ao longo do tempo. Muitas palavras que compõem o seu vocabulário são raramente usadas e, em alguns casos, podem cair no esquecimento. Moreno e Martins (2006) ressaltam, em seu livro, que um “vocabulário antiquado e em desuso torna difícil a leitura do texto, é impreciso e dispersa a atenção do leitor” (MORENO; MARTINS, 2006, p.210). Os autores acentuam que as pessoas que detêm o verdadeiro conhecimento escrevem com clareza e simplicidade, utilizando um vocabulário variado, mas atual, adequado ao contexto e perfeitamente compreensível.

O livro também orienta de que forma devemos utilizar a linguagem como um instrumento de compartilhamento e a participação, democratizando o poder da informação, no trato entre o profissional e a sociedade. Uma esfera social para a qual convergem dois caminhos antagônicos e importantes: o instrumental (técnico) e o comunicativo (humano).

Para unir essas trilhas imaginárias, Habermas (1982) propõe, como alternativa, a emancipação¹³¹ através da linguagem, como ação voltada ao entendimento dos processos comunicativos, e na obtenção da racionalidade a partir de sua capacidade de argumentação. Tal qual o disposto no livro, a utilização de uma linguagem adequada, para Habermas, está diretamente

¹³¹ Para Habermas o conceito de Emancipação estrutura-se como uma forma de crescimento individual, a partir da compreensão mútua e consensual do conhecimento direcionado a liberdade, autonomia e maioria do indivíduo. “Na autorreflexão um conhecimento entendido com o fim em si mesmo chega a coincidir, por força do próprio conhecimento, com o interesse emancipatório; pois o ato-de-executar da reflexão sabe-se, simultaneamente, como movimento da emancipação” (HABERMAS, 1982, p.219).

vinculada ao reconhecimento subjetivo validado pela participação ativa dos indivíduos envolvidos dentro de um processo cooperativo. O processo comunicativo vem alicerçado na interação dos sujeitos, a partir da qualificação de suas ações “que propicie as condições para que seus membros atinjam a maturidade, criando possibilidades para a existência de um modelo de identidade [...] formado na reciprocidade e na ideia de um verdadeiro consenso” (Habermas, 1975, p.300).

O uso adequado da linguagem poderá compor o processo emancipatório habermasiano, desde que a sua utilização conserve os valores e princípios da tradição, o respeito à tradição e bagagem cultural dos diferentes grupos que integram a sociedade, cujo consenso permitirá possível uma comunicação eficaz.

Como fundamento de sua argumentação, Habermas (1989) promove o debate na importância do uso da linguagem, no discurso como uma premissa para o entendimento humano, de forma racional, respeitando a ética e a moral entre os indivíduos. A linguagem desempenha a função de mediadora do entendimento, através do discurso, do diálogo.

Os Discursos práticos têm que fazer com que seus conteúdos lhes sejam dados [...] sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes considerassem como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, não teria sentido querer empreender um Discurso prático (HABERMAS, 1989, p.126).

Habermas nos incita a pensar que, em diversas situações, o uso inadequado da linguagem acarreta dificuldades em sua decodificação, trazendo graves problemas na relação entre emissor e receptor. A comunicação, através do uso da linguagem, permite que os indivíduos interajam, expressando opiniões, trocando informações, estabelecendo valores e experiências com base em entendimento comum e respeitando as diferenças socioculturais.

Podemos comparar o exposto ao conteúdo de nosso livro de análise, considerando os seus aconselhamentos sobre o uso adequado da linguagem ao discurso, reforçando a sua função racional, calcado na consideração à ética,

mas que na prática respeita às condições humanas, como forma de evitar conflitos na comunicação ao utilizar um vocabulário de difícil compreensão.

Em recente entrevista realizada com um dos autores, o Desembargador Túlio de Oliveira Martins nos apresentou um fragmento do seu livro onde é fácil compreender (de forma prática), como um discurso pode ser utilizado de três maneiras diferentes, dificultando ou facilitando a compreensão de um cidadão sem formação jurídica. Julgamos procedente apresentar o material, como um exemplo claro de que mesmo um fato jurídico, com base legal e de simples resolução, se apresentado com uma linguagem inadequada, pode acarretar em perdas irreversíveis.

A estória relata uma ação em juízo movida por Augusto contra o vizinho Germano, pretextando que ele teria usurpado uma parte de seu terreno, onde existe um córrego com água potável e um abrigo para vacas leiteiras. Na ação, Augusto reivindica a reintegração de posse, afirmando que a invasão ocorreu à noite e com o uso de violência:

Estilo superado pretensioso: Destarte, como coroamento desta peça-ovo emerge a premente necessidade de jurisdição fulminante, aqui suplicada a Vossa Excelência. Como visto nas razões suso expostas com pueril singeleza, ao alvedrio da lei e com a repulsa do Direito, o energúmeno passou a solitariamente cavalgar a lei, este animal que desconhece, cometendo toda sorte de maldades contra a propriedade deste que vem às barras do Tribunal. Conspurcou a boa água e lançou ao léu os referidos mamíferos. Os cânones civis pavimentam a pretensão sumária, estribada no Livro das Coisas, na Magna Carta, na boa doutrina e nos melhores arestos deste sodalício. Urge sejam vivificados os direitos fundamentais do Ordenamento Jurídico, espeque do petitório que aqui se encerra. O apossamento solerte e belicoso deve ser sepultado *ab initio* e *inaudita altera parte*, como corolário da mais lídima Justiça (MORENO; MARTINS, 2006, p.13).

Como é possível perceber a linguagem adotada torna o texto confuso e emprega um vocabulário pouco utilizado e, por vezes, descontextualizado (*energúmeno, maldades, espeque*), além de bizarras figuras de linguagem

(*cavalgar a lei, peça-ovo*), e desconsiderando de dar ênfase ao conteúdo, esclarecendo os fatos que motivaram ação legal.

Estilo moderno e pretensioso: O acima explicitado leva à inequívoca conclusão de que a reintegração de posse é imperativo de Justiça, tanto que flagrante o prejuízo econômico e as gravíssimas implicações de todas as ordens a gravar o requerente e sua família, em evidente afronta à Constituição Federal e às mais elementares normas do nosso Direito positivo. O postulante se encontra privado do precioso líquido, e seu rebanho, sem paradeiro. A doutrina e a jurisprudência evidenciam o bom Direito aqui buscado e a conduta abusiva, violenta e clandestina da parte requerida. Aprova está feita, quer no plano adjetivo, quer no substantivo, sendo irrefutável dentro da Ciência do Direito. A posse anterior decorrente do domínio resta indiscutível. Os prejuízos são incalculáveis e a cada instante se avolumam, pelo que, em sede de jurisdição sumária, impende seja concedida a liminar, como manifestação concreta da melhor Justiça (MORENO; MARTINS, 2006, p.14).

Nessa variante, Moreno e Martins (2006) explicam que o advogado adota um estilo mais moderno, mas ainda conserva o uso de vocabulário técnico (*juridiquês*), reduzindo a clareza do texto, além de empregar uma linguagem desigual (rebanho sem paradeiro, implicações de todas as ordens a gravar o requerente), expressões de difícil interpretação (Ciência do Direito, manifestação concreta da melhor Justiça) e frases longas.

Estilo moderno e adequado: Do que foi exposto acima, conclui-se que os fatos narrados nesta petição inicial são incontroversos e estão provados sumariamente por meio de documentos aqui juntados. Tanto o Código Civil como a Constituição da República contêm regras claras que protegem a propriedade, observada sua função social - ou seja, exatamente a hipótese deste processo. Como nos ensinam a melhor doutrina e a jurisprudência, o pedido em exame contém todos os elementos que determinam a concessão imediata da reintegração de posse: há interesse econômico, os fatos estão provados e o direito do autor é indiscutível. A água potável existente no local está sendo poluída e as vacas leiteiras ficaram ao desabrigo, pelo que os prejuízos são

evidentes. Assim, pede a concessão da liminar, por sem medida de direito e de Justiça (MORENO; MARTINS, 2006, p.15).

Na última versão apresentada, transparecem as diferenças: a clareza do texto (qualquer leitor de nível médio pode compreender), as frases são reduzidas e os termos empregados adequadamente. Os autores enfatizam que a lei, a doutrina e a jurisprudência foram referidas de forma compreensível e mesmo se tratando de um texto técnico, permitiu uma leitura adequada e agradável de seu conteúdo.

Finalizamos nossa abordagem com um conselho que os autores dão aos advogados, mas que poderia ser adotado como premissa, para todo o agente de CP em sua relação com a sociedade em seus processos de transmissão da informação:

Essa é a maneira como um advogado deve escrever. A redação clara e precisa, a exposição organizada dos fatos e do Direito e o pedido bem formulado são fundamentais para o êxito de um processo judicial (MORENO; MARTINS, 2006, p.36).

3.2. Análise das cartilhas

Iniciaremos o percurso de análise das cartilhas, explicando as razões pela escolha da cartilha como parte de nosso *corpus*, apresentando os motivos para a escolha do material, tomando como base as suas duas aplicações: os elementos textuais (clareza de linguagem e conteúdo) e os elementos gráficos (combinação de elementos visuais).

FIGURA 13
Detalhamento do *Corpus* cartilhas



Fonte: o Autor

Podemos afirmar que a essência da investigação esteve diretamente ligada à compreensão desses componentes, interligados de maneira ativa e dinâmica no processo de transmissão da informação para todo o indivíduo, onde cada um ocupa uma função importante no processo de transmissão do conhecimento. A informação repassada sob a forma de cartilha permite que a CP difunda o conteúdo de maneira didática, mediando a interlocução entre o poder público e a sociedade, neste caso, as comunidades de baixa renda, partindo de um veículo simplificado. Em nosso entendimento, a sua eficácia reside no cumprimento de determinadas competências técnicas que favoreçam o desenvolvimento do conhecimento, porém sem esquecer o referencial humano no processo.

A utilização da cartilha, como parte de nosso *corpus* de pesquisa, deveu-se à facilidade de combinação entre os diferentes formatos e aplicações, como instrumento para a transmissão da informação e conhecimento. O seu acesso simplificado, impresso ou eletrônico, oportuniza a que diversas camadas da sociedade tomem ciência do conteúdo proposto, tornando-a um dos veículos mais populares de difusão do conhecimento.

Quando o objetivo é produzir uma comunicação dirigida efetivamente a um segmento de indivíduos marginalizados, social e culturalmente, a CP deve propor alternativas que conjuguem as habilidades objetivas (científicas) e subjetivas (criativas), refletindo em suas publicações a qualidade do conteúdo, respeitando as particularidades presentes no desenvolvimento do processo. Nesse momento ressurgem os valores dos profissionais de comunicação,

agindo em conjunto com pedagogos e educadores na busca de alternativas que permitam eliminar as barreiras culturais, minimizando os impactos sociais, a partir da concepção das cartilhas como instrumento de socialização.

As cartilhas, vista sob esse prisma, se revestem de grande responsabilidade em todas as suas etapas de produção, conteúdo textual e planejamento gráfico, a fim de satisfazer um leitor que traz, em sua bagagem de vida, a incompreensão resultante de sua exclusão social.

Os materiais didáticos auxiliam na transmissão do conteúdo, conectando-se à vivência cotidiana das comunidades culturalmente segregadas ao reproduzir a informação, contribuindo com o seu processo de construção pessoal, ou como explica Zabala (1998, p.43), tratam-se de “atividades experimentais que favoreçam que os novos conteúdos de aprendizagem se relacionem substantivamente com os conhecimentos prévios”.

A título de ilustração, cabe relatar a conceituação e a origem do emprego do termo *cartilha*, presente no Brasil desde a chegada dos portugueses, para identificar aqueles textos impressos, cujo propósito explícito seria o de ensinar a ler, escrever e contar. Segundo Boto (2004), a origem da palavra cartilha, que vem de *cartinha*, remonta às situações mais corriqueiras e frequentes:

[...] Até o século XIX, boa parte (muitas vezes a maioria) dos textos escritos que as crianças traziam de casa para utilizá-los na escola como material de ensino da leitura eram manuscritos: dentre esses, as cartas eram uma fonte privilegiada [...] À semelhança e por analogia, elabora-se para os primeiros textos impressos com a finalidade alfabetizadora, a expressão *cartinha de leitura*. Daí vem à cartilha (BOTO, 2004, p.495).

Há alguns séculos, a cartilha vem unindo o pensamento de intelectuais e suas diversas metodologias, na busca de resolver a extrema carência cultural

do país. O gaúcho Hilário Ribeiro¹³² foi um dos precursores das publicações de cartilhas em 1880, lançando a sua Cartilha Nacional, referendada pelo sucesso da aplicação de seus métodos de ensino no Rio de Janeiro, recebendo o incentivo governamental da época.

Pelo exposto, entendemos que a cartilha, enquanto material didático se configura como um excelente meio complementar para a difusão da informação, rica em recursos para a finalidade de transmitir o conhecimento de forma pedagógica, educativa. O conteúdo de cada cartilha adquire a função disciplinadora, que incentiva e instiga o cidadão para a possibilidade de seu crescimento pessoal, independente do nível cultural adquirido. Os materiais produzidos devem desempenhar o papel, não apenas como instrumento de transmissão do conhecimento, mas como formador de um pensamento crítico que leve o indivíduo a compreender, pedagogicamente, o seu direito à cidadania através da informação.

Podemos relacionar a importância do uso da cartilha aos desafios pedagógicos na construção da aprendizagem e conhecimento de cada indivíduo, idealizada por Dal Molin *et al.* (2008), desde o reconhecimento e associação dos conceitos abordados, até a aplicação prática em suas vidas. As cartilhas em nossa pesquisa simbolizam a necessária comunicação interativa entre o organismo detentor do conhecimento (poder público e sociedade civil) e seu público-alvo (comunidades de baixa renda). Elas configuram com um forte instrumento de comunicação dirigida ao criar uma saudável conexão, a partir da sua identificação com o objeto (informação cidadã), pela aquisição de conhecimento e experiências úteis para a sua vida cotidiana.

Considerando que as cartilhas são públicas e, portanto, distribuídas para a sociedade indistintamente, validamos nossa análise a partir da interpretação do seu conteúdo limitada ao acesso específico do público-alvo de nossa pesquisa: as comunidades de baixa renda. A nossa investigação foi dirigida à compreensão do material sob a ótica dos indivíduos em situação de vulnerabilidade social. Nossa investigação partiu da sistematização dos elementos mais representativos, presentes no conteúdo das cartilhas. Estes

¹³² Hilário Ribeiro (1847-1886), educador e escritor brasileiro, autor de peças de teatro e poesias, além de cartilhas e livros didáticos, alguns com grande sucesso para ensino simultâneo de leitura e caligrafia.

conferiram a definição das categorias, baseadas em análises interpretativas, qualitativas, ou como refere Bardin (2009), “porque a análise de conteúdo se faz pela prática” (BARDIN, 2009, p.51). Cabe esclarecer que a análise interpretativa coloca o pesquisador como um decodificador, que desenvolve a sua leitura, também influenciado por suas experiências de vida e bagagem cultural.

Direcionada para um público especial, a análise reforçou o nosso compromisso de que a qualidade gráfica do material é um componente importante na geração de sentimentos, produzindo ações e efeitos positivos em seu leitor, conferindo a sua efetividade como ferramenta de comunicação. Uma leitura que permitirá a expansão de seus horizontes, a partir da compreensão e interpretação das informações necessárias para a sua vida, agindo como um agente decodificador da cidadania.

A aquisição do conhecimento passa a fazer parte de suas vidas, de uma maneira mais leve e menos erudita, respeitando o seu grau de competência, ele vai ampliando o seu esclarecimento como um direito à informação através da CP. O caráter lúdico da cartilha incentiva também à leitura das crianças, desenvolvendo seu interesse desde a cedo a conhecer os seus direitos de cidadão, oportunizando o compartilhamento do processo junto aos adultos, pais ou responsáveis. O desenvolvimento de uma prática antiga, baseada na constante aspiração humana de descobrir novos conhecimentos, relacionando a ficção à sua vida real, como forma interpretar o universo que o circunda.

Ao adotarmos o método da análise de conteúdo, tal qual preconizado por Bardin (2009), procedemos a uma leitura detalhada de todos os elementos (significação, frequência, intensidade, ordem e direção), enumerando e codificando seu conteúdo a partir de duas temáticas básicas: o **conteúdo** e a **forma**. O material foi avaliado nas modalidades, qualitativa e quantitativa, com base nas seguintes categorias e subcategorias:

3.2.1. Explicando as categorias de análise

FIGURA 14
Categorias de análise - *Corpus cartilhas*



Fonte: o Autor

Categoria A: Conteúdo Programático

- Subcategoria: Pertinência (concisão textual e objetividade);
- Subcategoria: Linguagem (clareza);
- Subcategoria: Comunicação (compatibilidade com os grupos marginalizados).

Esta categoria avaliou as subcategorias pertinência ao tema, a clareza da linguagem e a adequação do formato de comunicação empregada. Os textos avaliados tiveram como referência o conteúdo didático dentro processo de transmissão da informação e, portanto fundamentais para a eficácia do processo comunicativo.

Não consideramos a limitação textual, entendendo que não existe um limite fixo de linhas ou parágrafos para que um conteúdo seja bem elaborado. Nossa avaliação subjetiva considerou o bom senso aplicado em cada caso. O importante é que o conteúdo seja pertinente, mantenha uma lógica que facilite a compreensão de qualquer leitor (em especial aqueles indivíduos culturalmente fragilizados), que possa compreender corretamente o que está escrito. Cada tema exposto deve apresentar o desenvolvimento da ideia com clareza, evitando a interferência de outras secundárias ou menos relevantes, a fim de que o leitor não se confunda.

A primeira subcategoria **pertinência**, diz respeito à forma com que o conteúdo é apresentado, considerando a sua concisão como um fator na

organização textual, que estimula e facilita a compreensão da mensagem, revelando as informações de forma objetiva, ao selecionar as palavras tenham um significado preciso para expressar as ideias de forma sucinta. Como um instrumento informativo, condicionamos a importância da cartilha como elemento formador para a vida prática do cidadão e suas interações com o seu cotidiano. Nossa análise descartou o conteúdo institucional específico de cada órgão, entendendo que a cartilha deve estar restrita às informações necessárias (práticas/legais) para o interesse do cidadão.

Um texto deve respeitar a sua consistência ao explorar a essência de sua mensagem, apontando informações completas, transparentes e confiáveis, fundamentados e convincentes.

Devemos observar o nível de coerência textual, compatibilizando harmoniosamente a sua fluência, de maneira a facilitar a percepção do leitor de baixo nível de instrução, como os indivíduos marginalizados.

Outro elemento importante que acompanha um texto pertinente é a necessária coerência, que estabelece uma relação lógica sensorial entre os elementos, facilitando a sua interpretação do discurso proposto. Fávero (2009) entende que o discurso, manifestado por meio de textos, percorre um caminho contínuo, comunicativo caracterizado pela “contextualização, coesão, coerência, intencionalidade, informatividade, aceitabilidade, situacionalidade e intertextualidade” (FÁVERO, 2009, p.7). Num texto, tudo está relacionado; um enunciado está subordinado a outros na medida em que não só se compreende por si mesmo, mas ajuda na compreensão dos demais (FÁVERO, 2009, p.35).

Na concepção de Zabala (1998), os conteúdos devem buscar a aproximação com quem, efetivamente deverá utilizá-los, adequando seus conceitos, métodos, procedimentos e atitudes, às suas características tipológicas.

A diferenciação dos elementos que as integram e, inclusive, a tipificação das características destes elementos, que denominamos conteúdos, é uma construção intelectual para compreender o pensamento e o comportamento das pessoas (ZABALA, 1998, p.39).

A segunda subcategoria **linguagem** considera a clareza e a inteligibilidade do conteúdo das cartilhas como um condicionante importante na transmissão da informação. As cartilhas são instrumentos utilizados pela CP, que possibilitam transmitir diferentes informações, partindo da apresentação simples e com linguagem adaptada ao seu conteúdo educativo, ampliando o conhecimento do leitor através de seu envolvimento e sua satisfação da leitura.

Antes de discorrer sobre os objetivos desta subcategoria, é necessário fazermos uma consideração importante, visando evitar uma possível compreensão equivocada quanto à coerência apresentada em nosso trabalho. Ao adotarmos o pensamento educacional de Paulo Freire, é necessário citar que, em sua trajetória, o educador desaprovava o uso das cartilhas como material de alfabetização. Evidenciamos que o pensamento de Freire deve ser contextualizado ao momento vivido por um Brasil de 50 anos atrás, e onde, notoriamente, a utilização das cartilhas visava à alfabetização pelo método de repetição de palavras. Freire criticava a sua produção massificada e distribuição indistinta, sem que houvesse uma devida adequação aos alfabetizandos, bem como a interação física com o professor no processo. Uma formatação classificada por Freire como *linguagem de cartilha*, a qual desenvolve um “trabalho de memorização mecânica” (Freire, 1989, p.13).

Em contraposição àquele procedimento mecânico, nossa análise reforça o uso da cartilha como um instrumento de transmissão de informação, considerando a adequação de seu conteúdo e clareza da linguagem, ainda que o material coletado e analisado não tenha como intuito a alfabetização.

A terceira subcategoria **comunicação** considera a dinâmica de CP adotada, especificamente dirigida ao contexto das comunidades socialmente desassistidas, buscando verificar de que forma as cartilhas agem no curso. Entendemos que o processo comunicativo é uma ação construída a partir da compreensão da realidade social, conferindo uma atenção especial na percepção sobre de que forma conectar o direito da informação como uma prática efetiva da cidadania.

Não é um caminho fácil e as complicações iniciam exatamente na definição da estratégia de comunicação a ser adotada, considerando o processo de integração social no respeito às singulares competências

cognitivas, que requerem da CP, além da técnica apurada, uma ação proativa e transdisciplinar no âmbito do relacionamento humano.

As cartilhas analisadas, enquanto elo de comunicação entre o poder público e a sociedade, devem encontrar a forma ideal que pondere as dificuldades através de um planejamento de comunicação que preveja a inserção dos indivíduos marginalizados, em grande parte, reflexo da defasagem cultural que assola nosso país. O material deve, em nosso entendimento, além de informar, ter como prerrogativa incentivar a conscientização daquele grupo segregado socialmente, quanto à importância de seu papel como artífices da sua própria mudança.

Cabe aos agentes promotores da CP comandar o necessário processo de inclusão social cultural, entendido como a base dos direitos humanos, e que devem ser enfrentados para que o Brasil deixe de ocupar as últimas colocações no quesito desenvolvimento humano, entre todos os países¹³³. O conteúdo das cartilhas, como um veículo pedagógico e informativo, pode contribuir com essa mudança, envidando esforços sobre a conscientização acerca da importância da educação, flexibilizando a sua forma de comunicar.

Como refere Moran, a evolução passa pela conscientização de “que todos aprendam de forma competente a conhecer, a construir seus projetos de vida e a conviver com os demais” (MORAN, 2015, p.15).

Cada contribuição é um valioso instrumento de trabalho que favorece a cooperação, a participação e interação, estabelecendo inclusão social.

Categoria B: Conteúdo Gráfico

- Subcategoria: Tipografia (legibilidade / fontes e espaçamento);
- Subcategoria: Diagramação (atratividade).

Quanto à análise formal das cartilhas, consideramos a legibilidade tipográfica (família e tamanho das fontes), seu espaçamento de entrelinhas,

¹³³ Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) divulgou o Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH), que o Brasil se encontra em 79º lugar no ranking que abrange 188 países, do mais ao menos desenvolvido. O relatório *Human Development Report* foi elaborado em 2016 e pode ser consultado integralmente em: <http://hdr.undp.org/sites/default/files/2016_human_development_report.pdf>

diagramação (disposição, aplicação de cores e imagens) como referenciais gráficos. A sua importância em nosso trabalho se traduz pela apresentação do conteúdo, de forma equilibrada e harmoniosa, com o propósito de tornar o material atraente, favorecendo o interesse por sua leitura.

A representação gráfica se inicia no processo de diagramação, estabelecendo a correta relação visual entre a forma e o conteúdo. Atualmente os recursos eletrônicos de diagramação e editoração possibilitam o acesso a um vasto repertório de formas de expressão, simples ou complexas, garantindo a legibilidade do material, desde que a avaliação prévia seja correta.

Segundo Philips (2007), há muito tempo o problema da avaliação dos resultados dos projetos de gráficos tem perseguido os profissionais da área, partindo de um dilema originado pela subjetividade, entre a função e a estética.

Naturalmente, você não poderá mensurar algo tão subjetivo [...] A única forma de mensurar o *design* é pela comparação entre os resultados obtidos e aqueles previstos no projeto (PHILLIPS, 2007, p.122).

O autor (2007) reforça que boa parte desses equívocos decorre do esquecimento ou negligência em definir os objetivos reais do projeto, limitando-se apenas a respostas superficiais ou cosméticas.

Em consonância com o pensamento de Phillips (2007), nossa análise parte da premissa que o projeto gráfico deve estabelecer a conexão entre conteúdo e leitor, cumprindo a sua função na transmissão do teor de forma facilitada, considerando o segmento social das comunidades de baixa renda, que detém reduzida capacidade de compreensão cultural. Nesse quesito, a análise percorreu o universo da linguagem visual presente no discurso gráfico, fundamental para uma leitura adequada e agradável. Ela é o suporte que estrutura a forma com a qual a mensagem deve ser transmitida, levando em consideração a harmonia e o equilíbrio de cada elemento dentro do projeto gráfico adotado.

Ao compreender a importância do visual gráfico, partimos do pressuposto do equilíbrio entre o conteúdo (texto) e a forma (imagens), conferindo a pertinência dos elementos dispostos de forma criativa, a fim de garantir a atratividade da publicação. Nesse sentido nossa análise quanto ao

conteúdo visual das cartilhas objetivou referenciar sua amplitude, enquanto veículo de comunicação, sob o viés informativo (objetivo) e estético (estético). Uma equação simples: quanto melhor a qualidade gráfica do material publicado, maior será a sua aceitação junto ao leitor. Ao adotar um visual criativo, seja através do formato de histórias em quadrinhos, adoção de imagens criativas ou infográficos coloridos, as cartilhas facilitam o entendimento do seu leitor, especialmente aquele que tem maior dificuldade de compreensão.

A primeira subcategoria **tipografia** analisou o grau de legibilidade empregado no material coletado. As cartilhas são instrumentos utilizados pela CP, que possibilitam transmitir diferentes informações, partindo da apresentação simples e com linguagem adaptada ao seu conteúdo educativo, ampliando o conhecimento do leitor através de seu envolvimento e sua satisfação da leitura.

Como um dos elementos fundamentais da comunicação, desde a invenção da escrita, as fontes (letras, números e símbolos), seu estilo e tamanho, bem como o seu espaçamento de entrelinhas, são responsáveis por conferir boa legibilidade ao conteúdo textual de uma publicação. Independente de sua aplicação, papel ou telas de dispositivos eletrônicos, a tipografia vem atravessando os séculos como uma marca da comunicação, evoluindo constantemente nas práticas da escrita.

Ribeiro (2003, p.47) distingue o uso das fontes como uma composição artística: - “A tipografia é a arte de produzir textos em tipos, isto é, caracteres. Ou ainda, a arte de compor e imprimir em tipos” (RIBEIRO, 2003, p.47). Ao exibir o conteúdo textual ela apresenta as ideias por meio da linguagem visual, literalmente impressa na estrutura de cada material produzido. Logo, a escolha da tipografia é uma decisão importante do projeto gráfico, na medida em que cabe a elas (fontes), o dever de expressar um discurso de clara e ordenada garantindo a boa compreensão.

Hulburt (1986) entende que a tipografia sempre foi o principal elemento da página impressa.

Hoje em dia, sob o peso crescente de uma saturação visual e conseqüente ênfase em relação aos conceitos verbais, a tipografia atinge o seu ponto de mais alta prioridade no mundo do design (HULBERT, 1986, p.98).

A segunda subcategoria **diagramação** considerou os aspectos atrativos, relacionados à compatibilização dos elementos gráficos (textos e imagens) presentes nas cartilhas.

Relacionado diretamente com o ato de compatibilizar os elementos gráficos (textos e imagens) em uma publicação, a diagramação é responsável por distribuí-los equilibradamente, respeitando o princípio harmônico (subjetivo) da estética, e contempla umas das fases mais importantes de uma publicação.

A análise confere importância da boa diagramação e da estética como forma de transmitir a mensagem e conservá-la, por meio de um planejamento criativo, mantendo um diálogo simbólico, um processo de comunicação contínua com o receptor. Como afirma Silva (1985), o sistema sensorial desempenha a função de orientar o indivíduo, conduzindo-o a um diálogo importante com o conteúdo, a partir de sua percepção estética.

Kelly (1978), ao afirmar que “a parte semântica da mensagem esgota-se na compreensão imediata; a parte estética continua, desdobra-se, persegue, acompanha o receptor por muito tempo, revela intimidades e peculiaridades não esperadas” (KELLY, 1978, p.66).

Cada cartilha recebeu uma análise específica quanto a sua dinâmica em classificar os argumentos textuais, considerando critérios importantes como o respeito à identidade visual do veículo, a escolha das imagens e a ordenação tipográfica, a fim de que o indivíduo sintasse atraído e tenha prazer em ler o seu conteúdo.

Fica claro que a importância da diagramação é “bem mais amplo que o simples arranjo de elementos na página impressa” e o seu sucesso será resultado positivo se constituir a síntese de todos os dados úteis, traduzidos em palavras e imagens e projetados de forma dinâmica (HULBERT, 1986, p.94).

Quando nos referimos à importância sobre o potencial de atrativo que toda a cartilha deve ter, especialmente aquela dirigida a um leitor com reduzido desenvolvimento cultural, reforçamos a necessidade de que ela contenha

elementos que despertem o interesse e, subjetivamente o desejo de ao se abrir as primeiras páginas, o leitor se deixe envolver pelo conjunto.

Outro elemento considerado como fator de atratividade, em qualquer peça gráfica, é o uso da cor.

Explicamos que o objetivo de análise não é realizar uma investigação aprofundada das cartilhas sob o viés da Psicodinâmica das Cores. Nossa meta se restringe à compreensão de seu significado simbólico, enquanto veículo de comunicação e a capacidade de evocar o interesse em sua leitura. Entendemos a possibilidade de interpretar que o uso adequado das cores representa uma forma comunicação imediata, a partir da interação com o receptor, gerando múltiplas sensações desde a promoção de impacto visual até a criação de ilusões ópticas.

Para Farina (2006), a cor é a alma do *design* e está particularmente arraigada nas emoções humanas. Um desafio quanto a sua utilização que acompanha os processos de comunicação gráfica, as cores por suas múltiplas tonalidades, destacam as informações, melhorando a leitura de textos, símbolos e desenhos. A combinação cromática, na visão de Farina (2006), pode ser uma estratégia que possibilita a potencialização de efeitos de sentido, sendo que o

uso de duas ou mais cores pode dar um significado mais amplo, como por exemplo, o vermelho que geralmente remete à atividade, vivacidade e estímulo, associado ao amarelo, que gera efeitos de sentido de felicidade e jovialidade, implicam juntos em dinamismo e expansão (FARINA, 2006, p.24).





Desta forma, as cartilhas com aplicação de cores personalizam e distinguem os elementos gráficos, evidenciando textos e ilustrações de maneira lúdica, permitindo combinações que contribuem para a transmissão adequada do conteúdo.

Até a classe social a que o indivíduo pertence pode determinar suas preferências. Parece haver uma tendência para as cores vibrantes, como o vermelho, na classe menos favorecida, em contraste com a camada social mais elevada, que se inclina pelos tons suaves. As épocas do ano e as influências geográficas são facilmente analisáveis (FARINA, 2006, p.132).

No que se refere à amostragem, nossa escolha recaiu em exemplares que contivessem variáveis relevantes, cuja heterogeneidade apresentasse elementos importantes quanto ao grau de correção aplicados em seu conteúdo, em conformidade com nossas categorias.

Uma seleção cuidadosa que permitisse a interpretação, como prevê Bardin (2009, p.9), entre o “rigor da objetividade” e da “fecundidade da subjetividade” presente no potencial de cada material escolhido. Nossa amostragem partiu da análise de 20 cartilhas, divididas equitativamente entre os quatro segmentos pesquisados (poderes executivo, legislativo, judiciário). De forma análoga ao procedimento de coleta das entrevistas, julgamos conveniente acrescentar o mesmo percentual para o material publicado pelos organismos da sociedade civil como recorte de trabalho científico, assim dispostos:

QUADRO 02
Relação das cartilhas do poder público

CARTILHAS DO PODER PÚBLICO				
	Título da cartilha	Produção	Público-alvo	Ano
 Poder Executivo 	Por dentro da conta de luz.	Poder Executivo Cia. Estadual Energia Elétrica	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2005
	Procon.	Poder Executivo Secretaria de Justiça RS	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2009
	O SUS e a pessoa com deficiência.	Poder Executivo Secretaria da Saúde RS	Cidadãos em geral. Pacientes	2010
	Defensoria Pública: Instituição essencial à justiça.	Poder Executivo Defensoria Pública RS	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2010
	Manual da Liberdade: informações para superar as dificuldades do cárcere.	Poder Executivo Defensoria Pública RS	Cidadãos em geral Apenados	2013
 Poder Legislativo 	Cartilha do Autismo.	Poder Legislativo Escola Legislativo Dep. Romildo Bolzan	Cidadãos em geral. Pacientes	2011
	Eleições Gerais 2014.	Poder Legislativo Escola Legislativo Dep. Romildo Bolzan	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2014
	Cartilha da Saúde.	Poder Legislativo Escola Legislativo Dep. Romildo Bolzan	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2015
	Fique por dentro da Assembleia Legislativa RS.	Poder Legislativo Escola Legislativo Dep. Romildo Bolzan	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2017
	Programa Deputado por um dia.	Poder Legislativo Escola Legislativo Dep. Romildo Bolzan	Cidadãos em geral. Crianças, jovens e adultos.	2017
 Poder Judiciário 	Cartilha do Trabalhador.	Poder Judiciário Tribunal Regional do Trabalho RS	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2005
	Combate à violência contra a mulher.	Poder Judiciário Tribunal de Justiça RS	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2006
	Cartilha eleitoral: Eleições Municipais 2016.	Poder Judiciário Tribunal Eleitoral	Cidadãos em geral Jovens e adultos.	2016
	Cartilha do empregado e empregador doméstico.	Poder Judiciário Tribunal Regional do Trabalho RS	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2016
	Cartilha do empregado e do empregador rural.	Poder Judiciário Tribunal Regional do Trabalho RS	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2016

Fonte: o Autor

QUADRO 03
Relação das cartilhas da *Sociedade Civil*

CARTILHAS DA SOCIEDADE CIVIL			
Título da cartilha	Produção	Público-alvo	Ano
Democratização da Comunicação Como domar essa tal de mídia?	FNDC - Fórum Democratização da Comunicação	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2006
Porque precisamos da Conf. Nacional de Comunicação?	FNDC - Fórum Democratização da Comunicação	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2006
Políticas locais para a comunicação democrática.	Intervozes- Coletivo Brasil de Comunicação Social	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2012
Caminhos para a luta pelo direito à comunicação do Brasil.	Intervozes- Coletivo Brasil de Comunicação Social	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	2015
Democratização da Comunicação embarque neste coletivo	FNDC - Fórum Democratização da Comunicação	Cidadãos em geral. Jovens e adultos.	S/D

Fonte: o Autor

Sabedores da existência de um grande número de cartilhas publicadas no Brasil, nosso *corpus* restringiu-se a uma amostragem que privilegiasse a diversidade temática, considerando critérios básicos como a data de publicação (as mais atuais como forma de compreender a produção contemporânea), os temas pertinentes à cidadania (saúde, educação, segurança, sistema eleitoral, etc.), o público-alvo (trabalhadores, estudantes) e sua faixa-etária (jovens adultos e idosos).

Adotamos a seguinte valoração, referenciada de maneira simplificada, para demonstrar o grau de relevância correspondente aos elementos avaliados de acordo com os objetivos da pesquisa, conforme as categorias de análise, no material coletado.

QUADRO 04
Descrição do formato de valoração

Para a valoração de sua relevância, adotamos a seguinte escala:

- Valor (1)** Inadequado
- Valor (2)** Parcialmente adequado
- Valor (3)** Plenamente adequado

Inadequado	1
Parcialmente Adequado	2
Plenamente Adequado	3

Fonte (o Autor)

3.2.2. Apresentação dos resultados das cartilhas

A análise, no formato qualitativo e quantitativo, recebeu o tratamento baseado nos conteúdos textuais e visuais, e teve como único objetivo apontar alguns dos elementos que podem fazer a diferença na forma de apresentar o conteúdo, contribuindo com o interesse em sua leitura. Uma parte dessa investigação recebeu contribuição científica (bibliografia consultada), e a outra, subjetiva, teve como lastro a minha experiência profissional como arquiteto e publicitário.

Os apontamentos produzidos sobre a análise textual e perceptiva das imagens não tiveram o propósito de uma investigação aprofundada, não percorrendo por teorias científicas consagradas, como a Semiótica¹³⁴ e a *Gestalt*¹³⁵. Assim nosso interesse de pesquisa ficou restrito à identificação dos elementos gráficos e o reconhecimento quanto instrumento de comunicação das comunidades de baixa renda e a apropriação em seu cotidiano.

O universo de nossa amostra, composto por 20 cartilhas, apresentou uma satisfatória diversidade durante a sua análise, enriquecendo a Pesquisa ao facilitar a comparação entre os possíveis erros e acertos, permitindo cotejar as diferentes variáveis presentes em cada publicação.

Quanto ao tratamento dos dados, adotamos análise de conteúdo no formato Categorical ou Temática, considerando a orientação de Bardin (2009), dividindo a nossa metodologia para o tratamento dos dados, em três etapas, ou como sugere a autora, em três polos cronológicos, desmembrando do texto em seus diferentes sentidos e reagrupando em categorias, quais sejam:

a) Pré-análise: foi realizada a leitura dos dados coletados, objetivando o aprofundamento do conteúdo para posterior análise e interpretação.

¹³⁴ A Semiótica é a ciência que estuda os signos, as linguagens e acontecimentos culturais como fenômenos produtores do significado. Ao contrário da linguística, a semiótica não reduz suas pesquisas ao campo verbal, expandindo-o para qualquer sistema de signos - Artes visuais, Música, Fotografia, Cinema, Moda, Gestos, Religião, entre outros.

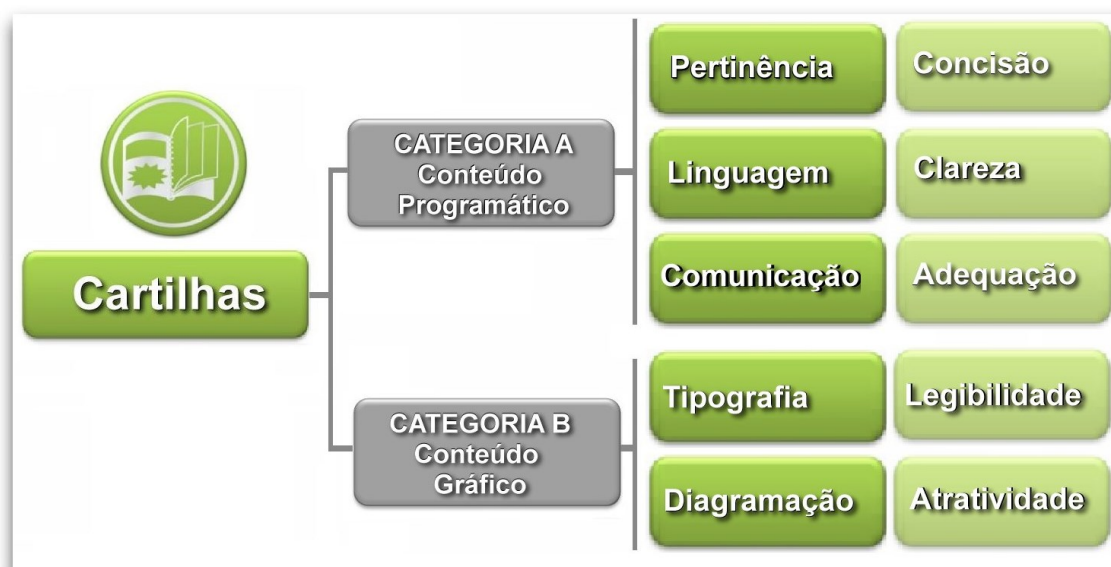
¹³⁵ A *Gestalt*, também conhecida como a Teoria da Forma, é uma doutrina desenvolvida, inicialmente na Alemanha, entre os Séculos XIX e XX baseada no conceito da compreensão da totalidade para que haja a percepção das partes. As Leis Básicas da *Gestalt* são: Semelhança, Proximidade, Continuidade, Pregnância, Fechamento e Unidade. Elas partem da observação do comportamento cerebral ao longo do processo de percepção das formas e imagens.

b) Exploração: o material foi lido e classificado de acordo com as categorias definidas, conforme sua relevância com o tema da pesquisa.

c) Interpretação: os resultados foram analisados e relacionados de acordo com os pressupostos teóricos que embasaram a pesquisa.

Como explicado anteriormente, procedemos ao tratamento do material através de duas categorias de análise, uma textual e a outra gráfica, relacionando seus valores distintos, respeitando a sua ligação intrínseca: a forma se vale da mensagem textual, assim como a composição escrita preenche adequadamente à forma. Uma importância traduzida pela apresentação do conteúdo, equilibrada e harmoniosa, com o propósito de tornar o material atraente, favorecendo o interesse por sua leitura.

FIGURA 15
Detalhamento de análise cartilhas



Fonte: o Autor

Categoria A: Conteúdo Programático

Subcategoria: Pertinência ao tema

Desde o princípio de nossa análise, consideramos a cartilha como um instrumento de comunicação pedagógico, ao transmitir a informação de uma forma adaptada ao conhecimento da maioria dos indivíduos da sociedade.

Logo a concisão de seu texto deve privilegiar a essência do conteúdo, de forma direta e precisa, desde que esta objetividade não interfira na capacidade de compreensão da mensagem pelo indivíduo, mesmo utilizando poucas palavras.

O conteúdo do material coletado foi lido cuidadosamente, investigado como uma ferramenta formadora, com o dever de reafirmar o compromisso de assumir a condição humana, como ensina Morin (2004), preparando o indivíduo para se tornar um cidadão. Dentre as 20 cartilhas analisadas, o resultado apresentou uma sinalização significativa, muito positiva quanto à objetividade da temática presente em cada publicação. Invariavelmente, todas mantiveram a concisão temática em seus conteúdos, algumas mais outras menos, porém todas legitimaram seus posicionamentos e procedimentos estratégicos sem abusar das mensagens institucionais. Não detectamos elementos que induzissem a duplicidade de interpretações, e sem incorrer num problema de redação, conhecido no jargão popular brasileiro como *encher linguiça*¹³⁶.

A pertinência ao tema, na concepção de Beltrão (1999), reforça a importância que o conjunto textual tem em atender o anseio de todos os indivíduos, em especial aqueles das classes sociais subalternas, (re) conhecendo e respeitando a sua diversidade cultural e o linguajar particular, proveniente da tradição oral. Para o autor, é próprio da natureza humana informar-se e informar, reunindo

a maior soma de conhecimentos possível do que ocorre no nosso grupo familiar, nas vizinhanças, na comunidade em que vivemos, entre os povos que nos rodeiam e, mesmo, nos mais longínquos rincões do mundo. Através desse conhecimento dos fatos, o homem como que alimenta o seu espírito e, fortalecendo-se no exame das causas e consequências dos acontecimentos, sente-se apto à ação (BELTRÃO, 1960, p.23).

¹³⁶ *Encher linguiça* é uma expressão popular com o significado de preencher um espaço vazio com informações irrelevantes, de pouco ou nenhum interesse. A origem da expressão remonta à época em que somente as classes mais abastadas tinham o privilégio de comer carnes frescas e de boa qualidade. O restante da população deveria contentar-se em comer os restos (cortes menos nobres e sem procedência), sob o formato de linguiças, derivadas do preenchimento das tripas dos porcos.

Em nosso parecer de análise, os conteúdos apresentaram seus propósitos de forma objetiva, cumprindo a função de mediadoras entre as organizações (poder público e sociedade civil) e os cidadãos. Interpretando a lógica beltraniana de comunicação para os indivíduos marginalizados, nossa leitura se ateve às informações necessárias (práticas/legais) para o interesse do cidadão, explorando o conteúdo institucional específico de cada órgão. Importante ressaltar que, não obstante a cartilha representar um veículo aberto às informações institucionais, não foram registradas evidências quanto ao uso abusivo de propaganda por parte das entidades promotoras.

FIGURA 16
Subcategoria Pertinência ao tema



Fonte: o Autor

Subcategoria: Linguagem

Sem dúvida, o tema que versa sobre a clareza da informação, presente nas publicações, é um dos mais importantes em nossa investigação. Ela é uma prerrogativa para o processo comunicativo em geral, e de forma particular, quando dirigida aos indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Os resultados de nossa investigação indicaram que 13 cartilhas (65%) apresentaram o conteúdo de forma a ser bem compreendido através de uma linguagem clara e adequada à realidade comunitária. As sete restantes se dividiram entre duas (10%) relativamente adequadas e cinco (25%) totalmente inadequadas. A linguagem utilizada permite a boa compreensão sobre o seu conteúdo programático, oferecendo exemplos reais inseridos na vivência cotidiana do cidadão.

Nas cartilhas que apresentaram resultado positivo em nossa análise, verificou-se a clareza da linguagem e, em alguns casos, um espaço dedicado a *dicas específicas*, que facilitam a compreensão dos assuntos abordados.

Outro ponto interessante evidenciado foi a utilização de linguajar específico a um determinado segmento, como o caso dos adolescentes: Cara, demais!!! Já somos cidadãos conscientes...” (Cartilha Fique por dentro da Assembleia Legislativa / RS, 2007, p.14)

Sim!!! A minha mãe está dizendo que eles apresentam, discutem e deliberam emendas constitucionais, projetos de lei, resoluções e outras proposições, garantindo direitos e instituindo deveres, sacou?? (Cartilha Fique por dentro da Assembleia Legislativa/RS, 2007, p.7).

Tal qual preconizado por Beltrão (2004), a comunicação para os indivíduos marginalizados exige a utilização de diferentes instrumentos e técnicas “de acordo com a identidade de valores dos grupos e, dando curso a diferentes pontos de vista, fomenta os interesses comuns, ora desintegrando ora criando solidariedades sociais” (BELTRÃO, 2004, p.28).

Essa assertiva foi evidenciada nas cartilhas avaliadas positivamente ao transmitir o conteúdo, adaptando o teor técnico com um vocabulário de fácil compreensão, como descrito no diálogo entre dois indivíduos que conversavam sobre um problema jurídico: - Não é porque a pessoas tá presa que tem que ser tratada como *bicho, né!* (Cartilha Defensoria: instituição essencial à justiça, 2010, p.12).

Percebe-se que a coloquialidade do texto, mesmo resguardando a essência legal dos direitos humanos, explica o sistema prisional de forma simples e descomplicada, utilizando em seu linguajar, contrações gramaticais (*né!* = não é!) e metafóricos (*bicho* = semelhança entre o apenado e um animal enjaulado).

Em algumas publicações, nossa investigação elencou aspectos positivos, como o acréscimo de um glossário específico, que explica os termos técnicos de forma simplificada.

De outra forma, uma terça parte do material coletado correspondeu pouco ou nada ao padrão favorável de clareza e percepção linguística,

limitando a compreensão de conteúdos a segmentos específicos, que a entendam e possam usufruí-la. Sua formatação está baseada no uso de planilhas e tabelas, informando a legislação pertinente, com o uso de expressões estritamente jurídicas. Um bom exemplo dessa situação foi encontrado na cartilha *Por dentro da conta de luz*, produzida pela CEEE - Companhia Estadual de Energia gaúcha. A publicação, inversamente aos interesses do cidadão comum que utiliza o serviço de energia elétrica, apresenta um conteúdo extremamente técnico, complexo e de difícil interpretação.

Se os tributos (ICMS, PIS/COFINS e CIP) não incidissem sobre as tarifas de energia elétrica, o consumidor da CEEE pagaria uma fatura de R\$ 57,32, ou seja, deixaria de pagar R\$ 28,56. Além disso, como se pode observar, a forma de cálculo *por dentro* demonstra, na realidade, que as alíquotas do ICMS (25%) e do PIS/CONFINS (6%) não são simplesmente a soma destas (31%), mas acabam, por força de lei, majoradas e transformam-se, na prática, em uma alíquota de 44,94%. Somente em 2005, de acordo com as demonstrações financeiras, a CEEE recolheu cerca de R\$ 612 milhões a título de PIS/COFINS e ICMS (Cartilha CEEE/RS, 2005, p.7).

Em outros casos, como os encontrados na Cartilha Eleitoral: *Eleições Municipais 2016 (Poder Judiciário Federal – Tribunal Eleitoral/RS)*, a informação utiliza uma linguagem direta, mas excede no uso de termos não usuais para o grande público, como *Biometria, contingência, paraestatal e onerosidade*, entre outros.

FIGURA 17
Subcategoria Linguagem



Fonte: o Autor

Subcategoria: Comunicação

O processo de comunicação, em seu sentido mais amplo, tem como finalidade principal garantir a transmissão dos saberes produzidos pela humanidade. Nossa investigação procurou elementos importantes nas cartilhas, lastreando a compreensão sobre o processo de comunicação a partir de uma visão humanizada, definida através dos relacionamentos e no intercâmbio de informações.

A comunicação preconizada por Beltrão distingue o diálogo como fator de promoção e desenvolvimento social, a partir da inclusão como unidade de transformação cidadã. Em nossa concepção, a comunicação observada nas cartilhas coletadas deve reconhecer, em seu conteúdo, a aceitação e a valorização da diversidade, unindo, por meio da informação de qualidade, o poder público, a sociedade constituída e as comunidades marginalizadas. A ideia defendida por Beltrão encontra similaridade em nossa análise, em razão de que a composição comunicativa das cartilhas deve garantir assimilação do conteúdo informativo e permitir a sua reinterpretação, adaptando as novas práticas ao seu contexto de vida e realidade social marginalizada.

Em nosso diagnóstico, a presente subcategoria apresentou resultados pouco satisfatórios, ao indicar que apenas 12 cartilhas (60%) exprimiram integralmente o verdadeiro sentido da comunicação, como um processo dinâmico e interativo entre o emissor e o destinatário. Entendemos que a comunicação presente nas cartilhas deve simbolizar um encadeamento sócio cultural, que deve ser validado através da articulação humana, confiança e troca de experiências do cotidiano, onde vivem as comunidades em situação de vulnerabilidade social.

Portanto, a CP pode contribuir com o processo, oferecendo estratégias adequadas de comunicação, utilizando a criatividade para aproximar em seu conteúdo as competências dos próprios indivíduos, que vivem à margem da sociedade, como representado no material *A democratização da Comunicação*, produzido pelo Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação. Nele, a informação vem dividida entre o institucional (formal) e a instrutiva, no padrão das histórias em quadrinhos. Em ambos os casos foi utilizada uma linguagem clara e adequada, sobretudo aquela contida nos balões, através da fala dos

personagens comuns que vivem nas cidades. As mesmas cidades brasileiras que possuem diferentes culturas, com linguagens e visões heterogêneas sobre a forma de compreender o mundo, e é sob esse contexto que a comunicação deve adotar princípios inovadores e criativos. As cartilhas tem o dever de reforçar a essência do processo comunicativo, conferindo eficiência ao “conjunto de procedimentos de intercâmbio de informações, ideias, opiniões e atitudes” (BELTRÃO, 1980, p.24).

Outro referencial positivo foi encontrado na cartilha editada pela Defensoria Pública/RS, ao trazer em suas páginas a relação de todos os seus endereços no estado, facilitando a consulta e o acesso dos cidadãos que necessitam dos seus serviços. Dentre as publicações que evidenciaram resultados parciais (3 cartilhas - 15%) ou totalmente insatisfatórios (5 cartilhas - 25%) ao utilizar uma comunicação pouco clara, mesclando o seu vocabulário entre o simples e o técnico, impuseram dificuldades ao processamento da informação, limitando a capacidade de absorção por parte do cidadão.

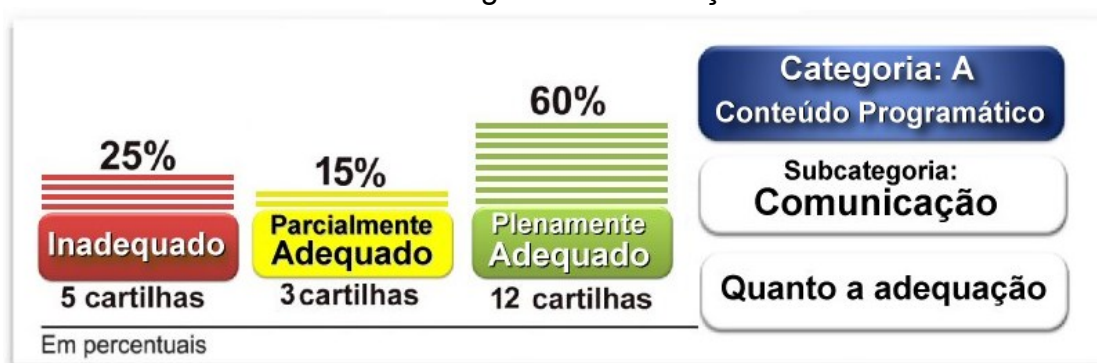
Um exemplo do exposto pode ser encontrado na *Cartilha Eleitoral: Eleições Municipais 2016* (Poder Judiciário Federal – Tribunal Eleitoral/RS), ao adotar em seu conteúdo a metodologia de Perguntas e Respostas. Reproduzindo o sistema *F.A.Q.*¹³⁷, num contexto abrangente e pluralista a partir de 61 perguntas, tem como boa intenção, compilar as dúvidas mais comuns acerca do tema, porém dificulta a sua assimilação pelo excesso de informações legais e volume de texto.

Quando apresentamos as dificuldades relativas à informação da legislação pertinente, aludimos ao seu reconhecimento prático pelo cidadão, informado quanto ao número e data de promulgação, mas sem uma alternativa que lhe oriente ou de um caminho simplificado sobre como acessá-la.

A Lei complementar 141, sancionada em 13 de janeiro de 2012, regulamenta a Emenda Constitucional 29/00, para dispor sobre os valores mínimos a serem aplicados anualmente pela União, Estados, Distrito Federal e municípios [...] (Cartilha da Saúde, Assembleia Legislativa RS, 2015, p.16).

¹³⁷ A sigla F.A.Q representa a expressão *Frequently Asked Questions* ou Perguntas Mais Frequentes (português). Embora o seu uso possa parecer recente, o formato de F.A.Q. é bastante antigo. Ex.: São Tomás de Aquino escreveu a *Summa Theologica* ainda no Século XIII.

FIGURA 18
Subcategoria Comunicação



Fonte: o Autor

Categoria B: Conteúdo Gráfico

Subcategoria: Tipografia (fontes e espaçamento)

Os resultados apresentados na presente categoria são de grande importância como elemento facilitador da legibilidade das cartilhas. Sob esse viés, referendamos nossa análise ao partilhar a conceituação de Ribeiro (2003), para quem a função da tipografia é apresentar “o pensamento escrito sob uma forma ordenada, clara e equilibrada, que facilite a leitura e, graficamente, concorde com seu espírito” (RIBEIRO, 2003, p.56).

Nas abordagens anteriores, analisamos o conteúdo, a linguagem e o formato de comunicação. Para que esses elementos sejam absorvidos e interpretados corretamente eles necessitam ser apresentados de forma legível e clara.

Ao analisar a concepção gráfica das cartilhas, os resultados foram positivos, divididos entre 12 (60%) que atenderam nossos requisitos, 6 (30%) que corresponderam parcialmente e apenas 2 (10%) que estiveram muito abaixo, em nossa avaliação. Julgamos que cada publicação deve garantir a fácil leitura, estimulando que o indivíduo se identifique a partir de seu estilo e formato gráfico, onde a escolha das fontes tem um papel especial. No caso das cartilhas, como um material de referência, a publicação terá uma vida maior devido ao seu uso prolongado, por conta das inúmeras consultas efetuadas.

A investigação estabeleceu que 12 cartilhas favoreceram o processo de aproximação com o leitor, pela utilização de uma tipografia de

características e fontes adequadas, cabendo relatar alguns exemplos onde a fonte escolhida não apenas cumpriu a função preliminar como agregou qualidade ao material. É o caso da cartilha *O SUS e a pessoa com deficiência* (Secretaria de Estado da Saúde - Governo do Estado/RS, 2010) que utilizou uma fonte diferenciada dentro da família *Comic Sans*¹³⁸, largamente utilizada nas publicações de histórias em quadrinhos, reforçando a origem das cartilhas antigas através de sua familiaridade com a tipologia manuscrita.

Outro material que demonstrou a sua qualidade quanto à escolha das fontes foi a cartilha *Fique por dentro da Assembleia* (Assembleia Legislativa/RS, 2007), ao adotar fontes diferenciadas, visando separar os níveis da informação. Como o conteúdo vem representado pelo simbolismo das redes sociais, as fontes representaram as caixas de diálogo dos aplicativos (*WhatsApp* e *Facebook Messenger*¹³⁹). O formato de comunicação é claro e convidativo à sua leitura. A informação transmitida de forma simplificada, em harmonia a partir do diálogo atual, presente na comunicação adotada pelos jovens, seja pelo linguajar utilizado nas redes sociais (símbolos e *emojis*¹⁴⁰) ou mesmo pelas vestimentas modernas de seus personagens.

Já o texto informativo se utiliza de uma fonte lúdica, reproduzindo aquela manuscrita, em consonância com a proposta da cartilha. O restante das cartilhas adotou fontes diferenciadas e de boa legibilidade, com corpo (tamanho) e espaço entrelinhas, que permitiu a leitura de forma acessível.

Satisfatoriamente, foram apenas duas publicações que estiveram em total desacordo com nossa valoração: *Por dentro da conta de luz* (Companhia Estadual de Energia Elétrica / RS, 2005) e *Manual da Liberdade: informações para superar as dificuldades do cárcere em busca da liberdade* (Defensoria Pública/RS, 2013).

A primeira, devido ao excesso de conteúdo, utilizou um tipo de fonte condensado (mais estreito) e com espaço de entrelinhas reduzido, fazendo

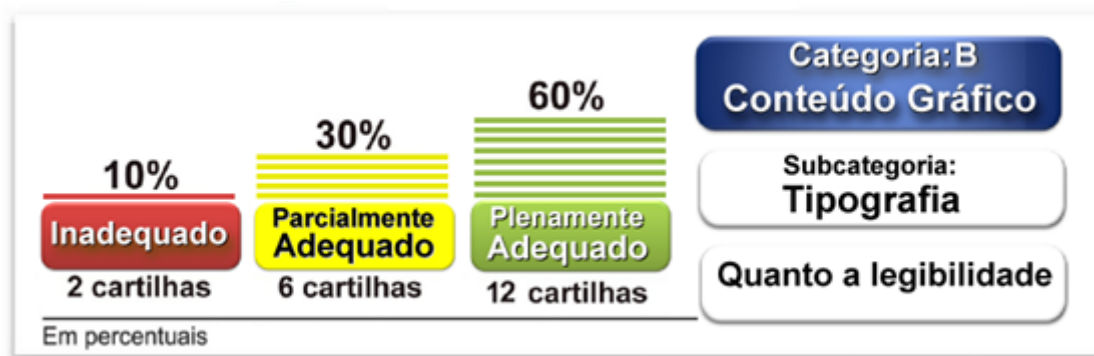
¹³⁸ *Comic Sans MS* é uma tipografia digital da *Microsoft Corporation* desenhada para imitar as letras de uma histórias em quadrinhos (*comics* em inglês) para situações informais. Desenvolvida pelo desenhista Vincent Connare em 1994 e foi adicionado ao sistema *Microsoft Windows* desde o surgimento do *Windows 95*.

¹³⁹ *WhatsApp* e *Facebook Messenger* são aplicativos *on-line* de mensagens instantâneas (texto e vídeo).

¹⁴⁰ Originários do Japão, os *emojis* são ideogramas usados em mensagens eletrônicas.

com que o texto ficasse pesado para o leitor. A segunda utilizou múltiplos tipos e formatos de fontes, sobrepondo o texto às fotografias, documentos legais e tabelas complexas, trazendo dificuldade para a sua compreensão, pela falta de unidade gráfica.

FIGURA 19
Subcategoria Tipografia



Fonte: o Autor

Subcategoria: Diagramação adequada (atrativa).

A última subcategoria analisada apresentou um cenário semelhante à anterior, conferindo um grande percentual de acertos na escolha do seu planejamento gráfico e diagramação, fazendo com que o seu conteúdo despertasse o interesse pela leitura.

A criatividade tem como característica estimular os sentimentos humanos. Como relatamos anteriormente, os resultados colhidos não receberam uma avaliação aprofundada no âmbito científico dos signos, mas na percepção subjetiva, quanto à distribuição do conteúdo (texto e imagens) e aplicação de cores, de forma a realizar o processo de comunicação, expressando por meio de uma linguagem simbólica, um produto final visualmente agradável aos olhos do leitor.

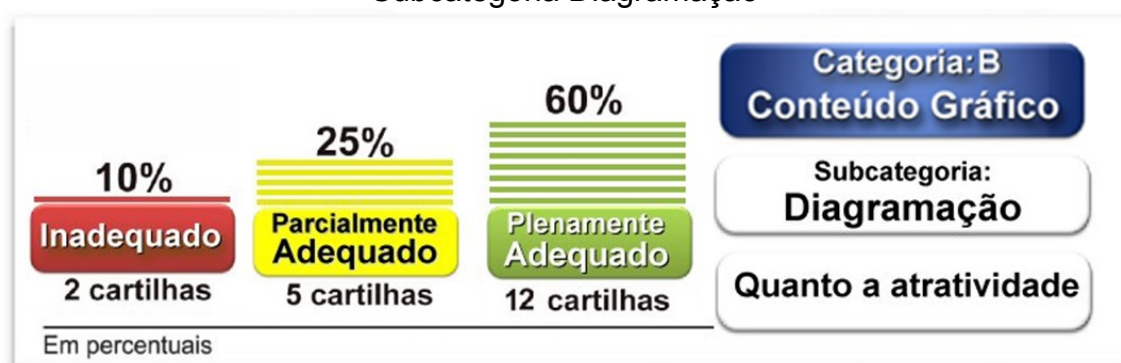
Listamos 12 cartilhas (60%) que atingiram uma qualidade gráfica (tal como disposto acima), tendo naquelas que utilizaram uma disposição harmoniosa, respeitando o grau de compreensão de cada público-alvo, como no caso das histórias em quadrinhos (adolescentes), de forma a estimular a sua leitura. Podemos elencar algumas que se sobressaíram na análise, como a cartilha *Fique por dentro da Assembleia* (Assembleia Legislativa/RS, 2007),

que utilizou o desenho de personagens, jovens adolescentes, como modo de interação com seu público-alvo.

Outro exemplar interessante é a Cartilha *Defensoria Pública: Instituição essencial à justiça* (Defensoria Pública/RS, 2010), formato de história em quadrinhos, inteiramente colorido e com um apelo que atinge tanto as crianças e os jovens, como os adultos, exatamente pelo formato lúdico que permeia o universo humano.

As publicações qualificadas como parcialmente adequadas (5/25%), ou totalmente inadequadas (2/10%), apresentam as informações posicionadas de forma massiva e irregular, nos sentidos vertical e horizontal (retrato e paisagem), fazendo com que o leitor se obrigue a girar muitas vezes o material a fim de compreender o seu objeto de interesse, como é o caso do *Manual da Liberdade: informações para superar as dificuldades do cárcere em busca da liberdade* (Defensoria Pública/RS, 2013).

FIGURA 20
Subcategoria Diagramação



Fonte: o Autor

3.3. Entrevistas

Inicialmente, devemos recordar que esta parte da análise se refere ao nosso terceiro *corpus*, aludindo ao conteúdo humano, e buscou compreender, através das respostas dos entrevistados, elementos importantes para nossa Pesquisa. Dentre os pontos abordados nas entrevistas elencamos nosso interesse quanto ao entendimento que cada profissional tem sobre a CP no Brasil, como são desenvolvidos os processos de ação comunicativa em suas organizações (especificamente no relacionamento com os grupos

marginalizados), formato de comunicação (linguagem e materiais), incentivo à capacitação funcional e, por fim, qual a sua visão de futuro sobre o tema.

FIGURA 21
Detalhamento do *Corpus* entrevistas



Fonte: o Autor

A técnica de coleta de dados, pela utilização de entrevistas, apresenta como excelente um caminho científico para a obtenção de respostas sinalizadoras sobre um determinado tema de interesse.

Devido à flexibilidade de sua aplicação realizamos nossas entrevistas, como segunda técnica de investigação, adotando o **formato semiestruturado**, permitindo que tanto o entrevistado quanto o entrevistador tivessem maior liberdade para o desenvolvimento adequando sobre cada tema (questão). Com base em nossa programação inicial, realizamos perguntas abertas, tendo como ponto de partida um roteiro elaborado previamente, assegurando a possibilidade que elas fossem respondidas sob a forma de conversação.

Esse formato procura utilizar como alternativa eficaz a coleta de dados, oportunizando maior aproximação com o entrevistado, visando à compreensão das respostas dadas, partindo de uma conversação franca que permita dela extrair a essência da mensagem, facilitando a posterior categorização temática (BARDIN, 2009).

As entrevistas tiveram como estratégia de ação o diálogo acessível e simplificado, tal qual um encontro de duas pessoas que trocam ideias sobre um determinado motivo. Evidentemente que, em se tratando de um trabalho científico, revestido de grande importância, os ritos científicos foram respeitados, como um instrumento de coleta de dados, mas sem invalidar a essência de uma conversa franca e aberta.

Cabe ressaltar que, com a prática de uma conversa orientada na condução da entrevista, procuramos adotar uma postura dinâmica, um ouvinte que administra o tema, como garantia de que o entrevistado falasse. Reforçamos como essa ação, necessária interatividade do processo, captando não apenas o significado das palavras, mas também o gestual, expressões fisionômicas, alteração de voz e comportamento.

Bardin (2009) considera que o entrevistador deve dar atenção, seja pela fala do entrevistado, ou pelas suas manifestações físicas durante o período da conversa, impulsos ou ansiedade, “[...] frases interrompidas, gaguez, sons incoerentes e a sua frequência vão servir de indicador do estado emocional subjacente” (BARDIN, 2009, p.126). As respostas nos abasteceram de informações objetivas, particulares sobre cada instituição de pertencimento dos entrevistados e, subjetivas conforme o interesse do entrevistado em disponibilizar seus sentimentos e experiências acerca do tema.

As entrevistas foram realizadas no local previamente definido, ditado pela livre escolha do convidado, objetivando dar-lhe total flexibilidade de movimentação e praticidade em sua agenda. Os registros foram realizados, parte escrita e parte com o auxílio da gravação.

O planejamento que antecedeu as entrevistas foi definido em **três etapas**, partindo da definição de cinco categorias temáticas, cujas respostas permitiram a produção bruta do material (textual) com base nos depoimentos coletados. A etapa posterior equivaleu à leitura do material coletado nas entrevistas.

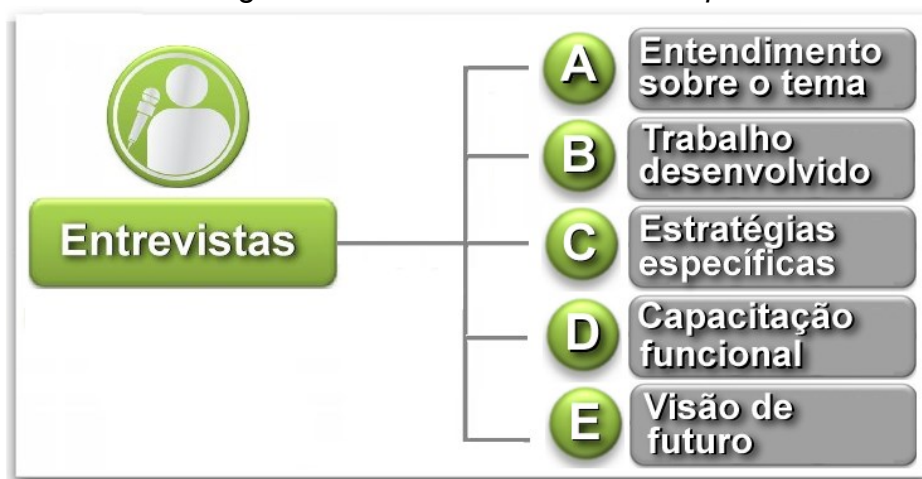
3.3.1. Explicando as categorias de análise

Ainda na pré-análise, foi possível cotejar o material aos objetivos propostos inicialmente, formulando o quadro teórico/pragmático, em que os resultados obtidos deveriam ser tratados, afinal eles são as bases científicas que permitiram obter as respostas necessárias para a Pesquisa.

Formulamos cinco temas para o debate, representando as categorias definidas *a priori* como ponto de partida para as entrevistas. Através das anotações e da degravação do material registrado foi possível elencar, dentre

as respostas categorizadas previamente, as subcategorias importantes e os índices oriundos dos registros.

FIGURA 22
Categorias de entrevistas definidas *a priori*



Fonte: o Autor

O material coletado expressou a essência do pensamento de cada entrevistado, transformando as suas falas em recortes textuais ou, como ensina Bardin (2009), de categorização para análise temática e posterior codificação para o registro dos dados (BARDIN, 2009, p.126).

A sistematização definiu as **variáveis de inferência**, cuja análise apontou a presença ou a ausência de elementos formadores das **subcategorias**. Cabe ressaltar que tais subcategorias foram elencadas por ordem de relevância temática (qualitativamente) e representatividade numérica (qualitativamente), nos fragmentos de textos e suas citações. A **terceira** e última etapa consistiu na elaboração dos **registros**, tendo como lastro o extrato das inferências¹⁴¹ oriundo das leituras, elementos textuais, (objetivos e subjetivos).

¹⁴¹ Para Bardin (2009) inferir significa realizar uma “operação lógica, pela qual se admite uma proposição em virtude de sua ligação com outras proposições já aceitas como verdadeiras” (BARDIN, 2009, p.41).

FIGURA 23
Análise de Conteúdo proposta por Bardin



Fonte: o Autor

3.3.2. Público-alvo das entrevistas

Definimos a escolha de nosso público-alvo partindo da dualidade público/privado, como vetores convergentes dentro do exercício da CP. O perfil e a escolha dos entrevistados levou em consideração a responsabilidade social e o envolvimento de cada organização com o processo de transmissão da informação, sobretudo às comunidades de baixa renda¹⁴². Adotamos como pré-requisito convidar indivíduos que trabalham diretamente no processo e que tenham, comprovadamente, ações contributivas dentro da CP, praticadas pelas três esferas do poder público (executivo, legislativo e judiciário), sua filosofia de trabalho, objetivos, dinâmica de ação e mecanismos de capacitação.

Considerando a amplitude do debate sobre o tema da CP, nossa Pesquisa previu a participação da sociedade civil constituída, convidando um profissional que desempenha sua atividade em uma organização não vinculada ao governo. Julgamos importante abrir o leque, a fim de conhecer a visão do poder público e da sociedade civil constituída, quanto ao acesso público da informação como um direito constitucional, ético e plural, de acordo a seguinte disposição esquemática:

¹⁴² Cabe recordar que esta Pesquisa de Doutorado configura-se como uma continuação da Dissertação apresentada pelo autor, onde as comunidades de baixa renda foram ouvidas, através da realização de entrevistas sobre o tema.

FIGURA 24
Público-alvo das entrevistas



Fonte: o Autor

3 Representantes do Poder Executivo Estadual¹⁴³

FDRH (Fundação de Desenvolvimento e Recursos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul); SDSTJDH (Secretaria de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul); e DPRS (Defensoria Pública do Rio Grande do Sul).

1 Representante do Poder Legislativo Estadual

ELDRB (Escola do Legislativo Deputado Romildo Bolzan)

1 Representante do Poder Judiciário Estadual

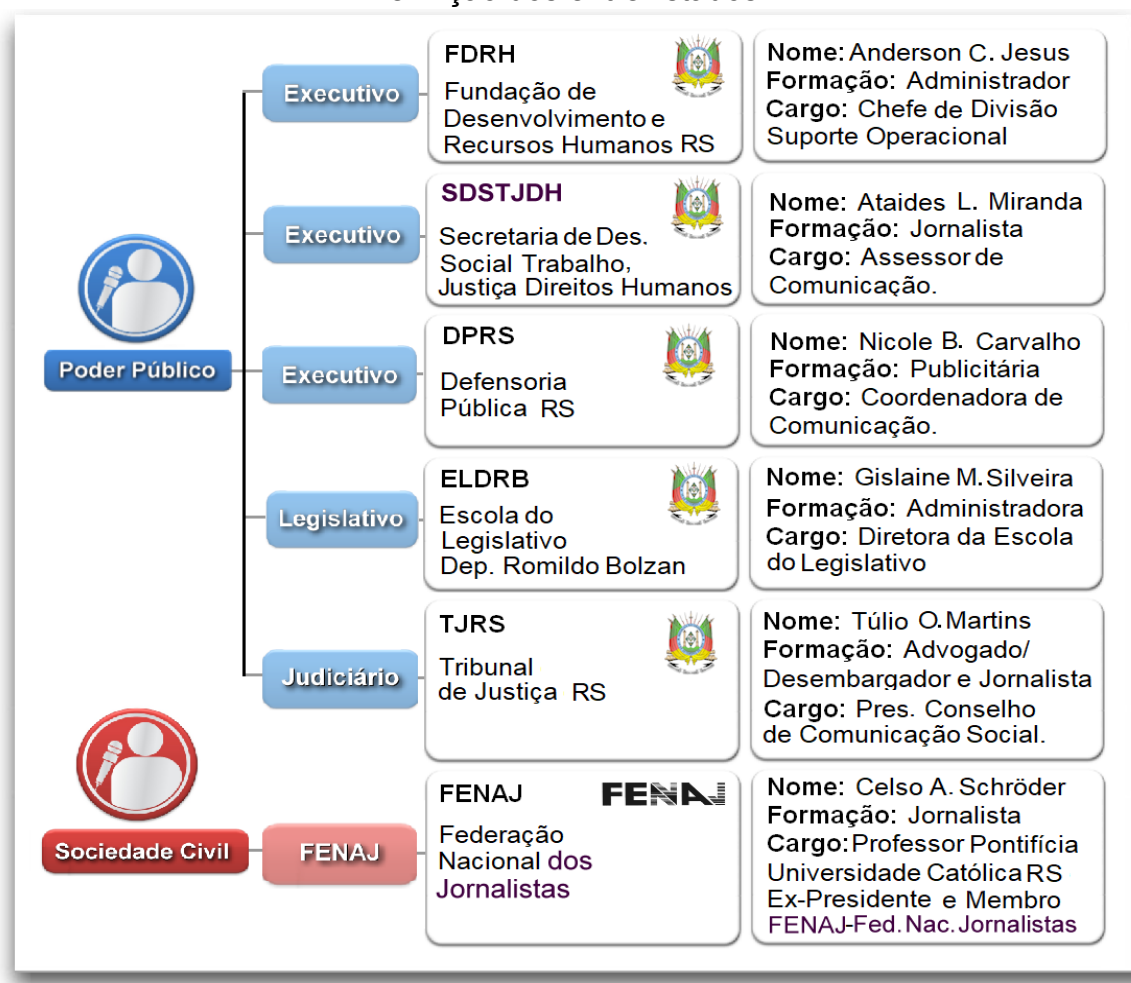
TJRS (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul)

1 Representante da Sociedade Civil

FENAJ (Federação Nacional dos Jornalistas)

¹⁴³ Justificamos a definição de três elementos ouvidos pelo poder executivo por considerar que esse órgão é responsável, proporcionalmente, pelo maior contato com a sociedade tendo, portanto, um processo de CP com maior abrangência.

FIGURA 25
Definição dos entrevistados



Fonte: o Autor

3.3.3. Apresentação dos resultados das entrevistas

Considerando as bases nos três temas previamente definidos, apresentamos o material, com os devidos registros textuais, respondido por cada entrevistado.

Categoria de análise A: Entendimento sobre o tema

A primeira categoria temática de análise proposta buscou identificar qual o **entendimento** dos entrevistados sobre o tema da CP, procurando compreender as visões pessoais de cada profissional como contributo aberto à pesquisa. Nosso objetivo foi identificar, através dos depoimentos oferecidos, conceitos, percepções e, mesmo conflitos que permeiam nosso tema de reflexão. Dentro dessa categoria, os entrevistados externaram o seu pensamento sobre as práticas da CP (ficando à livre critério contextualizar com

as rotinas desenvolvidas em sua organização). Os temas mais abordados foram políticas públicas, cidadania e o direito à informação, compondo as subcategorias, como disposto no quadro abaixo.

Categoria de análise A: Entendimento

Com base nos três temas previamente definidos, apresentamos o material, com os devidos registros textuais, respondido por cada entrevistado:

QUADRO 05
Categoria de análise A: Entendimento sobre o tema



Fonte: o Autor

Anderson da Cunha Jesus - FDRH

Ao referir seu entendimento sobre a CP, Anderson reforça o cuidado com a transmissão das informações, tanto para o público interno (conjunto de servidores) como para o cidadão. Como gestor de capacitação dos servidores estaduais, o administrador reforça a obrigação formadora da FDRH, baseada na administração de concursos públicos, gestão de estagiários e no apoio administrativo a todos os municípios do Rio Grande do Sul. Quanto a CP, pondera que cabe aprimorar o incremento de políticas públicas que tragam eficiência ao processo, reafirmando a necessidade que o poder público tem de qualificar o desempenho na prestação de serviços à sociedade. Segundo o entrevistado, há muito tempo a comunicação não é mais encarada como uma ferramenta de relacionamento dentro das organizações, passando a ocupar um

posto de destaque seu plano estratégico, partindo da qualificação de seus quadros.

Ataides Leandro Miranda da Silva - SDSTJDHS

Para o jornalista Ataides, a importância da comunicação, realizada pelo órgão público, é levar a informação necessária de forma correta ao cidadão, com a obrigação de aproximar o governo de sua população. Ataides considera que a comunicação é fundamental e que cada profissional deve manter o sentimento de valorização da cidadania como uma ação democrática. Ela deve estar voltada especificamente para os interesses do indivíduo e não da instituição. É necessário priorizar a informação sobre os serviços prestados: - É isso que o público quer, relata o jornalista. Cabe ao órgão de comunicação apresentar alternativas para que a população saiba quais são os serviços disponíveis e de que forma eles podem ser acessados, contribuindo para a qualidade do processo. O jornalista considera que o servidor moderno deve ter o domínio, não apenas do seu serviço, mas conhecer o funcionamento do todo, focando na necessidade da capacitação. Todos devem passar por um processo de reciclagem.

- A capacitação do profissional é fundamental. As pessoas precisam estar se reciclando a todo o momento, pois sem isso não se consegue avançar. Mesmo tendo bons capacitadores dentro do Estado tentamos buscar fora (mercado) e adaptar ao setor público.

Nicole Borges de Carvalho - DPRS

Para a coordenadora, a questão da comunicação está muito ligada à mediação. A educação dos direitos é uma das bandeiras mais fortes da DP no âmbito dos direitos humanos.

- A comunicação é fundamental. As comunidades mais pobres não tem acesso aos seus direitos mais básicos e a Defensoria tem a missão de promover o acesso à justiça. A população precisa saber sobre o serviço, e sem comunicação não tem como. A comunicação é a base de tudo, focada para o assistido e não para a instituição.

Gislaine Monza da Silveira - ELDRB

Para a entrevistada, a comunicação, enquanto instrumento de formação e informação pública, é fundamental para o desenvolvimento da cidadania, por essa razão a existência da Escola do Legislativo, que tem como papel “ensinar a democracia, a cidadania” (SIC). A interação com a sociedade é um dever do poder legislativo e a escola tem como obrigação participar desse processo, institucional e culturalmente, por meio da formação de seus quadros em benefício das atividades do legislador, como representante constitucional da sociedade. Gislaine considera que muitas das dificuldades encontradas no processo de comunicação, sejam internas ou externas (*endomarketing*), têm seu reflexo na carência de recursos orçamentários que permitam uma ação mais efetiva.

- Considero a má comunicação como o grande problema da administração. Uma organização onde a comunicação funcione bem diminui os conflitos e encurta os caminhos.

Tulio de Oliveira Martins - TJRS

O entrevistado reforça a premissa de que o cidadão deseja, antes de tudo, uma informação de qualidade. Uma informação que, na visão do Desembargador, deve ser transmitida da maneira acessível, seja o conteúdo simples ou complexo.

- Ao poder público cabe um grande esforço de adequação da linguagem na transmissão do conteúdo de maneira que seja, realmente, compreensível pra as partes, não apenas para o processo, mas para o funcionamento do judiciário.

O direito é uma parte delicada, que atinge diretamente o emocional das pessoas e se torna um grande problema, quando o cidadão não tem clareza e capacidade de compreender o que está escrito na sentença ou o que é falado nas audiências, ou mesmo no júri. O entrevistado explica que o sucesso da coordenação esteve na simplicidade da língua e na explicação didática, quanto ao desenrolar da sessão. Ao explicar o funcionamento de cada passo do ato legal, desde a leitura simplificada da denúncia, o papel da promotoria e defesa e os tempos de cada intervenção e o peso das penas, o magistrado garantiu a

necessária transparência da informação ao público, sobretudo àqueles que não tinham experiência com o rito.

- Eu ganhei muita experiência, muitas coisas, mas o mais importante foi ver como as pessoas gostavam. E não era de mim e sim das explicações dadas. Esta foi a melhor coisa.

Celso Augusto Schröder – FENAJ

Para Schröder, a comunicação tem uma natureza pública e precisa circular livremente em seus meios e instrumentos de produção. O jornalista refere que a partir dos debates que envolveram a elaboração da Constituição Federal (década de 1980), houve a forte participação da FENAJ, com a intenção de caracterizar a comunicação em sua totalidade, sujeita a mecanismos públicos de controle. O fato gerou forte pressão das empresas privados, definindo um conceito particular brasileiro para a comunicação, baseado na diferença entre o público e o estatal, uma situação produzida, segundo Schröder, visando acomodar os interesses dos empresários da comunicação.

- Construiu-se um gueto onde ficou a comunicação pública, diferenciada da comunicação estatal. Com isso, permitiu-se que comunicação estatal ficasse com uma dimensão estritamente de estado, perdesse a dimensão pública, ficando como uma voz do estado, uma excrecência do ponto de vista da origem, da natureza da comunicação e, por outro, lado retirou a dimensão pública do setor comercial, uma a intenção das empresas privadas.

Por essa razão, na opinião de Schröder torna-se difícil a identificação da comunicação, enquanto instrumento público. Ao assumir as características privadas, ela esvazia o seu discurso democrático, ao reproduzir o discurso ideológico dos grupos que detém o poder. É necessário compreender qual o papel do agente e da comunicação pública, estatal ou pública, ainda permanecem dúvidas quanto a sua conceituação. A CP é composta por agentes ou veículos, que devem exercer as suas atividades, sem privilegiar os interesses privados nem estatais.

Categoria de análise B: trabalho desenvolvido

A segunda categoria de análise temática buscou identificar como o trabalho é desenvolvido pelos entrevistados e o grau de importância conferido a CP pelos órgãos representados, a partir de suas atividades dentro da sociedade. A categoria **Trabalho desenvolvido** recebeu as seguintes contribuições:

QUADRO 06
Categoria de análise B: Trabalho desenvolvido



Fonte: o Autor

Anderson da Cunha Jesus - FDRH

As demandas chegam a partir das solicitações de cada órgão estadual, através de formulários por meio eletrônico, realizados por qualquer órgão estadual e por meio de reuniões realizadas com os representantes nas regiões do Plano de Investimentos do Estado.

Para tanto, a Fundação montou a Rede Escola de Governo do Rio Grande do Sul, que foi instituída (em 2011) como um organismo de formação continuada, dirigida aos servidores públicos e seus agentes sociais. A organização é fruto de uma parceria entre o FDRH e 33 instituições de ensino superior de interesse público, sem possuir fins lucrativos.

- Uma rede que foi fortalecida pela parceria com o meio acadêmico atingindo todas as regiões do Estado, em termos de estrutura física de pessoal. Para capacitar o servidor e o agente social são realizados oficinas, seminários, cursos de extensão e especialização em gestão pública.

Muito do trabalho realizado, devido ao baixo orçamento previsto para a capacitação, provém da parceria da Escola com o meio acadêmico, mediante o Protocolo de Intenções firmado em 2011, garantindo o instrumento legal para a contratação de universidades de forma mais rápida. Ao todo, a parceria abrange 33 instituições de ensino superior, destacando-se a UFRGS, PUCRS, Unisinos, Ulbra, UniRitter, UPF, entre outras. A avaliação sobre o processo de capacitação dos servidores é de responsabilidade de dois comitês específicos: o primeiro, pedagógico, conta com a participação de cada instituição de ensino parceira, como universidades e faculdades, espalhadas pelas regiões que compõe o Estado. O segundo refere-se aos responsáveis pela área de recursos humanos de cada órgão estadual.

- Esses comitês se reúnem semestralmente para discutir, dispor sobre as diretrizes e avaliar sobre o que é feito pela Escola na formação do Servidor e Agente Social. Quanto ao quesito comunicação pública, o enfocamos a importância da liderança e mediação de conflitos, com a abordagem do tema *comunicação não-violenta*.

Ataides Leandro Miranda da Silva - SDSTJDH

A Secretaria desenvolve as suas ações utilizando a prática da intersetorialidade, valendo-se da capacidade de profissionais de diversos órgãos públicos, como assistentes sociais, médicos, advogados, jornalistas, visando à promoção e a inclusão dos grupos sociais marginalizados e vulneráveis, a partir da informação.

- Atualmente foi criado um Grupo de Trabalho para atuar na área de prevenção ao uso de drogas formado por profissionais da segurança pública, saúde, educação e da própria secretaria para criar um material que será distribuído nas escolas e ser veiculado nas salas de cinema como um material educativo.

O jornalista entende que, no relacionamento com o cidadão, a estrutura pública deve garantir a necessária informação, adaptando às suas necessidades através da linguagem clara para que ele seja orientado em suas carências.

- Nos primeiros dois anos do Governo (2015-2016) a Secretaria de Comunicação reunia todas as secretarias de estado em encontros mensais com a finalidade de troca de ideias e trabalhos conjuntos. Houve muita troca de pessoal e o trabalho foi recuando.

Precisa haver muita integração que no momento, deixa a desejar. O pouco que foi feito já deu para notar uma melhoria na qualidade do serviço.

Nicole Borges de Carvalho – DPRS

No âmbito da produção da comunicação pública, existe uma equipe interna (coordenada pela assessoria de comunicação), composta por jornalistas e publicitários (7 ao todo), que tem a missão de traduzir a linguagem e o formato de comunicação para os diferentes públicos atendidos.

- Os defensores colaboram com a linguagem jurídica, com a missão de transcrever numa linguagem acessível (adequação da denominação com uma linguagem inclusiva).

Nicole enfatiza que a Defensoria Pública é o mais novo órgão do Sistema de Justiça, com apenas 23 anos, e tem como missão principal promover os direitos humanos e garantir o acesso à justiça, para um público específico (de baixo poder aquisitivo - renda de 3 a 5 salários mínimos e vulnerabilidade social). No âmbito da comunicação, o órgão busca alcançar este público de forma que eles sejam impactados. Para tanto, trabalha em conjunto com a imprensa (divulgação), no sentido de atingir diversos públicos.

Existem 166 comarcas no poder judiciário no estado gaúcho e a Defensoria está presente em 155 delas. No próximo ano haverá concurso para prover as faltas. Nos locais onde não existem defensores fixos, há o deslocamento destes. Mesmo sendo uma equipe enxuta, Nicole ressalta a participação e comprometimento de todos para o bom cumprimento das atividades, de forma multidisciplinar, fortalecendo a imagem da organização pela excelência no atendimento as demandas sociais.

Gislaine Monza da Silveira - ELDRB

A Escola é dividida em coordenadorias, procurando desempenhar suas atividades, considerando as limitações financeiras. A Divisão de Ensino, Desenvolvimento e Treinamento tem como meta o desenvolvimento de cursos aos servidores da casa, incluindo parlamentares e seus assessores. Os cursos são ministrados por um colegiado formado pelos próprios servidores ou promovido em parcerias com outras instituições. A Divisão de Biblioteca é responsável pelos projetos de pesquisa, seminários, palestras e outros eventos de extensão, bem como a publicação de material educativo.

A Escola do Legislativo existe desde 2001, e foi criada para capacitar e qualificar os servidores, trabalho este que era exercido de forma precária pela área de Recursos Humanos. Desde a sua criação atende às necessidades básicas do legislativo, oferecendo cursos para melhorar o desempenho do servidor de carreira e do legislador, buscando suprir as demandas institucionais e aquelas referentes ao relacionamento com o cidadão.

- A Escola trabalha para o público interno através das demandas recebidas durante o ano fazendo um planejamento que é submetido à Superintendência Geral do ano que está por vir, em razão das necessidades específicas de um departamento ou das coordenadorias de bancada.

Túlio de Oliveira Martins - TJRS

O grupo é formado de pessoas da casa (preservação da memória) e do mercado. Quando abre uma vaga, o profissional contratado é escolhido pelos próprios jornalistas da casa (sem ser homogêneo demais). Já são oito anos desta experiência. Existe um informativo semanal, onde é apresentado tudo o que é *paroquial*, exibindo assuntos variados: desde saúde, condição da mulher, alimentação, trânsito, tecnologias, etc., mas nunca judicial. Há uma área chamada de *Outros Olhares*, onde todas as fotografias publicadas são de servidores.

Túlio parte do princípio de que o desejo do cidadão é receber a informação de qualidade. Historicamente, relata, sempre foi difícil para a sociedade buscar informação, pois o judiciário é reflexivo. Há oito anos que foi alterado o Conselho de Comunicação Social, possui um caráter basicamente

executivo, dado pelo presidente do Conselho. Nos final dos anos 70, início dos 80, havia uma dificuldade extraordinária do contato do judiciário com as pessoas. E com a volta da democracia houve uma ampliação do espaço e das questões judicializadas.

Celso Augusto Schröder - FENAJ

A Federação Nacional dos Jornalistas (FENAJ) integra 27 sindicatos estaduais e 4 municipais, contando com mais de 40 mil jornalistas associados. De acordo com Schröder, o grupo diretivo da Federação tem conduzido esforços buscando difundir a importância sobre a liberdade na comunicação, como um valor democrático conquistado pela cidadania a partir do reconhecimento do jornalista profissional.

Categoria de análise C: Estratégias de ação específicas

A terceira categoria de análise temática procurou apontar elementos sobre quais as estratégias de ação específicas para o cidadão, especialmente aquele que habita as camadas mais pobres da sociedade. Procuramos saber de que forma os órgãos desenvolvem as suas ações no âmbito da CP, para esse segmento marginalizado da sociedade e qual o grau de envolvimento do entrevistado enquanto seu representante.

QUADRO 07

Categoria de análise C: Estratégias de ações específicas



Fonte: o Autor

Anderson da Cunha Jesus - FDRH

A Escola de Governo se utiliza de uma rede específica para organizar as suas atividades nas áreas da Gestão Pública e Democracia, Estado e Sociedade Civil e Desenvolvimento Sustentável, Tecnologia, Inovação e Pesquisa. O uso da rede garante uma maior eficiência ao unir os esforços de seu corpo técnico com os profissionais de diferentes instituições de ensino, incluindo sua infraestrutura em diversas cidades do Estado. Cabe esclarecer que a coordenação executiva e pedagógica é de responsabilidade da FDRH. As parcerias, relatadas anteriormente, permitem cobrir todas as regiões do Estado gaúcho, através da realização de eventos de capacitação, como oficinas e seminários, presenciais ou à distância.

Ataides Leandro Miranda da Silva - SDSTJDH

A secretaria utiliza as redes sociais (página *internet*, *Facebook*, *Twitter*, etc.), porque elas atingem todos os públicos, de forma ampla e facilitada, explorando a totalidade dos meios possíveis, tradicionais ou novos. O entrevistado relata a importância de transmitir a informação de forma adaptada, observando as características de cada grupo, a partir da realidade vivida.

- O Procon¹⁴⁴ estadual é um órgão vinculado à Secretaria, que tem um dos sites mais acessados, o segundo (fica apenas atrás da página do Detran), porque as pessoas se sentem muito prejudicadas em termos de produtos e serviços.

Dos 497 municípios do estado, somente 84 possuem uma unidade do Procon própria, ou seja, os usuários dos municípios que ainda não tem uma unidade, recorrem ao órgão estadual. Outra área de atuação, segundo Ataides, diz respeito às ações voltadas às garantias de proteção da mulher, envolvendo a informação sobre seus direitos e legislação, capacitando-as para que tenham uma profissão e independência financeira. Os materiais impressos como cartilhas e manuais, se transformam em guias de consulta. Muitos deles são provenientes do Governo Federal, e cita como exemplo a informação sobre o

¹⁴⁴ Procon é o Programa de Defesa dos Consumidores. Existem unidades em todos os estados brasileiros, além de vários dos seus municípios.

benefício do programa Bolsa-Família¹⁴⁵, um trabalho realizado por agentes municipais, que são capacitados pela Secretária.

- Existem programas como o PIM¹⁴⁶ e o Criança Feliz¹⁴⁷, onde a Secretaria capacita os visitantes no interior do Estado para que possam levar a informação básica para as famílias dando o passo-a-passo para a mãe e o pai criarem os seus filhos. São ações simples, mas que as famílias desconhecem.

O público-alvo da Secretaria envolve outros segmentos marginalizados e vulneráveis da sociedade, como crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, igualdade étnica e racial e LGBT¹⁴⁸.

Nicole Borges de Carvalho – DPRS

Nicole enfatiza que a educação em direitos humanos está muito ligada à mediação, através das oficinas de parentalidade (pais e filhos), fornecendo educação de forma gratuita, promovendo a cultura da paz (é consensual, não litigioso). Através da Ouvidoria, a Defensoria realizou em 2016 uma pesquisa em parceria com o BNDS¹⁴⁹, apontando que 59% da população confia muito ou confia na DP, e que dentre os órgãos citados, é a que melhor se colocou. Em 2017 teve uma quantidade de 737.000 atendimentos, representando 8,5% em relação ao ano de 2016. Nicole explica que o órgão está apostando na comunicação como alternativa para desafogar a quantidade de processos do judiciário, através da divulgação sobre a importância da mediação.

- Em julho deste ano (2017) foi inaugurado o centro de referência em mediação e conciliação da DP, e já refletiu nos números, com a redução dos ajuizamentos, agilizando mais, e a atuação extrajudicial aumentou.

¹⁴⁵ O Bolsa Família é um programa de transferência de renda do Governo Federal para auxiliar as famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em vigor no país desde 2003.

¹⁴⁶ PIM – Programa Infância Melhor é uma política Pública específica do Governo gaúcho.

¹⁴⁷ O Programa Criança Feliz integra a Política Federal para o desenvolvimento integral na primeira infância.

¹⁴⁸ A sigla LGBT significa Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros.

¹⁴⁹ Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social.

Existe um grupo da Defensoria, denominado *itinerante*, que se utiliza de uma unidade móvel para facilitar o acesso à justiça, indo até o público alvo (através de mutirões nas vilas). Inicialmente relata Nicole, é realizada uma comunicação à imprensa (veiculação popular) informando qual comunidade que receberá o atendimento. Existe também a comunicação de suporte, material impresso pelo órgão (folhetos, *folders* e cartilhas), bem como uma *radioweb*¹⁵⁰, cujo principal foco é fazer prospecção com rádios comunitárias, do interior e da capital:

- São enviados três *spots* para disseminação do conteúdo da Defensoria, de forma abrangente, esclarecendo que as áreas de atuação, como exemplo, na área da saúde, conseguindo medicamentos, etc.

De outra parte, a coordenadora relata como novidade a publicação do planejamento estratégico de 2016 a 2021, englobando a comunicação pública. A coordenação foi capacitada para desenvolver a condução de projetos para melhor atingir a população desassistida. O objetivo estratégico do projeto é melhorar o acesso e a qualidade das ações do órgão, entre eles a comunicação pública, planejando o futuro e estratégias para médio e longo prazo.

Gislaine Monza da Silveira – ELDRB

Uma das estratégias relacionadas pela Diretora, para aproximar o poder legislativo da comunidade, é a publicação de cartilhas, manuais e informativos, para ações e campanhas específicas. Além disso, a Escola edita o periódico denominado *Estudos Legislativos*, com a publicação de artigos técnicos. Outro projeto, referido pela Diretora, visa aproximar a Casa Legislativa da comunidade escolar e universitária. Ela cita alguns programas como o ***Deputado por um dia***, que desde 1999 oportuniza a que alunos do ensino médio, oriundos das mesorregiões estaduais¹⁵¹ (totalizando 55

¹⁵⁰ A *RádioWEB* da Defensoria/RS apresenta entrevistas, notícias, educação e como um espaço online de informações e novidades da instituição. Conduzida pela Assessoria de Comunicação Social, a iniciativa contribui para a divulgação de informações e a ampliação do conhecimento das pessoas assistidas.

¹⁵¹ As mesorregiões são as extensões territoriais com características próprias (físicas, econômico-sociais, humanas etc.), mas em nível não tão avantajado quanto o das

adolescentes) vivenciem a experiência de serem deputados por um dia. Este programa já atingiu mais de 50.000 pessoas, comunidades e escolas, e ganhou um prêmio em 2013. Ainda neste quesito, a Escola abre espaço para o relacionamento com os futuros profissionais, através da promoção de reuniões com universitários. Geralmente, estudantes do curso de Direito, os acadêmicos são recebidos pelo Procurador ou Superintendente para uma palestra e visita guiada pela casa. Mesmo não estando afeto à Escola do Legislativo, cabe citar que a Assembleia Legislativa possui um canal público de comunicação, a *TV Assembleia*¹⁵², que apresenta as sessões legislativas e programas institucionais (cidadania) e culturais.

Tulio de Oliveira Martins - TJRS

Nestes últimos anos, o Desembargador refere que houve investimentos no âmbito da comunicação, como um produto de ampla penetração e que permite atingir uma grande parcela da sociedade. Além dos materiais impressos, faz referência à página da *internet*, premiada pela sua efetividade como uma agência de notícias de interesse da população, a partir da informação com qualidade e simplicidade e baixo conteúdo institucional. O entrevistado prossegue referindo outros dois importantes instrumentos: o programa *Justiça Gaúcha na TV*¹⁵³ e a *Rádio Themis*¹⁵⁴. O entrevistado refere à existência de um perfil na página do *Facebook*, ainda que uma plataforma menos adequada ao judiciário, pela dificuldade de abastecê-la com o dinamismo necessário. Mas, contrariamente, um grande instrumento citado é o

macrorregiões. As mesorregiões do Rio Grande do Sul são: Centro Ocidental, Centro Oriental, Metropolitana, Nordeste, Noroeste, Sudeste e Sudoeste.

¹⁵² O sinal aberto digital da TV Assembleia tem alcance em Porto Alegre e na região metropolitana, num raio de 80 km.

¹⁵³ O programa *Justiça gaúcha na TV* é uma revista eletrônica semanal com duração de 30 minutos, veiculado no Canal a cabo 15 da NET Rio grande do Sul.

¹⁵⁴ A *Rádio Themis* é executada pela *Radioweb*, em parceria com a Unidade de Imprensa do Tribunal de Justiça/RS, distribuindo o seu conteúdo para mais de 300 emissoras gaúchas e outras duas mil rádios em todo o país, atingindo um público de aproximadamente 113 milhões de ouvintes. O perfil da rádio não é meramente institucional, oferecendo informações relevantes do Judiciário gaúcho, com atenção especial para a prestação de serviço e utilidade pública. Além, disso, serão produzidas matérias especiais sobre temas de interesse social.

perfil do Judiciário no *Twitter*, que possui muitos seguidores, e é muito importante em julgamentos importantes. Cita como exemplo o Caso Bernardo¹⁵⁵ – onde uma fileira de jornalistas do TJ postavam o passo a passo do julgamento, com informação de qualidade. Neste julgamento, jornalistas de várias redes grandes não tiveram acesso por falta de lugar no tribunal.

Celso Augusto Schröder - FENAJ

Do ponto de vista tecnológico, a comunicação, como elemento de difusão da informação, deve ser qualificada, se apropriando dos meios de interatividade, pesquisa, velocidade e armazenamento quase infinita. Schröder entende que a despolitização dos agentes públicos os remete a um entrincheiramento privado, nos quais a comunicação é indesejável, não apenas pela má realização ou pela sua ausência, não oferecendo mecanismos, esvaziando os locais onde poderiam ser feitos:

- As não-políticas são políticas. Desde aquelas que exigem tecnologias como a televisão e jornais que ainda são mídias relevantes, uma rádio, por exemplo, não é possível imaginar uma cidade sem o poder público ter uma rádio para se comunicar com as pessoas. O poder público abriu mão e relegou isso ao setor privado.

Uma realidade que não faz bem para a comunicação, porque pautado por interesses e mecanismos insuficientes, acabou degradando a vocação do rádio, como instrumento de transmissão da informação de forma simples e cotidiana. Restam as novas tecnologias digitais e as redes, que se configuram como uma novidade, potente e ainda desconhecida, mal usada, que impõe uma lógica perversa:

- Ao invés de nós usarmos esta tecnologia em prol da construção do humanismo, nós nos deixamos levar pela instrumentalização da ferramenta e acabamos por sucumbir a uma lógica coisificada, uma lógica de mercadoria.

¹⁵⁵ Em 2014, o menino Bernardo Boldrini, então com 11 anos de idade, foi dado como desaparecido. Dez dias depois seu corpo do menino foi encontrado envolto em um saco plástico e enterrado em um buraco na cidade de Frederico Westphalen/RS. Entre os indiciados estão o pai (Leandro Boldrini) e a madrasta (Graciele Ugulini).

Assim, o poder público atribui às redes uma característica de mídia, quando ela não é mídia, mas indivíduos conversando entre si, como uma ágora virtual, sem a construção de uma convivência saudável dentro da cidadania.

Categoria de análise D: Capacitação funcional

A quarta categoria de análise temática, considerando a importância da capacitação, indagou aos entrevistados sobre a realização desse processo em cada organização, visando a qualificação funcional relativa aos quesitos: atendimento, adequação de linguagem e respeito ao cidadão.

QUADRO 08
Categoria de análise D: Capacitação



Fonte: o Autor

Anderson da Cunha Jesus – FDRH

Como estratégia formadora, são realizadas oficinas abordando diversos temas voltados à qualidade do atendimento, visando à qualificação e a redução nos erros de interpretação e de avaliação das necessidades do cidadão. Nos últimos anos, cerca de 10 mil servidores receberam capacitação, um número expressivo para o Coordenador, considerando o tamanho reduzido da estrutura da Escola de Governo, que conta atualmente com apenas oito servidores. A Escola também realiza a capacitação de todos os servidores, e seus estagiários no atendimento ao público, observando a real necessidade de cada usuário, através do repasse de informação de qualidade e confiabilidade.

Na visão do Coordenador, o processo de capacitação, sobretudo a comunicação realizada entre as instâncias mais altas do governo estadual com o seu servidor, é precária, com fortes reflexos na relação deste com a sociedade. Infelizmente o despreparo de alguns dos servidores é uma reação aos problemas encontrados na capacitação. Falhas que podem ser percebidas, desde o momento do repasse da informação, sem o necessário comprometimento, até a sua displicência no atendimento ao usuário. Fato relatado por Anderson, como a cultura do “entreguei e fiz a minha parte”, sem a preocupação de saber se o cidadão foi bem informado, sem a precaução quanto à qualidade final do processo.

Contrapondo essa realidade, Anderson relata os esforços que vêm sendo realizados para qualificar o servidor, e que na última década executou mais de 50 mil capacitações, um número expressivo, considerando a estrutura funcional da Escola.

Por outro lado, a situação da extinção da FDRH¹⁵⁶, aprovada em dezembro de 2016, pela Assembleia Legislativa/RS, acarretará em uma significativa alteração no organograma institucional, fazendo com que a Escola de Governo passe a integrar a Secretaria de Modernização e Administração de Recursos Humanos, deixando de existir como Fundação.

Anderson entende que se sucederão duas grandes perdas preocupantes: a primeira reside na demissão de todos os servidores (não estáveis), incluindo os mais experientes na função, ocasionando um processo de reconstrução funcional, que pode vir a prejudicar o andamento das atividades desenvolvidas. A segunda situação está na perda da autonomia administrativa, que garante a agilidade nos processos de formação e capacitação do servidor estadual.

- As fundações foram criadas para dar agilidade e ter uma estrutura jurídica, administrativa diferente da administração direta que permitisse de uma forma mais dinâmica que certas políticas fossem executadas, entre elas a de formação.

¹⁵⁶ Fundação para o Desenvolvimento de Recursos Humanos.

Anderson entende que com o retorno da FDRH à administração direta (após a sua extinção) serão provocadas limitações legais e que deverão *engessar* a dinâmica atual da fundação. Hoje, é possível contratar qualquer curso de capacitação (por dispensa de licitação) com até um mês de prazo, caso necessário.

Ataides Leandro Miranda da Silva – SDSTJDH

Uma das funções da Secretaria reside na capacitação de agentes municipais, funcionários de prefeituras e entidades parceiras, indo até o seu local de trabalho, na maioria das vezes nas próprias unidades do interior. Os capacitadores são profissionais da área da Assistência Social, com larga experiência no tratamento com grupos vulneráveis, e utilizam ferramentas como vídeos e materiais impressos.

Ataides relata que somente em 2017 foram capacitadas mais de 5 mil servidores, abrangendo 380 municípios, através de parcerias com o terceiro setor (Parceiros Voluntários, Ordem dos Advogados do Brasil, Ministério Público) e do poder judiciário, procurando aliar a experiência necessária ao trabalho desenvolvido.

Por outro lado, são realizados seminários internos (em nível de diretoria e coordenações), com o objetivo de nivelar o conhecimento sobre o trabalho realizado em outras secretarias, fazendo com que a informação sobre as práticas individuais sejam unificadas, no sentido de ampliar e aperfeiçoar as ações realizadas pelo órgão.

Nicole Borges de Carvalho - DPRS

Em relação à capacitação, mensalmente os defensores recebem treinamentos sobre temáticas específicas, promovidas pelos núcleos de defesa dos direitos humanos, núcleo de defesa da moradia, defensores dirigentes em uma temática específica. A instituição tem o objetivo de garantir o atendimento humanizado para a defesa do cidadão. Os servidores também são capacitados, para entender o planejamento estratégico, fazendo parte da identidade funcional, e a partir de 2018, será realizado um convênio com o SENAC¹⁵⁷,

¹⁵⁷ SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial é uma instituição de educação profissional, faz parte da Federação do Comércio de Bens e Serviços do Rio Grande do Sul -

proporcionando a capacitação dos servidores e continuação dos defensores, em todas as áreas.

De outra forma, relata a Coordenadora, há uma escola superior da própria Defensoria, visando à capacitação sobre a qualidade no atendimento ao público-alvo.

Gislaine Monza da Silveira - ELDRB

A entrevistada referiu que a Escola desenvolve cursos específicos e obrigatórios, com a função de qualificar e melhorar o desempenho do servidor. Dentre os obrigatórios estão: processo legislativo, técnica legislativa, orçamento público, lei de diretrizes orçamentárias, etc.

O processo de capacitação conta com a parceria de faculdades e órgãos de ensino, para superar as barreiras orçamentárias, que reduzem investimentos em todas as áreas. Uma alternativa aprovada na casa foi o Termo de Cooperação Técnica com as entidades de ensino privadas, que vem produzindo uma saudável parceria, onde o conhecimento acadêmico é oferecido pelas instituições, enquanto a Escola oferece o seu conhecimento específico, através de palestras, bibliografia e informações específicas sobre as atividades do legislativo.

Com a evolução do processo de formação, segundo a Diretora, está sendo possível mapear o contingente funcional para que sejam realizados processos de capacitações internas, utilizando a especialização dos próprios servidores, que passam a agir como multiplicadores.

- Há uma proposta de criar um banco de talentos, com a expectativa de oportunizar ao servidor uma melhoria, onde poderá mostrar seus talentos.

De outra forma, Gislaine refere à característica da descontinuidade das gestões (a presidência tem um ano), resultando em planejamentos muito curtos para execução (10 meses). No entanto, devido a esta alta rotatividade, os cursos obrigatórios acontecem sempre a cada ano, com novas pessoas, alunos e professores, que ainda não passaram pela experiência.

Fecomércio/ RS, o que vincula a entidade ao mundo do trabalho por meio de 569 mil empresas do comércio de bens, serviços e turismo – que geram um milhão de empregos formais.

Tulio de Oliveira Martins - TJRS

Entendemos a importância da capacitação, sobretudo para as pessoas que se relacionam com o público no seu dia a dia. Além da realização de eventos, o órgão se vale de um informativo interno (que não trata de temas do judiciário), que serve como ferramenta de comunicação e transversalidade quanto aos assuntos de cidadania. No âmbito da formação continuada, o entrevistado reforça o trabalho em pequenos grupos, onde a conversa é facilitada, citando como exemplo a capacitação do escrevente, um profissional que lida direto com o cidadão. Neste quesito, o desembargador refere que o trabalho desenvolvido é *um pouco sintético*, mas julga que todos os funcionários deveriam passar por esta capacitação.

- Este relacionamento do servidor com o público nós procuramos lidar num patamar de razoabilidade, muito por habilidade dos próprios servidores e menos por aquilo que nós damos.

Quanto ao desenvolvimento dessa relação, dentro do Poder Judiciário gaúcho, o desembargador relata a sua própria experiência na condução como instrutor em diversas cidades gaúchas, reforçando a simplicidade necessária na relação com o cidadão, principalmente aquele que não detém o conhecimento jurídico adequado.

Questionado sobre o apoio recebido por outras áreas formadoras (recursos humanos) para a capacitação específica no âmbito da comunicação, o entrevistado relata existir, mas em pequena escala, ainda imobilizada ou *engessada*. Quanto à formação dos magistrados, o trabalho é mais profundo, porque estes se relacionam com a comunidade desde o início de sua carreira. Neste caso, o desembargador relata haver um treinamento mais consistente, visando o domínio das formas de esclarecimento no atendimento ao público.

Celso Augusto Schröder - FENAJ

A função da capacitação é facilitar a relação entre o agente e a sociedade, a partir da valorização da cidadania como seu instrumento, na opinião de Schröder passa pela qualificação dos profissionais que atuam na área da Comunicação Pública.

- Não tem saída como fazer a Comunicação Pública de qualidade sem qualificar-se. No mundo todo a comunicação é a base de toda a nova filosofia, a nova sociologia, da nova antropologia, a partir dos anos 60/70 tem uma base de comunicação e, portanto construiu uma referencia teórica e bibliografia enorme. Desconhecer isso significa empobrecer a Comunicação Pública.

O grande diferencial para a qualificação é produzir conteúdos qualificados, com toda complexidade que jornalismo deve ter, sobretudo, a contextualização das notícias do cotidiano.

Categoria de análise E: Visão de futuro

A quinta e última categoria de análise temática procurou saber dos entrevistados qual a sua visão de futuro da CP, não apenas com respeito àquela praticada pelas suas organizações, mas a sua concepção sobre o seu desenvolvimento para os próximos anos.

QUADRO 09
Categoria de análise E: Visão de futuro



Fonte: o Autor

Anderson da Cunha Jesus – FDRH

Anderson entende que o futuro da CP, no âmbito do Executivo, passa pela capacitação do servidor, e sua importância reside no fortalecimento das instituições formadoras, mas é reticente quanto ao futuro, considerando a situação de extinção da FDRH, conforme já relatado.

O Coordenador entende que, após sua extinção, o retorno da FDRH à administração direta causará limitações legais na dinâmica da fundação. Atualmente, em caso de necessidade, a contratação de um curso de capacitação, por dispensa de licitação, com até um mês de prazo é possível.

Ataides Leandro Miranda da Silva - SDSTJDH

É fundamental modernizar o sistema de informação pública, considerando a evolução tecnológica cada vez mais presente na vida do cidadão, permitindo que o órgão público interaja ainda mais na eficácia da transmissão da informação.

- A comunicação deve se modernizar, nos jornalistas devemos mudar o nosso foco, divulgar os serviços oferecidos, contribuindo para a sua qualidade utilizando os meios modernos de divulgação. A rede social, mas sem abandonar o panfleto, o jornalzinho.

Os próprios processos administrativos estão ganhando um caráter eletrônico, com a utilização do PROA¹⁵⁸, implementando novas e modernas possibilidades para o desenvolvimento e execução das políticas sociais governamentais.

Por fim, o jornalista explica que na área da comunicação todos precisam *aprender o tempo todo*, a forma correta de transmitir a informação, adaptando-se as realidades do cidadão, fazendo uso, se necessário, de ações estratégicas de marketing como forma de adaptar o seu uso da melhor maneira possível.

Nicole Borges de Carvalho - DPRS

Embora seja uma instituição muito jovem, está sendo aprimorada a comunicação, pensada no foco dos objetivos estratégicos. Em recente pesquisa entre as defensorias do Brasil, Nicole relata que a gaúcha foi considerada como a de maior confiabilidade entre todos os estados da

¹⁵⁸ O PROA - Processos Administrativos e-Gov é o sistema implantado pelo Estado do Rio Grande do Sul que permite a tramitação do processo administrativo com assuntos, sem um fluxo definido e com a sua tramitação integral em forma digital, através de atividades de cadastramento e movimentações efetuadas pelo próprio usuário.

federação. Para o futuro, a Coordenadora aposta na criatividade da comunicação a fim de atingir aos variados públicos, utilizando a força da internet e das redes sociais

- Todas as terças-feiras lançamos material eletrônico (*Infobanners*), bem atrativos, para que as pessoas possam se identificar com aquela imagem/linguagem e saber como e com o quê a Defensoria trabalha”.

Este material pode ser acessado pela população através da página oficial do órgão no *Facebook*, *Tweeter* e *Instagram*. Finalizando, Nicole apresenta uma novidade para 2018: um álbum de figurinhas. Dirigido e planejado para o público infanto-juvenil, o material visa fixar a informação, através de um formato de comunicação atualizado, e “pegando carona” nos álbuns do próximo Campeonato Mundial de Futebol – 2018. A jornalista espera que o sucesso da ação se dê no convívio familiar, na interação entre pais e filhos. Os cromos irão abordar ações do cotidiano como fazer a lição da escola, organizar o quarto e o respeito aos mais velhos.

Gislaine Monza da Silveira - ELDRB

Um dos papéis da escola é ensinar a democracia, a cidadania. A escola já foi muito mais palanque do que é hoje. A Assembleia tem o dever de oportunizar a todo o cidadão, garantindo a sua integração com a sociedade, formando para a cidadania, motivando o interesse dos agentes políticos em conjunto, também com o meio acadêmico.

Por entender que uma das maiores dificuldades é a descontinuidade das gestões administrativas, a Diretora expressa a sua preocupação com a “longevidade da Escola do Legislativo” como uma garantia da manutenção dos serviços prestados à sociedade.

Tulio de Oliveira Martins - TJRS

O desembargador refere que a *internet* será a grande moldura da comunicação, desde que busque aproximar a linguagem técnica à do cidadão comum. Um exemplo prático reside na edição de um dicionário de termos

jurídicos¹⁵⁹, dirigido aos profissionais do direito que lidam com a sociedade, que preconiza a decodificação, não apenas dos termos técnicos jurídicos como a própria interpretação das ações forenses. Um pensamento que demonstra a clara intenção de harmonizar a relação entre o poder público e aquela porção da sociedade que não está familiarizada com o tema. Quanto à adequação da linguagem, o entrevistado reforça a sua importância de garantir minimamente a sua compreensão, como um direito público.

- Ao poder público cabe um grande esforço de adequação da linguagem, de transmissão de conteúdo, de maneira que realmente seja compreensivo para as partes, não apenas no processo, mas no funcionamento do judiciário, no geral.

Celso Augusto Schröder - FENAJ

Embora legal e socialmente o Brasil tenha avançado em suas políticas públicas, ele ainda está longe de realizar a boa comunicação, capaz de envolver a sociedade e governos no processo de construção, que preveja a qualidade do serviço prestado, enquanto um direito público.

Na América Latina, em países como Brasil e Argentina as questões da comunicação pública ainda persistem, apresentando problemas na esfera política e financeira.

Sobre o futuro da comunicação pública no mundo, Schröder tem uma visão otimista:

- Eu acho que no mundo o panorama é positivo, com idas e vindas, a Europa esta nos dando exemplos os países nórdicos estão na vanguarda, com exemplos de disponibilização de dados, de relacionamento com público e construção de consultas permanentes.

¹⁵⁹ O livro *Português Para Convencer* (2006), autoria do Prof. Claudio Moreno e do Desembargador Tulio Martins, foi lançado com o objetivo de ensinar o uso da língua portuguesa com precisão e objetividade, lançando mão de argumentos e técnicas, desfazendo mitos, e dando conselhos sobre a sua prática cotidiana.

4. UMA EXPERIÊNCIA PORTUGUESA EM COIMBRA

Um dos maiores desafios que o poder público de várias nações devem enfrentar reside na valorização social a partir da CP de qualidade. Nesse contexto, muitos países são historicamente mais estruturados na resolução daquela prioridade, e tal qual a realidade encarada pelo Brasil, o panorama vivido por Portugal não é diferente, como demonstrado em minha experiência na cidade de Coimbra¹⁶⁰.

Em 2016, estive, como Pesquisador Convidado, na Universidade de Coimbra¹⁶¹ e pude constatar que muitos dos problemas existentes no Brasil são semelhantes aos do luso. Parte deles reside na dificuldade que determinada parcela da sociedade tem em saber como e onde receber as informações necessárias para o desenvolvimento pleno de seu direito à cidadania, parcela ainda influenciada pelo período salazarista¹⁶².

Impossível falar sobre a CP em Portugal sem fazer referência ao filósofo Boaventura de Souza Santos¹⁶³, seu pensamento, suas obras e seu trabalho à frente do Centro de Estudos Sociais (CES)¹⁶⁴, voltado à investigação e formação avançada nas diversas áreas das ciências sociais e humanas. Idealizado e coordenado por Santos, desde a sua fundação em 1978, este

¹⁶⁰ A cidade de Coimbra, capital do Distrito de Coimbra em Portugal, possui área de 319,4 km² e 105 842 habitantes. Instituto Nacional de Estatística. Disponível em: <www.ine.pt.>. Acesso em 25 set.2017.

¹⁶¹ Em 2016 estive em Portugal, no período entre 1º de setembro a 31 de dezembro, como Pesquisador Convidado pela Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra - FLUC, sob a orientação do Prof. Dr. João Figueira - convênio com o PPGCOM - Famedos - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

¹⁶² António de Oliveira Salazar (1889-1970), principal figura do Estado Novo português (alguns historiadores a denominam Segunda República), conhecido como o período da Salazarismo. Salazar, de Ministro da Fazenda a Primeiro Ministro, governou Portugal durante 41 anos (1933-1974), submetendo o país a um regime ditatorial, com severas medidas em relação à economia, ao aumentar os tributos e reduzindo os gastos do Governo para com a sociedade, entre eles a educação.

¹⁶³ Boaventura de Sousa Santos (1940), sociólogo português reconhecido internacionalmente por seus trabalhos na área da sociologia do direito, epistemologia, democracia e direitos humanos. Professor Catedrático Jubilado da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, com trabalhos publicados em português, inglês, italiano, espanhol, alemão, francês, chinês e romeno.

¹⁶⁴ O Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (CES) é um Laboratório Associado do Estado, desde 2002, vocacionado para a investigação e formação avançada nas diversas áreas das ciências sociais e humanas.

centro abriga atualmente mais de uma centena de investigadores combinando as suas atividades com a docência, em diversas instituições de ensino portuguesas.

Atualmente, Santos dirige o projeto de investigação ALICE¹⁶⁵, tem escrito e publicado extensivamente nas áreas de sociologia do direito, sociologia política, epistemologia, estudos pós-coloniais, e sobre os temas dos movimentos sociais, globalização, democracia participativa, reforma do Estado, direitos humanos, com trabalho de campo realizado em Portugal, Brasil, Colômbia, Moçambique, Angola, Cabo Verde, Bolívia e Equador.

A obra de Santos valoriza as experiências multiculturais, vislumbrando um novo cenário onde a ciência deve romper com o sistema vigente (senso comum) cartesiano e dialógico, promovendo a transformação social e a construção democrática por meio da igualdade, que reconheça as diferenças e a riqueza cultural presentes no cotidiano da sociedade. As contribuições do sociólogo são de grande relevância para a discussão de uma CP mais inclusiva, ao promover o fortalecimento democrático do indivíduo como uma de suas premissas. Santos preconiza que não é possível a existência de justiça social sem a justiça cognitiva, do saber adquirido como desafio aos problemas gerados por uma estrutura calcada em um padrão dominante de exclusão social, aludindo à necessidade da emancipação social. Uma emancipação vinculada à ideia de dignidade humana, respeito à igualdade e reconhecimento das diferenças entre os indivíduos. O autor considera que as relações emancipatórias originam-se no interior das relações de poder “não como resultado automático de qualquer contradição essencial, mas como resultados criados e criativos de contradições criadas e criativas” (SANTOS, 2000, p.269). Logo, o processo de emancipação passa a ser o reflexo das transformações sociais estimuladas e tensionadas pela busca da igualdade de direitos e oportunidades no reconhecimento de um novo modelo de cidadania. Este, segundo Santos (1991), é constituído por uma política vertical entre os cidadãos e o Estado como obrigação, bem como a política horizontal entre os próprios cidadãos. “Com isto, revaloriza-se o princípio da comunidade e, com

¹⁶⁵ O projeto ALICE - Espelhos Estranhos, Lições Imprevistas: Definindo para a Europa um novo modo de partilhar as experiências do mundo, propõe uma nova maneira de compreender o mundo com maior amplitude de que a compreensão ocidental, abrindo as possibilidades de emancipação social distinta daquela legitimada pelo cânone ocidental.

ele, a ideia da igualdade sem *mesmidade*, a ideia de autonomia e a ideia de solidariedade” (SANTOS, 1991, p.188).

Elabora-se, então, uma vinculação motivacional da CP, derivada da emancipação cidadã, forjada a partir da evolução dos processos de mobilização social e incorporando a corresponsabilidade governamental no debate das políticas públicas de inserção social, através do direito à informação de qualidade.

Ao apresentarmos um panorama acadêmico e científico português, no âmbito da CP, cabe referenciar o modelo legal de acesso à informação, previsto na Constituição Portuguesa, promulgada em 25 de abril de 1976. Nela, o direito à informação está consagrado em seu 37º artigo, onde se lê:

Todos têm o direito de exprimir e divulgar livremente o seu pensamento pela palavra, pela imagem ou por qualquer outro meio, bem como o direito de informar, de se informar e de ser informados, sem impedimentos nem discriminações (PORTUGAL, 1976).

Quando se fala em direito ao acesso da informação é importante definir com precisão sobre a que tipo de informação a que estamos nos referindo, e de que maneira a legislação portuguesa pode garantir que tais conhecimentos estejam efetivamente sob o domínio do conjunto da sociedade, configurando o seu livre acesso à informação. Em Portugal, resguardando determinadas exceções constitucionais (como o segredo de Estado), a Lei de Acesso a Informação (LADA)¹⁶⁶ parte do princípio da administração aberta e garante a todo o cidadão o direito de acessar aos documentos produzidos pelo poder público, de qualquer natureza ou aplicação (impressos ou eletrônicos). Logo em seu primeiro artigo, a lei facilita o exercício do direito do cidadão de ser informado pela administração pública sobre o andamento dos processos em que sejam diretamente interessados e a conhecer as resoluções definitivas que sobre eles forem tomadas, que se rege pelo Código do Procedimento Administrativo.

¹⁶⁶ Lei n. 26/2016, de 22 de agosto aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro.

A Agência para a Modernização Administrativa (AMA)¹⁶⁷ é o instituto público responsável pelas ações da Presidência do Conselho de Ministros, nas áreas da modernização e simplificação administrativa, onde se insere o princípio da CP, a partir da simplificação no atendimento e facilidade para que o cidadão acesse aos serviços públicos. A AMA é o ente público federal responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal e pelo desenvolvimento e gerenciamento de um modelo de atendimento adequado que garanta a eficiência na interação do Estado com a sociedade.

Em 1997, a Resolução do Conselho dos Ministros criou um projeto¹⁶⁸ voltado aos serviços de atendimento ao cidadão, tendo em vista a prestação célere e personalizada, com o propósito de promover os estudos necessários à instalação e organização dos serviços de atendimento ao cidadão. A partir dessa resolução, o governo português passou a disponibilizar o acesso físico à prestação de serviços através das *Lojas do Cidadão*, buscando aproximar os setores de atendimento, públicos e privados, da sociedade. Cada espaço reúne várias entidades públicas e privadas, com o objetivo de facilitar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública. Além de proporcionar conforto e comodidade ao usuário permite que ele resolva vários assuntos em um mesmo espaço, potencializando a eficiência do Estado.

Existe também o *Espaço do Cidadão*, que funciona como um balcão único, disponibilizando os serviços de diversas entidades portuguesas. Importante referir que a organização tem a responsabilidade pela formação a todos os seus atendentes e a todos os funcionários das entidades presentes na rede de Lojas do Cidadão e Empresa e dos Espaços do Cidadão, sobretudo na

¹⁶⁷ Esta agência foi criada em 2007, no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), possuindo autonomia administrativa e financeira e património próprio, sendo «equiparada a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas». Está assim, quanto a estas atribuições, sujeita ao regime aplicável ao setor empresarial do Estado, com consequências desde logo em matéria laboral, na medida em que o pessoal contratado para esta área tem, por força da lei, um contrato individual de trabalho (nos termos do n.º 1 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 558/99, de 17 de dezembro, que aprovou o regime jurídico do setor empresarial do Estado, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 300/2007, de 27 de agosto), no essencial, um regime semelhante ao que detinha o Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão, I.P. (cfr. n.º 1 do artigo 3.º e n.º 1 do artigo 23.º do Decreto-lei n.º 302/99, de 6 de agosto).

¹⁶⁸ Resolução do Conselho de Ministros 176/97, de 21 de Outubro de 1997.

distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas. Posteriormente a AMA desenvolveu um meio digital e acesso digital, denominado *Portal do Cidadão*, uma plataforma que permite o acesso remoto da sociedade aos serviços da administração pública em todo o país.

A experiência da CP, na esfera municipal portuguesa, pode ser representada também, pelo papel desempenhado pela Associação Nacional de Municípios Portugueses - ANMP¹⁶⁹. Este órgão é responsável pela representação e promoção dos Municípios¹⁷⁰ perante os órgãos de soberania, reforçando a importância do poder local. Entre outros projetos destacamos o desenvolvimento de ações de informação entre os dirigentes municipais, incluindo o aperfeiçoamento profissional do pessoal da administração local. É possível afirmar que a ANMP fomenta a ligação da CP e o governo local (através dos prefeitos) e a sociedade, permitindo a troca experiências e informações de natureza técnico-administrativa entre os seus membros, em benefício sociedade. Basicamente possui duas linhas de ação, uma política, junto aos órgãos de soberania (Presidente da República e o Parlamento) e outra, técnica, ouvindo as entidades públicas, emitindo pareceres, sugerindo e contribuições para a sua área.

Segundo a jornalista Noémia Malva Novaes, Coordenadora de Comunicação do órgão, a importância da comunicação da AMNP pode ser resumida por seu caráter social agindo em conjunto com as assessorias de comunicação dos municípios associados, como forma de aproximar as deliberações oficiais ao restante da população.

¹⁶⁹ A Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) é uma entidade de direito privado, fundada em maio de 1984. São membros da ANMP todos os Municípios Portugueses e Associações de Municípios que declarem aderir à Associação mediante deliberação do órgão executivo (Conselho Diretivo) e aprovação pelo órgão deliberativo (Conselho Geral).

¹⁷⁰ Cabe ressaltar que Portugal tem grande tradição no municipalismo, sendo o país europeu que mantém há mais tempo esta estrutura montada. Antigamente os municípios se chamavam *concelhos*, e desde 1976, com a Constituição Portuguesa mudou a organização do Estado, em vários níveis, alterando a designação de *Concelho* para Município. Portugal está dividido em autarquias locais (que são municípios e freguesias), municípios (são o conjunto de freguesias) e freguesias (são uma área geográfica e política dentro do município) que possui sua sede própria.

Para Noémia¹⁷¹, a função da AMNP é defender os interesses da sociedade, trabalhando na adoção de políticas favoráveis à gestão dos municípios, que permitam desenvolver a região de cada município. Ressalta, ainda, que o processo de CP tem na proximidade com os cidadãos seu valor principal e o principal problema, devido à dificuldade que uma parcela da população tem de compreender as informações transmitidas. Este fato decorre do período Salazarista, que manteve um atraso de mais de 50 anos na educação. Felizmente os últimos governos têm investido em educação, sobretudo, trabalhando o aprendizado das pessoas mais idosas.

Nóemia considera o papel da ANMP como interface institucional, social e a política, agindo diretamente com os municípios na representação dos direitos sociais reforçando o poder local a partir dos seus objetivos comuns. Em geral todos os municípios têm o seu assessor de imprensa, exclusivo ou alguém designado para a função (dentro de um gabinete) com a imprensa. Outro meio de transmitir as informações está na interiorização dos congressos realizados, permitindo maior participação da sociedade em outras localidades, garantindo o equilíbrio político (e não partidário) e também com condições de abrigar um grande número de pessoas. Como contribuição científica, a associação utiliza a parceria com as universidades, agregando a importante contribuição da academia na investigação, estudo e desenvolvimento de questões locais, relacionado com questões de poder local.

O conceito da CP também está associado à eficiência municipal em diversas cidades de Portugal, cabendo às respectivas assessorias de comunicação promover a inter-relação entre os atos do Presidente da Câmara Municipal¹⁷² (Prefeito) e os seus munícipes.

Especificamente em Coimbra, o assessor de comunicação, jornalista Aníbal Rodrigues, descreveu¹⁷³ o processo como sendo uma ferramenta

¹⁷¹ Depoimento concedido pela jornalista em entrevista realizada pelo autor em setembro de 2016, na sede da ANMP, em Coimbra (Portugal).

¹⁷² A Câmara Municipal de Coimbra é o órgão autárquico deste *concelho* e tem por missão definir e executar políticas, tendo em vista a defesa dos interesses e satisfação das necessidades da população local. O Presidente da Câmara Municipal equivale ao cargo de Prefeito das cidades brasileiras.

¹⁷³ Depoimento concedido pelo jornalista em entrevista realizada pelo autor em setembro de 2016, na sede da Câmara Municipal de Coimbra (Portugal).

política de satisfação aos munícipes, seja através da mídia (majoritariamente, jornais) ou de forma particular, atendendo aos usuários interessados.

Segundo Rodrigues, a Câmara tem um atendimento ao público para resolver os pedidos das pessoas e não existem problemas relacionados com falta de informação. A comunicação está diretamente vinculada às definições do presidente da câmara e o conteúdo busca expressar, com rigorismo e correnteza, os informes oficiais. O jornalista enfatizou que a Câmara Municipal utiliza os veículos de comunicação para se relacionar com a população, na maioria das vezes, não como anunciante, mas valendo-se de matérias específicas sobre cada tema, divulgadas de acordo com o interesse dos leitores de cada jornal ou periódico. Aníbal explicou que a relação direta da Câmara com o usuário, na maioria das vezes acontece através das *Lojas do Cidadão*, onde servidores capacitados desempenham a função de atendimento ao público, recebendo para tanto cursos de capacitação e treinamento periódicos. A essas possibilidades, agrega-se o meio digital de contato a partir da plataforma social via *internet* chamada *e-municipe*, que permite ao cidadão um contato remoto com a municipalidade.

Considerando a posição dos vereadores, como representantes eleitos pelos cidadãos de Coimbra, José Augusto Ferreira da Silva, do movimento Cidadãos por Coimbra (MCPC), enfatiza que o poder autárquico é fundamental na relação do poder público com a sociedade, mas igualmente faz referência às dificuldades da excessiva burocratização ou da corrupção proveniente do favorecimento irregular a determinados grupos políticos¹⁷⁴. Para o vereador, se o processo for muito burocratizado, muito moroso, existe a tendência de se pedirem pequenos favores, que não é propriamente a corrupção de que se fala, mas que é uma forma de relacionamento institucional muito complexa. Na visão do parlamentar, a comunicação tem papel fundamental no processo contínuo de desburocratização, aproximando o relacionamento entre o cidadão e a autarquia, ainda que os funcionários tenham pouca autonomia para simplificar o processo. O vereador entende que uma grande dificuldade está

¹⁷⁴ Depoimento concedido pelo vereador em entrevista realizada pelo autor em setembro de 2016, na sede da Câmara Municipal de Coimbra (Portugal). O vereador eleito pelo movimento Cidadãos por Coimbra, José Augusto Ferreira da Silva, renunciou ao seu mandato em abril de 2017.

linguagem técnica empregada, tanto no atendimento direto quanto nos documentos e requerimentos, tornando difícil a compreensão da população mais humilde. Ferreira da Silva enfatiza a importância de utilizar uma linguagem clara, adequada nos documentos, como previsto no Projeto Nacional SIMPLEX+¹⁷⁵, porém adverte sobre as dificuldades da introdução desta nova tecnologia nas autarquias.

Quanto à execução de processos de CP, o vereador relata que houve uma evolução na Câmara de Coimbra, mas está distante de ter atingido um patamar razoável entre a administração e os administrados. Foram introduzidos novos mecanismos de comunicação, mas o processo ainda carece de melhorias em sua base. Ferreira da Silva entende que a CP depende muito do poder local fazendo a intermediação entre o cidadão e o poder autárquico onde, por vezes cabe aos próprios vereadores encaminharem folhetos convidando os cidadãos a se engajarem no processo, solicitando a participação das pessoas. Na sua visão, os profissionais que fazem o atendimento ao cidadão têm pouca capacitação para esta tarefa, gerando uma informação diferente a cada serviço, nem sempre agindo como facilitador como deveria ser.

Com o objetivo de conhecer o funcionamento do processo de comunicação pública entre os munícipes e a sua cidade, durante nossa estada em Portugal, entrevistamos o Secretário de Governo de Vila Real, Rodrigo Sá, que nos apresentou algumas informações importantes a nossa Pesquisa. Semelhante a Porto Alegre (Brasil) Rodrigo revelou a implantação do Orçamento Participativo – OP, e que deverá unir a população da cidade, enquanto capital regional (aproximadamente 52 mil habitantes) em busca de seus direitos democráticos.

Vila Real, segundo o Secretário, possui duas realidades de população divididas entre a cidade rural, com as freguesias, e central, urbana, onde situam-se pessoas com algum nível de formação e escolaridade.

Essa divisão se reflete no processo de CP, fazendo com que aqueles indivíduos que habitam a periferia da cidade, trabalhando no campo, tenham

¹⁷⁵ *Simplex+* é o programa desenvolvido pelo Governo Português, que visa simplificar os procedimentos administrativos, permitindo o acompanhamento dos assuntos da cidadania a partir de um único ponto de contato, aproximando os cidadãos à máquina administrativa.

maior dificuldade em compreender a informação pública de cunho mais técnico. Contrariamente, os indivíduos que vivem no centro, pela atividade intelectual desenvolvida, compreendem mais facilmente as mensagens mais complexas do poder público.

Rodrigo entende que o processo evolutivo dentro dos padrões da CP é lento, mas está acontecendo, inclusive pelo uso das redes sociais. No entanto, metade da população de Vila Real não tem alcance ao *Facebook*, não acessando a ferramenta. Esta situação obriga ao uso de formas tradicionais para transmitir a informação, uma comunicação social local, através de jornais e rádios locais e também folhetos (via correio), que é muitas vezes a única forma de chegar a estas pessoas.

O processo de CP desempenhado pela Assessoria de Comunicação municipal considera a necessidade de que cada público alvo tem o tipo de comunicação específico, com adequação da linguagem.

O Secretário relata que a atual assessoria de comunicação, quando chegou à Câmara Municipal (2013), modificou o formato, centralizando e distribuindo a informação através do Gabinete Municipal. A medida fez com que todos os serviços prestados ao cidadão seguissem por aquela rotina, readequando o processo informativo de maneira que todo o usuário da cidade, independente de seu grau de instrução, pudesse compreender em sua totalidade, os serviços de educação, ambiente, obras, etc. Uma quebra de paradigma, segundo Rodrigo, necessária, uma vez que, durante quase 40 anos, o procedimento adotado era o mesmo, havendo uma acomodação por parte dos habitantes do município.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Ao final nossa pesquisa, ratificamos o seu objetivo de evidenciar a importância do referencial humano nos sistemas comunicacionais, refletida nos processos de CP produzidos pelo poder público e organizações da sociedade civil com as comunidades marginalizadas, em situação de vulnerabilidade cultural. Considerando a urgência da revisão desse processo, revelada pelos próprios indivíduos, reforçou o papel da CP como instrumento fundamental pela inclusão social e promoção da cidadania.

Os principais pontos de nossa pesquisa partiram do sentimento de exclusão dos moradores da periferia, que na dissertação apresentada há quatro anos, clamavam pela melhoria na dinâmica da comunicação em sua relação com os técnicos do poder público. A ausência do diálogo, expressa pelos moradores ao longo daquela pesquisa, serviu para desqualificar o processo de comunicação existente, obrigatório em qualquer relação em que se preveja a participação comunitária como elemento referencial da participação popular.

Como uma carta de intenções, nossos questionamentos balizaram a pesquisa em busca de respostas sobre:

- Como promover o diálogo, incorporando as ideias advindas das comunidades mais pobres (saber popular), reforçado na compreensão de que não cabe somente ao profissional especialista (saber técnico) transmitir o conhecimento?

- De que forma os técnicos devem apresentar suas ideias perante as comunidades, esclarecendo as suas dúvidas quanto à política de CP definida pelos diferentes governos?

- De que maneira é possível ampliar as habilidades de recepção das próprias comunidades, utilizando novas tecnologias para a exposição de materiais que favoreçam a compreensão do conteúdo, qualificando o resultado final?

- Como fortalecer as ações da CP através do investimento na capacitação funcional, reforçando a sua importância como instrumento de organização e gerenciamento nos programas de qualidade do setor público?

Através da visão dialógica de Freire, Beltrão e Habermas, como referencial teórico e de nossa metodologia de análise, obtivemos as respostas necessárias, a partir da compreensão e interpretação dos processos de comunicação produzidos pelo poder público e pela sociedade, em benefício das comunidades de baixa renda. A pesquisa verificou o grau de eficiência desse relacionamento, considerando três categorias de análise, *a priori*:

Categoria 1: Informação como direito;

Categoria 2: Comunicação como adequação;

Categoria 3: Capacitação como dever.

A divisão de nosso *corpus* sob a forma de três recortes diferenciados tornou a investigação mais prática, permitindo a análise a partir de novas categorias e subcategorias, encontradas *a posteriori*, que possibilitaram aprofundar questões importantes, não suscitadas no início da pesquisa.

A partir da união desses elementos, foi possível penetrar no interior dos processos comunicativos produzidos pelo poder público e sociedade civil, por meio da leitura de obras específicas, pelo diagnóstico aprofundado nas cartilhas (como veículo de comunicação) ou ainda, nos depoimentos obtidos nas entrevistas com os agentes envolvidos na promoção da CP.

O tema abordado na primeira categoria remeteu a nossa investigação aos processos de transmissão da informação como um direito constitucional de obter informações públicas.

Considerando que a Constituição brasileira elenca mecanismos de proteção dos indivíduos, no que se refere à justiça social, para liberdade de expressão e acesso à informação, cabe ao poder público aprimorar a criação de modelos de gestão que atendam efetivamente, as demandas da sociedade brasileira como reconhecimento implícito do direito à CP de qualidade para todos os níveis sociais.

A concepção sobre o direito à comunicação, adotada em nosso trabalho, compreende a necessidade de seu reconhecimento como instrumento dialógico, que permite o fluxo de informação e conhecimento horizontal, aberto a todos os segmentos da sociedade como um princípio básico da democracia. Justamente a promoção de uma CP de qualidade significa reconhecer a

comunicação como um meio que saiba *falar* e que também saiba *ouvir*, respeitando os pressupostos de Freire, quanto ao papel do agente social como defensor da pluralidade por meio da inserção social. As práticas culturais defendidas pelo educador permanecem atuais em nossa sociedade contemporânea, através das bases da sua interpretação humanística dirigida à compreensão da condição existencial do indivíduo, especialmente aquele mais humilde, que habita os aglomerados da periferia.

A CP, enquanto instrumento de defesa da cidadania, deve identificar, em seus processos, alternativas que fortaleçam a adoção de práticas pedagógicas diferenciadas, considerando a vivência e as experiências comunitárias presentes no interior das favelas.

Consideramos também práticas educativas as diversas formas de articulação que visem contribuir para a formação do sujeito popular enquanto indivíduos críticos e conscientes de suas possibilidades de atuação no contexto social (FREIRE, 1997, p.16).

O respeito às desigualdades começa pela aceitação da diversidade social e cultural que acompanha as comunidades de baixa renda. Uma ideia defendida por Duarte ao justificar uma CP centrada nos interesses do cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão “mas também do diálogo, do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação popular ativa, racional e corresponsável” (DUARTE, 2009, p.61).

Os dados revelados na investigação ressaltam o entendimento dos entrevistados sobre o valor estratégico da CP, corroborando a premissa de que os mecanismos aplicados devem ser fortalecidos, como a garantia da informação de forma clara e transparente, especialmente em sua relação com o segmento mais carente da sociedade.

As suas falas recomendam o cuidado com a transmissão das informações, tanto para o público interno (conjunto de servidores) como para o cidadão, atestando que a importância da comunicação, realizada pelo órgão público é levar a informação necessária e de forma correta, realizando a aproximação do governo de sua população.

Outro dado relevante extraído das entrevistas corrobora o interesse efetivo dos agentes do poder público e da sociedade organizada, em trabalhar por uma gestão mais eficiente da CP, não apenas na garantia da transparência como pela eficácia dos resultados sobre a qualidade de seus serviços de atendimento ao usuário ou cidadão. Essa assertiva considera que a CP é o espaço onde cada profissional envolvido deve promover a valorização da cidadania como uma ação democrática, voltada especificamente para os interesses do indivíduo e não ao da instituição ao qual representa. O depoimento do jornalista Schröder respalda esse pensamento, ao afirmar que também os profissionais não vinculados ao poder público tem a obrigação constitucional de fazer a informação circular livremente (em todos os seus meios e instrumentos de produção), sujeita a mecanismos públicos de controle.

As demais respostas indicam a tendência de entendimento para a consciência sobre a responsabilidade social, empregada na formulação e implementação das políticas públicas no campo da CP. A percepção da maioria dos entrevistados se mostrou preocupada com a transmissão da informação visando o interesse público, comprovando o referencial dialógico presente no processo, ao aceitar a contribuição vinda de todos os segmentos sociais, inclusive os marginalizados. Uma nova forma de aceitação, que considera a necessidade de uma sinergia comunicacional, unindo os saberes gerados no interior das comunidades populares ao saber técnico, como uma consequência natural do relacionamento humano.

A leitura das vivências da escritora Carolina de Jesus, nos dão a dimensão prática sobre como esse processo pode ser construído, uma ação conjunta favorecida pela CP, um instrumento comprometido em compatibilizar a troca de experiências entre as leis da sociedade e vivência cotidiana da sociedade em sua totalidade.

Sabemos que a conscientização sobre a importância da CP plural ainda é um processo complexo, que requer maior percepção de boa parte da sociedade, envolvendo questões macroeconômicas e de desenvolvimento social. A pobreza, infelizmente, ainda é um fenômeno triste que dificulta o desenvolvimento cultural em nosso país, evidenciado nos fatos descritos pela catadora Carolina, publicados há quase seis décadas, e que ainda assolam os indivíduos que habitam as áreas degradadas de muitas cidades brasileiras.

Mesmo que a humilde catadora de lixo não soubesse, ela estava fazendo comunicação social, ao transmitir seus relatos de vida para os outros indivíduos da comunidade, ao exercer a liderança preconizada por Beltrão. A liderança expressa na simplicidade da transmissão do saber pelas páginas dos cadernos, encontrados no lixo. O material configurou-se como um veículo genuíno de opinião, de informação e conduta para muitos dos moradores da favela do Canindé, que experimentavam a mesma vida de Carolina. Os textos da escritora, como enfatiza Beltrão, são manifestações resultantes

de uma atividade artesanal do agente-comunicador, enquanto seu processo de difusão se desenvolve horizontalmente, tendo-se em conta que os usuários característicos recebem as mensagens através de um intermediário próprio em um dos múltiplos estágios de sua difusão (BELTRÃO, 1980, p.27).

A pesquisa buscou evidenciar a valorização social nas páginas onde os próprios moradores, marginalizados, se utilizam das práticas adquiridas em sua existência, como instrumento de transmissão da informação, conferindo a autoridade de quem provou o sofrimento da exclusão social, confere a influência positiva junto aos seus vizinhos. Assim o profissional de CP, gestor ou agente, tem o dever de compreender essa realidade social no momento de propor os planos de comunicação, que envolvam as comunidades mais pobres. Comunicar é interagir, é receber e enviar informações, de múltiplas formas, considerando as variações comportamentais como componentes fundamentais no processo, concebida por Zémor (1999) como uma modalidade formal que legitima o interesse público, facilitando a ação governamental como uma prática de civismo.

A mesma interpretação cívica, que insere o cidadão através do ensinamento sobre as práticas legais por meio da simples decodificação da linguagem, como apresentado no livro *Português para convencer: comunicação e persuasão em Direito* (MORENO; MARTINS, 2006), que escrito por um linguista e um juiz de direito, traduz com um linguajar simplificado, as questões básicas do direito. Essa é mais uma forma que a CP tem de afirmar a sua aplicação como um instrumento multidisciplinar, valioso ao que adotar uma

visão mais humana e sem desvalorizar a técnica, contribui para a transmissão de uma informação acessível aos indivíduos mais pobres.

A partir dos pressupostos da *Teoria do Agir Comunicativo* habermasiano, como uma salvaguarda da democracia, relacionamos os resultados à aplicação filosófica da linguagem cognitiva instrumentalizada pelo diálogo, nascido na simplicidade da vida cotidiana. Entendemos que é dever da cidadania garantir que o indivíduo absorva o conteúdo informativo por parte do poder público, de forma espontânea, natural, sem imposições, como preconiza Habermas. Os estudos do filósofo alemão embasaram nossos apontamentos em busca da excelência na CP, vislumbrando o entendimento pela ação recíproca e compartilhada da linguagem, como experiência de vida, tradições, costumes e normas da sociedade.

As leituras do filósofo alemão evidenciam que a produção do saber deve estar correlacionada à recepção efetiva das informações públicas, tendo como base a realidade presente no cotidiano de cada indivíduo. Um novo processo de CP deve transgredir no uso da língua culta, adotando uma comunicação compatível e equilibrada, por vezes dramatizada, que por meio dessa favoreça-se aos indivíduos marginalizados, a compreensão da mensagem como um direito constitucional. Deve ser refutada, a excessiva racionalidade comunicativa adotada na CP por meio de processos contínuos de instrumentalidade e padronização, nas etapas que envolvem a transmissão da informação. Consideramos como fundamental para o processo a necessidade do diálogo, fruto da relação entre as instituições públicas e a sociedade, como verdadeiro instrumento que pode garantir o direito à informação cidadã.

Fica evidente que a CP deve adotar um repertório linguístico que simplifique o processo, evitando equívocos de compreensão àqueles que não possuem o conhecimento necessário, que lhes permita compreender o seu conteúdo apresentado. Habermas preconiza em sua *Teoria Discursiva*, o uso de uma linguagem que se aproxime o conhecimento dos indivíduos a fim de que as relações exercidas na prática. O discurso empregado admite múltiplos significados, mas deve garantir, minimamente a sua compreensão para que se estabeleça a comunicação entre o saber, o agir e a fala.

Ressurge a importância do diálogo comunitário na CP, pela troca de informações entre o poder público e os moradores das comunidades,

consolidada por Freire na necessidade do diálogo como livre acesso ao conteúdo técnico transmitido. Para o educador, a lógica da comunicação está na autenticidade incorporada pelo diálogo como indicativo de transformação social. Os seus estudos nos remetem à possibilidade que o direito à informação possa ser construído sobre uma base sólida, agrega o conhecimento e fortalecendo a cidadania, através do relacionamento mútuo e espontâneo, reforçando o conceito de uma convivência saudável entre os saberes técnico e o popular. Uma nova concepção para os processos onde o próprio comunicador aprende em

seus programas e em seus métodos - adaptada ao fim que se persegue: permitir ao homem chegar a ser sujeito, construir-se como pessoa, transformar o mundo, estabelecer com os outros homens relações de reciprocidade, fazer a cultura e a história (FREIRE, 1980, p. 39).

Na segunda categoria, que versa sobre a comunicação como adequação, consideramos a clareza presente no processo como um todo, formato, linguagem, pertinência, concisão, etc. A eficiência no ato de comunicar é uma aptidão desenvolvida nas sociedades contemporâneas, e que compreende um grande número de variáveis envolvidas na sua construção, desde um simples e trivial relacionamento até o compartilhamento de informações sigilosas.

Quando nos referimos à eficiência nos processos de CP, é fundamental observar os meios e o formato em que a informação é transmitida e quais são os valores atribuídos pela sociedade no processo, considerando a sua evolução como um método de construção dinâmica, movida pelo aprendizado contínuo de seus participantes, abolindo o preconceito. O preconceito social poder estar estampado através da utilização de uma linguagem inadequada.

Na CP, entendida como um instrumento natural no processo de comunicação entre um governo e a sua sociedade, a linguagem adquire uma força poderosa quando ancorada às suas práticas sociais, historicamente construídas, definindo o seu grau de compreensão de acordo com as experiências produzidas pelo modo de interação que os uniu ao longo de suas vidas. A compreensão da história de uma sociedade pressupõe o

conhecimento de seus usos e costumes, respeitando a bagagem cultural que marcou a sua trajetória de vida, a fim de desconstruir muitos dos preconceitos existentes.

As leituras mostraram a existência de atores capazes de ambos os lados, desde a simplicidade de uma catadora que ensina como viver na favela, até intelectuais que usam sua capacidade adquirida em tribunais e universidades para convencer a sociedade que o segredo está na clareza. Clareza, não apenas na linguagem como forma de se comunicar, mas nas ações destinadas a melhorar a qualidade da relação entre a própria sociedade e seus participantes, que habitam no centro ou nas periferias.

De fato, embora a linguagem técnica seja própria das políticas públicas, por conta da legislação, sua aplicação deve ser compreendida pela sociedade de forma clara, pela simples substituição de determinados termos técnicos por outros mais usuais. Cabe ao profissional da CP revisar o processo como forma de evitar o seu desgaste, mantendo os níveis de respeito mútuo. Tal qual evidenciado pela Folkcomunicação, a eficiência dos processos de comunicação dirigidos aos indivíduos, culturalmente marginalizados, têm como prerrogativa conhecer e respeitar o público com o qual se deve interagir, considerando as suas dificuldades de compreensão. Evidenciamos a partir dos resultados, que é imprescindível transgredir no uso da língua culta, adotando uma comunicação compatível e equilibrada, e até dramatizada, se necessário.

Sabemos que a publicação de qualquer material (impresso ou eletrônico), dirigido à sociedade, quanto mais aos indivíduos com reduzida capacidade de compreensão, se apresenta como um desafio para qualquer editor. Afinal, não existe uma receita exata que garanta com segurança o seu interesse pela leitura.

Nesse sentido, nossa pesquisa preconizou a urgência de que os profissionais da CP utilizem uma linguagem que favoreça o processo de comunicação com as comunidades de baixa renda, tanto em seu relacionamento interpessoal quanto nos materiais apresentados, como dever de facilitar o entendimento sobre conteúdo exposto. É necessário acompanhar o avanço tecnológico, fazendo com que os materiais mantenham-se atualizados, aprimorando e modernizando a sua apresentação.

Ao definirmos as cartilhas (publicadas nas plataformas impressa ou virtual) como proposta de investigação visamos compreender o seu interesse a partir da formação de um pensamento crítico, a partir do recebimento de informações importantes para a sua vida. Considerando que as cartilhas são públicas e, portanto distribuídas para a sociedade indistintamente, validamos nossa análise a partir da interpretação do seu conteúdo, limitada ao acesso específico do público-alvo de nossa pesquisa: as comunidades de baixa renda. Ou seja, a nossa investigação foi dirigida à compreensão do material sob a ótica dos indivíduos em situação de vulnerabilidade social. As publicações, em nossa análise, configuraram-se como responsáveis por estabelecer a necessária construção social entre o poder público e a sociedade, desempenhando um papel importante na CP, ao espelhar em seu conteúdo à vivência cotidiana das comunidades, contextualizando-os de forma prática. Entendemos que a sua leitura envolve outros meios comunicativos além do reconhecimento das palavras, o indivíduo deve absorver o que foi lido, raciocinando de forma a dar sentido ao conteúdo.

A investigação buscou, nas cartilhas, a compreensão sobre a dinâmica adotada no modo de transmissão de CP, como facilitadora do processo de transferência do conteúdo de maneira didática e simplificada, oferecendo a possibilidade de que o indivíduo utilize as informações em sua vida prática, tal qual ensinado por Freire “construindo o clima da criatividade, que já não se deterá, e que tende a desenvolver-se nas etapas seguintes da ação” (FREIRE, 1987, p.105).

De uma forma geral, as cartilhas analisadas apresentaram um resultado final surpreendentemente positivo, sinalizando que existe uma metodologia prática em funcionamento, que utiliza os mesmos princípios da comunicação moderna, garantindo a objetividade, concisão de texto, linguagem e mesmo um elemento subjetivo necessário para que de o encontro simbólico entre o leitor e o conteúdo: a atração por meio da qualidade gráfica. Algo que pode ser descrito como a *embalagem* do produto, aqui definido como informação, e que como qualquer ação mercadológica, deve despertar o interesse do consumidor, em outras palavras, o seu usuário final.

O exame do formato de comunicação utilizado nas cartilhas, sob o viés textual e gráfico, possibilitou avaliar que o processo de comunicação informal

ou popular ainda é a melhor representação dos valores sociais. Ao incorporar uma linguagem que não está presa aos padrões da gramática, ela permite um formato de comunicação que tem na simplicidade a base do diálogo cotidiano. Cada publicação recebeu uma análise específica quanto a sua dinâmica, em classificar os argumentos textuais, considerando critérios importantes como o respeito à identidade visual do veículo, escolha das imagens e ordenação tipográfica, a fim de que o indivíduo sintasse atraído e tenha prazer em ler o seu conteúdo.

O conteúdo do material coletado foi lido cuidadosamente, investigado, como uma ferramenta formadora, com o dever de reafirmar o compromisso, assumir a condição humana, como orienta Morin (2000), ensinando ao indivíduo como se tornar um cidadão. Os resultados apontaram que a linguagem empregada nas publicações, em sua maioria tem requisitos que atestam a sua compreensão pelas comunidades de baixa renda, considerando a sua condição cultural.

Os dados de pesquisa permitiram avaliar a pertinência e concisão ao tema, em 12 cartilhas (60%) assim como elementos que pudessem favorecer a sua leitura a partir da lógica de Beltrão (1999), que valida o conjunto textual no atendimento aos interesses das classes sociais subalternas e no respeito às particularidades da língua e do saber comum.

O teor dos materiais correspondeu aos seus propósitos, de informar de maneira objetiva, cumprindo a função de mediadoras entre as organizações (poder público e sociedade civil) e os cidadãos. A análise tipográfica assegurou a expressividade necessária, dando o indispensável destaque ao conteúdo textual de forma a assegurar a boa leitura do indivíduo, especialmente àquele com reduzida capacidade de compreensão, como os indivíduos de baixa renda.

Sabedores de que um conteúdo bem apresentado conduz o leitor e estimula o seu interesse em aprofundar-se em busca da informação, procuramos nas publicações elementos que pudessem ancorar as práticas cotidianas dos leitores. Do total analisado, 17 cartilhas (75%) apresentaram boa diagramação, consideradas, parcial ou totalmente adequadas, partindo da lógica do equilíbrio entre o conteúdo (texto) e a forma (imagens), conferindo potencial de atratividade às publicações. Outros elementos analisados nas cartilhas foram as imagens (gravuras, fotografias e gráficos), que realizaram a

função de destacar e valorizar o conteúdo de forma didática, despertando o interesse em sua leitura. Os resultados da investigação favorável em 18 cartilhas (90%) reforçaram a visão de que a qualidade gráfica do material é um elemento de atração importante, ao despertar o interesse do leitor como um efetivo veículo de comunicação. Os resultados positivos nos permitiram compreender que, como o processo de aquisição do conhecimento pode ser realizado de uma forma mais simples, sem prejuízo da competência técnica, ao adaptar a linguagem como uma base de esclarecimento do direito à informação através da CP. Algumas cartilhas apresentaram inclusive glossários, que conciliaram os termos técnicos ao linguajar cotidiano das comunidades marginalizadas.

Um aspecto interessante analisado foi à manutenção do caráter lúdico (uma prática histórica no processo de aprendizagem), como fator de integração a partir do compartilhamento de sua leitura entre crianças, jovens e adultos, estimulando o interesse pela multiplicidade de linguagens como forma de favorecer o seu interesse sobre os direitos do cidadão.

Muitos dos resultados favoráveis demonstraram que as cartilhas privilegiaram, em seu conteúdo, os elementos sociais e culturais. A averiguação detectou a coerência textual, compatibilizando harmoniosamente a sua fluência, de maneira a facilitar a percepção do leitor de baixo nível de instrução, como os indivíduos marginalizados.

Por outro lado, os aspectos negativos ficaram restritos a má utilização da linguagem, reforçando a existência da falta de conhecimento por parte de muitos gestores na condução da CP, especialmente quando dirigida aos indivíduos marginalizados. Foi possível avaliar que boa parte desses equívocos decorre do desrespeito ao leitor, expressando o seu desconhecimento ou indiferença quanto ao conteúdo textual, refletido na ausência de clareza que facilite a compreensão do leitor. A investigação detectou também que mesmo as cartilhas que tinham como objetivo informar, nem todas apresentaram alternativas ou sugestões para a melhoria da relação das comunidades com a informação técnica, alertando para a necessidade de melhorar o formato empregado, adaptando o conhecimento à realidade, pela utilização de imagens mais elucidativas adaptadas ao uso das novas tecnologias existentes. Assim, com o avanço dos recursos tecnológicos, é possível empregar uma tecnologia

mais moderna e adequada que favoreça a compreensão por parte dos indivíduos das comunidades de baixa renda.

Sabemos que ao longo dos anos as mudanças sempre acompanharam os processos comunicativos, criando, mantendo ou rompendo hábitos, costumes e tradições, conforme o padrão de cada período histórico. Não faz muito tempo, três décadas talvez, quando não se pensava no uso da *internet* e dispositivos móveis de alta tecnologia, as únicas formas de comunicação adotadas pelo poder público estavam restritas ao envio de correspondência, jornal, rádio e televisão. O avanço das políticas públicas no âmbito da comunicação (com a promulgação da Constituição Brasileira) foi acompanhado de um processo de evolução tecnológica (agilidade e cobertura), inicialmente com o lançamento do primeiro satélite de comunicações nacional¹⁷⁶ e logo depois, com o surgimento da *internet*.

O tema da inserção digital nas comunidades de baixa renda ainda é muito recente. Por essa razão a pesquisa descreve o fato de que a maioria dos entrevistados fez referência ao uso das redes sociais, como aplicação efetiva no cotidiano de alguns processos de suas organizações. Debater a tecnologia aplicada aos processos da CP significa compreender, também nela, uma forma democrática que permite a interação das comunidades, a partir do fortalecimento de seus laços associativos como tentativa de adaptação às imposições de exclusão impostas pela sociedade. Cresce, dessa forma, a possibilidade de que a CP se utilize das redes sociais advindas das facilidades tecnológicas (telefones celulares, *smartphones* e *tablets*), que facilitaram o relacionamento como os indivíduos marginalizados, compartilhando as informações de forma rápida, eficaz e econômica.

Negroponte (2002) reforça que “a informática não tem mais nada a ver com computadores. Tem a ver com a vida das pessoas” (NEGROPONTE, 2002, p.12). O pesquisador, ao referir a importância do ser humano em sua perspectiva tecnológica para o futuro, aponta para uma apropriação desta pelos hábitos dos indivíduos, suas necessidades e interesses pessoais, rompendo as barreiras físicas e geográficas. O espaço físico, onde cada

¹⁷⁶O Brasil lançou seu primeiro satélite doméstico de comunicação, denominado de *Brasilsat* em 1985, destinado a fornecer serviços de telefonia, televisão, radiodifusão e transmissão de dados para todo o país.

indivíduo cria as suas relações de vida continuará existindo, porém agora de forma mais ampla com o incremento das redes sociais, onde a “transmissão do próprio lugar é que vai começar a se tornar realidade” (NEGROPONTE, 2002, p.159).

Partindo dos efeitos da globalização, referenciando as novas tecnologias presentes na CP, nos colocam diante de um caminho irreversível, no qual as facilidades das redes digitais ampliem a possibilidade de acesso a todas as classes sociais, usufruindo do acesso à informação como fortalecimento de seu exercício à cidadania. O esclarecimento social como um poder adquirido através da transmissão efetiva, calcada em valores bem definidos, desenvolvidos por profissionais que assimilem essa valia como sendo deles próprios, compromissados com os processos de CP em benefício da sociedade.

Aproximar as políticas públicas de comunicação às comunidades marginalizadas se constitui em uma ação muito importante para o processo de transformação social, na medida em que possibilita a integração dos indivíduos que habitam as comunidades populares, como forma de modificar a dura realidade da exclusão. Um fator de extrema importância reside na maneira como os profissionais são capacitados para realizar a promoção dos processos que envolvem a CP e sua complexa interação com a sociedade, em especial com os indivíduos marginalizados.

Ao compreendermos a relevância do tema, a terceira categoria de pesquisa investigou a necessidade da capacitação funcional, como forma de ampliar as aptidões e competências, a partir do seu desenvolvimento profissional e pessoal. Ao considerar que a eficácia dos processos de CP passa pela qualificação funcional, apresentamos nossas considerações sobre o dever de capacitar, como uma forma de qualificar o serviço público.

A capacitação do servidor público é um tema cada vez mais debatido no Brasil, considerando a implantação de programas de qualidade total, ao exigir novas competências profissionais, produto do processo de modernização administrativa através da qualificação do servidor¹⁷⁷. Importante referir que o

¹⁷⁷ O Ministério do Planejamento é responsável pela formulação de políticas e diretrizes para o aperfeiçoamento da gestão de pessoas na Administração Pública Federal, no tocante ao planejamento e dimensionamento da força de trabalho, aos concursos públicos e contratações

nosso país prevê a necessidade de constante capacitação do funcionalismo público¹⁷⁸, proporcionando que os servidores adquiram novas competências, individual ou coletivamente.

As respostas das entrevistas também apontaram a capacitação como uma forma de impulsionar o desenvolvimento dos processos da CP, avançando na aproximação entre o poder público, a sociedade e a academia; qualificando as estratégias de ação. O investimento na capacitação profissional configura-se como uma das alternativas mais eficazes adotadas pelas organizações, de forma a qualificar a sua atuação de seu Corpo Funcional às necessidades. Ou seja, não se trata de uma simples ação de *endomarketing*¹⁷⁹ promovida pelas equipes de Recursos Humanos.

O processo de aprendizagem é uma ação constante e que acompanha o ser humano por toda a sua existência e quando aplicado na questão profissional, o conhecimento passa a representar um valor conquistado pela experiência e pelo acúmulo de experiências.

Paulo Freire com muita simplicidade aborda o tema, reafirmando a importância da capacitação representada pela ausência de competência de quem tem o dever de transmitir o conhecimento: “A responsabilidade ética, política e profissional do ensinante lhe coloca o dever de se preparar, de se capacitar, de se formar antes mesmo de iniciar sua atividade” (FREIRE, 1997, p.259).

A reflexão de nosso trabalho enseja o debate sobre a importância de trabalhar a prática da interação em todos os níveis do processo de CP desenvolvido pelo poder público, com o objetivo de reduzir as barreiras levantadas pelo preconceito social. A segregação é algo nocivo e deve ser combatido sob todas as formas, sobretudo no relacionamento com a parcela da sociedade que ocupa as áreas mais pobres das cidades. Infelizmente, os indivíduos que habitam as vilas populares da periferia ainda são desprezados

por tempo determinado, aos cargos, planos de cargos e de carreiras, à estrutura remuneratória e à avaliação de desempenho dos servidores.

¹⁷⁸ Decreto n 5.707, de 23 de fevereiro de 2006.

¹⁷⁹ *Endomarketing*, em português, *marketing* interno, é a estratégia institucional voltada para o público interno da empresa, composta por ações como treinamento e comunicação (entre outras) realizadas pelas áreas de Recursos Humanos das organizações.

por parte da sociedade, que ao desconsiderar os seus problemas de vida reforçam o estereótipo de insociabilidade.

Entendemos que a comunicação tem condições de enfrentar essa situação, desde que os profissionais que tem o dever constitucional de promover a CP sejam orientados para realizar o processo de interação, levando a informação para os indivíduos marginalizados, a partir do diálogo e do convívio social. Acreditamos que a capacitação específica pode dignificar uma relação na qual são colocados, frente-a-frente, o agente público e o indivíduo, que por vezes reage de forma peculiar aos estímulos, ao trazer uma bagagem carregada de sentimentos de exclusão social.

Uma capacitação que reconheça as potencialidades de cada profissional, ampliando as suas habilidades e preparando-o para o processo de CP, seja pelo uso de terminologia adequada nos materiais ou no relacionamento interpessoal, desta forma, investir no treinamento e desenvolvimento de habilidades dos colaboradores pode ser uma alternativa para lidar com essa dificuldade.

De outra forma, as respostas sinalizaram um ponto negativo que envolve a questão da capacitação no serviço público: o baixo orçamento.

Na investigação, os entrevistados referiram a questão econômica e os reduzidos recursos orçamentários, como um impeditivo para a realização de maiores ações no âmbito da CP. Um pensamento uníssono que preocupa o profissional de comunicação, vendo diminuídas as opções de ferramentas de formação, reduzindo conseqüentemente, as iniciativas dentro dos processos de promoção social. A grande maioria dos entrevistados observou a questão da redução de investimentos no setor, apontando para a crise econômica em que vivem muitos Estados da Federação, principalmente o Rio Grande do Sul. Uma alternativa para resolver a situação, segundo eles, está nas parcerias com outras organizações públicas ou privadas, secretarias, entidades de classe e universidades, uma estratégia que busca na convergência, a sinergia que preveja a manutenção dos processos nesse período de dificuldades financeiras. O instrumento da parceria já vem sendo aplicado na execução dos projetos, respeitando os procedimentos legais, como forma de incentivar a realização de cursos e palestras, através do intercâmbio entre o poder público e a sociedade. Um compartilhamento que fortalece a execução das melhores

práticas que envolvem a CP, por vezes contando com a experiência dos próprios servidores de outros órgãos públicos, como forma de transferir o conhecimento específico adquirido ao longo do tempo.

As respostas indicaram também que o desenvolvimento de uma política específica, no âmbito da CP, passa pela questão orçamentária, referenciando que a redução de investimentos públicos no setor é um dos empecilhos para o avanço dos processos de comunicação.

Certamente, a matéria das dificuldades orçamentárias está vinculada a crise financeira que atravessa o Brasil, expressa pela carência dos serviços prestados ao cidadão em saúde, educação, segurança e, obviamente ao segmento da CP, produzida pelo poder público. A causa recai na falta de recursos e no endividamento público que paralisa o Estado, em sua capacidade de cumprir as suas funções primordiais, que são a garantia de bem estar e segurança ao cidadão. A decisão acertada de incluir as organizações não gerenciadas pelo governo em nossa investigação (FNDC e FENAJ), trouxe elementos importantes na cobrança da *asfixia* financeira, que impede que o poder público cumpra a sua missão de dialogar com a sociedade, de forma plural, garantindo o direito cidadão da informação ao dar voz à população.

Nossa opinião é de que a CP, voltada ao atendimento do cidadão, através das ações do poder público, deve enfrentar essa difícil situação pela capacitação de seus quadros, que via de regra já estão incluídos no orçamento, como servidores.

Uma gestão baseada na eficácia da CP pública requer uma postura mais integradora dentro do atual cenário negativo, que não conseguem fazer frente ao volume crescente de demandas, com os recursos escassos destinados pelos governos. A pesquisa aponta em seus resultados, que existem profissionais competentes nas diversas áreas, agentes públicos, comunicadores preparados desde jornalistas, publicitários e administradores que tem um conhecimento acumulado e que poderiam ser mais bem aproveitados em suas organizações.

Cabe ao gestor inovar, planejar ações em conjunto com os segmentos que compõe a sociedade, ouvindo dos conselhos comunitários, as lideranças da comunidade e as entidades de classe, que tão bem exercem o papel da liderança de opinião, concebido por Luiz Beltrão. Nossa visão é de que basta

apenas unir os dois saberes presentes na relação: o conhecimento técnico, adquirido em estudos como este, deve ser necessariamente correlacionado ao saber popular, construído as margens da sociedade, para que a CP produza resultados eficazes. Essa é a reforma que o poder público pode (e deve) fazer em benefício da CP, investindo na capacitação. Muitas barreiras que separam o conhecimento pleno do cidadão poderão ser reduzidas e o valor gasto retorna aos cofres da sociedade como um valor simbólico, ao garantir a informação como cumprimento de um direito constitucional.

Ao longo do trabalho, procuramos evidenciar a importância dos processos que envolvem a CP, partindo de sua aproximação com a sociedade através do diálogo, a fim de que se estabeleça uma relação de confiança. Indagados sobre o assunto, os entrevistados foram instigados a responder de que maneira é possível alterar esse quadro, e as respostas apresentaram um resultado alentador: a grande maioria considerou importante resgatar esse poder de participação no compartilhamento das informações técnicas com os saberes comunitários, como forma de despertar da consciência participativa pela abertura do diálogo, como fator essencial na troca de experiências. Os resultados reforçaram a importância da comunicação como uma obrigação do ente público em levar a informação de forma correta ao cidadão, aproximando o governo de sua população. As respostas reafirmaram o dever que cada profissional envolvido tem de promover a valorização da cidadania como uma ação democrática, voltada especificamente para os interesses do indivíduo e não da instituição.

Ficou demonstrada a necessidade de priorizarmos a informação sobre os serviços prestados, como uma aspiração da sociedade, cabendo ao profissional de comunicação apresentar alternativas para que a população saiba sobre a sua disponibilidade e, sobretudo de que forma eles podem ser acessados. O profissional de CP moderno deve ter o domínio, não apenas do seu serviço, mas conhecer o funcionamento do todo, focando na necessidade da capacitação. Todos devem passar por reciclagem, contribuindo para a qualidade do processo.

A conclusão do trabalho reitera que a chave do sucesso, nos processos de CP, reside na necessidade de abrir ao diálogo às ideias advindas das comunidades mais pobres, reforçadas pela compreensão de que não cabe

somente ao intelectual produzir o conhecimento. Essa condição implica em aceitar a heterogeneidade do saber como uma maneira de indicar o retorno à prioridade dos mecanismos de sociabilidade como condição existencial desses grupos marginalizados. Esse é o novo paradigma que se apresenta para um mundo em permanente formação e transformação, como o vivido atualmente.

Os resultados recomendam conjugar as ações de CP, ouvindo as comunidades, respeitando sua bagagem de vida, no sentido de ampliar as habilidades de transmissão e recepção da informação. Considerar o formato de linguagem correta, adequando a informação técnica de forma a garantir compreensão de seu conteúdo de maneira eficiente, qualificando o resultado final. Cientes de que o ato de comunicar envolve processos distintos, a presente pesquisa aconselha que os técnicos do poder público ouçam o que as comunidades têm a dizer, considerando igualmente a forma natural utilizada na transmissão de suas ideias: expressões gestuais ou faciais, que podem revelar o grau de compreensão presente em cada indivíduo.

Cabe ao gestor da organização pública investir na capacitação de profissionais que produzam um diagnóstico correto sobre o perfil de cada indivíduo ou de seu grupo, particularizando e adequando o atendimento, sempre que possível, afinal existem diferentes públicos com níveis de compreensão igualmente diferenciados. A CP deve apropriar-se da vivência cotidiana como patrimônio social, uma ferramenta transformadora das relações humanas, traduzida na dinâmica interativa entre o cidadão e os representantes do serviço público. A adoção e compreensão desse conceito, por parte dos agentes promotores da CP, é uma evolução que permitirá avançar no caminho da instrumentalização de uma nova forma de pensar a comunicação em benefício da cidadania.

Ao romper com as barreiras culturais ligadas a procedimentos de CP ultrapassados, a nova CP passa a ter o indivíduo como parceiro, adotando estruturas simplificadas que aproximem as condições de comunicação com a sociedade.

Por fim, fica também a sugestão para que o profissional, gestor, agente, promotor da CP dialogue, utilizando os preceitos de Freire, Beltrão e Habermas, expostos nesse trabalho, falando clara e abertamente para transmitir as informações para cada grupo em situação de vulnerabilidade

social. Poderão, dessa forma, ser evitados conflitos no processo de comunicação, eliminando as barreiras de compreensão, presentes nas dificuldades de um grupo de pessoas, que devido ao seu histórico de abandono social não está acostumado aos padrões técnicos de linguagem.

Temos a certeza de que os processos da CP, produzidos pelo poder público, enriquecidos pelo envolvimento de toda a sociedade, reforçarão a necessária conscientização sobre a importância da comunicação de qualidade, garantindo não apenas o direito à informação, mas a construção de sua própria identidade.

REFERÊNCIAS

ABREU FILHO, Silvio. **Porto Alegre como Cidade Ideal: Planos e Projetos Urbanos para Porto Alegre**, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/8600>>. Acesso em 15 out. 2011.

AFONSIN, Betânia; FERNANDES, Edésio (orgs.) **Regularização da terra e moradia: o que é e como implementar**. São Paulo: Pólis, 2002.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Trad. Roberto Raposo. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense, Universitária, 2007.

AVRITZER, Leonardo. O orçamento participativo: a experiência de Porto Alegre e Belo Horizonte. In: DAGNINO, Evelina (Org.). **Sociedade civil e espaços públicos no Brasil**. São Paulo: Paz e Terra, 2002, p. 17-46.

_____. Reforma política e participação no Brasil. In: AVRITZER, Leonardo, ANASTASIA, Fátima (Orgs.). **Reforma política no Brasil**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006, p.35-44.

BAGNO, Marcos. **Preconceito linguístico: O que é, como se faz**. 49 ed. São Paulo: Loyola, 2007.

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 12 ed., São Paulo: Hucitec, 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Editora 70, 2009.

BARROS, Laan. Para que pesquisar? Comunicação uma ciência social aplicada. In: LOPES, Maria Immacolata. **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2003, p. 227-241.

BARTHES, Roland. **Aula**. 14ª edição. São Paulo: Cultrix, 2007.

BELTRÃO, Luiz. **Iniciação à filosofia do jornalismo**. Rio de Janeiro: Agir, 1960.

_____. **Folkcomunicação: a comunicação dos marginalizados**. São Paulo: Cortez, 1980.

_____. A representatividade da cultura brasileira expressa na Folkcomunicação. In: **Revista Latina de Comunicación Social**, v. 5, n. 08-09, 1999, p. 280-288. Disponível em:

<<http://www.alaic.net/revistaalaic/index.php/alaic/article/view/75/73>>. Acesso em: 14 mar. 2010.

_____. **Folkcomunicação: Um estudo dos agentes e dos meios populares de informação de fatos e expressão de ideias**. Porto Alegre: Edipucrs, 2001.

_____. **Folkcomunicação: Teoria e metodologia**. São Bernardo do Campo: Umesp, 2004.

BENEDETTI, Ieda. A cultura e o novo solo histórico: reflexões sobre nosso tempo. In: **Revista Multidisciplinar da Uniesp**, v.6, n.6. São Paulo: Saber acadêmico, 2008, p.12-22.

BENJAMIN, Roberto. A nova abrangência da Folkcomunicação. In: **PCLA. Revista Científica Digital**, v. 1, n.1, 1999. Disponível em: <<http://www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista1/artigos3.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

_____. Folkcomunicação: da proposta de Luiz Beltrão à contemporaneidade. In: **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, n. 8-9, São Paulo: ALAIC, 2008, p. 280-288. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/associa/alaic/revista/r8-9/cccientifica_06.pdf>. Acesso em: 12 abr.2013.

BENTO, Leonardo. **Governança e governabilidade na reforma do Estado**: entre eficiência e democratização. Barueri: Manole, 2003.

BERLO, David. **O processo da comunicação**: introdução à teoria e à prática. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

BEZZON, Lara. Análise político-sociológica do reencontro da sociedade civil brasileira com a cidadania e a democracia segundo a perspectiva da comunicação pública. In: OLIVEIRA, Maria. **Comunicação pública**. Campinas: Alínea, 2004, p. 17-28.

BIFFIGNANDI, Fernando. **Comunicando para comunidades de baixa-renda**: decodificando conceitos urbanos. Dissertação apresentada no PPGCOM / PUCRS. Porto Alegre, 2013.
Disponível em: < <http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/4542/1/448384.pdf>>
Acesso em: 15 jun. 2013.

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo, sociedade, por uma teoria geral da política**. Trad. Marco Aurélio Nogueira. 13 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2007.

BONDUKI, Nabil - Política habitacional e inclusão social no Brasil: revisão histórica e novas perspectivas no governo Lula. **Revista Eletrônica de Arquitetura**. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.usjt.br/arq.urb/numero_01/artigo_05_180908.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2010.

BORDENAVE, Juan. **O que é comunicação?** São Paulo: Brasiliense, 1994.

BOTO, Carlota. Aprender a ler entre cartilhas: civilidade, civilização e civismo pelas lentes do livro didático. In: **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n.3, 2004, p.493-511.

BRANDÃO, Sílvia. **A geografia linguística no Brasil**. São Paulo: Ática, 1991.

BRANDÃO, Elizabeth. **Usos e Significados do Conceito Comunicação Pública**. Trabalho apresentado ao Núcleo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional do VI Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom: Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2013.

_____. Comunicação pública: **Estado, mercado, sociedade e interesse público**. In: _____. São Paulo: Atlas, 2007. Capítulo Conceito de Comunicação Pública, p. 1-33.

BUBER, Martin. **Encontro: fragmentos autobiográficos**. Petrópolis: Vozes, 1991, p. 60.

BUCCI, Eugenio. Sobre a independência das emissoras públicas no Brasil In: **Revista Eptic Online** - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo - ECA-USP, v.15, n.2, 2013, p.121-136. Disponível em: <<http://www.seer.ufs.br/index.php/epitic/article/view/944>>. Acesso em: 23 dez. 2011.

BUENO, Wilson. **Comunicação empresarial: políticas e estratégias** São Paulo: Saraiva, 2009.

_____. A construção de uma Política de Comunicação como processo de legitimação da Comunicação Pública no Brasil. In: **Revista Comunicação. Midiática** (online), Bauru: Unesp, v.9, n.3, 2014, p. 11-24. Disponível em: <<http://www.mundodigital.unesp.br/revista/index.php/comunicacaomidiatica/article/viewFile/591/277>>. Acesso em: 13 mai. 2015.

BRASIL. **Decreto nº 6.555, de 08 de setembro de 2008**. Dispõe sobre as ações de comunicação do Poder Executivo Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 set. 2008. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/sobre-a-secom/patrocinio/normasespecificas/decreto-no-6.555-de-8-de-setembro-de-2008/view?searchterm=decreto>>. Acesso em: 20 jul. 2011

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Texto promulgado em 05 de outubro de 1988. Disponível em: <<http://livraria.senado.gov.br/ebook.constituicao>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

CALLOU Dinah. Preconceito linguístico e cânone literário: a propósito de norma, correção e preconceito linguístico do presente e passado. In: **Cadernos de Letras da Universidade Federal Fluminense**, Rio de Janeiro: UFF, 2008, p.57-73.

CAMACHO, Rafael. A variação linguística. In: SECSP: **Subsídios à proposta curricular de Língua Portuguesa para o 1º e 2º graus**. São Paulo: Secretaria da Educação SP, 1988, p.29-41.

CANCLINI, Néstor. **Diferentes, desiguales y desconectados**: mapas de la interculturalidad. Barcelona, Espanha: Gedisa, 2004.

CARVALHO, José Murilo. **Cidadania no Brasil**: O longo caminho. 3 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

CASADEI, Eliza. Jornalismo e figuras de retórica: O uso da história como mobilização persuasiva. In: **Revista Rhêtorikê**, n. 2. São Paulo: ECA-USP, 2009, p.17-38. Disponível em: <<https://slidex.tips/download/ja-aristoteles-em-sua-retorica-atestava-o-valor-do-passado-enquanto-um>>. Acesso em: 17 ago.2013.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade cultura. v.1, 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CEPIK, Marco. Direito à informação: situação legal e desafios. In: **Revista Informática Pública**, v. 2, n. 2. Belo Horizonte: Prodabel, 2000, p. 43-56. Disponível em: <<http://www.etica.eco.br/Ensaios/Direito-a-informacao.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2014.

CERTEAU, Michel de. **A invenção do cotidiano**: artes de fazer. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

CIDH - **Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão**. Comissão Interamericana de Direitos Humanos, 2000. Disponível em: <<https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.Convencao.Libertade.de.Expresao.htm>>. Acesso em: 14 dez. 2014.

CYRANKA, Lucia; PERNAMBUCO, Dea: A língua culta na escola: uma interpretação sociolinguística. In: **Instrumento: Revista Est. Pesquisa em Educação de Juiz de Fora**, n.10. Juiz de Fora: UFJF, 2008, p. 17-28.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador. São Paulo: Unesp,1999.

CHAUÍ, Marilena. **O que é ideologia**. 25 ed. São Paulo: Brasiliense, 1987.

_____. **Convite à filosofia**. São Paulo: Ática, 2005.

COSTA, Antônio; DUARTE, Cláudio. **Educação para os Direitos Humanos**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2004.

COVRE, Maria: **O que é cidadania?** São Paulo: Brasiliense, 1994.

DAL MOLIN, Beatriz. *et al.* **Mapa referencial para construção de material didático para o Programa e-Tec Brasil**, Florianópolis: UFSC, 2008. Disponível em: <http://www.etec.ufsc.br/file.php/1/Mapa_Referencial_UFSC_comcapa.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2014.

D'AMBROSIO, Ubiratan. **Transdisciplinaridade**. São Paulo: Palas Athena, 1997.

DANTAS, José. **Teoria das Mediações Culturais**: Uma Proposta de Jesús Martín-Barbero para o Estudo de Recepção. Artigo apresentado no X Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste - São Luis, 2008.

Disponível em:

<<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2008/resumos/R12-0015-1.pdf>>. Acesso em: 26 mai.2012.

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2003.

DEMHAB. **Plano Municipal de Habitação de Interesse Social**: Diagnóstico do setor habitacional de Porto Alegre. II Etapa. Porto Alegre: Demhab, 2007.

DEMO, Pedro. **Participação é conquista**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. Pobreza política, direitos humanos e educação. In: SOUZA JR., Geraldo; SOUZA, Nair (orgs.). **Educando para os direitos humanos: pautas pedagógicas para a cidadania na universidade**, Brasília: Unb, 2003, p.27-44.

_____. Impasse Neoliberal in **O público e privado**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, n. 6. Fortaleza: UECE, 2005, p. 73-107.

DEMO, Pedro. Marginalização Digital: Digital Divide. In: **Boletim Técnico do Senac: a revista da educação profissional**, Rio de Janeiro, v.33, n.2, p.5-19, 2007.

DORNELLES, Beatriz. Características do jornalismo impresso local e suas interfaces com jornais comunitários. In: ALCEU, v.8, n.16, 2008, p. 159-173.

Disponível em:

<http://revistaalceu.com.puc-rio.br/media/alceu_n16_Dornelles.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2012.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. In: **Comunicação Pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007a, p. 59-83.

_____. **Comunicação Pública: o desafio é a prioridade no cidadão** Entrevista concedida ao CIP: Comunicação do interesse público. 2007b. Disponível em: <<http://cip.ig.com.br/index.php/tag/comunicacao-publica/>>. Acesso em: 10 mai. 2012.

_____. **Glossário Comunicação e cidadania** – Unilegis - Disciplina Comunicação Pública no Legislativo, 2008. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/noticias/RelacoesPublicas/publicacoes/Gloss%C3%A1rio.pdf>> Acesso em 08 mai. 2011.

_____.Entrevista em profundidade In: DUARTE; Barros, JORGE, Antonio (orgs.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009, p 62-83.

_____.**Comunicação Pública** – S/D. artigo não datado. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>>. Acesso em: 12 mai. 2013.

DUARTE, Eduardo. Por uma epistemologia da comunicação. In: VASSALO DE LOPES, Maria Immacolata. **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2003, p.41-54.

DURHAM, Eunice. **A dinâmica da cultura**. São Paulo: Cosac Naify, 2004.

FARINA Modesto. **Psicodinâmica das Cores em Publicidade**. 5 ed. São Paulo: E. Blücher, 2006.

FÁVERO, Leonor. **Coesão e coerência textuais**. 11 ed. São Paulo: Ática, 2009.

FEITOSA, Vera. **Comunicação na Tecnologia**: manual de redação científica. São Paulo: Brasiliense, 1987.

FERNANDES, Marlene. **Agenda Habitat para Municípios**. Rio de Janeiro: Ibam, 2003.

FERRATER MORA, José. **Dicionário de filosofia**. v. 4. São Paulo: Loyola, 2004.

FERREIRA, João Whitaker. Globalização e Urbanização Subdesenvolvida in: **São Paulo em Perspectiva**, v.14, n. 4. São Paulo: Fundação Seade, 2000, p.10-20.

FESTA, Regina; SILVA, Carlos. **Comunicação popular e alternativa no Brasil**. São Paulo: Paulinas, 1986.

FILOMENA, César. **O agonismo nas relações sociais do partido, dos espaços públicos da sociedade civil e do sistema administrativo estatal**: a experiência da Administração Popular em Porto Alegre. Dissertação (Mestrado), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, PPGCS, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Porto Alegre, 2006.

Disponível em:

<<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/1984/1/000381398exto%2BCompleto-0.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2013.

FIORIN, José. **Linguagem e Ideologia**. São Paulo: Ática, 2007.

FONSECA, João. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Curso de especialização em comunidades virtuais de aprendizagem. Universidade Estadual do Ceará. Ceará: UECE, 2002.

Disponível em: <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>>. Acesso: 12 ago. 2005

FOSSATI, Nelson. **Gestão da Comunicação na Esfera Pública Municipal**. Porto Alegre: Sulina, 2006.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. 19 ed. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1979.

_____. **Conscientização: Teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**. 4. ed. São Paulo: Moraes, 1980.

_____. **Ação cultural para a liberdade e outros escritos**. 5 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

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

_____. **A importância do ato de ler: em três artigos que se complementam**. 23 ed. São Paulo. Autores associados: Cortez, 1989.

_____. **Professora sim, tia não: cartas a quem ousa ensinar**. São Paulo: Editora Olho d'Água, 10 ed., 1997.

_____. **Política e Educação**. Coleção Questões de Nossa Época, v. 23, 5 ed. São Paulo: Cortez, 2003.

GAMALHO, Nola. **A produção da periferia: das representações do espaço ao espaço de representação no Bairro Restinga-Porto Alegre / RS**. Dissertação de mestrado PPG Geografia Porto Alegre: UFRGS, 2009.

Disponível em:

<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/.../000704164.pdf?>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

GARDE, Juan. **Gestión Pública: consideraciones teóricas y operativas**. Madrid: FIIAPP, 2001.

GARMADI, Juliette. **Introdução à Sócio-Linguística**, Lisboa, Portugal: Dom Quixote, 1983.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade** trad. de Raul Fiker. São Paulo: Editora Unesp, 1991.

GNERRE, Maurizio. **Linguagem, Escrita e Poder**. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

GOBBI, Maria Cristina. Acervo do pensamento comunicacional latino-americano: origem, desenvolvimento e perspectivas. In: **Revista do Cogeime**, n. 14, Jul.1999, p. 125-130.

_____. Folkcomunicação: Uma Década de Contribuição da Cátedra Unesco/Metodista de Comunicação. In: **Anuário Unesco Metodista de Comunicação Regional**, v.11, n. 11. São Paulo: Umesp, 2007, p.53-66.

GOHN, Maria da Glória. **Teorias dos movimentos sociais: paradigmas clássicos e contemporâneos**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2002.

_____. **Movimentos sociais no início do século XXI: antigos e novos atores sociais**. Petrópolis: Vozes, 2003.

_____. Abordagens teóricas no estudo dos movimentos sociais na América Latina. In: **Caderno CRH**, v. 21, n. 54. Salvador: UFBA, 2008, p. 439-455.

GUSHIKEN, Yuji. **Dialogismo: Emergência do Pensamento Latino-Americano em Comunicação**. Artigo apresentado no Núcleo de Pesquisa (NP) de Teorias da Comunicação - V Encontro de Núcleos de Pesquisa Intercom, 2005.

Disponível em:

<<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/Errata2006/Dialogismo.pdf>>

Acesso em: 18 set. 2014.

HABERMAS, Jürgen. Conhecimento e Interesse In: **Escola de Frankfurt. Os Pensadores**, XLVIII. São Paulo: Abril Cultural, 1975.

_____. **Conhecimento e interesse: um novo posfácio**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

_____. **Para a reconstrução do materialismo histórico**. Trad. Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Editora Brasiliense, 1983.

_____. **Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa**. Tradução: Flávio R. Kothe. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

_____. **Consciência moral e agir comunicativo** – Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

_____. **O discurso filosófico da modernidade**. Trad. Ana M. Bernardo et. al. Lisboa: Dom Quixote, 1990a.

_____. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**, Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990b.

_____. **Direito e Democracia: entre facticidade e validade**. São Paulo: Tempo Brasileiro, 2003.

_____. **Verdade e Justificação**: ensaios filosóficos. Trad. Milton Camargo da Mota. São Paulo: Loyola, 2004.

_____. **Teoria do agir comunicativo**. v. I. São Paulo: Martins Fontes, 2012a.

_____. **Teoria do agir comunicativo**. v. II. São Paulo: Martins Fontes, 2012b.

HALL, Stuart. **A Identidade Cultural na Modernidade**. 8 ed., 2005.

HASWANI, Mariângela. **Comunicação nas relações internas das instituições estatais**. Trabalho Apresentado ao GT 6 - Comunicação pública, governamental e política do III Congresso Abracorp, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.abrapcorp.org.br/anais2009/pdf/GT6_Mariangela_Haswani.pdf> Acesso em: 4 Jun. 2013.

_____. **Comunicação pública**: bases e abrangências. Saraiva: São Paulo, 2013.

HEIDEGGER, Martin. **Língua de tradição e língua técnica**. 1 ed. Lisboa, Portugal: Vega, 1995.

_____. **Ser e tempo**. 9 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

HELLER, Agnes. **O cotidiano e a história**. 4 ed. Tradução de Carlos N. Coutinho e Leandro Konder. São Paulo: Paz e Terra, 1970.

HOHLFELDT, Antônio. Teorias da comunicação: **A recepção brasileira das correntes do pensamento hegemônico**. Trabalho apresentado ao Grupo Temático Teoria e Metodologia da Comunicação - VIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul. Passo Fundo: Intercom, 2007. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2007/resumos/R0486-4.pdf>> Acesso em: 15. Ago. 2011.

_____. Contribuição aos Estudos acadêmicos da folkcomunicação. In: MARQUES MELO, José; TRIGUEIRO, Oswaldo (orgs). **Luiz Beltrão: Pioneiro das ciências da comunicação no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB; Intercom, 2008, p. 85-99.

HUERGO, Jorge. Coordenadas desde América Latina. In: **FISEC -Estratégias publicación Académica**, Facultad de Ciencias Sociales de la UNLZ, Año III, n. 7, Argentina, 2007, p. 35-52. Disponível em: <http://cienciared.com.ar/ra/usr/9/486/fisec7_m1pp35_52.pdf>. Acesso em: 12 Ago.2014.

HULBURT, Allen. **Layout**: o design da página impressa. 2 ed. São Paulo: Nobel, 1986.

INTERVOZES. **Relatório da Pesquisa Direito à Comunicação no Brasil**. Terceira Versão Projeto de Governança Global. Campanha CRIS - Communication Rights in the Information Society. Fundação Ford. São Paulo:, Intervozes: Coletivo Brasil de Comunicação Social, 2005. Disponível em: <http://www.observatoriodaimprensa.com.br/download/Direito_a_%20Comunicacao_no_Brasil.pdf>. Acesso em: 5 Jul. 2009.

JESUS, Carolina. **Quarto de despejo: diário de uma favelada**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1960.

KANT, Immanuel. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Portugal, Lisboa: Edições 70, 1986.

KAPLÚN, Mario. **El comunicador popular**. 1 ed. Colección Initiyan. Quito, Equador: Editorial Belem, 1985.

KELLY, Celso. **Arte e comunicação**. Rio de Janeiro: Agir, 1978.

KOÇOUSKI, Marina. **A comunicação pública face ao dever estatal de informar**. Para não dizer que não falei de flores: estudo de caso do Incra-SP. Dissertação de Mestrado. São Paulo: ECA-USP, 2012. Disponível em: <www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde.../MarinaKocouski.pdf>. Acesso em: 14 Nov.2014.

_____. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza (org). **Comunicação Pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. ECA/USP: São Paulo, 2013, p. 41 – 57.

KUCINSKI, Bernardo. **Em busca de um conceito de Comunicação Pública**. Aula I. 12 mar. 2008. Disponível em: <http://kucinski.com.br/visualiza_noticia.php?id_noticia=408> Acesso em: 13 set. 2013.

KUHN, Thomas. **Estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1975.

KUNSCH. Margarida. **Universidade e Comunicação na edificação da sociedade**. São Paulo: Loyola, 1992.

_____. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 2 ed. São Paulo: Summus, 2002.

KROHLING, Aloísio. A busca da transdisciplinaridade nas ciências humanas. In: **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**. Faculdade de Direito de Vitória. n. 2. Vitória: FDV, 2007, p. 193-212. Disponível em: <<http://www.fdv.br/sisbib/index.php/direitosegarantias/article/view/47>>. Acesso em 15 dez. 2010.

LAVINAS, Lena. Pobreza e exclusão: traduções regionais de duas categorias da prática. In: **Revista Econômica**, v. 4, n. 1, 2003, p. 25-59. Rio de Janeiro: UFF. Disponível em:
<http://www.propri.uff.br/revistaeconomica/sites/default/files/V.4_N.1_Lena_La_vinas.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2014.

LEIRIA, Leci. Um novo espaço para os alunos de comunicação. In: DORNELLES, Beatriz (Org.). **PUCRS: 50 anos formando jornalistas**. Porto Alegre: Edipucrs, 2002, p. 87-89.

LIMA, Venício. **Conselhos Estaduais de Comunicação**: a interdição de um instrumento de democracia participativa. Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação. Brasília: FNDC, 2013.

LOPES, Maria Immacolata. O campo acadêmico da comunicação no Brasil - Diálogo interdisciplinar na pesquisa e no ensino. In: **Revista Comunicação e Sociedade**, n.2. Instituto de Ciências Sociais. Minho, Portugal: Universidade do Minho, 1999, p.41-56.

_____. O campo da comunicação: reflexões sobre o seu estatuto disciplinar. In: **Revista USP**, n. 48, São Paulo: USP, 2001, p.46-57. Disponível em:
<<https://www.revistas.usp.br/revusp/article/viewFile/32890/35460>>. Acesso em: 7 mar.2015.

LUCCHESI, Dante. A diversidade e a desigualdade linguística no Brasil. In: **Português: um nome, muitas línguas**. Brasília: TV escola, 2008, p. 29-37. Disponível em:
<https://cdnbi.tvescola.org.br/resources/VMSResources/contents/document/publicationsSeries/164032Port_ling.pdf>. Acesso em: 16 nov.2016.

MAFFESOLI, Michel. A comunicação sem fim: teoria pós-moderna da comunicação. In: MARTINS, Francisco; SILVA, Juremir (orgs.). **A genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. Porto Alegre: Sulina, 2004, p. 20-32.

_____. **Elogio da razão sensível**. 4 ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

MANCINI, Paolo. **Manuale di comunicazione pubblica**. Bari, Itália: Laterza, 2006.

_____. Comunicación: ¿Teoría u objeto? (in) **Revista Diálogos de La comunicación**, n. 78, Medellín, Colômbia: Federación latinoamericana de Facultades de Comunicación Social, 2009, p. 01-04. Disponível em:
<<http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2012/01/80-revista-dialogos-comunicacion-teoria-objeto.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2014.

MARCONDES, Iara. Metalinguagem e intolerância linguística. In: **Revista Letra Magna de Divulgação Científica em Língua Portuguesa, Linguística e Literatura**, v.1, n.1, 2004, p.1-11. Disponível em:

<<http://www.letramagna.com/iaraluciamarcondes.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2010. MARINGONI, Gilberto. Comunicações na América Latina: lei e liberdade, questões complementares. In: **Panorama da Comunicação e das Telecomunicações no Brasil 2012 / 2013**, v.1. Brasília: IPEA, 2013, p. 247-262.

MARQUES DE MELO, José. Comunicação Social: **Teoria e Pesquisa**. Petrópolis, 1 ed. Petrópolis: Vozes, 1970.

_____. **Teoria da comunicação**: paradigmas latino-americanos. São Paulo: Vozes, 1998.

_____; GOBBI, Maria Cristina (Orgs.). **Gênese do pensamento comunicacional latino-americano**: o protagonismo das instituições pioneiras Ciespal, Iconform, Ininco. São Bernardo do Campo: Cátedra Unesco-Umesp de Comunicação/Editora da Umesp, 1999.

_____. Introdução. In: BELTRÃO, Luiz. **Folkcomunicação**: Um estudo dos agentes e dos meios populares de informação de fatos e expressão de ideias. Porto Alegre: Edipucrs, 2001.

_____. **História do Pensamento Comunicacional**: cenários e personagens. São Paulo: Paulus, 2003a.

_____. Folkcomunicação: contribuição brasileira à Teoria da Comunicação. In: **Revista Internacional de Folkcomunicação**, n.1, 2003b, p.28-40. Disponível em: <<http://www2.metodista.br/unesco/revistafolkcom/Revista.pdf> > Acesso em: 07 abr.2011.

_____. Folkcomunicação In: GARDINI, Sérgio; WOITOWICZ, Karina (Orgs.). **Noções Básicas de Folkcomunicação**: uma introdução aos principais termos, conceitos e expressões. Ponta Grossa: Editora da Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2007, p. 21-24.

_____. **Mídia e Cultura Popular**. História, taxionomia e metodologia da folkcomunicação. São Paulo: Paulus, 2008.

MARQUES, João Batista. A gestão pública moderna e a credibilidade nas políticas públicas. In: **Revista de Informação Legislativa**, n. 158. Brasília: Senado Federal, 2003, p. 219-225.

MARSHALL, Thomas. **Cidadania, Classe Social e Status**. Rio de Janeiro. Zahar, 1967.

MARTINET, André. **Elementos de linguística geral**. Lisboa: Martins Fontes, 1978.

MARTÍN-BARBERO, Jesús; BARCELOS, Claudia. Diálogos Midiológicos: comunicação e mediações culturais. In: **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v.23, n.1. São Paulo: Intercom, 2000, p. 151-163.

_____.A mudança na percepção da juventude: sociabilidades, tecnicidades e subjetividades entre os jovens. In: BORELLI, Sílvia; FREIRE FILHO, João (orgs). **Culturas juvenis no século XXI**. São Paulo: EDUC, 2008.

_____.**A comunicação na educação**. Trad. LOPES, Maria Immacolata; MELO, Dafne. São Paulo: Contexto, 2014.

MARTINO, Luiz. De qual comunicação estamos falando? In: HOHLFELDT, Antônio *et al.* (orgs), **Teorias da Comunicação**: Conceitos, Escolas e tendências. Petrópolis: Vozes, 2010, p.11-26.

MATEOS, Simone. **Participação Popular**: a construção da democracia participativa. In: Desafios do Desenvolvimento, v.8, n. 65. São Paulo: IPEA, 2011, p. 18-33.

MATOS, Heloiza. **Comunicação pública, democracia e cidadania**: o caso do legislativo. *Líbero*, Faculdade Casper Líbero, a. II, n. 3-4, 1999, p. 32-37.

_____.Comunicação Política e Comunicação Pública. In: **Organicom - Revista brasileira de Comunicação organizacional de relações públicas**, n. 4. São Paulo: ECA/ USP, 2006, p.59-73. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/revista4/58.pdf>>. Acesso em: 12 Jan.2013

_____.Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação pública, estado, mercado e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007, p. 47-58.

MATOS, Heloiza; NOBRE, Guilherme. Comunicação pública e comunicação política: por uma interação entre cidadania e democracia. In: **Organicom-Revista brasileira de Comunicação organizacional de relações públicas**, n. 19. São Paulo: ECA/ USP, 2013, p.16-26. Disponível em:<<http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/viewFile/660/514>>. Acesso em: 2 mar. 2015.

MATOS E SILVA, Rosa. **Contradições no ensino de Português**: A língua que se fala versus a língua que se ensina. São Paulo: Contexto, 2001.

MATURANA, Humberto. **Emoções e linguagem na educação e na política**. Belo Horizonte: UFMG, 2001, p.58.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. 8 ed. São Paulo: Loyola, 2005.

MENDONÇA, Marina. Língua e ensino: políticas de fechamento. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina. (Orgs.) **Introdução à linguística: domínios e fronteiras**, v. II, 2 ed. São Paulo: Cortez, 2001, p. 233-64.

MENDONÇA, Ricardo. Comunicação e Sociedade Civil: interfaces e agendas. In: **Revista Compolítica**, v. I, n. 1, 2011. Rio de Janeiro: Compolítica, 2011, p. 7-44. Disponível em: <<http://compolitica.org/revista>>. Acesso em: 16 abr. 2015.

MELLO, Sérgio. **Norberto Bobbio e o debate político**. In: **Revista Filosofia Aurora** - Programa de Pós-Graduação em Filosofia da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, v. 19, n. 25. Curitiba: PUCPR, 2003, p 361-372.

MILANEZ, Nilton. Retrato de Família: Imagens e Memórias do Sujeito na Mídia. In: **Caderno de resumos**. I Jornada Internacional de Estudos do Discurso. Maringá: GEDUEM, 2008. Disponível em: <<http://www.ple.uem.br/jied/index.html>>. Acesso em: 18 nov. 2013.

MODESTO, Artarxerxes. Linguagem, Ideologia e Preconceito Linguístico na Sociedade. In: **Revista Revela. Periódico de Divulgação Científica da FALS**, v.2, n. 4, 2009. Disponível em: <<http://www.fals.com.br/revela/REVELA%20XVII/ideologia.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2011.

MONCAU, Joana. **Preconceito que cala, língua que discrimina**. Brasil de Fato, 2010. Disponível em: <http://www.forumlp.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2019:preconceito-que-cala-lingua-que-discrimina&catid=100:dh&Itemid=280>. Acesso em: 5 ago. 2013.

MORAES, Aldovan; ANTON, Flávio. **Mapa da irregularidade fundiária de Porto Alegre**, 2 ed. Porto Alegre: Demhab, 1999.

MORAN, José. Mudando a educação com metodologias ativas. In: **Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania: aproximações jovens**. Coleção Mídias Contemporâneas, 2015, p. 15-33. Disponível em: <www2.eca.usp.br/moran/wpcontent/uploads/2013/12/mudando_moran.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2016.

MORENO, Cláudio; MARTINS, Túlio. **Português para convencer: comunicação e persuasão em Direito**. São Paulo: Ática, 2006.

MORIN, Edgar. **Meus demônios**. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil, 1997.

_____. **Os setes saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **O método II: a vida na vida**. Trad. Marina Lobo. Sulina: Porto Alegre, 2002.

_____. **A cabeça bem feita:** repensar a reforma, repensar o pensamento. 10 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

_____. **Introdução ao pensamento complexo.** Porto Alegre: Sulina, 2005.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal:** Treinamento em grupo. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital.** Tradução: Sérgio Tellaroli. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

NEVES, Maria Helena. **A língua portuguesa em questão:** uso, padrão e identidade linguística. Universidade Mackenzie: Araraquara: Unesp, 2005.

NICOLESCU, Basarab. **A evolução transdisciplinar a universidade:** condição para o Desenvolvimento Sustentável. Conferência no Congresso Internacional "A responsabilidade da universidade para com a Sociedade", International Association of Universities, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand, 1997. Disponível em: <<http://ciret-transdisciplinarity.org/bulletin/b12c8por.php>>. Acesso em: 10 out. 2011.

_____. **O Manifesto da Transdisciplinaridade.** São Paulo: Triom, 1999.

_____. **Contradição, lógica do terceiro incluído e níveis de realidade.** Trabalho apresentado em: *Ateliers sur la contradiction Nouvelle force de développement en science et société École n.s. des mines*. Saint-Etienne, França, 2009. Disponível em: <<http://cetrans.com.br/assets/textos/contradicao-logica-do-terceiro-incluido-e-niveis-de-realidade.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2014.

NOVELLI, Ana Lúcia. O papel institucional da Comunicação pública para o sucesso da governança. In: **Organicom: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**. ECA/ USP, n. 4. São Paulo: ECA/ USP, 2006, p. 75-89. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/viewFile/56/190>> Acesso em: 10 fev. 2013.

OLIVEIRA, Maria José. Relações públicas e as questões sociais nos três setores da sociedade; In: KUNSCH, Margarida; KUNSCH, Waldemar. **Relações Públicas Comunitárias: a Comunicação em uma Perspectiva Dialógica e Transformadora.** São Paulo: Summus, 2007, p.181-193.

PAIVA, Maria da Graça; BOCCO, Laura. Língua, cultura e o educador de línguas: uma releitura conceitual. In: INDURSKY, Freda (orgs.) **Discurso, memória e identidade.** Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2000, p. 486-490.

PAIVA, Raquel. Mídia e Comunidade. In: PAIVA, Raquel (org.). **O retorno da comunidade.** Rio de Janeiro: Mauad, 2007.

PEIXOTO, Henrique. **Efeitos da Participação Popular na Política Fiscal dos Grandes Municípios Brasileiros**. Dissertação PUCRS, Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia. Porto Alegre: PPGED, 2011.

PERUZZO, Cicília. Comunicação Comunitária e Educação para a Cidadania. In: **Revista Comunicação e informação**, v. 2, n.2, Faculdade de Informação e Comunicação. Goiânia: FIC, 1999, p.205-228.
Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/ci/issue/view/1259>>. Acesso em: 15 set. 2013.

_____. Direito à comunicação comunitária, participação popular e cidadania. In: **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v.2, n. 3, São Paulo: ALAIC, 2005, p. 18-41. Disponível em:
<[http://www.ppgcomufjf.bemvindo.net/lumina/index.php?journal=edicao&page=article&op=view&path\[\]=4&path\[\]=10](http://www.ppgcomufjf.bemvindo.net/lumina/index.php?journal=edicao&page=article&op=view&path[]=4&path[]=10)>. Acesso em: 12 ago. 2015

_____. Conceitos de comunicação popular, alternativa e comunitária revisitados e as reelaboraões no setor. In: **Revista ECO-Pós**, v.12, n.2, Rio de Janeiro: UFRJ, 2009, p.46-61.

PERUZZO, Cicília; VOLPATO, Marcelo. **Conceitos de comunidade, local e região: inter-relações e diferenças**. Artigo apresentado no II Colóquio binacional Brasil-México de Ciências da Comunicação. São Paulo, 2009. Disponível em:
<<http://www.espm.br/ConhecaAESPM/Mestrado/Documents/COLOQUIO%20BXM/S1/cecilia%20krohling%20e%20marcelo%20volpato.pdf>>. Acesso em: 7 set. 2010.

PESAVENTO, Sandra. Muito além do espaço: por uma história cultural do urbano. In: **Estudos históricos**, v.8, n.16, Rio de Janeiro: CPDOC-FGV, 1995. p 279-290.

PHILLIPS, Peter. **Briefing - Gestão do Projeto de Design – 2 ed.** São Paulo: Blucher, 2007.

PINTO, Edith (org). **O Português do Brasil: textos críticos e teóricos**, I-1820/1920, II – 1920/1945, fontes para a teoria e a história. São Paulo: EDUSP, 1978.

PINTO, José Marcelino. A teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas: conceitos básicos e possibilidades de aplicação à administração escolar. In: **Revista Paidéia** n. 8/9 - Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto, 1995, p.77-96. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/paideia/issue/view/459>. Acesso em: 10 jan. 2014.

PORTUGAL. **Constituição Portuguesa**.(1976). Disponível em:
<<http://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>> . Acesso em: 15 out. 2016.

PRETI, Dino. **O discurso oral culto**. 2 ed. São Paulo: Humanitas Publicações, 1999.

RIBEIRO, Milton. **Planejamento visual gráfico**. 10 ed. Brasília: LGE, 2003.

RICHARDSON, Roberto. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROLNIK, Raquel. A construção de uma política fundiária e de planejamento urbano para o país: avanços e desafios. In: **Ensaio: políticas sociais, acompanhamento e análise**. Brasília: IPEA, 2006, p.199 - 210.

RODRIGUES, Maria Lucia. Caminhos da transdisciplinaridade: fugindo a injunções lineares. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n.64, São Paulo: Cortez, 2000, p. 124-134.

RONCARATI, Cláudia. **Prestígio e Preconceito Linguísticos**. Cadernos de Letras da Universidade Federal Fluminense, n. 36, Rio de Janeiro: UFF, 2008, p. 45-56.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato social: princípios do direito político**. Trad. Ricardo Rodrigues Gama. 1 ed. Campinas: Russel, 2006.

RUIZ, João. **Metodologia Científica: guia para eficiência nos estudos**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1996,.

SANTOS, Boaventura. Subjectividade, Cidadania e Emancipação. In: **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n.32.Coimbra / Portugal: FLUC, 1991, p. 135-190.

_____. **Pela mão de Alice: o Social e o Político na Pós-Modernidade**. 3 ed. São Paulo: Cortez Editora, 1997.

_____. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SAULE JR., Nelson; UZZUO, Karina. A trajetória da reforma urbana no Brasil. In: **Habitat International Coalizion: Cidades para todos**, 2009, p. 259-270.

Disponível em:

<<http://www.hichicnet.org/content/a%20trajectoria%20N%20Saule%20K%20Uz%20zo.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SAUSSURE, Ferdinand. **Curso de Linguística Geral**. 27 ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

SCHMIDT, Cristina. Folkcomunicação: Uma Metodologia Participante e Transdisciplinar. In: **Revista Internacional de Folkcomunicação**, v.2, n.3, 2004, p. 1-8. Disponível em:

<<http://www.revistas.uepg.br/index.php/folkcom/issue/view/42>>. Acesso em: 12 nov. 2011.

SCHRÖDER, Celso. **Por uma convergência de interesses**. Artigo. Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação. Brasília: FNDC, 2007. Disponível em: <<http://www.fndc.org.br/documentos/conferencia-nacional-de-comunicacao/>>. Acesso em: 12 ago. 2014.

SCHWARTZMAN, Simon. **As causas da pobreza**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

SILVA, Juremir. Apresentação. In: SCROFERNEKER, Cleusa. **O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade**. Edipucrs: Porto Alegre, 2008, p. 7-10.

SILVA, Hudson. **Qualidade para atender cidadão é o desafio da gestão pública atual**. Palestra na Unicamp em 24 out. 2013. Disponível em: <<http://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2013/10/24/qualidade-para-atender-cidadao-e-o-desafio-da-gestao-publica-atual-aponta>>. Acesso em: 16 nov.2015.

SILVA, Rafael. **Diagramação: o planejamento visual gráfico na comunicação impressa**. São Paulo: Summus, 1985.

SOARES, Donizete. **Educomunicação: o que é isto?** São Paulo: Gens – Instituto de Educação e Cultura, 2006. Disponível em: <www.portagens.com.br>. Acesso em: 17 Ago. 2015.

SOARES, Ismar. **O Perfil do Educomunicador. Núcleo de Comunicação e Educação da Universidade de São Paulo**, 1999. Disponível em: <<http://www.usp.br/nce/wcp/arq/textos/29.pdf> >. Acesso em: 6 set.2010.

_____. **Gestão comunicativa e educação: caminhos da educomunicação**. In: **Comunicação & Educação**, ECA / USP, v.8, n. 23. São Paulo: ECA / USP, 2002, p.16-25.

_____. **Afinal, o que é educomunicação?** In: **Núcleo de Comunicação e Educação da Universidade de São Paulo**, 2004. Disponível em: <<http://www.usp.br/nce/aeducamunicacao/saibamais/textos/>>. Acesso em: 17 fev.2010.

STOCKINGER, Gottfried. **Para uma Teoria Sociológica da Comunicação**. In: **Editoração Eletrônica Facom**. Salvador: UFBA, 2001. Disponível em: <https://www.facom.ufba.br/sociologia_da_com.doc >. Acesso em: 12 jul.2010.

TARSIANO, Paulo Rogério. Luiz Beltrão, visionário sedutor. In: **Anuário Unesco Metodista de Comunicação Regional**, v. 14, n. 14, São Paulo: UMSP, 2010, p.17-29.

TÖNNIES, Ferdinand. **Comunidade e sociedade**. In: MIRANDA, Orlando de. **Para ler Ferdinand Tönnies**. 1 ed. São Paulo: Edusp, 1995, p. 231-352.

TRIGUEIRO, Osvaldo. A espetacularização das culturas populares ou produtos culturais folkmediáticos. In: **Biblioteca on-line de ciências da comunicação**, 2005. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/trigueiro-osvaldo-espetacularizacao-culturas-populares.pdf>>. Acesso em: 14 out.2010.

_____. A Folkcomunicação e as múltiplas (inter)mediações culturais da audiência da televisão. In: **Biblioteca on-line de ciências da comunicação**, 2010. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/trigueiro-osvaldo-folkcomunicacao.pdf>> acessado em: 14 jul.2015.

UNESCO. **Declaração de Veneza**. Veneza, Itália, 1986. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0006/000685/068502por.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2010.

ONU- **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/declaracao/>>. Acesso em: 15 dez. 2014.

_____. **Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos**, 1966. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm/>. Acesso em: 15 dez. 2014.

ZABALA, Antoni. **A prática educativa: como ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

ZÉMOR, Pierre. **La communication publique**. Puf, Col. **Que sais-je?** o campo da comunicação pública. Paris, 1995. Trad. Elizabeth Brandão. Disponível em: <<https://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf>>. Acesso em: 14 jan.2014.

_____. Zémor fala sobre comunicação pública na Enap. In: **Revista do Serviço Público**, v.2, n.60. Brasília: ENAP, 2009, p. 197-200. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/viewFile/22/19>>. Acesso em: 13 Set. 2013.

VILLAÇA, Flávio. **O que todo o cidadão precisa saber sobre Habitação**. São Paulo: Global, 1986.

VERNANT, Jean-Pierre. **As origens do pensamento grego**. São Paulo: Edusp, 2002.

VIANA, Nildo. **Estado, Democracia e Cidadania**. Rio de Janeiro: Achiamé, 2003.

VIOTTI, Evani. **Introdução aos Estudos Linguísticos**. O que é linguística? Material disponibilizado pela Universidade Federal de Santa Catarina-Centro de Comunicação e Expressão. Florianópolis: UFSC, 2007. Disponível em:

<http://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoBasica/estudosLinguisticos/assets/317/TEXT0_BASE_-_VERSAO_REVISADA.pdf>. Acesso: 12 set. 2010.

VYGOTSKY, Lev. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

WEIL, Pierre *et. al.* **Rumo à nova transdisciplinaridade: sistemas abertos de conhecimento**. São Paulo: Summus, 1993.

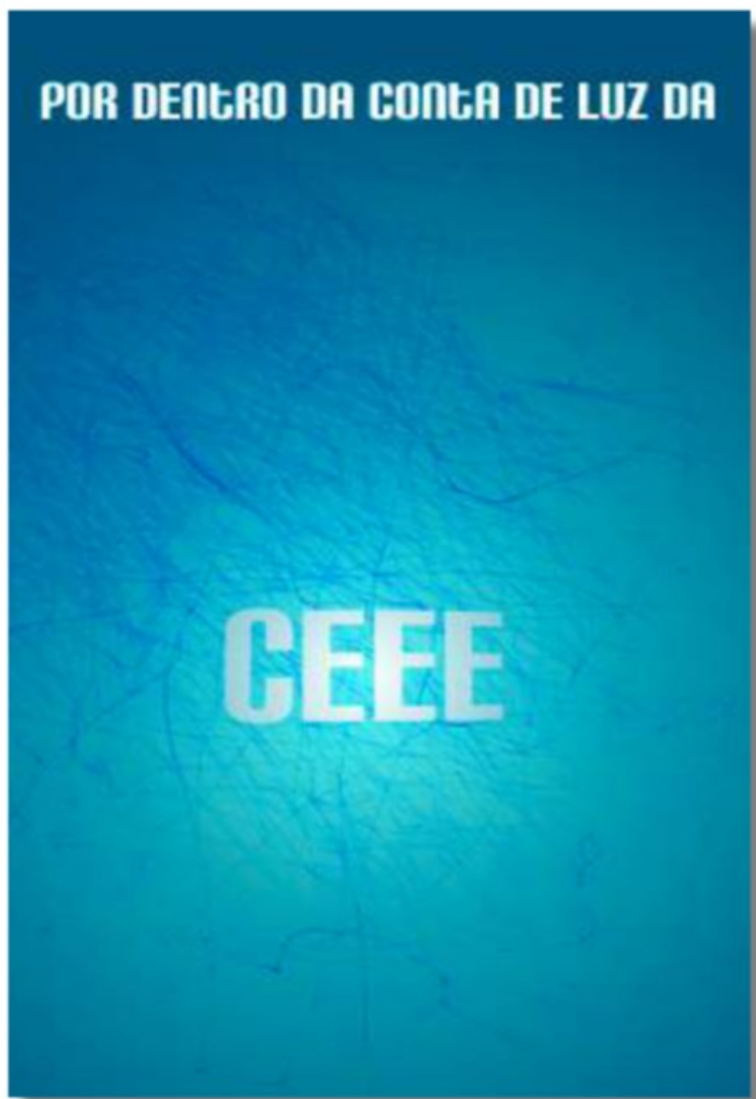
WELS, Ana. As assessorias de comunicação social na esfera pública estadual. In: HAUSSEN, Doris, DORNELLES, Beatriz (orgs.). **Estudos contemporâneos da comunicação**. Coleção. Comunicação, n. 42. Porto Alegre: Sulina, 2007, p. 97-119.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. São Paulo: Paulus, 2006.

_____. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

ANEXOS

ANEXO A
Demonstrativo de análise: Cartilha CEEE.



Especificações:

Nome: Por dentro da conta de luz.

Produção: Poder Executivo - CEEE- Rio Grande do Sul.

Cidade: Porto Alegre / RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2005.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 17.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.agergs.rs.gov.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na pertinente informação sobre as contas de energia elétrica juntamente com as informações técnicas e legais para o consumidor.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza	X			A informação é excessivamente técnica e pouco clara, sendo repassada com uma linguagem que dificulta a compreensão do cidadão comum. O seu conteúdo apresenta uma multiplicidade de dados específicos, técnicos, econômicos e financeiros, que necessitam de informação complementar, devido a sua difícil decodificação.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação	X			Para um documento que se apresenta como instrumento didático, a cartilha possui uma extrema dificuldade de comunicação tendo em vista seu caráter exclusivamente técnico e institucional. As informações apresentam ruídos em seu formato de transmissão, dificultando a recepção do usuário e afetando diretamente o seu grau de compreensão a partir de uma abordagem não inclusiva que, contrariamente, se afasta dos interesses do seu destinatário.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade	X			A tipografia utiliza um único tipo de fonte, mantendo a unidade. O problema maior deve-se ao grande conteúdo de texto, que obrigou o uso da fonte em seu formato condensado (mais estreito) e com espaço de entrelinhas reduzido, fazendo com que o texto seja bloqueado e pesado para o leitor.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade	X			No formato de livreto, o conteúdo é apresentado de forma maciça, pesada. Mesmo tendo uma distribuição ordenada, não agrega atrativos gráficos que convida o cidadão de pouca cultura a uma leitura prazerosa.

Escala de valores adotados:

- 1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO B
Demonstrativo de análise: Cartilha Procon.



Especificações:

Nome: Procon RS.

Produção: Poder Executivo - Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social Governo do Estado RS.

Cidade: Porto Alegre /RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2009.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 28.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.procon.rs.gov.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na pertinente informação sobre os direitos e as políticas públicas em defesa do consumidor. O texto agrega às informações institucionais, informações práticas para o cidadão.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A linguagem utilizada é clara e permite a boa compreensão sobre o seu conteúdo programático, oferecendo exemplos reais inseridos na vivência cotidiana do cidadão. Entre os capítulos apresentados é possível compreender os papéis entre as atividades do fornecedor e quais as defesas do indivíduo, enquanto consumidor. Um referencial importante é o acréscimo de Dicas Específicas que facilitam a compreensão dos assuntos abordados.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara. O conteúdo é transmitido de forma adequada, mantendo o foco na qualidade do texto e riqueza de exemplos práticos e elucidativos.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	A tipografia adotou uma fonte comercial, buscando a diferenciação através da multiplicidade de formatos e cores, como indicação da separação entre capítulos e parágrafos.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto, recebeu uma diagramação com moderado uso de cores, tornando o material mais atrativo. O emprego de ilustrações em policromia e com excelente qualidade gráfica, acrescentou uma concepção dinâmica à leitura ampliando o interesse de jovens e adultos..

Escala de valores adotados:

- 1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO C

Demonstrativo de análise – Cartilha: O SUS e a pessoa com deficiência.



Especificações:

Nome: O SUS e a pessoa com deficiência.

Produção: Poder Executivo - Secretaria da Saúde Governo do Estado RS.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado do Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Pacientes.

Ano: 2010.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 29.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.saude.rs.gov.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na pertinente informação sobre os direitos do Sistema Único de Saúde, seus programas, legislação e contatos úteis.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação indica por meio de linguagem clara o acesso aos serviços de reabilitação e legislação, utilizando os exemplos de vida de outros indivíduos que enfrentam o mesmo problema e como ultrapassar as barreiras quanto a sua realidade. Um referencial importante é o acréscimo de um glossário específico, que explica os termos técnicos de forma simplificada.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara. O conteúdo é extenso, mas exposto de forma simplificada, permitindo que o seu uso seja prolongado, como material de referência e consulta posterior.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	A tipografia adotou uma fonte diferenciada. A família Comic Sans , largamente utilizada nas publicações de histórias em quadrinhos, reforça a origem das cartilhas antigas através de sua familiaridade com a tipologia manuscrita. O tamanho e o espaço entre linhas permite boa leitura.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo, disposto em formato de livreto, recebeu uma diagramação leve e simplificada. Talvez devesse fazer maior uso de imagens, considerando o público-alvo.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO D

Demonstrativo de análise – Cartilha: Defensoria Pública RS



Especificações:

Nome: Defensoria Pública: Instituição essencial à justiça.

Produção: Poder Executivo - Defensoria Pública RS - Governo do Estado RS.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano de Produção: 2010.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 14.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.defensoria.rs.def.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na pertinente informação sobre o direito do cidadão em áreas como a da família, do consumidor, da criança e do adolescente.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação vem dividida entre o institucional (formal) e a instrutiva, no padrão das histórias em quadrinhos. Em ambos os casos foi utilizada uma linguagem clara e adequada, especialmente aquela contida nos balões, através da fala dos personagens. Um referencial importante para consulta é a relação de todos os endereços da defensoria no estado gaúcho.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação, através do aspecto lúdico da história em quadrinhos, fortalece o interesse do leitor quanto ao conteúdo proposto, valendo-se da qualidade do texto e da riqueza das imagens. Uma cartilha apropriada para um público de todas as idades, ao relacionar na sequência dos quadrinhos a informação e os serviços prestados pelo órgão à realidade social do cidadão.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	A tipografia utiliza uma fonte padrão (Arial) em corpo e entrelinhas adequados para as informações institucionais. Quanto às páginas que contêm as histórias em quadrinhos, as fontes adotadas mantêm o padrão tradicional tipo manuscrito.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto, apresenta as informações a partir de uma clara disposição gráfica, que ao adotar a dinâmica das histórias em quadrinhos, potencializa o interesse do leitor.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO E
Demonstrativo de análise – Cartilha: Manual da Liberdade.



Especificações:

Nome: Manual da Liberdade - informações para superar as dificuldades do cárcere em busca da liberdade.

Produção: Poder Executivo - Defensoria Pública Governo do Estado RS.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral, sobretudo, apenados e seus familiares.

Ano de Produção: 2013.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 37.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.defensoria.rs.def.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na pertinente informação sobre o direito do apenado e de que forma se dá a sua assistência jurídica integral.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza		X		A informação não vem transmitida de forma clara, devido ao seu conteúdo altamente técnico e à legislação apresentada. Muito embora dirigido ao apenado e seus familiares, muitos dos termos, mesmo os mais simples, necessitam do esclarecimento de um profissional do Direito.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação		X		A comunicação não ocorre de maneira satisfatória devido ao grande número de informações legais contidas em um único material, e com pouca interatividade com o leitor. O conhecimento necessário fica em segundo plano diante do formato de transmissão da mensagem, de difícil compreensão para o público em geral.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade		X		A tipografia utiliza múltiplas fontes e cores, procurando diferenciar os temas tratados e em corpo e entrelinhas adequados, porém a falta de unidade gráfica, mesclar fotografias, documentos legais e tabelas complexas, pode trazer alguma dificuldade para a sua compreensão.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo disposto em formato de livreto, apresenta as informações posicionadas de forma massiva e irregular, nos sentidos vertical e horizontal (retrato e paisagem), fazendo com que o leitor se obrigue a girar muitas vezes o material, a fim de compreender o seu objeto de interesse.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO F
Demonstrativo de análise – Cartilha do Autismo.



Especificações:

Nome: Cartilha do Autismo.

Produção: Poder Legislativo - Assembleia Legislativa RS.

Cidade: Porto Alegre / RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Familiares de pacientes.

Ano de Produção: 2011.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 22.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.al.rs.gov.br/>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresenta importantes informações sobre o transtorno do desenvolvimento/autismo, auxiliando na sua compreensão.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação indica por meio de linguagem clara o significado, sintomas, diagnóstico, tratamento, recomendações e legislação utilizando referenciais de importantes especialistas.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara e, mesmo dirigida a um segmento específico, permite o seu acesso ao público em geral.

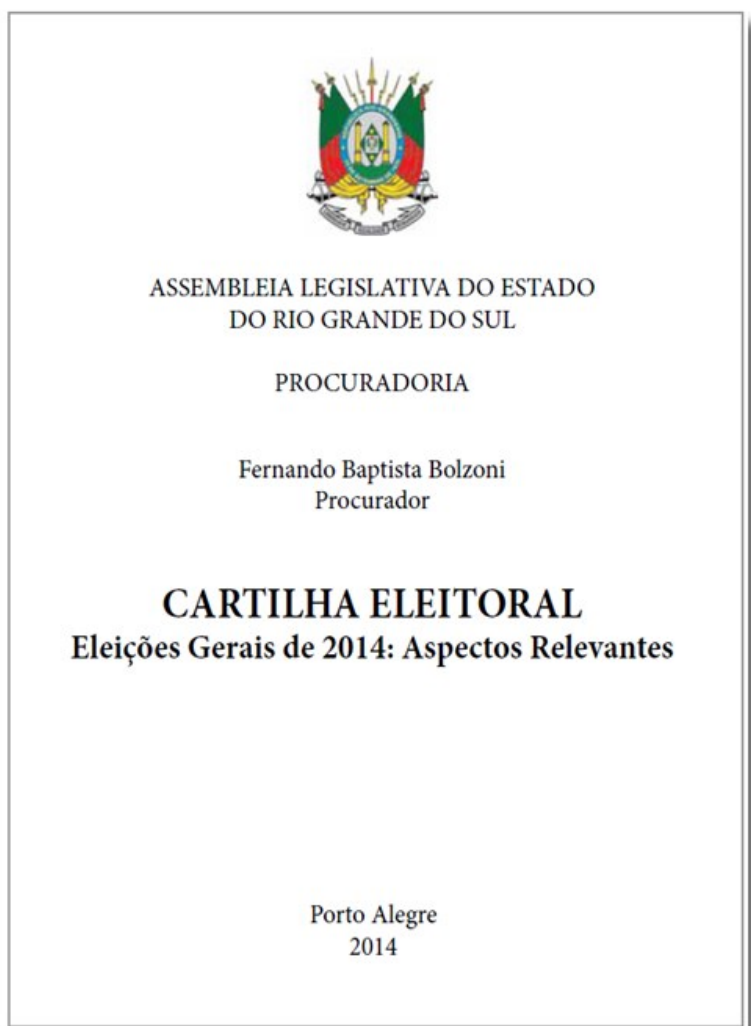
Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade		X		Foi utilizado apenas um tipo de fonte legível, porém, o seu corpo (tamanho) poderia ser um ou dois pontos maior. O espaçamento de entrelinhas é satisfatório, permitindo boas condições de leitura.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação simplificada, utilizando poucas imagens, cores ou outro artifício que incentivasse o interesse em sua leitura.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO G
Demonstrativo de análise – Cartilha Eleitoral Eleições Gerais 2014.



Especificações:

Nome: Cartilha Eleitoral – Eleições Gerais 2014 -Aspectos Relevantes

Produção: Poder Legislativo - Assembleia Legislativa RS.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos, sobretudo, os eleitores.

Ano: 2014.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 64.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.al.rs.gov.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado possui importantes informações sobre o sistema eleitoral e a legislação vigente para o ano de 2014.

Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	Muito embora informe em suas páginas iniciais que sua utilização é dirigida a todo o cidadão, as informações apresentadas não facilitam a compreensão do público em geral. O uso demasiado de vocabulário específico, sem a sua devida contextualização, passa a representar uma barreira neste material.

Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação	X			A comunicação é clara, mas restrita a determinados segmentos específicos que a entendam e possam usufruí-la. Sua formatação está baseada no uso de planilhas e tabelas, informando a legislação pertinente com o uso de expressões estritamente jurídicas.

Categoria: Conteúdo Gráfico

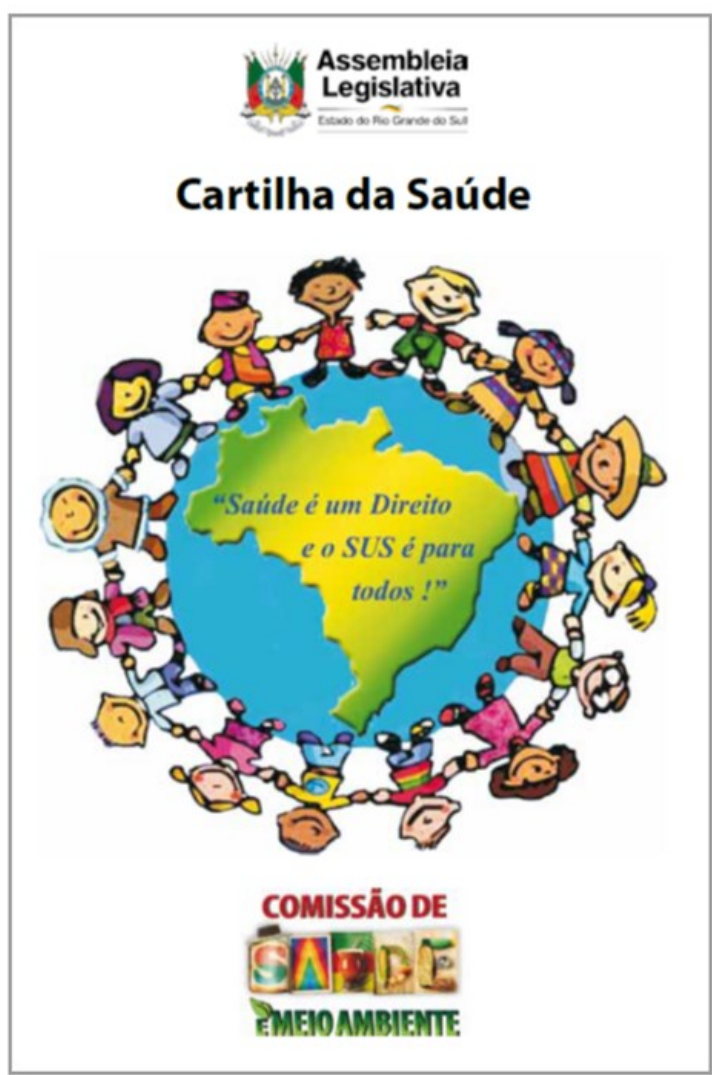
Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade		X		Foi utilizado apenas um tipo de fonte, legível e com espaçamento de entrelinhas satisfatório, permitindo boas condições de leitura e condizente com um material de cunho jurídico, voltado a um público específico.

Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo disposto em formato de livreto, recebeu uma diagramação simplificada, sem o uso de imagens, cores ou outro artifício que incentivasse o interesse em sua leitura.

Escala de valores adotados:

- 1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO H
Demonstrativo de análise – Cartilha da Saúde.



Especificações:

Nome: Cartilha da Saúde.

Produção: Poder Legislativo - Assembleia Legislativa RS.

Cidade: Porto Alegre / RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2015.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 56.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.al.rs.gov.br/>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado exibe importantes informações sobre o Sistema Único de Saúde – SUS, direitos e deveres do cidadão.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza		X		Apresenta clareza parcial ao mesclar o uso de vocabulário entre o simples e o técnico, porém as informações necessárias foram transmitidas de forma a respeitar as situações do cotidiano vivenciadas pelo cidadão.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação		X		A comunicação é satisfatória e se utiliza de imagens e símbolos para reforçar a explicação sobre o conteúdo textual. Sua formatação está baseada na objetividade e legislação pertinente.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	As fontes utilizadas apresentam boa legibilidade e com espaçamento de entrelinhas adequado, oferecendo boas condições para leitura.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação simplificada, sem atrativos, mas com o roteiro e sequência da informação adequados.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO I

Demonstrativo de análise – Cartilha: Fique por dentro da Assembleia RS.



Especificações:

Nome: Fique por dentro da Assembleia Legislativa RS
Produção: Poder Legislativo - Assembleia Legislativa RS.
Cidade: Porto Alegre/RS.
Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.
Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.
Ano: 2017.
Tiragem inicial: Não informado.
Nº de Páginas: 24.
Veiculação: Impresso e eletrônico.
Acesso eletrônico: <http://www.al.rs.gov.br/>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado compõe-se pela informação sobre o Poder Legislativo e dá conhecimento ao trabalho desenvolvido pelos Deputados Estaduais.

Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação utiliza uma linguagem clara, adaptando o teor técnico do órgão com um vocabulário de fácil compreensão. Utiliza o desenho de personagens, jovens adolescentes, como forma de interação com seu público-alvo. Um referencial importante é o acréscimo de um glossário específico, que explica os termos técnicos de forma simplificada.

Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara e convidativa à leitura. A informação é transmitida de forma simplificada, em harmonia a partir do diálogo atual presente na comunicação adotada pelos jovens, seja pelo linguajar utilizado nas redes sociais (símbolos e emojis *) ou mesmo pelas vestimentas modernas de seus personagens.

* Originários do Japão, os **emojis** são ideogramas usados em mensagens eletrônicas.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	Foram adotadas fontes diferenciadas visando separar os níveis da informação. Como o conteúdo vem representado pelo simbolismo das redes sociais, as fontes representaram as caixas de diálogo de aplicativos (WhatsApp e Facebook Messenger *). Já o texto informativo se utiliza de uma fonte lúdica, reproduzindo aquela manuscrita, em consonância com a proposta da cartilha.

Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto, recebeu uma diagramação didática e atrativa, sobretudo pelo adequado uso de imagens.

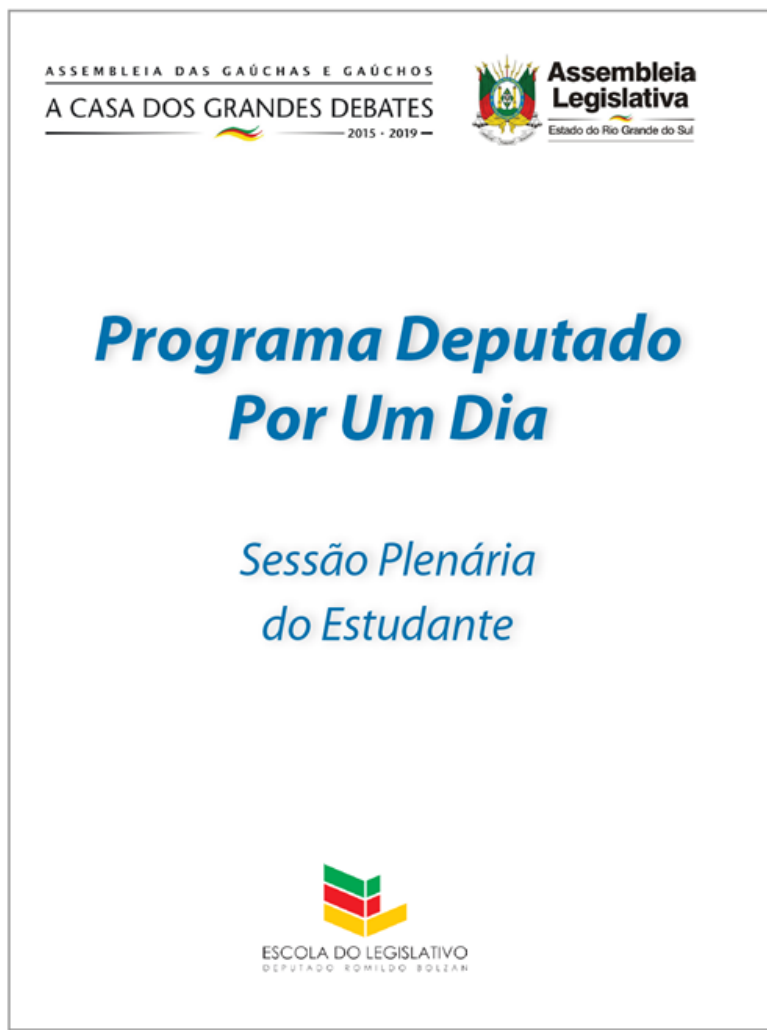
* **WhatsApp** e **Facebook Messenger** são aplicativos **on-line** de mensagens instantâneas (texto e vídeo).

Escala de valores adotados:

1 Inadequado 2 Parcialmente adequado 3 Plenamente adequado

ANEXO J

Demonstrativo de análise – Cartilha: Programa Deputado por um dia.



Especificações:

Nome: Programa Deputado por um dia

Produção: Poder Legislativo - Assembleia Legislativa RS.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral, sobretudo, jovens.

Ano: 2017.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 40.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.al.rs.gov.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado possui informação sobre o Poder Legislativo explicando a importância do exercício de cidadania para os adolescentes.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação utiliza uma linguagem clara, adaptando o teor técnico do órgão com um vocabulário de fácil compreensão. Utiliza o desenho de personagens, jovens adolescentes como forma de interação com seu público-alvo.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara e convidativa à leitura. A informação é transmitida de forma simplificada e em harmonia a partir do diálogo atual presente na comunicação adotada pelos jovens.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	Foram adotadas fontes diferenciadas visando separar os níveis da informação. O conteúdo vem representado por cores e capítulos especiais
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto, recebeu uma diagramação didática e atrativa, principalmente pelo adequado uso de imagens e infográficos, em consonância com a proposta da cartilha.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO L
Demonstrativo de análise – Cartilha do Trabalhador.



Especificações:

Nome: Cartilha do Trabalhador.

Produção: Poder Judiciário - Tribunal do Trabalho.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral, sobretudo trabalhadores.

Ano: 2005.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 53.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <https://www.trt4.jus.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na informação sobre os direitos trabalhistas, legislação e o correto uso da Carteira de Trabalho, entre outros temas de relevância.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A linguagem utilizada é clara e permite a boa compreensão sobre o seu conteúdo programático, oferecendo exemplos reais inseridos na vivência cotidiana do cidadão. Entre os capítulos apresentados é possível compreender a preocupação de divulgar os direitos relacionados na Constituição Federal, na Consolidação das Leis Trabalhistas e legislações complementares. Um referencial importante é o uso de ícones gráficos (desenhos) que facilitam a compreensão de cada assunto específico.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara e mesmo dirigida a um segmento dos trabalhadores, permite o seu acesso ao público em geral.

Categoria: Conteúdo Gráfico

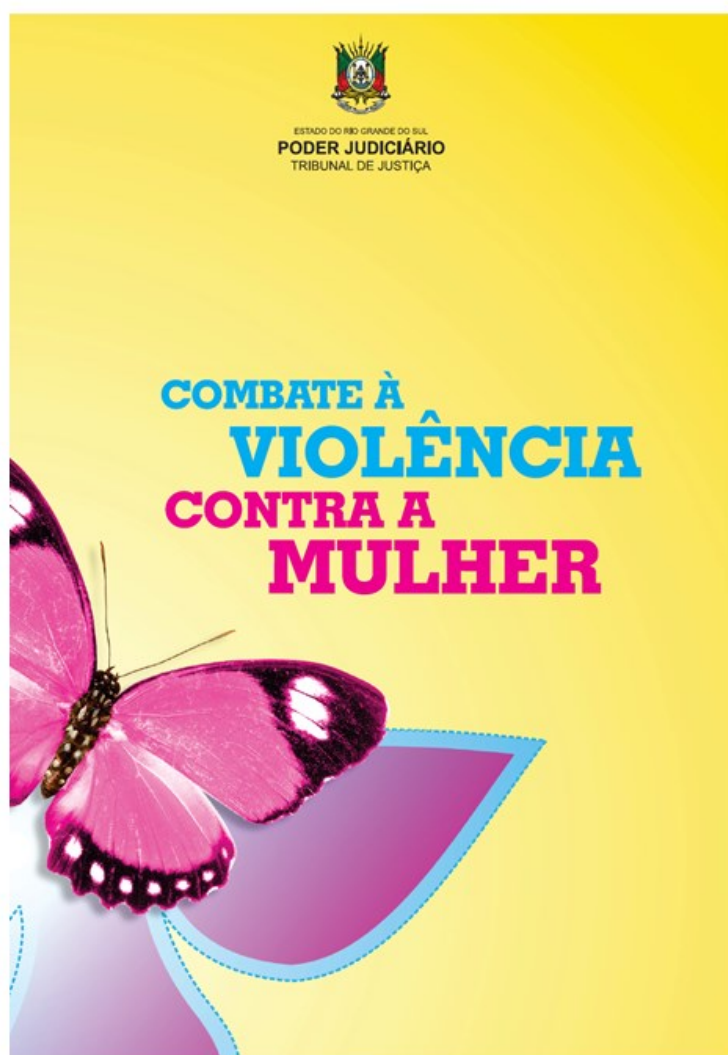
Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	O conteúdo se utiliza de fontes tipográficas adequadas, com corpo (tamanho) e espaçamento que permite boa legibilidade.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação didática e atrativa, especialmente pelo adequado uso de imagens.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO M

Demonstrativo de análise – Cartilha: Combate à violência contra a mulher.



Especificações:

Nome: Combate à violência contra a mulher.

Produção: Poder Judiciário - Tribunal de Justiça.

Cidade: Porto Alegre/RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano de Produção: 2006.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 22.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.tjrs.jus.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na informação sobre a Lei Maria da Penha e os direitos da mulher.

Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação indica por meio de linguagem clara, os tipos de agressão e o acesso aos serviços legais de proteção a mulher vítima de agressão. Um referencial importante é o acréscimo de informações sobre como agir em caso de emergência.

Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara. O conteúdo é transmitido de forma adequada, mantendo o foco na qualidade do texto e riqueza de exemplos práticos e elucidativos.

Categoria: Conteúdo Gráfico

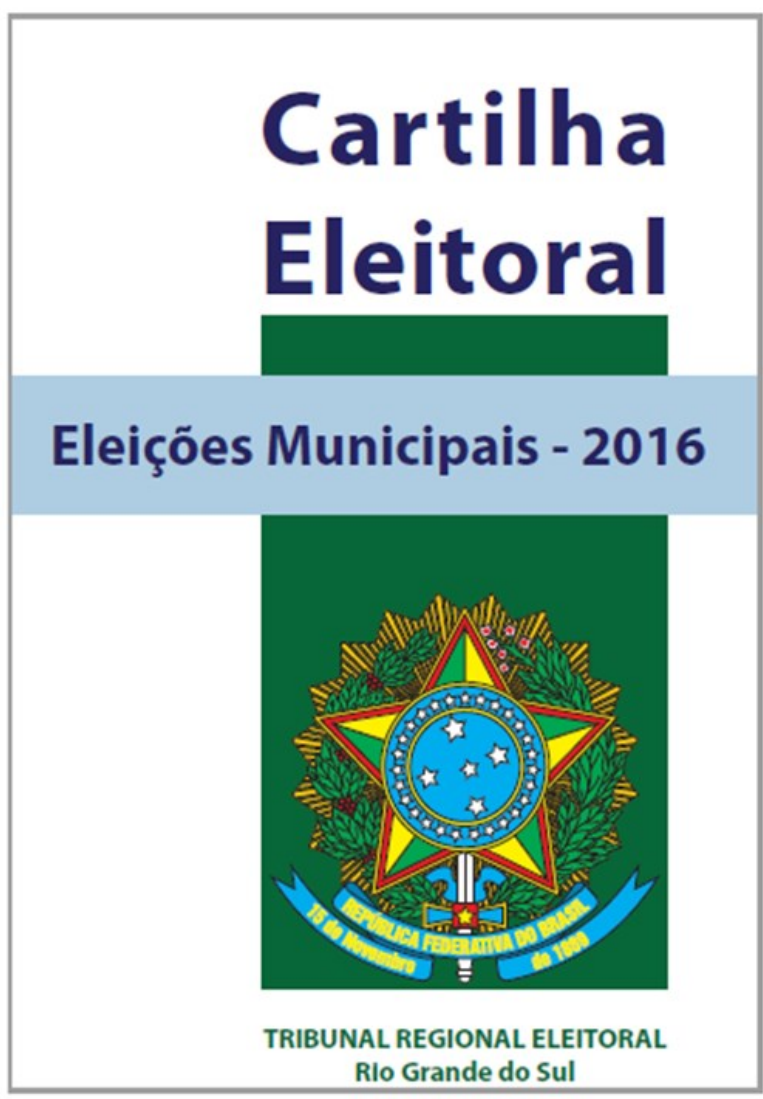
Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	A tipografia adotou uma fonte simples e de boa legibilidade com corpo (tamanho) e o espaço entre linhas permite a leitura de forma acessível.

Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação objetiva, sem o uso de imagens, mas com um leve colorido em todas as páginas, contribuindo para o interesse em sua leitura.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO N
Demonstrativo de análise – Cartilha eleitoral – Eleições Municipais 2016.



Especificações:

Nome: Cartilha eleitoral – Eleições Municipais 2016.

Produção: Poder Judiciário Federal – Tribunal Eleitoral do Rio Grande do Sul.

Cidade: Porto Alegre/ RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul

Público- Alvo: Cidadãos em geral, sobretudo, eleitores.

Ano: 2016.

Tiragem inicial: 500 exemplares.

Nº de Páginas: 28.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.tre-rs.jus.br/>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado possui importantes informações sobre o sistema eleitoral e a legislação vigente para o pleito municipal de 2016.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza	X			A informação indica se utiliza de linguagem direta, mas excede no uso de termos não usuais para o grande público, como Biometria, contingência, paraestatal e onerosidade , entre outros.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação	X			A comunicação não é clara. Utiliza a metodologia de Perguntas e Respostas (61 ao todo), e mesmo dirigida a um segmento específico (eleitores), dificulta a absorção pela quantidade de texto à compreensão do público em geral.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	Foi utilizado apenas um tipo de fonte (legível), com corpo (tamanho) e entrelinhas adequados, permitindo boas condições de leitura.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação simplificada, não utilizando imagens, cores ou outro artifício que incentivasse o interesse em sua leitura. Um material estritamente técnico.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO O

Demonstrativo de análise – Cartilha do empregado e empregador doméstico.



Especificações:

Nome: Cartilha do empregado e empregador doméstico.

Produção: Poder Judiciário - Tribunal do Trabalho.

Cidade: Porto Alegre / RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral, sobretudo, trabalhadores domésticos.

Ano: 2016.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 52.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.trt4.jus.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na informação sobre a conduta legal do Empregado e do Empregador doméstico, abordando seus principais elementos.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação utiliza uma linguagem clara, adaptando o teor técnico do órgão com um vocabulário de fácil compreensão. Utiliza o desenho simplificado e próprio das cartilhas como elemento de interação com seu público-alvo.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara e convidativa a leitura. A informação é transmitida de forma simplificada e permite que o trabalhador consiga identificar os elementos mais importantes com o auxílio de imagens facilmente compreensíveis (desenhos).

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	Foi adotada uma fonte apenas e de fácil leitura. Seu formato e entrelinhas adequados permitem a boa compreensão do conteúdo.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação, didática e atrativa, principalmente pelo adequado uso de imagens.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO P

Demonstrativo de análise – Cartilha do empregado e do empregador rural.



Especificações:

Nome: Cartilha do empregado e do empregador rural.

Produção: Poder Judiciário - Tribunal do Trabalho.

Cidade: Porto Alegre / RS.

Distribuição: Estado Rio Grande do Sul.

Público- Alvo: Cidadãos em geral, especialmente trabalhadores rurais.

Ano: 2016.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 44.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.trt4.jus.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na informação sobre a conduta legal do Empregado e do Empregador Rural, abordando seus principais elementos.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação utiliza uma linguagem clara, segue a linha da cartilha anterior ao adaptar o teor técnico do a um vocabulário de fácil compreensão. Também faz uso de desenhos simplificados como elemento de interação com seu público-alvo.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação é clara e convidativa a leitura. A informação é transmitida de forma simplificada e permite que o trabalhador do campo consiga identificar os elementos mais importantes com o auxílio de imagens facilmente compreensíveis (desenhos).

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade		X		Foi adotada uma fonte apenas. Embora seja uma fonte simplificada, a sua leitura fica prejudicada pela distorção (esticadas) e pela redução do espaço entrelinhas. Não compromete a apresentação do conteúdo, mas traz dificuldades para sua absorção.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato de livreto recebeu uma diagramação, didática e atrativa, sobretudo pelo adequado uso de imagens.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO Q

Demonstrativo de análise – Cartilha: Democratização da Comunicação.



Especificações:

Nome: Democratização da Comunicação – Como domar essa tal de mídia?

Produção: FNDC - Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação.

Cidade: Brasília/RS.

Distribuição: Nacional.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2006.

Tiragem inicial: 1.500 exemplares.

Nº de Páginas: 44

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.fndc.org.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado possui informação sobre a importância do acesso democrático à informação.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza		X		Apresenta clareza parcial, ao mesclar o uso de vocabulário entre o simples e o técnico, porém as informações necessárias foram transmitidas de forma a instruir o cidadão sobre o funcionamento dos meios de comunicação e a sua relação com a democracia.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação		X		A comunicação segue a lógica de uma apostila didática, valendo-se de capítulos específicos para separar o extenso conteúdo abordado.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade		X		Foram adotadas fontes diferenciadas visando separar os níveis da informação, com corpo (formato) e espaço entrelinhas adequadas para a leitura.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo pela quantidade de texto recebeu uma boa diagramação com o uso intercalado de imagens e grafismos coloridos, buscando tornar o material atraente e agradável à leitura.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO R
Demonstrativo de análise – Cartilha: Porque precisamos da Conferência...



Especificações:

Nome: Porque precisamos da Conferência Nacional de Comunicação?

Produção: FNDC - Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação.

Cidade: Brasília/DF.

Distribuição: Nacional.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2006.

Tiragem inicial: 3.000 exemplares.

Nº de Páginas: 20.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.fndc.org.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na informação sobre a importância e necessidade de realização da Conferência Nacional de Comunicação.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação utilizar linguagem de fácil compreensão, esclarecendo em destaque, os termos específicos através quadros explicativos. Informa as propostas temáticas de maneira didática.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação se utiliza de exemplos do cotidiano, apresentando ao leitor a importância da ação democrática dos meios de comunicação.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade		X		Foram adotadas fontes diferenciadas visando à separação dos níveis da informação. O corpo (formato) da fonte está adequado, porém o espaço de entrelinhas poderia ser aumentado a fim de facilitar a sua leitura.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo pela quantidade de texto recebeu uma diagramação harmônica e de boa comunicação, buscando na inserção de imagens e grafismos coloridos, tornar o material atraente e agradável à leitura.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO S

Demonstrativo de análise – Cartilha: Políticas locais para a comunicação...



Especificações:

Nome: Políticas locais para a comunicação democrática.

Produção: Intervozes – Coletivo Brasil de Comunicação Social.

Cidade: São Paulo / SP.

Distribuição: Nacional.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2012.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 10.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://intervozes.org.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo consiste em informação a respeito do debate das políticas democráticas de comunicação no Brasil.

Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza	X			A informação não utiliza linguagem de fácil compreensão para o público em geral, que também tem interesse na democratização da informação. O teor técnico do documento apresenta um vocabulário próprio e nem sempre de fácil entendimento para o cidadão como <i>contemplanar, pluralidade, basilar e mercê</i> , entre outras.

Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação	X			A comunicação não está clara, pois não é realizada de forma simplificada e, diferente do exposto na abertura do material, não convida à participação da cidadania para um debate tão importante, quanto a democratização da informação.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	Foram adotadas fontes diferenciadas visando separar os níveis da informação, com corpo (formato) e espaço entrelinhas adequadas para a leitura.

Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade		X		O conteúdo pela quantidade de texto recebeu uma diagramação semelhante às revistas e jornais, com três colunas. Busca com a inserção de grafismo e o uso de cores produzir o contraste necessário para tornar o material agradável à leitura.

Escala de valores adotados:

- 1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO T

Demonstrativo de análise – Cartilha: Caminhos para a luta pelo direito...



Especificações:

Nome: Caminhos para a luta pelo direito à comunicação do Brasil.

Produção: Interozes – Coletivo Brasil de Comunicação Social.

Cidade: São Paulo / SP.

Distribuição: Nacional.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: 2015.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 33.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://intervozes.org.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste pelo debate (político) para que a sociedade compreenda os meios de comunicação como bens de interesse público.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza	X			A informação busca utilizar linguagem de fácil compreensão e da necessidade de esclarecimento de um termo específico (técnico), se utiliza de um quadro explicativo. Informa o acesso para legislação, permitindo que o cidadão conheça e se informe sobre o tema da democratização da informação.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação		X		A comunicação se utiliza de exemplos do cotidiano, apresentando ao leitor situações da atualidade no meio da comunicação. Cabe reforçar o alto teor do posicionamento político do material que evidenciado nas duras críticas (pelos editores) a elementos e personagens identificados como nocivos para a democratização do direito à informação.

Categoria: Conteúdo Gráfico

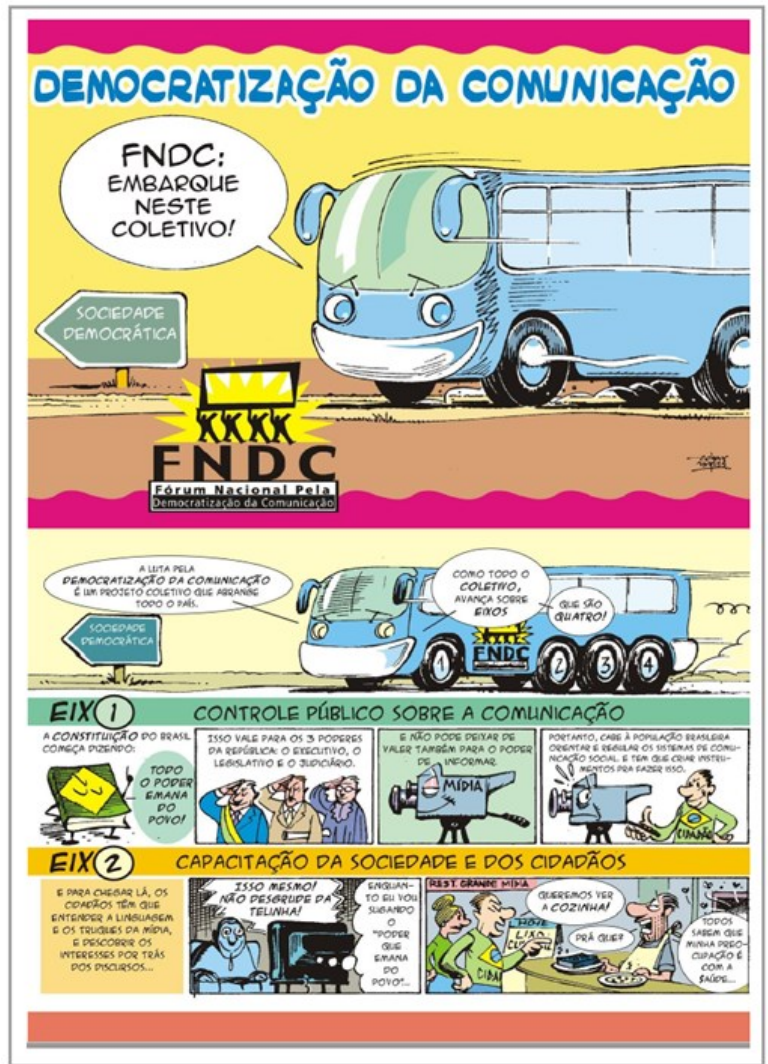
Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	Foram adotadas fontes diferenciadas visando separar os níveis da informação, com corpo (formato) e espaço entrelinhas adequados para a leitura. Algumas das fontes remetem ao grafismo de contestação pintado em espaços públicos.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo pela quantidade de texto disposto recebeu uma diagramação harmônica e de boa comunicação, buscando na inserção de imagens e grafismos coloridos tornar o material atraente e agradável à leitura.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado

ANEXO U

Demonstrativo de análise – Cartilha: Democratização da Comunicação.



Especificações:

Nome: Democratização da Comunicação.

Produção: FNDC – Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação.

Cidade: Brasília/DF.

Distribuição: Nacional.

Público- Alvo: Cidadãos em geral. Jovens e adultos.

Ano: Não divulgado.

Tiragem inicial: Não informado.

Nº de Páginas: 2.

Veiculação: Impresso e eletrônico.

Acesso eletrônico: <http://www.fndc.org.br>

Categoria: Conteúdo Programático

Quanto à Pertinência	1	2	3	Observações
Concisão			X	O conteúdo apresentado consiste na informação sobre a importância do acesso democrático à informação.
Quanto à Linguagem	1	2	3	Observações
Clareza			X	A informação vem dividida entre o institucional (formal) e a instrutiva, no padrão das histórias em quadrinhos. Em ambos os casos foi utilizada uma linguagem clara e adequada, sobretudo aquela contida nos balões, pela fala dos personagens.
Quanto à Comunicação	1	2	3	Observações
Adequação			X	A comunicação através do aspecto lúdico da história em quadrinhos, fortalece o interesse do leitor quanto ao conteúdo proposto, valendo-se da qualidade do texto e da riqueza das imagens. Uma cartilha apropriada para um público de todas as idades, ao relacionar na sequência dos quadrinhos, a informação e os serviços prestados pelo órgão à realidade social do cidadão.

Categoria: Conteúdo Gráfico

Quanto à Tipografia	1	2	3	Observações
Legibilidade			X	A tipografia utiliza uma fonte padrão (Arial) em corpo e entrelinhas adequados para as informações institucionais. Quanto às páginas que contêm as histórias em quadrinhos, as fontes adotadas mantêm o padrão tradicional tipo manuscrito.
Quanto à Diagramação	1	2	3	Observações
Atratividade			X	O conteúdo disposto em formato folheto (simples) apresenta as informações a partir de uma clara disposição gráfica que ao adotar a dinâmica das histórias em quadrinhos, potencializa o interesse do leitor.

Escala de valores adotados:

1 Inadequado
 2 Parcialmente adequado
 3 Plenamente adequado



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Pró-Reitoria de Graduação
Av. Ipiranga, 6681 - Prédio 1 - 3º. andar
Porto Alegre - RS - Brasil
Fone: (51) 3320-3500 - Fax: (51) 3339-1564
E-mail: prograd@pucrs.br
Site: www.pucrs.br