

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas

Programa de Pós-Graduação em Sociologia

Pedro Farias da Cunha

O papel da linguagem técnica na construção das cidades

Uma análise a partir da Sociologia da Cognição

Belo Horizonte – MG

2025

Pedro Farias da Cunha

O papel da linguagem técnica na construção das cidades

Uma análise a partir da Sociologia da Cognição

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Orientador: Dimitri Fazito de Almeida Rezende

Belo Horizonte – MG

2025

301 C972p 2025	<p>Cunha, Pedro Farias.</p> <p>O papel da linguagem técnica na construção das cidades [recurso eletrônico] : uma análise a partir da sociologia da cognição / Pedro Farias Cunha. - 2025.</p> <p>1 recurso online (232 f.): pdf.</p> <p>Orientador: Dimitri Fazito de Almeida Rezende.</p> <p>Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.</p> <p>Inclui bibliografia.</p> <p>1.Sociologia – Teses. 2.Sociologia urbana - Teses. 3.Cidades e vilas - Teses.4. Linguagem - Teses. 5.Cognição - Teses I. Rezende, Dimitri. Fazito de Almeida. II.Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III.Título.</p>
----------------------	---



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FAFICH - COLEGIADO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA - SECRETARIA

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Aos 27 (vinte e sete) dias do mês de junho de 2025 (dois mil e vinte e cinco), reuniu-se a Banca Examinadora de Defesa de Dissertação de Mestrado do discente PEDRO FARIAS DA CUNHA, intitulada: "**O papel da linguagem técnica na construção das cidades: uma análise a partir da Sociologia da Cognição.**" A Banca foi composta pelos(as) professores(as) doutores (as): **Dimitri Fazito de Almeida** - Orientador (DSO/UFMG), **Nina Rosas** (DSO/UFMG) e **Davidson Afonso de Ramos** (UFVJM). Procedeu-se a arguição, finda a qual os membros da Banca Examinadora reuniram-se para deliberar, decidindo por unanimidade pela:

Aprovação da Defesa (x)

Reprovação da Defesa ()

Belo Horizonte, 27 de junho de 2025.

Assinatura dos membros da banca examinadora:



Documento assinado eletronicamente por **Nina Gabriela Moreira Braga Rosas de Castro, Professora do Magistério Superior**, em 27/06/2025, às 16:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dimitri Fazito de Almeida Rezende, Chefe de departamento**, em 27/06/2025, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Davidson Afonso de Ramos, Usuário Externo**, em 13/08/2025, às 18:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 4320366 e o código CRC EF2D9B0A.

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho aos meus camaradas do ESSA BH, Domingos, Paulo e Pedro, cuja trajetória não será esquecida, sendo este um dos resultados de nossos devaneios. Agradeço imensamente ao Dimitri pelo apoio e pela paciência necessários para orientar um forasteiro como eu; ao Luiz Delgado, que abriu as portas da Urbel para este trabalho; e por último e mais importante, à Diandra e ao Joaquim, pela compreensão e incondicional incentivo ao longo dos muitos finais de semana em que estive ausente.

Para que alguma coisa boa aconteça, e para que assim, nossa vida fortaleça.

RESUMO

A construção de políticas públicas urbanas relativas às infraestruturas de uso comum e ao direito à moradia nas cidades constitui um processo desafiador, pois, demanda, idealmente, a cooperação e a participação conjunta de diversas partes interessadas, com trajetória e origens distintas, de modo a incorporar efetivamente as demandas sociais de seu público-alvo. Nesse contexto, a linguagem técnica— oriunda dos campos da engenharia civil, da arquitetura e do urbanismo —, empregada por agentes públicos, políticos, interlocutores e outros atores nas práticas ordinárias desse processo, exerce um papel relevante que merece atenção. É por meio dessa variante linguística que determinadas ideias são compartilhadas, debates são construídos e decisões são tomadas. Este trabalho tem como objetivo investigar, a partir do método exploratório da teoria fundamentada, a função qualitativa dessa vertente técnica — permeada por jargões e terminologias próprias — nos processos colaborativos de construção e efetivação de políticas habitacionais no Aglomerado Santa Lúcia, em Belo Horizonte, com ênfase nas práticas locais. A escolha dessa escala de observação se dá em função do entendimento de que só a partir da avaliação da *práxis* é possível apreender o real impacto dessa linguagem específica sobre as políticas públicas no contexto analisado. A fundamentação teórica e analítica do trabalho apoia-se em conceitos-chave da sociologia da cognição, como o compartilhamento de enquadramentos, o funcionamento do cérebro social e o afloramento de estados mentais ao longo das práticas observadas.

Palavras-chaves: aglomerado santa lúcia; enquadramentos; linguagem; moradia; sociologia da cognição; teoria fundamentada.

ABSTRACT

The development of urban public policies related to common-use infrastructure and the right to housing in cities is a challenging process, as it ideally requires cooperation and joint participation by various stakeholders, with different backgrounds and origins, in order to incorporate the social demands of its target audience. In this context, technical language – originating from the fields of civil engineering, architecture and urban planning – used by public agents, politicians, interlocutors and other actors in the ordinary practices of this process, plays a relevant role that deserves attention. It is through this linguistic variant that certain ideas are shared, debates are constructed, and decisions are made. This work aims to investigate, based on the exploratory method of grounded theory, the qualitative function of this technical aspect – permeated by jargon and specific terminology – in the collaborative processes of development and implementation of housing policies in the Santa Lúcia Complex, in Belo Horizonte, with an emphasis on local practices. This observation scale was chosen based on the understanding that only by evaluating praxis can we understand the real impact of this specific language on public policies in the context analyzed. The theoretical and analytical foundation of the work is based on key concepts from the sociology of cognition, such as the sharing of frameworks, the functioning of the social brain and the emergence of mental states throughout the practices observed.

Keywords: santa lucia complex; cognitive sociology; frame analysis; grounded theory; housing; language.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Aglomerado Santa Lúcia	21
Figura 2 - Bairros com interação avaliada anteriormente (destacados em azul).....	26
Esquema 1 - Etapas da Teoria Fundamentada.....	49
Esquema 3 - Fluxo de análise e aquisição de dados	51
Figura 3 - Exemplos de memorandos utilizados neste trabalho	52
Esquema 4 - Processo padrão de categorização segundo Charmaz (2009)	62
Esquema 5 - Categorias Grupo A (variantes Linguísticas).....	65
Esquema 6 - Relação entre A.1 e A.3 (linguagem e tradução como meio de efetivação de políticas).....	67
Esquema 7 - Relação entre A.1, A.2 e A.3 (uso estratégico das variantes linguísticas)	70
Esquema 8 - Resultante de A.1 e A.3 em A.2 (novas variantes).....	71
Esquema 9 - Categorias Grupo B (Traduções)	72
Esquema 10 - Relação entre A.1, A.3 e B.1 (capacidade em efetivar as políticas)...	75
Esquema 11 - Relação entre B.1, B.3 e B.4 com B.1, A.1 e A.3 (ampliação da capacidade em operar as políticas).....	76
Esquema 12 - Relação entre B.1, B.2 e B.3 (profissionais híbridos).....	77
Esquema 13 - Categorias Grupo C (Fatores de influência).....	80
Esquema 14 - Relação entre C.5 e D.1 (fatores pessoais e manifestações emocionais dos moradores)	82
Esquema 15 - Relação entre B.1 e C.6.....	84
Esquema 16 - Categorias Grupo D (efeitos e consequências).....	89
Esquema 17 - Relação entre C.4, A.3 e D.5 (políticas ineficazes)	90
Esquema 18 - Relação entre D.4 e D.2 (impacto dos estados mentais dos agentes nos atendimentos).....	91
Esquema 19 - Relação entre C.1, C.2, C.3, C.4 e C.5 com D.2 (estados mentais ligados à fatores alheios ao agente).....	92
Esquema 20 - Relação entre C.1, C.2, C.3, C.4 e C.6 com D.1 (estados mentais ligados à fatores alheios ao morador)	93
Esquema 21 - Relações entre categorias do grupo C e D (função do relacionamento e diálogo).....	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Categorias resultantes do processo deste trabalho	60
Tabela 2 - Agrupamento de categorias	64
Tabela 3 - Tabela de codificação e categorização	110

LISTA DE ABREVIACOES

AIT – Assessoria Técnica Independente

AS – Agente Social

AT – Agente Técnico

CEMIG - Companhia Energética de Minas Gerais

GT – *Grounded Theory*

PBH – Prefeitura de Belo Horizonte

PMH – Política Municipal de Habitao Popular

URBEL - Companhia Urbanizadora e de Habitao de Belo Horizonte

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. O ESTUDO DE CASO	18
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	30
4. DEFINIÇÕES METODOLÓGICAS	47
5. PRODUÇÃO TEÓRICA.....	54
i. Codificação inicial.....	54
ii. Codificação focada	58
iii. Codificação teórica.....	62
Grupo A) Variantes linguísticas e suas funções associadas à construção das políticas	65
Grupo B) Traduções: integração linguística entre o técnico e social	72
Grupo C) Fatores subjetivos e objetivos que influenciam o processo	80
Grupo D) O processo cooperativo e seus desdobramentos	89
iv. Teorias e conceitos resultantes.....	96
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	101
BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA.....	107
APÊNDICE A – Tabela de codificação e categorização	110
APÊNDICE B - Entrevistas transcritas	160

1. INTRODUÇÃO

As políticas de planejamento e uso das cidades exercem considerável influência nos modos de vida de seus moradores, delimitando possibilidades e alternativas de moradia e de uso dos lugares comuns. Tais políticas definem — e, por vezes, indefinem — o espaço social que os cerca, considerando todo o significado simbólico, relacional e interacionista que esse conceito carrega, o que amplia, portanto, consideravelmente sua relevância enquanto fator sociológico de estudo.

As práticas de construção desses planos, usualmente conduzidas, em primeira instância, por instituições públicas, são diversas e variam de cidade para cidade quanto à composição, aos métodos, às práticas e aos processos burocráticos adotados, configurando, assim, uma dinâmica de operação não homogênea. Mais do que isso, em razão de sua magnitude e relevância, tais processos costumam ser permeados por conflitos de interesse — como aqueles decorrentes da disputa por capital político e econômico invariavelmente presentes —, ou ainda por embates ideológicos entre os responsáveis por sua condução. Trata-se, portanto, de um processo de leitura complexa, especialmente quando se busca compreender os padrões que atravessam, de forma sutil, as entrelinhas dos casos analisados.

Iniciativas e observações empíricas deste autor, relativas ao movimento de construção do espaço urbano no Aglomerado Santa Lúcia — conjunto de favelas localizado no município de Belo Horizonte, com mais de 15 mil habitantes (Urbel, 2020a) —, indicam a existência de fatores de influência vinculados especificamente ao tipo de linguagem empregada nas relações entre moradores e agentes públicos. Trata-se de propriedades do diálogo presente entre as partes, as quais se relacionam diretamente com o desenrolar das práticas de construção do ambiente local, exercendo portanto um papel relevante na efetividade do trabalho conjunto de debate e construção coletiva do espaço.

Observou-se que a predominância de perspectivas técnicas do panorama urbano, racionaliza em algum grau o pensamento acerca da função do planejamento, determinando análises e logo os planos finalísticos, que acabam por estar digitalmente estruturados por termos técnicos, e que como identificado em campo, nem sempre traduzem integralmente os significados sociais presentes no ambiente estudado. Em outras palavras, observam-se marcas de uma comunicação fundamentada em termos cartesianos, que tendem a projetar a cidade como um objeto material, determinável,

passível de disciplina e controle em seu uso. Tal abordagem, entretanto, pode acabar obscurecendo o fator analógico — essencialmente vinculado à dinâmica social de uso e ocupação do espaço urbano —, um processo que, por natureza, é conflituoso, dinâmico e resistente à padronização.

É evidente que se faz necessário um aprofundamento teórico para qualificar as observações até aqui apresentadas, submetendo-as à crítica e delimitando seus alcances — sendo justamente essa a proposta central deste trabalho. Cabe, ainda, destacar que não se pretende aqui avaliar a estrutura burocrática responsável pelo planejamento urbano, tampouco julgar seus agentes, métodos ou os conflitos de interesse inerentes ao processo. Esse não é o foco deste estudo. O olhar proposto concentra-se na interação, nas relações e no diálogo, com o objetivo exclusivo — e imparcial — de atribuir à linguagem o status de objeto de investigação. Parte-se do reconhecimento de que há variações significativas em seu uso e em sua efetividade, o que torna inadequado e improdutivo aplicar generalizações a qualquer de suas manifestações.

Prosseguindo, deparamo-nos, de imediato, com questionamentos metodológicos fundamentais: qual abordagem adotar para alcançar as aproximações desejadas? Qual seria a perspectiva teórica mais adequada? E, ainda, qual delineamento de pesquisa se mostra mais pertinente aos objetivos propostos?

Considerando que nosso objeto de pesquisa se localiza no campo das práticas e interações — ou seja, parte do entendimento de que cidade, instituições, moradores e contexto são, simultaneamente, produtos e produtores das relações sociais —, entendemos ser inadequado recorrer exclusivamente a avaliações estruturalistas, que privilegiam uma perspectiva objetivista de ordenamento social, bem como a análises de cunho individualista, centradas na agência subjetiva e intencional dos sujeitos. Tais abordagens não são capazes, por si só, de elucidar de forma satisfatória como se dá o “duplo processo de interiorização da exterioridade e de exteriorização da interioridade” (Bourdieu, 2000, *apud* Silva, 2018, p.34), conectado ao sentido mais íntimo da prática como ação inerente à troca entre os participantes – um processo de ensino, aprendizagem e movimento contínuo.

É evidente que há vínculos históricos que estruturam e reconfiguram o problema ao longo do tempo, exercendo influência significativa sobre as subjetividades e escolhas individuais dos envolvidos. Avaliar a situação sob esse prisma nos auxilia a compreender

de que maneira o meio social incorpora determinados aspectos aos indivíduos — algo que, portanto, deve ser considerado em nosso estudo. Ainda assim, como explicar, por exemplo, as inúmeras variações entre os processos de construção das cidades? Como justificar a composição distinta das precariedades urbanas entre municípios de uma mesma região? Como entender as diferentes materialidades e identidades assumidas por bairros distintos, mesmo quando construídos em momentos e condições semelhantes? E, por fim, como analisar a diversidade de trajetórias de vida entre famílias e indivíduos inseridos em contextos problemáticos com algum grau de semelhança?

Observa-se, também, a necessidade de considerar, no escopo deste trabalho, conceitos relacionados à agência humana, uma vez que parte das explicações para as questões reside no grau de liberdade individual que nos é resguardado. Toda ação carrega consigo um componente de intencionalidade; somos, portanto, seres dotados da capacidade de agir e de cooperar uns com os outros na busca por objetivos comuns.

Ainda assim, pensar de forma isolada e exclusivamente a partir de nossa essência natural e inata — ou mesmo de nossa capacidade de racionalizar e moldar cenários —, não nos permite compreender, de modo satisfatório, como as práticas sociais se configuram e se perpetuam. Há, nesse enfoque, um espaço significativo de entendimentos que permanece inatingido. Nossas ações não são desprovidas de objetividades, tampouco desconectadas do meio social em que estamos inseridos. Por essa razão, abordar as questões urbanas apenas por essa via individualizante revela-se igualmente insuficiente.

Dessa forma, esta pesquisa parte da premissa de que o caminho para responder aos questionamentos deste problema sociológico passa pela superação do dualismo ontológico frequentemente apresentado. Esse dualismo, embora central nos debates sociológicos, muitas vezes obscurece escalas intermediárias de avaliação, as quais são essenciais para o nosso estudo. Não se trata de rejeitar os fatores culturais ou naturais que configuram o contexto — estes, sem dúvida, existem e desempenham papel crucial na qualificação da pesquisa. O que se propõe, na verdade, é uma mudança de perspectiva, que para ser efetiva, demanda oposição à polarização conceitual frequentemente adotada, defendendo que tais fatores também são produtos das interações e relacionamentos entre os atores envolvidos.

Ainda que sem respostas previamente delimitadas, seguimos com o entendimento de que a linguagem utilizada para debater as cidades é, portanto, um agente — embora não

humano, um *actante* (Latour, 2012) - do ambiente urbano, resultado de seu histórico, de seus participantes e do contexto em que está inserida. Isso indica que não há outra forma de compreendê-la senão por meio da observação detalhada das práticas que a permeiam.

É preciso agora questionar quais conceitos podem auxiliar na compreensão das trocas, incorporações e exteriorizações, sejam elas conscientes ou inconscientes. Iniciativas empíricas de pesquisa de campo, previamente realizadas por este autor, indicam que as ações institucionais do Estado ou de entidades privadas frequentemente falham em alcançar seus objetivos por não promoverem um processo socialmente colaborativo¹ de trabalho (Tomasello, 2019) com um grau de efetividade capaz de gerar soluções reais para os problemas das cidades.

Tais experiências mapeiam, com relativa consistência, a presença não homogênea de estados de dissonância entre os envolvidos que, em tese, deveriam atuar em sintonia, sendo essas ocorrências marcadas pelo uso de termos técnicos não compartilhados e, conseqüentemente, prejudiciais à confluência de esforços. São situações complexas, influenciadas por inúmeros fatores internos e externos ao contexto local, que resultam, por meio da ineficiência do trabalho colaborativo, no prolongamento das condições de vulnerabilidade de parte da população, especialmente quando consideramos políticas relacionadas ao direito à moradia segura e à infraestrutura básica.

Diante de um panorama social cuja modificação é consideravelmente complexa devido aos múltiplos aspectos indiretos envolvidos e facilmente evocáveis quando abordamos o tema, dissecar a configuração das trocas, pressões e influências presentes nas interações que o permeiam é, sem dúvida, uma consideração relevante para compreender seu estado geral. Por isso, este é o enfoque escolhido para o presente estudo: analisar a influência da linguagem nos processos cooperativos em questão.

Observa-se, na prática, que as propostas de trabalho dos agentes públicos muitas vezes não promovem resoluções estruturantes aos conflitos apresentados. Supõe-se que isso decorra das limitações desses agentes em captar as demandas do mundo vivido — demandas que nem sempre são devidamente compartilhadas pelos moradores — e em traduzi-las em respostas efetivas aos problemas relatados.

¹ Conceito apresentado por Michael Tomasello (2019) e que diz respeito a atividades em que todos os indivíduos compartilham um objetivo comum e contribuem igualmente para alcançá-lo. O autor indica que se trata de uma habilidade social desenvolvida pelos humanos como forma de ampliar sua capacidade de resolução de problemas.

Esclarecer as possibilidades aqui descritas, oriundas de um processo intuitivo de observação empírica das interações reais entre os atores desse quadro social, requer a definição de um método adequado a esse contexto específico. Assim, é oportuno adotar um desenho metodológico que leve em consideração a ausência de uma hipótese *a priori*, mas que, ao mesmo tempo, potencialize a extração da riqueza analítica e promissora identificada nas frequentes interações anteriormente observadas por este pesquisador no Aglomerado Santa Lucia, conforme será detalhado ao longo deste trabalho. Mais do que isso, a ideia de construir caminhos metodológicos flexíveis e inclusivos é necessária para garantir a aderência ao objetivo secundário de contribuir para a superação do dualismo macro-micro, por meio de uma construção teórica fundamentada na riqueza analítica das vivências empíricas deste autor.

Propõe-se, portanto, a aplicação da metodologia da Teoria Fundamentada como estratégia de pesquisa, de modo que a coleta dos entendimentos das partes interessadas — agora orientada por critérios científicos —, seguida da avaliação organizada dos fatos relatados e observados, possibilite a construção de cenários e leituras concretas. Nesse contexto, as lições aprendidas em experiências anteriores servirão como ferramenta fundamental para a codificação e categorização dos dados, em um processo de transformação do conhecimento prático em conhecimento teórico.

Assim, os dados formam a base da nossa teoria, e a nossa análise desses dados origina os conceitos que construímos. Os pesquisadores que utilizam a teoria fundamentada reúnem dados para elaborar análises teóricas desde o início de um projeto. Tentamos descobrir o que ocorre nos ambientes de pesquisa nos quais integramos e como é a vida dos nossos participantes de pesquisa. Estudamos a forma como eles explicam seus enunciados e ações, bem como questionamos a compreensão analítica que podemos ter sobre eles. (Charmaz, 2009, p.15)

O trabalho avaliará instrumentos e relatos de situações vividas – como inspeções quanto ao risco de colapso de uma residência, entrevistas com moradores e agentes públicos do território e, grupos de trabalho técnico social –, com o objetivo de compreender a configuração e influência dos diálogos entre os atores envolvidos. Esses diálogos, como anteriormente discutido, muitas vezes se apoiam em um linguajar específico, composto primordialmente por simbolismos técnicos, fator que pode ser decisivo na construção e no compartilhamento das soluções propostas.

Considerando a importância de incorporar diferentes aportes teóricos, este trabalho estará ancorado em contribuições da sociologia cognitiva, capazes de sustentar análises sobre o papel da linguagem na construção das relações e ações humanas. Busca-se, assim, uma base bibliográfica que auxilie na compreensão das funcionalidades comunicativas do ser humano enquanto ser social. A proposta não consiste em avaliar teorias preestabelecidas, mas em utilizá-las como referência para contextualizar o repositório conceitual existente, permitindo, desse modo, a busca por novas propriedades relevantes ao objeto de pesquisa, conforme preconiza a Tese Construtivista de Charmaz (2009).

Como exemplo ilustrativo dessa integração metodológica, temos o referenciamento à Teoria do Cérebro Social (Dunbar, 2010), com o objetivo de aprofundar a compreensão funcional da lógica que conecta, de forma estreita, linguagem e ação social. Tal teoria, ao qualificar nossa capacidade cognitiva de processar símbolos apreendidos externamente e aplicá-los em práticas individuais concretas, oferece sustentação para a análise dos caminhos mentalmente construídos pelos sujeitos ao longo das dinâmicas interacionistas. Ou seja, vemos o uso de teorias e categorias acessórias, que promovem maior precisão às avaliações, como no caso das repercussões cognitivas que o uso da linguagem pode gerar no contexto investigado.

Empregá-la, portanto, como fundamento elementar de análise ao longo do processo de codificação circular proposto pelo método da Teoria Fundamentada ampliará nossa capacidade de investigar adequadamente como diferentes interpretações de um mesmo cenário podem ser orientadas pelo uso de signos racionais e cartesianos de mundo. Tal influência manifesta-se, no caso deste estudo, no processo de construção colaborativa do Aglomerado Santa Lúcia. Da mesma forma, o emprego do conceito de enquadramento de Goffman (2012) contribuirá para discutir as disposições cognitivas que orientam os diferentes entendimentos construídos pelos participantes, os quais, embora idealmente deveriam ser compartilhados em níveis primários e básicos, frequentemente não o são..

A teoria que apresenta o conceito de *quadro* - ou *frame*, em inglês - nos oferece uma perspectiva valiosa ao embasar cientificamente a missão proposta pela Teoria Fundamentada de categorizar padrões e formatações recorrentes identificadas no processo analítico de pesquisa, especialmente no que diz respeito às interações humanas. Com isso, contribui-se para a construção das pontes conceituais necessárias à realização de avaliações mais concretas neste tipo de abordagem metodológica.

Veremos que o processo de enquadramento entre os atores locais, constantemente guiado pela linguagem empregada nas rotinas vivenciadas, molda não apenas os estados mentais individuais² - ligados à percepção da realidade pessoal e a incorporação de sentidos que integram corpo e mente (Maslin, 2009) - mas também as construções de expectativas coletivas sobre como os problemas urbanos devem ser abordados, formatando, assim, a própria definição do espaço social.

² Traços da mente e sua relação com o corpo que uma teoria bem-sucedida acerca da relação mente-corpo deve ser capaz de explicar e acomodar. São compostos por sensações como dores, vibrações e formigamentos, cognições como acreditar, saber e raciocinar, emoções como o medo a inveja e a indignação, percepções ligadas ao ver, tocar e cheirar, estados de quase-percepção como os sonhos e alucinações e estados conativos ligados ao desejo, tentativa e ação (Maslin, 2009).

2. O ESTUDO DE CASO

Introduzida a relevância do objeto empírico como foco deste estudo, cabe agora delimitá-lo, descrevendo suas qualificações, seus aspectos relevantes à investigação e sua relação com minha trajetória individual e profissional. A partir dessa contextualização, poderemos identificar tanto as potencialidades analíticas a serem exploradas quanto os cuidados metodológicos a serem considerados ao longo do processo investigativo. Antes de mais nada, é necessário qualificar o contexto em relação aos objetivos da pesquisa, de modo a extrair os elementos que possam contribuir para a compreensão do problema e, eventualmente, fornecer respostas adequadas às questões que orientam esta investigação.

Para tanto, é necessário descrever quais práticas estão em jogo, quem são os atores envolvidos, em que local e momento me insiro nessa linha do tempo enquanto pesquisador e, sobretudo, qual dinâmica entrelaça o panorama amplo em que o território está inserido. Essas são bases niveladoras indispensáveis para subsidiar projeções analíticas acerca das agências, interesses, influências e papéis inerentes às atividades locais, de modo que possamos, a partir desse entendimento, retomar o foco na função da linguagem dentro dessa engrenagem social.

Tomo a liberdade, nesta seção particular, de me apropriar pessoalmente do fio narrativo, uma vez que, como já mencionado, há uma conexão íntima entre esta iniciativa de pesquisa e outras anteriormente desenvolvidas por mim, ainda que sem orientação científica formal. Realizadas em contextos distintos e com finalidades diversas, essas experiências interligam meu passado e presente ao despertarem inquietações que não encontram tratamento adequado senão por meio da proposta aqui delineada: um mergulho investigativo profundo nos aspectos particulares da linguagem, guiado por métodos cientificamente validados, a fim de que desconfiças possam ser transformadas em hipóteses — ou, quem sabe, em teorias — sobre aquilo que se observa, mas ainda não se compreende plenamente.

Antes de tudo, é necessário contextualizar o ambiente de pesquisa. O Aglomerado Santa Lúcia — popularmente conhecido como Morro do Papagaio — é composto por quatro

dos trezentos e trinta e seis assentamentos de interesse social³ existentes em Belo Horizonte, os quais abrigam cerca de 20% da população da cidade (Urbel, 2020b). As comunidades que formam o aglomerado — Vila Estrela, Vila Santa Lúcia, Santa Rita de Cássia e Vila São Bento — representam uma parcela significativa da dinâmica urbana da capital mineira. Assim como ocorre em outras favelas belo-horizontinas, seu território reflete problemáticas recorrentes no processo de urbanização das grandes metrópoles, como o déficit habitacional, a insuficiência de infraestrutura urbana e os impactos que tais carências impõem aos modos de vida dos moradores, decorrentes da precariedade física de suas habitações.

Como ilustrado na Figura 1, o Aglomerado Santa Lúcia está localizado na região centro-sul de Belo Horizonte, em uma área geograficamente conectada à cidade, porém socialmente isolada, configurando um contexto socioespacial singular. Cercado por bairros com alguns dos índices socioeconômicos mais elevados do município, o aglomerado encontra-se envolto por uma população majoritariamente de classe média e alta, que não compartilha os mesmos espaços públicos, nem os mesmos equipamentos coletivos utilizados pelos moradores da comunidade.

Caminhar por seus limites — seja no trajeto da Barragem Santa Lúcia até a BR-356 (Avenida Nossa Senhora do Carmo), ou mesmo da Avenida do Bicão ao Bairro Santo Antônio — configura-se como um verdadeiro estímulo à imaginação sociológica. Apesar de sua população ocupar uma parcela significativa dos postos de trabalho nos setores comerciais dos bairros adjacentes, como o São Bento, Sion e Santo Antônio, a rede de comércios internos do aglomerado atende, em sua maioria, exclusivamente aos próprios moradores. Fundamental destacar que existem, no entanto, exceções pontuais em suas fronteiras, onde alguns estabelecimentos, estrategicamente posicionados, acabam servindo também aos bairros vizinhos — como ocorre nos acessos pelas ruas São João Nepomuceno e Bolívia.

Embora conectada teoricamente com o resto da cidade, a rede viária e de transporte público do Aglomerado Santa Lúcia revela-se desproporcional em comparação aos bairros que o circundam. Além disso, é notável a baixa utilização desse sistema pelos moradores das áreas vizinhas, que raramente cruzam o interior do Morro ou mesmo se aproximam

³ Termo utilizado pela Urbel para denominar os espaços de Belo Horizonte. O conceito remete ao zoneamento da cidade em seu Plano Diretor. Trata-se de áreas do município destinadas às políticas de moradia, regularização fundiária e requalificação urbana.

de suas bordas e intermediações. O único serviço de transporte coletivo voltado ao deslocamento interno – popularmente apelidado de “*kinder ovo*” pelos moradores, em alusão a seu pequeno porte – representa um recurso importante para aqueles que necessitam transitar entre os extremos do território, especialmente entre os pontos mais altos, próximos à BR-356, e as regiões mais baixas, situadas nas imediações da Barragem Santa Lúcia.

Poderia prolongar este exercício descritivo e de caracterização territorial, contudo, os exemplos aqui apresentados já se mostram suficientes para fornecer, ainda que de forma preliminar, uma imagem representativa das especificidades socioespaciais do Morro. Neste ponto, torna-se mais relevante direcionar o olhar para outro aspecto central à pesquisa: a natureza das demandas por assistência habitacional existentes no território, bem como os modos pelos quais essas demandas se manifestam e se desenvolvem por meio de interações concretas — interações estas que, como defendido, são mediadas por uma linguagem técnica específica, e que foram o foco analítico de minhas experiências prévias.



Figura 1 - Aglomerado Santa Lúcia
Fonte: Urbel, 2025

Fruto do isolamento social e da distribuição desigual do espaço geográfico, a fragmentação instaurada distancia a convivência entre grupos vizinhos, produzindo usos e logo percepções distintas de significado do espaço urbano. Exemplo metafórico desta observação pode ser notado na própria configuração e no traçado de suas ruas, aspecto que denota uma apropriação particular do ambiente urbano por parte deste conjunto de favelas, quando comparado ao seu entorno imediato.

A grande presença de becos e vielas com dimensões e configurações consideravelmente distintas às amplas vias dos bairros da Zona Sul, influenciam e condicionam comportamentos típicos aos seus moradores. Desde o uso de determinadas alternativas para o transporte como o mototáxi, até a utilização de uma parcela do espaço viário para o lazer, em função da ausência de veículos transitantes. Vemos localmente inúmeras práticas sociais não observadas nas áreas adjacentes, que passam pela significação particular dada por seus moradores.

Mais do que isso, em função do referido processo de intercambio de objetividades do espaço urbano, e subjetividades de seus habitantes – operacionalizado pelo uso de um imaginário próprio que significa exclusivamente o seu ambiente urbano - vemos que seus moradores enfrentam cotidianamente, desafios impostos por um cenário marcado por desigualdades históricas, e múltiplas formas de violência social, que vão muito além das sinuosas ruas e vielas.

Além de permitir uma constatação qualificada sobre os efeitos materiais e relacionais que a barreira invisível que segrega o Morro dos bairros lindeiros, minha presença — ainda que na condição de visitante — apenas confirmou o já esperado e, de certo modo, evidente estado de precariedade de seus equipamentos urbanos e das moradias. A infraestrutura local revela-se carente tanto em qualidade quanto em oferta, sendo, portanto, insuficiente, deficitária e ineficaz no cumprimento de seu papel de integrar socialmente os moradores, tanto entre si quanto em relação ao restante da cidade. Além disso, a maioria das habitações é construída com materiais inadequados e insuficientes, o que torna frequentes as situações em que a fragilidade estrutural compromete o bem-estar e a saúde dos residentes.

Embora o Aglomerado Santa Lúcia tenha um posicionamento central dentro da metrópole belo-horizontina, o que teoricamente permitiria sua conexão com toda a rede de esgotamento da cidade, observa-se a insuficiência de infraestrutura de esgotamento

sanitário em muitos domicílios. Ademais, em função do tratamento exclusivo e diferenciado que a legislação municipal reserva às favelas da cidade, os serviços públicos disponíveis estão longe de suprir as necessidades dos moradores. A coleta de lixo é inexistente em grande parte das residências, assim como o transporte público não atende adequadamente o território, criando dificuldades consideráveis para a população, especialmente para aqueles com mobilidade reduzida.

Em função do elevado índice de vulnerabilidade socioeconômica local, o déficit habitacional do Aglomerado Santa Lúcia é evidente. Muitas famílias vivem em situação de coabitação em residências precariamente construídas, especialmente na área conhecida como Carrapato, nas proximidades da Avenida Nossa Senhora do Carmo. A essa problemática soma-se um fator particular e prejudicial: a proximidade com bairros de alto poder aquisitivo. A intensa especulação imobiliária, motivada pelos elevados valores dos imóveis vizinhos, faz com que os preços de compra e aluguel das casas no aglomerado sejam desproporcionalmente altos em relação à renda dos moradores. Essa dinâmica singular e abusiva agrava ainda mais a situação de pobreza já observada na região.

Diante de toda essa situação, e finalmente apresentando as explicações que me introduzem ao estudo de caso, vemos o estabelecimento de elos que tanto unem quanto desunem moradores e a Prefeitura, na busca e promoção de iniciativas, ações e debates que visam melhores condições de moradia ao Morro. Como explicado, são justamente essas as conexões marcadas por práticas cuja “língua materna” é a técnica — aspecto que, como será explicado a seguir, também conecta meu passado e presente como pesquisador. Refiro-me especificamente às interações entre moradores e agentes públicos, engenheiros e técnicos civis da Defesa Civil e da Urbel, instituições com relevante responsabilidade por fornecer esse tipo de assistência técnica e social.

Ambas as entidades estão hierarquicamente ligadas à Prefeitura de Belo Horizonte, possuindo, portanto, intersecções em suas políticas e programas que buscam articular objetivos comuns relacionados às dinâmicas urbanas. Embora a Defesa Civil possua um amplo escopo de atuação na prevenção de desastres, sua intervenção no âmbito do Morro do Papagaio concentra-se na execução de vistorias técnicas cautelares - serviço disponibilizado por meio do telefone 199, e destinado a avaliações de alagamentos, inundações, desabamentos, deslizamentos e demais problemas estruturais que possam oferecer risco estrito à integridade física do morador.

Importante ressaltar que não se trata de uma avaliação pessoal, o entendimento de que há uma leitura de risco “estrita” aos aspectos materiais por parte da referida entidade. Seus atendimentos, parte de uma política formal de trabalho, são estruturados e guiados por um conceito técnico e materialista do impacto inerente ao risco à moradia, conforme sua definição – insuficiente de dano nessas ocorrências nos revela: “[...] perda humana, material ou ambiental, física ou funcional, que pode resultar, caso seja perdido o controle sobre o risco” (Ministério da Integração Nacional, 2007, p.8).

Nota-se – em consonância com as avaliações preliminares das práticas - um olhar tecnocrático e racional, neste caso preocupante, por ser compartilhado por um sistema federal de atendimento, e que dialoga diretamente com o que foi exposto neste trabalho até o presente momento. Observa-se o uso de termos, símbolos e signos que negligenciam camadas analíticas complementares - e de suma relevância para os indivíduos atendidos -, e que podem estar influenciando, ou até mesmo orientando os resultados possíveis nos referidos atendimentos,

Em paralelo, a Urbel (Companhia Urbanizadora e de Habitação de Belo Horizonte) é a autarquia responsável pela “implementação da Política Municipal de Habitação Popular” (Urbel, 2025b) no município de Belo Horizonte. Parte de seu escopo envolve cooperação e complementariedade com a Defesa Civil, no que se refere à gestão de riscos e prevenção de desastres centrados nas áreas de vulnerabilidade socioeconômica do município. Ou seja, trata-se de atendimentos similares, porém, neste caso, exclusivos aos moradores de vilas e favelas, o que pressupõe demandas e complexidades adicionais às práticas de atendimento, dada a fragilidade social exclusiva desse público.

Além da frente de trabalho de assistência técnica já esclarecida, interessa-nos também observar os debates necessários para a conceitualização, planejamento e implementação do Programa Vila Viva no Aglomerado — um escopo distinto ao primeiro e igualmente prestado pela Urbel por meio de suas políticas habitacionais no contexto de nosso estudo. Implantado em 2008, esse conjunto de projetos visa, por meio de uma série de medidas complementares e multidisciplinares, a requalificação urbanística, social e ambiental dos assentamentos precários em Belo Horizonte:

O Programa Vila Viva é executado por meio de um conjunto de obras de saneamento, remoção de famílias, construção de unidades habitacionais, erradicação de áreas de risco, reestruturação do sistema viário, urbanização de becos, além de implantação de parques e equipamentos para a prática de

esportes e lazer. Além disso, o trabalho social é executado com ações de desenvolvimento comunitário, educação sanitária e ambiental e criação de alternativas de geração de trabalho e renda. Já o eixo jurídico só pode ser implementado após o término da urbanização do local, para que a área possa ser legalizada e emitidas as escrituras dos lotes aos ocupantes. (Urbel, 2025a)

Nota-se através da leitura do Programa e de sua observação em campo, que a Urbel - em função de seu público-alvo - , busca particularmente articular projetos técnicos, com iniciativas e cuidados sociais, demandando portanto, o uso de mais variações à linguagem técnica como forma de efetivação de seus objetivos. Tal fato, possibilita interessantes avaliações sobre a integração de variáveis linguísticas nos momentos de troca e contato, e constitui uma fonte importante para o estudo da compreensão de suas funções e dos métodos de tradução empregados. Logo, será dado neste trabalho especial atenção ao seu formato de trabalho como rica fonte exploratória aos nossos anseios científicos. A experiência da Urbel no Aglomerado Santa Lúcia exemplifica significativamente a complexidade e os impactos dessas intervenções, configurando-se como uma variável crucial para nossa pesquisa.

Tendo apresentado, ainda que de forma breve, o contexto local e seus atores, cabe agora esclarecer o ponto de convergência entre o projeto de pesquisa e minha trajetória. Conforme antecipado, desde 2019, participo por meio de assessorias técnicas independentes e sem fins lucrativos, de interações em alguns bairros da Região Metropolitana de Belo Horizonte (Figura 2), envolvendo famílias em situação de risco devido à hipossuficiência construtiva, e representantes da Prefeitura de Belo Horizonte (Urbel e Defesa Civil). Tais iniciativas visam cooperar coletivamente na construção de soluções integradas aos problemas urbanos, fomentando discussões em torno de temas relacionados às políticas de uso e ocupação do solo.

Um dos locais de trabalho foi precisamente o Morro do Papagaio, foco desta pesquisa:

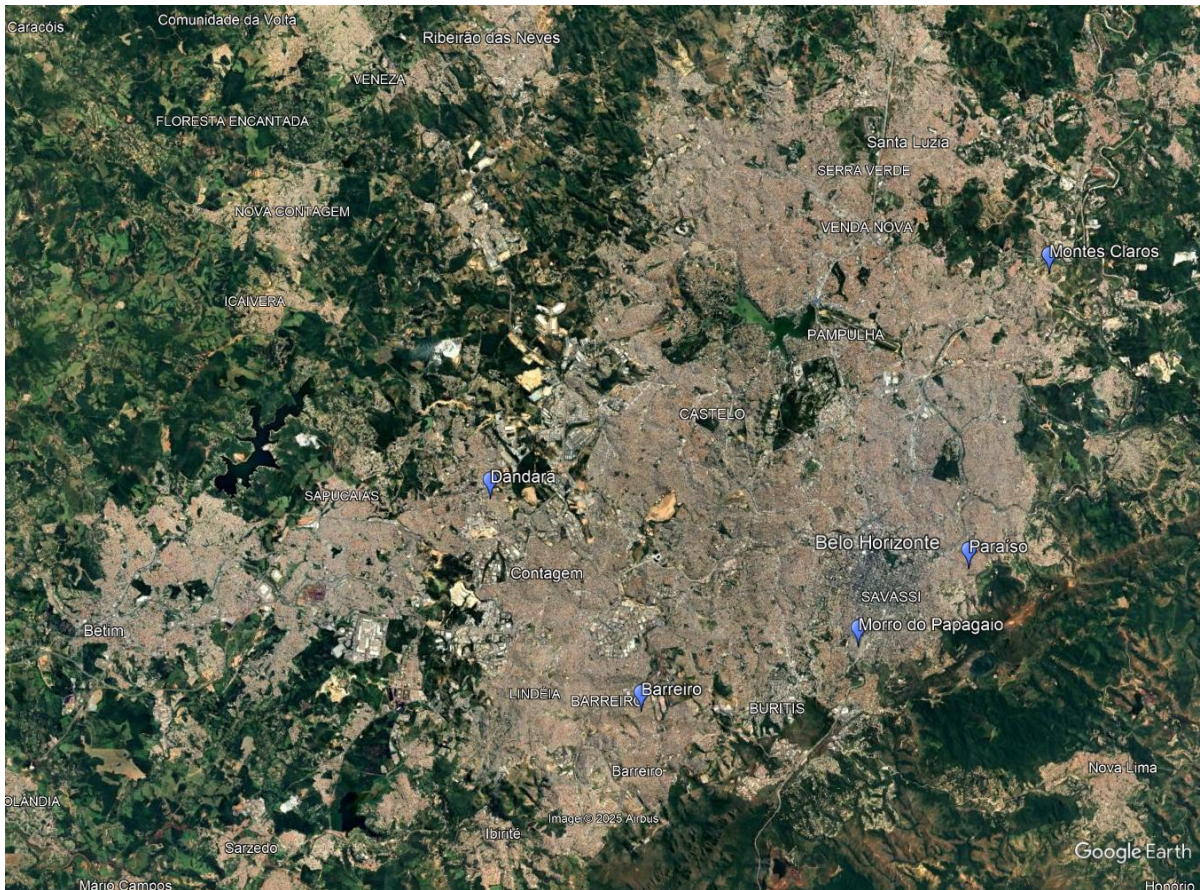


Figura 2 - Bairros com interação avaliada anteriormente (destacados em azul)
 Fonte: Autoria própria com base no Google (2025)

Particularmente, acompanhei, direta ou indiretamente, ao longo dos últimos 6 anos, discussões entre moradores e agentes públicos, nas quais foram debatidos diversos aspectos relacionados à moradia social – desde a estabilidade e segurança de determinadas residências, passando pela implantação de serviços básicos como água e esgoto, até fatores de uso coletivo vinculados à programas de obras e intervenções de reassentamento - como é o caso do Vila Viva da Urbel.

Embora a finalidade desses encontros fosse distinta — apoiar tecnicamente na resolução pragmática das situações — e, conseqüentemente, o enfoque estivesse direcionado a esse objetivo, foi justamente durante essas vivências que observei a potencial influência do linguajar técnico no desenrolar das reuniões e nos encaminhamentos adotados. Inúmeros foram os momentos em que me peguei observando, e logo refletindo, sobre a fala de um colega, morador ou agente público, que relativa à, ou contida em, signos técnicos, produziam efeitos diretos nos desdobramentos práticos em construção.

Tais constatações, não só produziam em mim inquietações que demandavam ajustes e correções aos enquadramentos disputados, como motivaram a iniciativa da pesquisa aqui proposta, que visa esmiuçar o potencial analítico visualizado ao longo dos referidos momentos. Apesar de a percepção parecer, à primeira vista, óbvia, ela envolve complexidades relacionadas a variáveis transversais de influência, cuja compreensão não ocorre com a mesma facilidade.

Por que alguns agentes apresentam maior facilidade em solucionar as situações, ainda que oriundos da mesma instituição e com históricos aparentemente similares? Por que determinados moradores avançam no aprendizado e proposição de termos fundamentais à disputa de seus interesses, enquanto outros parecem não assimilar essa estratégia? Por que há casos em que a linguagem técnica não constitui barreira, mas em outros ela nitidamente restringe os caminhos possíveis? Estas são só algumas das inúmeras perguntas que me surgiam ao longo do processo reflexivo de trabalho.

Dezenas de situações foram por mim presenciadas, nas quais um padrão se destacava: a dificuldade das partes em estabelecer diálogos em termos comuns, capazes de apreender a situação-problema escancarada a todos, e encaminhá-la enquanto solução possível – sem ignorar obviamente as limitações inerentes aos atores. Situações em que o cuidado semântico na escolha das palavras influenciava decisivamente o sucesso — ou o insucesso — das tentativas de construir caminhos, ou seja, de buscar meios ao invés de fins.

O dito modelo se manifestava desde em um chamado feito por um morador, para esclarecimento de um laudo de vistoria técnica recém recebido — que, embora detalhadamente apresentado pelo agente público durante a visita, para o morador não passava de um amontoado de garranchos sem significado prático —, até mesmo em casos como o de uma senhora orientada a desocupar imediatamente sua residência devido ao seu risco estrutural, e que, contudo, não recebeu qualquer indicação efetiva por parte dos agentes, sobre como recuperar a segurança de sua casa, para que assim pudesse retornar a conviver em paz.

Retrato este, igualmente observada no contexto da organização de alguns mutirões comunitários realizados, momentos em que as instruções de trabalho precisavam, simultaneamente, orientar operacionalmente as práticas, e atingir um público amplo e

heterogêneo para que o esforço coletivo ganhasse força. Ou seja, em situações diversas, que possuem como ponto de convergência o diálogo técnico entre atores

Testemunhei portanto a íntima conexão entre o linguajar empregado e o grau de cooperação possível entre os envolvidos — sendo, infelizmente, nas falhas dessa comunicação que essa relação se mostrava mais evidente. Acompanhei atendimentos em que, por vezes, durante mais de uma hora, as partes tentavam transmitir recomendações fundamentais não só à integridade física das moradias de determinadas famílias, mas também à segurança de seus vizinhos, sem que, apesar dos esforços mútuos, fosse possível construir um caminho viável para o problema enfrentado. Casos em que inclusive, por desatenção minha e de colegas de trabalho, também falhamos em compreender as particularidades da vida pessoal das pessoas com quem buscávamos dialogar, o que nos impediu de customizar as iniciativas de engajamento e promover um esforço confluyente.

Assim, o que conecta pesquisador, conteúdo de pesquisa e estudo de caso não foi apenas a observação de um padrão a ser estudado, mas principalmente a sensação de impotência gerada nessas experiências anteriores. Sentimento esse que despertou em mim o interesse de redirecionar, ainda que momentaneamente, meus esforços para outro rumo — agora direcionados e formatados em pesquisa acadêmica — para compreender as desconfiças e intuições que emergiram dessas vivências.

Antes de apresentar efetivamente os fundamentos teóricos da pesquisa, cabe destacar duas ponderações metodológicas relevantes. Primeiro, que as interações observadas ocorreram com público distinto daquele entrevistado nesta pesquisa, sendo adotados cuidados — a diante detalhados — para mitigar a influência da minha subjetividade nos resultados. Segundo, que o objetivo da pesquisa não é avaliar responsabilidades ou criticar o serviço público, nem construir avaliações sobre o papel dos agentes ou moradores. Pelo contrário, pretende-se produzir conhecimento focado no mecanismo que opera as práticas, aproveitando as observações valiosas previamente mapeadas e extraindo, agora de modo novo para mim, propriedades e fatores que possam indicar o que ainda não sei — e sobretudo o que não posso descobrir a partir da perspectiva do papel que exerci em minhas experiências anteriores.

Não é, portanto, meu intuito associar o potencial desfecho conceitual deste trabalho às minhas demais atribuições paralelas. Procuro, unicamente, propor esforços paralelos que, conforme preconiza o método Construtivista de Charmaz (2009), podem

conjuntamente gerar valor pelo caráter interacionista inerente aos dois caminhos descritos. Concluo, portanto, resumindo, que as pesquisas anteriores serviram como um estalo para uma nova empreitada – desta vez acadêmica e estruturada cientificamente –, assim como servirão para qualificar a produção teórica do que o uso da linguagem técnica pode nos revelar dentro do Morro do Papagaio.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Teoria Fundamentada, enquanto método de pesquisa, exige uma organização sistemática que favoreça a constante comparação entre os dados analisados. Essa prática não apenas assegura que os conceitos emergentes estejam coerentemente ancorados no material empírico coletado, mas também contribui para a robustez científica da análise, permitindo que os achados sejam contrastados com teorias pré-existentes relacionadas ao objeto de estudo. Trata-se, portanto, de um processo dinâmico e iterativo, no qual a construção teórica se dá em diálogo permanente com os dados, garantindo tanto a fidelidade à realidade observada quanto a possibilidade de inserção crítica no campo acadêmico.

Por se tratar de um método de natureza indutiva e experimental, é fundamental delimitar com clareza quais relações já consensuadas no campo sociológico, servirão de base ao processo construtivista adotado. A geração de novos conceitos, interpretações e compreensões, precisa estar ancorada em marcos teóricos e referenciais científicos pertinentes, de modo a evitar inferências arbitrárias ou abstrações analíticas que comprometam a consistência dos resultados. Dessa forma, assegura-se que a contribuição da pesquisa ultrapasse o senso comum e ofereça, de fato, um avanço qualificado ao corpo de conhecimento já consolidado na área.

Desta forma, optar por uma pesquisa sem hipóteses predefinidas não implica a ausência de referências teóricas estabelecidas. Ao contrário, no procedimento metodológico adotado, pressupostos teóricos preexistentes sustentam as escolhas analíticas – orientando a seleção dos segmentos e trechos que serão minuciosamente examinados e cruzados na busca de novos entendimentos. “Não se trata de identificar o ‘vazio’ de uma teoria. Trata-se de aumentar a compreensão sobre um sistema”. Nesse sentido, como bem resume Silva (2022, p.12) “é por isso que há que estabelecer uma relação saudável com a bibliografia e com as expectativas iniciais do investigador diante dos resultados”.

Dessa forma, não se pretende nesta seção oferecer um resumo do conhecimento pré-existente que subsidiará as compreensões futuras, mas sim contextualizar o objeto de pesquisa de modo a embasar o afloramento do que efetivamente é novo, reconhecendo que nem todo o resultado do processo irá representar avaliações inéditas. “Trata-se nessa medida, de garantir que o investigador compara os dados com as ideias que vai

estruturando, para que as dissonâncias emergjam, e as concordâncias fiquem clarificadas” (Silva, 2022, p.13).

Prosseguindo, para que possamos delimitar quais indícios possuem potencial para contribuir na construção de novos entendimentos sobre o papel social da linguagem técnica em nosso objeto de estudo, torna-se necessário antes estabelecer uma compreensão abrangente da cidade enquanto estrutura socialmente construída. É preciso reunir subsídios teóricos e analíticos, que nos permitam filtrar elementos do objeto de estudo, capazes de esclarecer como signos e símbolos utilizados ordinariamente nas interações entre os atores acabam por influenciar desfechos amplos – como a própria conformação do ambiente urbano investigado.

Nesse sentido, se procuramos apreender configurações relacionais, ancoradas nas práticas cotidianas e na construção conjunta das ações, torna-se imprescindível ultrapassar a dicotomia “sociedade-indivíduo”. Conceber o ambiente urbano como produto naturalmente dado – seja pela estrutura desigual e violenta que constitui o território, seja pelas voluntariedades de ocupação local – nos conduz a avaliações extremadas, contrapostas e de pouca utilidade analítica ao nosso objeto. Visamos ampliar o que de um lado, apresenta avaliações excessivamente objetivistas, que reduzem os atos sociais à reprodução de um sistema impositor; e que de outro, prioriza abordagens marcadamente subjetivistas, que tratam a agência como expressão pura de interesses individuais.

Dessa forma, para ultrapassar os limites das correntes sociológicas em oposição, é necessário romper com o antagonismo ontológico que historicamente separa estrutura e agência dentro do campo sociológico. É preciso questionar os limites deste saber teórico, promovendo, a partir da avaliação empírica, um diálogo entre dois polos: de um lado, um estruturalismo que concebe a sociedade como uma totalidade determinante, construtora do mundo social; e de outro, o individualismo que privilegia a agência autônoma como elemento central na compreensão das dinâmicas sociais. A superação desse dualismo nos permite acessar uma abordagem mais relacional, em que práticas, sentidos e interações são compreendidos em sua complexidade constituinte.

Entende-se que tal tarefa, deve estabelecer a *práxis* humana como objeto de estudo central, situado como meio de integração de estruturas sociais e indivíduos. Fundamental portanto compreendermos a lógica por meio da qual, frequentemente, a ordem do mundo se reproduz e se legitima, assim como de que forma essa se constitui e se alimenta por

nossas ações efetivas. Como sustenta a Teoria da Prática de Bourdieu (2000), abordar tal perspectiva é fundamental ao pesquisador dos fenômenos sociais:

A sociologia não mereceria sequer uma hora de trabalho se ela tivesse por fim unicamente descobrir as amarras [ficèles] que fazem mover os indivíduos que ela observa, [...] breve, se ela não se desse como obrigação a restituição do sentido de seus atos a estes homens (Bourdieu, 2002, apud Silva, 2018, p.33).⁴

É evidente que fatores estruturantes regulam, em maior ou menor grau, o livre-arbítrio humano, especialmente no que diz respeito à escolha da moradia possível em detrimento da desejada, ou ainda ao uso dos espaços coletivo dos bairros, condicionados por regras que se impõem independentemente das vontades individuais. É relativamente simples, por exemplo, compreender que, salvo exceções, não há interesse individual forte o suficiente que justifique, por si só, a decisão de residir em um local incapaz de garantir segurança e bem-estar mínimos aos seus moradores. É notório que tal condição está vinculada a aspectos objetivos, econômicos, políticos e ou sociais da cidade, e que logo moldam esse contexto e limitam a livre escolha dos indivíduos.

Ainda assim, é necessário questionar até que ponto essa imposição externa explica, por si só, as situações vividas, especialmente diante da diversidade de caminhos e modos de vida possíveis que coexistem dentro de uma mesma cidade. Há um vácuo analítico entre essa perspectiva de observação, e o entendimento da reprodução de determinadas políticas públicas enquanto junção de micro práticas, cuja distância não se encurta através da compreensão objetivista direta. Percebe-se, assim, que uma forma típica e convencional de conhecimento racional e teórico pode apresentar limitações para explicar o mundo social real — não apenas por ignorar o peso das experiências individuais e coletivas nessa construção, mas, sobretudo, por reduzir os agentes sociais a meros espectadores das estruturas que os cercam.

Bourdieu (1980), em crítica à Lévi-Strauss, sustenta que, embora o mundo social predisponha ao sujeito caminhos possíveis, ele também permite que, por meio da subjetivação, esse sujeito faça escolhas e, eventualmente, a reconstrua – ainda que de forma limitada – tais possibilidades, justamente através de sua prática. Surge daí uma ideia particularmente relevante para esta proposta, a de que o agente é parte constituinte

⁴ Tradução de Silva (2018), retirada de *Le Bal des célibataires. Crise de la société paysanne en Béarn* (Bourdieu, 2002).

do mundo social, articulando ações que expressam a lógica de uma estrutura que é, ao mesmo tempo, *estruturante e estruturada* (Silva, 2018):

As relações lógicas que ele constrói estão para as relações “práticas”, isto é, continuamente praticadas, empreendidas e cultivadas, assim como o espaço geométrico de um mapa como representação de todos os caminhos possíveis está para a relação dos caminhos realmente empreendidos, frequentados, assombrados, logo realmente praticáveis por um agente particular⁵. (Bourdieu, 1980, apud Silva, 2018, p. 38).

Da mesma forma, avaliar a situação radicalmente a partir da perspectiva existencialista de um indivíduo particular, agente isolado de seu mundo, é ignorar que toda ação tem antecedentes sociais que a influenciam. Tal abordagem, conforme proposta por Jean Paul Sartre, é também criticada por Bourdieu, já que releva a influência da experiência passada e presente, logo o contexto, na projeção da agência futura: “não reconhecendo nada parecido a disposições duráveis e eventualidades prováveis, Sartre faz de cada ação uma sorte de confrontação sem antecedente do sujeito e do mundo”⁶ (Bourdieu, 1980, apud Silva, p. 39).

Obviamente tanto sujeitos isolados quanto agrupamentos nos centros urbanos, possuem determinado grau de autonomia na escolha - de como nosso exemplo ilustra - do local e tipo de moradia, e dessa forma se relacionam com a dinâmica de construção das cidades. Famílias e comerciantes, por exemplo, não apenas realizam buscas prévias para escolher onde se estabelecer a fim de maximizar seus interesses pessoais, como também associações e coletivos comunitários desenvolvem ações que transformam o ambiente urbano em consonância com suas demandas. A cultura dos mutirões exemplifica de forma metafórica esse tipo de mobilização e atuação coletiva.

O que ocorre é que a aplicação de uma teoria que personifica estes sujeitos como atores integralmente conscientes de suas ações, desprovidos de objetividades exteriores e cuja decisão é absolutamente livre, é igualmente ineficaz na tentativa de nos esclarecer como esta prática se estrutura diariamente, ou seja, de como ela se operacionaliza de fato. Escolhas por estabelecimentos e mutirões são formatadas por inúmeras negociações ordinariamente realizadas no dia a dia entre atores, construídas portanto a partir de ações de cunho prático e real que por vezes passam despercebidas.

⁵ Tradução de Silva (2018) retirada de *Le sens pratique*, Éditions de Minuit (Bourdieu, 1980).

⁶ Tradução de Silva (2018) retirada de *Le sens pratique*, Éditions de Minuit (Bourdieu, 1980).

Vemos, portanto, que é preciso diluir as barreiras que opõem o objetivismo de um lado, e o subjetivismo de outro. Devemos observar a engrenagem empírica que constrói a realidade posta, “reintegrando a experiência dos agentes como parte da realidade social, sem, no entanto, aí procurar toda a verdade de suas ações, que só toma sentido em um sistema de relações estruturado e hierarquizado” (Silva, 2018, p. 38). Se o mundo é construído inegavelmente por práticas, é a sua observação minuciosa que pode nos ajudar a entender sua configuração. Partir desta concepção nos é fundamental à compreensão dos ajustamentos individuais que nos passam internamente a todo momento, a partir da experiência das estruturas sociais - processo nem sempre consciente, diluído entre percepções, apreciações e ações - e que forma determinados comportamentos.

Buscando avançar em linha ao exposto, nos é importante definir que há um importante fundamento delimitado: há mecanismos práticos e inerentes ao que nos é rotineiro e ordinário, capazes de promover a partir de determinadas motivações, os ditos processos de incorporação, análise e reprodução/construção de práticas socialmente conectadas nas cidades. Nos cabe agora avaliar quais artifícios são estes, e como eles se relacionam com o processo comunicacional avaliado.

Podemos pensar que as trocas linguísticas “são também relações de poder simbólico” (Bourdieu, 2008, p.24), é dizer, promovem por si só ajustamentos entre estrutura e indivíduo, ou seja, são parte da mecânica observada. Operam ações entre campos, promovem intercâmbios de capitais via interesses, e constroem habitus (Bourdieu, 2000) aos atores. Ou seja, as relações sociais muito mais do que interações operadas pela linguagem - como ferramenta de transmissão de conteúdo -, são efetivamente construídas e influenciadas por ela, enquanto instrumento de influência e poder, denotando portanto peso adicional à função e papel que os formatos linguísticos tomam enquanto atores do quadro avaliado.

Avançando e agora refletindo a partir do ponto de vista cognitivo, sobre como efetivamente a linguagem poderia funcionar na instrumentalização de interesses e ajustamentos entre atores e campos, nos serve utilizar de conceitos construídos por Mead, como ponto de partida no prosseguimento desta seção de fundamentação teórica e, progresso narrativo científico desta pesquisa.

Suas reflexões relativas a uma psicologia social interacionista são importantes à nossa compreensão inicial de que o mundo é sumariamente construído de fluxos instrumentalizados pela comunicação, e, portanto, pela linguagem, através de ações interessadas. Em *Mente, Self e Sociedade* (Mead, 2010), o autor explica como, a partir das experiências relacionais ordinárias, desenvolvemos um comportamento reflexivo, orientado à condução e ao controle de nossas ações, diante dos estímulos provenientes do ambiente e do espaço social que nos cerca.

Ainda na década de 1930 — período em que não se dispunha de explicações científicas precisas sobre o funcionamento neural do cérebro enquanto organismo social — Mead já era capaz de apontar fundamentos relevantes sobre nossa capacidade de orientar uns aos outros, atribuir sentido a terceiros e a objetos externos, como expressão do desejo individual de ajustar-se e integrar-se ao mundo social compartilhado. Indicava, já naquela época, esboços do que mais tarde seria conceituado por Dunbar (2010) como o processo de *mindreading* constante na *Theory of the Mind*.

Esse conceito refere-se à capacidade humana de antecipar estados mentais, intenções e comportamentos alheios, projetando possíveis respostas do mundo externo a partir de pistas sociais e contextuais. Trata-se de um mecanismo pelo qual, diante de estímulos ambientais e interacionais, o sujeito é capaz de simular mentalmente cenários futuros e, com base nesse exercício quase premonitório, selecionar a conduta que lhe pareça mais adequada a seus interesses e objetivos particulares.

Na mesma direção, Tomasello (2019) aponta que essa habilidade de antecipar e interpretar estados mentais alheios é fruto de um processo evolutivo cognitivo moldado por motivações cooperativas. Segundo o autor, a pressão adaptativa exercida por desafios sociais complexos — que exigiam ações coordenadas e trabalho conjunto — impulsionou o desenvolvimento de capacidades mentais voltadas à interação social. Nesse contexto, a comunicação assumiu um papel central, ao possibilitar o compartilhamento de informações, intenções e objetivos entre indivíduos. Esse processo pressupõe o conceito fundamental de *intencionalidade compartilhada*, ou seja, a capacidade de alinhar mentalmente os próprios propósitos aos de outros agentes, permitindo a construção de ações verdadeiramente colaborativas.

Trata-se, portanto, de avaliações que, em conjunto, sugerem que o *self*⁷ projeta, consciente ou inconscientemente, desfechos possíveis – e mesmo improváveis – para nossa existência, com base na observação contínua do mundo social e nas experiências acumuladas ao longo da vida. Essa dinâmica oferece ao indivíduo certo grau, ainda que limitado, de controle sobre o planejamento de seu comportamento desejado.

Nesse processo interativo com o meio social, o sujeito simula mentalmente a perspectiva do outro, buscando antecipar sua influência sobre si. Ao mesmo tempo, torna-se também objeto dessa simulação alheia. Instaura-se, assim, uma dinâmica reflexiva e imaginativa, na qual o *self* atua como mediador entre o indivíduo e a sociedade, orientando as ações em função de expectativas compartilhadas e interpretações internalizadas

Os objetivos autodeterminados mencionados se concretizam por meio da expressão individual no meio social. Em outras palavras, a construção do ambiente social, em nosso caso do Morro do Papagaio - que se dá pela atribuição de sentidos e significados à matéria - está diretamente vinculada à linguagem. Ao mesmo tempo, esse ambiente também influencia e orienta o processo inverso, retroalimentando os signos possíveis a partir das interpretações e avaliações individuais. A linguagem, nesse sentido, é “forma de vida, um comportamento que assume, conforme as condições e circunstâncias, as funções das mais distintas.” (Araujo, 2004, p.263). Trata-se, portanto, de um instrumento vivo, cuja influência é decisiva na capacidade de cooperação entre os agentes envolvidos na definição das políticas que moldam as cidades.

Retornando ao panorama da construção das cidades a partir da análise de discursos e práticas, observamos que os agentes que, direta ou indiretamente, participam das decisões relacionadas ao planejamento urbano, utilizam uma linguagem moldada pelas práticas comunicativas de seus respectivos meios. Segundo Torres (2012, p.126), a leitura dos planos diretores, políticas e programas públicos produzidos ao longo dos últimos 30 anos na cidade de São Paulo, revela um modo de operação dos agentes públicos pautado por uma lógica de intervenção e controle. Essa lógica é sustentada por entendimentos compartilhados sobre a função estratégica do planejamento urbano, compreendido como

⁷ Conceito utilizado para se referir à capacidade reflexiva e exclusiva do ser humano, em conectar não só por instinto, o passado, presente e futuro, adequando sua conduta em função da análise de seu meio social (Mead, 2010).

uma ferramenta capaz de “promover e coordenar articulação das diversas cidades dentro da cidade”.

Em função deste modo de percepção de seu papel – e, conseqüentemente, de um perfil por vezes técnico e pragmático – (também necessário em certa medida para o exercício de determinadas atribuições profissionais) – os agentes públicos, especialmente aqueles oriundos da engenharia civil, como ventila e sugere nossa construção até o momento, podem tender a empregar signos particulares em suas ações e práticas. Muitas das vezes, esses signos não são compartilhados plenamente por seu público-alvo. Tal fenômeno que aponta um possível desnivelamento no arcabouço linguístico coletivo, pode influenciar a forma como interesses são operados e conseqüências práticas são geradas no ambiente urbano. Isso, porque acaba por conferir aos planejadores, representações e significados de mundo distintos daqueles vivenciados pelos destinatários de suas políticas, gerando um efeito curioso e particularmente relevante para a compreensão dos descompassos entre planejamento e realidade vivida..

Tomasello (2019) explica que o envolvimento conjunto efetivo requer o compartilhamento e o nivelamento das representações e inferências cognitivas utilizadas entre os envolvidos. Para que haja cooperação significativa, é necessário dividir compreensões mínimas que possibilitem a construção de algum grau de perspectiva comum entre os participantes:

Por exemplo, ao apontar para o balde na tarefa de escolha do objeto – dado um entendimento comum de que estamos procurando um objeto oculto – o comunicador não está apontando para ele como objeto físico ou como recipiente para transportar água, mas sim como um recipiente para transportar água que contém o objeto oculto: estou informando que a recompensa está localizada ali. O apontar cooperativo, portanto, já cria diferentes conceitualizações ou interpretações das coisas – ele perspectiva o referente para o destinatário – o que pré-figura a capacidade das criaturas linguísticas de colocar uma e a mesma entidade sob “descrições” ou “formas aspectos” alternativas. (Tomasello, 2019, p. 104, tradução do autor).

É preciso ressaltar que a figura do agente técnico aqui discutida não se aplica, obviamente, a todos os profissionais envolvidos nas definições urbanas. Não se trata, portanto, de uma generalização do operador urbano. A tipificação simbólica proposta considera que a subjetividade de cada indivíduo pressupõe particularidades que o aproximam ou afastam dessa imagem projetada – adotada aqui como um exercício

analítico e reflexivo. Destaca-se, ainda, que a formação e a trajetória de cada agente no campo são fatores importantes para a existência das semelhanças e diferenças que se observam entre esses profissionais.

Dito isso, é necessário admitir como premissa que, especialmente entre os profissionais da engenharia - frequentemente responsáveis pela elaboração e execução dos planos urbanos -, existem traços comuns de uma racionalidade cartesiana que os conectam (em maior ou menor intensidade quando avaliados individualmente) enquanto grupo pensante e definidor. Embora esses traços componham portanto um campo de atuação particular, este não é o nosso foco de interesse analítico. Persequimos entendimentos acerca dos fatores linguísticos associados, nos sendo importante, e logo suficiente neste momento, somente levarmos em consideração a sua existência enquanto fator de influência ao problema de pesquisa.

Prosseguindo, embora o exemplo da situação de identificação de um objeto oculto, utilizado por Tomasello, represente um cenário consideravelmente mais simples do que o problema investigado nesta pesquisa, ele é útil para demonstrar que a cooperação social depende, fundamentalmente, do compartilhamento de entendimentos comuns — mesmo que mais rudimentares do que a própria linguagem. Isso nos permite compreender que as simbologias linguísticas também integram a cultura, funcionando como artefatos que produzem representações compartilhadas de mundo, a despeito das subjetividades que nos distinguem.

Dessa forma, podemos considerar que uma proposta para a cidade, construída a partir de símbolos e associações apartadas da realidade e compreensão dos moradores, pode gerar discursos desalinhados às demandas da população, e que, na prática, não as atendem efetivamente. Isso pode explicar, em parte, por que as políticas urbanas muitas vezes falham em responder às necessidades da ponta do processo de planejamento. Não incluir os significados sociais atrelados ao ambiente urbano, que ultrapassam as barreiras técnicas de entendimento, contribui para a perpetuação de políticas ineficazes, especialmente nos grandes centros urbanos, nas periferias e favelas.

Ao observar mais atentamente a construção desses signos, percebemos que até mesmo conceitos básicos no campo da gestão urbana, como espaço e moradia, carecem de um significado abrangente, pacificado e coerente com o objeto pretendido. A adoção de visões excessivamente materialistas do mundo, sem dúvida, favorece percepções e

construções limitadas ao âmbito físico — ao que é visível e controlável — negligenciando os significados relacionais profundos e essenciais às intenções da diversidade social de indivíduos que coexistem na mesma cidade.

Como exemplo, observa-se que o espaço — resultado e resultante das práticas sociais e do conflito de interesses, e, portanto, objeto fundamental de análise para qualquer iniciativa que busque equalizar a desigualdade na distribuição de capitais no ambiente urbano — é frequentemente reduzido pelas políticas à concretude de zoneamentos, divisas e limites cartográficos. Essa visão é corroborada pelas práticas de campo deste pesquisador, nas quais a conceituação do significado da categoria, a partir dos relatos dos moradores, ganha contornos e nuances quase infinitas, derivadas de seus vínculos e laços territoriais, e que raramente são levadas em consideração pelos interlocutores técnicos. Ao dialogar com calma e atenção com um morador, percebe-se que a localidade se ergue do mapa, plano e bidimensional, por meio de sua fala, tornando-se ora o “local onde meus pais se conheceram”, ora “o quintal em que me desconecto das violências das ruas”, ou ainda “a base que acolheu meus avôs quando chegaram a esta cidade em busca de trabalho”.

De forma semelhante, a moradia – alicerce das bases sociais e familiares que fundamentam a saúde comportamental de indivíduos e coletivos, no que tange aos modos de vida escolhidos e possíveis – não pode ser descrita apenas por lentes pragmáticas e direcionadas ao estritamente palpável, reduzindo seu conceito à materialidade de paredes, portas e janelas. Nos relatos coletados, a moradia apresenta significados múltiplos, amplos e profundos, o que torna inviável dialogar sobre soluções para seus desafios sem antes compreender sua representação para aqueles que nela vivem. Uma cozinha, muito além de um espaço para preparo de alimentos, pode ser o local que viabiliza o único momento de diálogo familiar seguro e aberto, como no tradicional carteado de domingo à tarde. Simultaneamente, para outro morador, pode ser o local de exercício de suas crenças e religiosidades, que sustentam seu equilíbrio emocional em tempos difíceis. Poderíamos seguir assim, com relatos verdadeiros, diversos e personalizados acerca das representações desse espaço.

Vemos, portanto, dois exemplos de categorias cujo significado influencia, de forma decisiva, todo o processo de construção dos planos urbanos em sua raiz, dentre os diversos possíveis. A observação de qualquer espaço não apenas como meio absoluto, mas também como meio relativo e relacional (Harvey 2013), permite-nos romper com o

senso comum que concebe o meio urbano como um ambiente exclusivamente físico, tátil, visível e inserido dentro dos limites administrativos do município. Tal ruptura é uma ação necessária para que se possa projetar a funcionalidade urbana em consonância com as demandas sociais dos indivíduos que nela residem. Compreender que todo e qualquer local é também o meio de suas relações — e, conseqüentemente, das interações que nele se desenvolvem — aponta para a necessidade de se projetar o espaço finalístico considerando essas dinâmicas. Somente assim os desenhos urbanos hipoteticamente concebidos poderão ser, de fato, vivenciados por seus moradores.

Mais do que a utilização de significados incompletos em relação ao ambiente social compartilhado, devemos discutir formalmente a hipótese de que o uso de um linguajar simbólico por parte dos técnicos urbanos — fortemente marcado por terminologias digitais — acaba, ainda que de forma involuntária, por prever e controlar de maneira sequencial o ambiente das cidades. Em contrapartida, nesta conjectura aqui apresentada como pressuposto de debate, as práticas sociais reais se mostram justamente o oposto: dinâmicas, contingentes e carregadas de sentidos singulares, como evidenciam os exemplos das categorias de espaço e moradia, entendidas enquanto meios de concretização dessas práticas.

Substancialmente analógicas, as experiências urbanas são integrais, infinitamente variadas em função da individualidade humana, emergentes e incontroláveis por meio de regras absolutas. Cada casa é uma casa — nunca idêntica a outra — assim como cada rua é uma rua, singular em sua constituição simbólica e material. Sendo a realidade essencialmente dialética e em constante processo de construção, torna-se evidente a incompatibilidade entre sua complexidade e sua representação por categorias finitas. Assim, estabelece-se uma desarticulação profunda entre os planos virtuais — técnicos, abstratos — e a vida concreta e sensível das cidades.

Zonas de uso, coeficientes de construção, faixas de domínio, superestrutura, traçados, projetos, cronogramas, são exemplos de termos técnicos largamente empregados pelos planejadores, geralmente de forma isolada em relação a seu contexto e, portanto, sem a devida avaliação do significado processual que carregam. Utilizados dessa forma, esses conceitos não auxiliam na construção de sentidos de mundo compartilhados e nem são capazes de conectar as demandas das cidades às políticas que as coordenam. Mais do que termos e palavras, são signos semânticos que,

equivocadamente tratados, contribuem para a estruturação e perpetuação do quadro social estudado.

Observa-se ainda, recentemente, o crescimento do uso de recursos linguísticos elementares com o objetivo de promover compreensões imediatistas. Em contextos de risco extremo, estes dispositivos tornam-se a expressão crua do fracasso da gestão urbana em prevenir a materialização de determinados impactos. Cada vez mais, as cidades recorrem ao uso de dispositivos semioticamente rudimentares – como alarmes, sirenes e mensagens automáticas – como último recurso de comunicação com seus moradores, justamente quando já não há mais tempo para instituir o diálogo que nunca foi efetivamente construído.

O recurso a esse tipo de “solução” pode simbolizar a incapacidade dos agentes públicos em garantir uma ocupação do espaço urbano sob condições mínimas de equidade, sintetizadas no direito fundamental de moradia digna. A adoção de símbolos e linguagens não compartilhadas entre planejadores e moradores compromete a construção de uma percepção comum de mundo. Como resultado, o mundo idealizado no papel não é capaz de antecipar as necessidades do mundo real, tampouco de incorporar os riscos estruturais advindos do próprio processo de modernização das cidades (Beck, 2010). Assim, as consequências dessa desconexão emergem sob a forma de catástrofes denominadas “naturais”, mas cuja origem está enraizada em decisões políticas e técnicas que negligenciam a complexidade social dos territórios.

Sobretudo, observa-se que os atores que deveriam compartilhar conteúdos e percepções mínimas comuns — condição fundamental para viabilizar padrões básicos de cooperação necessários à construção conjunta de soluções urbanas — nem sempre convergem de forma efetiva para esse objetivo. Tal desalinhamento sugere a possibilidade de que práticas e atitudes moldadas por linguagens específicas estejam, ainda que inconscientemente, estruturando mapas mentais distintos entre os diversos ocupantes da cidade. Esses mapas, compostos por signos e representações particulares do espaço urbano, contribuem para a formação de estados conativos⁸ e intencionalidades desarticuladas (Maslin, 2009), especialmente no que se refere aos moradores, cuja visão

⁸ Estados conativos são exemplos de estados mentais de “não-sensação”, como os estados cognitivos ligados a compreensão e ao pensamento, que “direta ou indiretamente dizem respeito a agir, querer, tentar e intencional” (Maslin, 2009, 18).

de cidade e prioridades nem sempre encontram correspondência no universo simbólico dos planejadores.

Goffman (2012, p.18) a partir de sua teoria do Enquadramento, explica-nos que

aquilo que está ocorrendo numa interação é governado por regras ou princípios em geral não declarados, estabelecidos mais ou menos implicitamente pela natureza de alguma entidade maior, embora talvez invisível por exemplo, a definição da situação.

Tal premissa é a base para seu esforço de teorização dos enquadramentos sociais, que sumariamente postula a existência e, logo, a compreensão das configurações e os formatos das regras sociais intrínsecas a qualquer interação social. A Teoria do Enquadramento Social (*Frame Analysis*) contribui para a compreensão dos processos pelos quais os significados são construídos, ao demonstrar como determinadas palavras ou expressões evocam imagens mentais específicas, que por sua vez ativam esquemas cognitivos denominados *frames* ou enquadramentos. Esses frames funcionam como estruturas mentais que organizam a percepção da realidade, influenciando a forma como interpretamos eventos, discursos e contextos sociais. Dessa maneira, eles participam da emergência de rituais subjetivos de construção de sentido, moldando os modos como os indivíduos atribuem significados ao mundo que os cerca.

Por exemplo, ao se mencionar a palavra moradia, cada indivíduo tende a construir um imaginário próprio, vinculado ao seu repertório subjetivo e íntimo, conferido ao termo um sentido único e legítimo. O símbolo pode, automaticamente, remeter a memórias afetivas que evocam, no imaginário de determinado morador, a idealização de um lar – muito antes que de uma estrutura física –, cercado de significados secundários profundamente relevantes à sua experiência de vida. Pode ser associado a um espaço de acolhimento e descanso, a um ambiente de conflitos, ou mesmo a ambos, conforme o percurso biográfico do sujeito. Já para um agente público, que embora possua também sua própria moradia e, portanto, atribua significado pessoal ao termo, o uso cotidiano da palavra em discussões técnicas sobre a casa de terceiros – cuja vivência lhe é alheia – tende a promover certo distanciamento. Nesse contexto, o vocábulo moradia pode ser gradualmente reduzido a seus aspectos físicos, normativos e operacionais, assumindo uma função burocrática que enfraquece sua significância intersubjetiva.

Os enquadramentos que Goffman denomina como primários, são aqueles construídos em função do “fluxo de experiências depositados na memória dos falantes” (Pereira, 2023, p. 4), e seu acionamento a partir do contato com as palavras, evoca a concatenação imediata de frames associados ao signo lido, promovendo a criação de narrativas mentais que nos auxiliam a compartilhar o mundo social. O autor aqui separa os enquadramentos primários em dois tipos: os naturais e os sociais, sendo o segundo alvo de nossa avaliação, uma vez que o primeiro diz respeito às noções fundamentalmente físicas e biológicas de nosso mundo, sem juízo de valor em relação ao acontecimento, sendo geralmente compartilhadas por todos como, por exemplo, as noções de tempo e de temperatura.

Os enquadramentos primários sociais por sua vez, são esquemas que incorporam vontades, objetivos, esforços e logo intenções humanas, sendo suscetíveis à “tonalização” (*keying*), ou seja, um conjunto de convenções que damos à determinadas interpretações, diferindo, portanto, a percepção que cada indivíduo pode ter de uma mesma realidade. Uma tonalização “[...] desempenha papel crucial para determinar o que nós pensamos que está realmente ocorrendo” (Goffman, 2012, p.73), uma vez que a compreensão dos fatos passa pela conjunção de percepções naturais (não tonalizadas) e transformadas (tonalizadas), sendo normal e desejado que as experiências sejam transformadas para que possam construir os objetivos almejados e para que sua missão seja transmitida a todos os envolvidos.

Dessa forma, podemos ressaltar que o esforço intencional e deliberado de compartilhar as tonalizações das práticas nas cidades constitui elemento chave para o estabelecimento de *enquadramentos* comuns, essenciais à construção de políticas públicas mais efetivas. Tal esforço é frequentemente mediado pela linguagem — seja pela fala ou pela escrita — e assume papel central na tentativa de alinhar compreensões entre os diversos atores envolvidos no planejamento urbano.

É importante, contudo, destacar uma diferenciação conceitual relevante. A *tonalização*, conforme tratada aqui, não se refere à manipulação de entendimentos com o intuito de favorecer determinados interesses em detrimento de outros. Essa prática, segundo Goffman (2012, p. 118), é conceituada de forma distinta como *maquinação*, ou seja, “o esforço intencional de um ou mais indivíduos, destinado a manobrar uma atividade de modo que uma ou mais pessoas sejam induzidas a ter uma falsa convicção a respeito daquilo que está ocorrendo” (Goffman, 2012, p.118).

Não se ignora a existência de ações de natureza manipulativa nas interações envolvidas na construção de políticas públicas. Assim como em qualquer relação humana, é natural que conflitos de interesse provoquem esse tipo de situação. Contudo, partimos aqui do princípio de que tais ocorrências estão ligadas a outro campo de análise — centrado no jogo de forças, disputas de agência e estratégias de poder — o que escapa ao escopo deste trabalho. Este, ao contrário, está voltado à observação de práticas confluentes, aquelas que buscam construir, de forma conjunta e alinhada, caminhos cooperativos e compartilhados. Como bem explica Goffman (2012, p. 119), “enquanto a tonalização leva intencionalmente todos os participantes a terem uma mesma visão daquilo que está ocorrendo, a maquinação requer diferenças”.

Logo se desejamos construir planos para as cidades que atendam as demandas de seus moradores, não há outro caminho se não o de construir enquadramentos comuns entre agentes e moradores. Podemos considerar que o uso de determinados símbolos estritamente técnicos, quando desvinculados de explicações que busquem construir enquadramentos primários compartilhados entre os participantes do diálogo, tende a dificultar — ou mesmo impedir — a formação de significados comuns. Essa prática compromete a criação de mundos intersubjetivamente partilhados, na medida em que certos termos acabam por isolar entendimentos e, conseqüentemente, os próprios indivíduos envolvidos na comunicação. “As palavras desempenham como fonte de enquadramento errôneo para o seu receptor” (Goffman, 2012, p.601)

Finalizando esta seção teórica e retomando a análise das práticas, observa-se que, apesar da existência de enquadramentos flexíveis e passíveis de adaptação ao posicionamento social almejado — como possibilitado pelo processo de tonalização anteriormente discutido —, há também casos marcantes de profundo desquadramento entre os atores envolvidos. São situações em que os *estados de informação*⁹ simplesmente não coincidem.

Tais casos foram vivenciados por mim e serão exemplificados na seção de Estudo de Caso, nos quais fica evidente um descompasso significativo entre os interlocutores, impedindo a formação de símbolos e significados comuns, condição essencial para a cooperação e a eficácia das políticas públicas. Sejam as vistorias para atestar a

⁹ Conceito atribuído pelo autor ao “conhecimento que um indivíduo tem sobre a razão porque os acontecimentos ocorreram da maneira como ocorreram, sobre os quais as forças presentes, quais as propriedades e intenções das pessoas relevantes e qual o provável resultado” (Goffman, 2012, p. 176)

estabilidade estrutural de uma residência, nas quais o agente técnico não consegue transmitir ao morador, de forma clara e compreensível, o cenário de risco — por exemplo, ao afirmar que “sua residência pode colapsar por não possuir fundação compatível com seu uso” —, ou mesmo as situações em que a moradora tenta explicar a complexidade que uma simples recomendação recebida, enquanto ouve do agente técnico: “não deixe que os vizinhos despejem esgoto no seu lote, pois não é nossa responsabilidade garantir a estabilidade da sua casa nessa eventualidade”.

São, em suma, casos em que não há enquadramento compartilhado entre as partes, e, portanto, não ocorre um processo cooperativo efetivo. Mais do que isso, a repetição de determinados *frames*, ou mesmo o descaso em trabalhar a reconstrução de quadros comuns por parte dos envolvidos, intensifica o distanciamento entre indivíduos, uma vez que o acionamento regular dos enquadramentos fortalece os circuitos e caminhos neurais já utilizados pelo cérebro humano para sua associação (Lakoff, 2004). É como se os enquadramentos fossem construções enraizadas em nosso sistema cognitivo, cujo acionamento se dá em função da incorporação individual do mundo, do sistema de gerenciamento do *self*, e por último das intencionalidades almejadas pelo indivíduo em questão.

Podemos refletir que visualizar o horizonte a partir do estado de informação vigente no contexto da política debatida é condição fundamental para projetar o futuro de maneira adequada. Assim, compreender a realidade com base em enquadramentos errôneos conduz a comportamentos inadequados. Mais do que isso, cria uma “gramática de expectativas que não funcionarão” (Goffman, 2012, p. 378) na busca pela promoção de ambientes urbanos mais inclusivos e bem distribuídos entre seus moradores — tema central e parte integrante do objeto formal deste estudo.

Parte-se, portanto, do entendimento de que compreender a parcela da gramática que não funciona na promoção de entendimentos compartilhados entre agentes técnicos e moradores, requer também a análise da parte funcional e efetiva desse processo. Como exemplificado em trechos anteriores, essa parcela funcional opera em igual medida àquela disfuncional, manifestando-se diariamente nas práticas rotineiras observadas no território do Morro do Papagaio.

Mutirões semanalmente são planejados e operacionalizados com sucesso entre moradores e agentes técnicos, vitorias efetivas e esclarecedoras rotineiramente apoiam

na proposição de alternativas ao período chuvoso, e encontros e audiências públicas fazem parte do cenário de construção do Programa Vila Viva do Morro. Se trata de ações práticas operadas pelo uso da linguagem técnica, ainda que associadas ao uso de medidas complementares que ampliam a capacidade cooperativa entre atores, e que logo merecem nossa atenção. Assim, abordar as experiências reais, entre acertos e desacertos, é o caminho sugerido a ser trilhado pela Teoria Fundamentada, na tentativa não só de confirmar as ideias até agora apresentadas, mas também de qualificar os limites funcionais dessa gramática. Logo, espera-se produzir um conteúdo valioso para a construção de políticas públicas mais cooperativas e harmônicas na edificação das cidades. É nessa direção que seguiremos.

4. DEFINIÇÕES METODOLÓGICAS

Conforme introduzido, olhar para a situação por meio de lentes estritamente objetivas não permite acesso à constituição das práticas linguísticas que, de fato, constroem a realidade social. Da mesma forma, analisar isoladamente os atores, enquanto meros informantes ou informados, não nos possibilita compreender sua atuação como sujeitos projetados no mundo — agentes ativos na construção da própria realidade.

Adicionalmente, partir de hipóteses pré-estabelecidas para explicar o fenômeno observado também não nos parece o caminho metodologicamente mais adequado a esta proposta de trabalho. O objetivo aqui é apreender compreensões que emergem das linhas secundárias, muitas vezes despercebidas, da ação prática dos atores sociais do Morro do Papagaio. Trata-se, portanto, de provocar discussões e, quem sabe, promover respostas a partir daquilo que ainda não foi suficientemente observado ou compreendido. Isso não implica a inexistência de teorias relevantes ao tema — como aquelas oriundas da sociologia da cognição, da sociolinguística, da teoria da prática, entre outras —, mas, considerando o recorte específico deste estudo, pode ser mais interessante, do ponto de vista científico, buscar novos entendimentos que partam diretamente da riqueza empírica das práticas vividas no campo de pesquisa, situado no Aglomerado Santa Lúcia.

Há, portanto, a necessidade de adoção de métodos de investigação adequados à proposta, capazes de orientar a construção de novos traçados de saber ancorados em pontos de vista múltiplos e alinhados ao contexto local — ou seja, com foco direto nos hábitos de vida das populações envolvidas. O objetivo é configurar respostas mais assertivas, derivadas da avaliação qualitativa das práticas reais e cotidianas desenvolvidas por aqueles que vivenciam o território em questão. Tal abordagem mostrou-se especialmente pertinente para investigações de cunho interacionista, como a que aqui se propõe:

Os métodos da teoria fundamentada favorecem a percepção dos dados sob uma nova perspectiva e a exploração das ideias sobre os dados por meio de uma redação analítica já na fase inicial. Ao adotar os métodos da teoria fundamentada, você poderá conduzir, controlar e organizar a sua coleta de dados e, além disso, construir uma análise original dos seus dados. (Charmaz, 2009, p. 18).

Postos os princípios ontológicos e epistemológicos como alicerces da construção desta pesquisa, a escolha da *Grounded Theory* (GT)¹⁰ como diretriz metodológica de natureza exploratória mostra-se plenamente justificável. Adotar um método orientado à construção e estruturação de conceitos e propriedades a partir da realidade empírica — com o objetivo de compreender significados emergentes — nos parece particularmente adequado ao estudo do uso da linguagem técnica na formulação das políticas públicas no contexto local. Trata-se, portanto, de uma escolha metodológica coerente, na medida em que:

Os pesquisadores adeptos à teoria fundamentada começam pelos dados. Construimos esses dados por meio das nossas observações, das interações e dos materiais que reunimos sobre o tópico ou sobre o ambiente. Estudamos as experiências e os eventos empíricos, seguindo as nossas intuições e ideias analíticas potenciais sobre eles (Charmaz, 2009, p. 15).

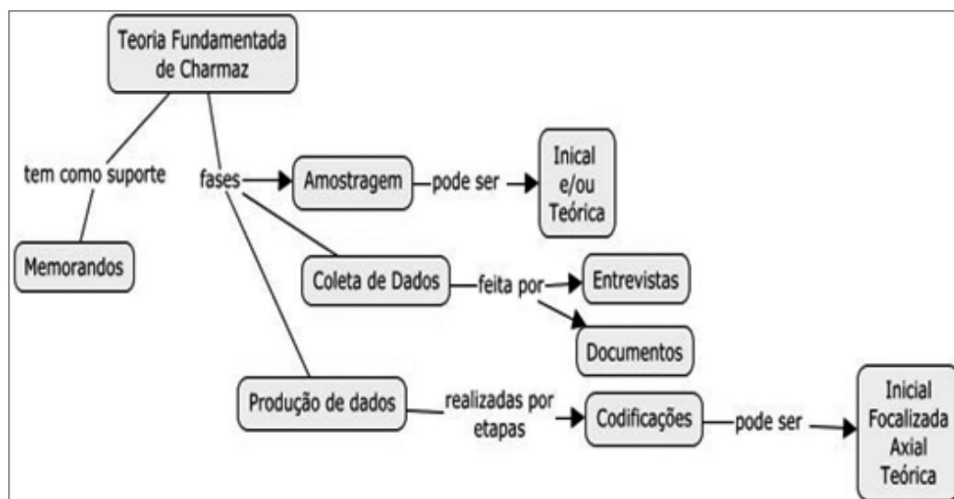
Dentre as variantes da *Grounded Theory*, oriundas dos modelos propostos por Glaser e Strauss, optamos por seguir a perspectiva construtivista de Charmaz (2009), por considerarmos sua abordagem mais aderente ao contexto e aos objetivos desta pesquisa. Para além do enfoque tradicional na produção do conhecimento científico a partir da imersão no campo empírico, a versão construtivista da teoria valoriza a incorporação das experiências e interpretações do pesquisador no processo investigativo. Tal característica é especialmente relevante para o presente trabalho, como indicado na seção de estudo de caso, pois abre espaço para uma análise de cunho interacionista, capaz de considerar os sentidos construídos nas práticas e relações anteriormente desenvolvidas no campo.

A teoria fundamentada serve como um modo de aprendizagem sobre os mundos que estudamos e como um método para a elaboração de teorias para compreendê-los. Nos trabalhos clássicos da teoria fundamentada, Glaser e Strauss falam sobre a descoberta da teoria como algo que surge dos dados, isolado do observador científico. Diferentemente da postura deles, compreendo que nem os dados nem as teorias são descobertos. Ao contrário, somos parte do mundo o qual estudamos e dos dados os quais coletamos. Nós construímos as nossas teorias fundamentadas por meio dos nossos envolvimento e das nossas interações com as pessoas, as perspectivas e as práticas de pesquisa, tanto passados e como presentes. (Charmaz, 2009, p.24-5)

¹⁰ Adotamos, neste trabalho, como tradução para *Grounded Theory*, o termo “Teoria Fundamentada”.

Trata-se de um processo que, em diferentes momentos, exige tanto uma avaliação ampliada do panorama pesquisado, quanto um olhar minucioso sobre os dados coletados, sempre considerando as observações íntimas do pesquisador como instrumento de refinamento e qualificação analítica. Construtivista, reflexiva e autoconstruída, essa abordagem centra-se na obtenção e interpretação de dados oriundos de interações e diálogos concretos entre os diversos interlocutores envolvidos no problema sociológico em questão.

Realizam-se iterações constantes entre as etapas de coleta de dados, análise, refino e codificação, utilizando-se da imersão do pesquisador nas vivências observadas como recurso essencial na identificação de padrões significativos. Esses padrões, por sua vez, podem revelar conceitos e categorias teóricas emergentes de relevância para a compreensão do fenômeno em estudo. O Esquema 1, a seguir, ilustra esse processo, estruturado em três fases simultâneas: amostragem, coleta e produção de dados.



Esquema 1 - Etapas da Teoria Fundamentada

Fonte: Prigol e Behrens (2019, p.5)

A etapa de amostragem inicial tem como objetivo definir os critérios preliminares de seleção, considerando a necessidade de acessar informações em profundidade suficiente para permitir, em etapas posteriores, a exploração de múltiplas perspectivas sobre um mesmo panorama. Essa abordagem visa extrair propriedades e conceitos oriundos da prática concreta — e não de hipóteses abstratas — acerca das interações entre agentes públicos e moradores.

Buscando garantir maior neutralidade investigativa, identificou-se, por meio de análise minuciosa, a importância de incluir as duas principais partes envolvidas na dinâmica de construção das políticas urbanas do recorte empírico: os agentes públicos e os moradores. Adicionalmente, estabeleceu-se a necessidade de examinar os documentos disponíveis sobre o contexto estudado, como estratégia para nivelar o conhecimento panorâmico local e orientar, de maneira mais precisa, a forma e o conteúdo das abordagens realizadas em campo.

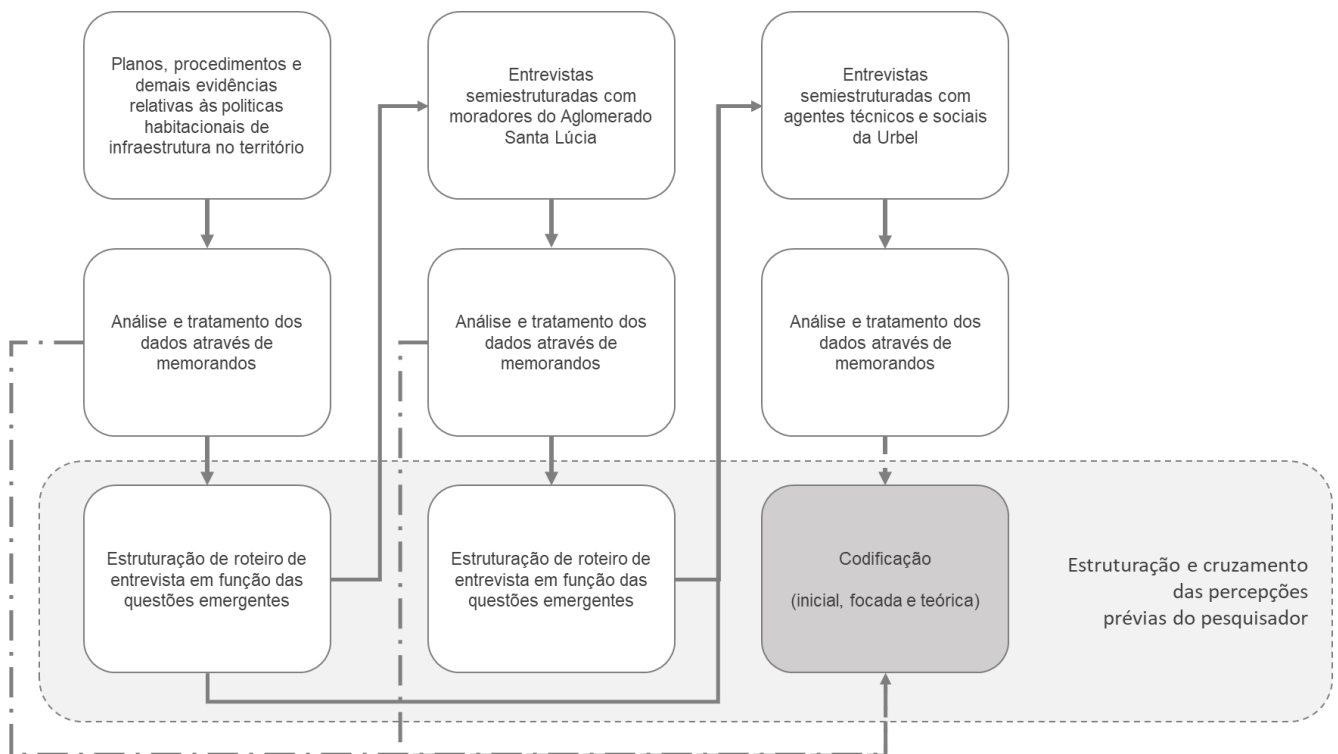
No que se refere aos agentes públicos, o planejamento inicial da pesquisa previa a realização de entrevistas com funcionários tanto da Urbel quanto da Defesa Civil. O contato com a primeira entidade foi estabelecido com sucesso por meio de consulta telefônica, seguida da solicitação de uma reunião presencial inicial para apresentação do escopo e dos objetivos da pesquisa. Essa primeira reunião desdobrou-se em um segundo encontro presencial, voltado ao planejamento das entrevistas, culminando na realização de quatro conversas remotas. A seleção dos participantes — dois agentes técnicos e dois agentes sociais — foi feita pelo coordenador de obras do escritório local da Urbel no Aglomerado Santa Lúcia.

Por outro lado, a integração com a segunda instituição — a Defesa Civil — não se concretizou, apesar das reiteradas tentativas de contato por telefone, WhatsApp e e-mail. Tal impossibilidade impediu a inclusão direta de sua perspectiva no processo de construção científica. Ainda que esse contratempo tenha sido inesperado, não comprometeu os resultados da pesquisa pois a partir desse contexto, optou-se por incorporar as propriedades linguísticas da atuação da Defesa Civil por meio da análise documental de suas diretrizes e políticas institucionais, identificando-se um grau de saturação representativa suficiente pelos demais atores, também respaldado pela experiência prévia deste pesquisador no acompanhamento de práticas em campo com a referida instituição.

O contato com os moradores foi iniciado por meio da indicação de uma liderança local já conhecida, utilizando-se da técnica da “bola de neve”. Essa liderança conectou o pesquisador a uma moradora do Aglomerado cuja residência é objeto de avaliações constantes pela Urbel e pela Defesa Civil, em razão de sua estabilidade estrutural e risco de colapso. Dando continuidade ao processo, utilizou-se a rede de contatos dessa moradora para estabelecer diálogos com outras residentes do Aglomerado que vivenciam situações similares, além de promover o envolvimento com o Programa Vila Viva.

Dessa forma, a coleta dos dados foi estruturada a partir de três fontes distintas, cuja execução ocorreu de maneira sequenciada por motivos exclusivamente organizacionais, relacionados à disponibilidade dos participantes e ao planejamento interno da pesquisa. Ressalta-se que essa ordem de execução não implica qualquer tipo de hierarquização ou juízo de valor quanto à relevância dos dados obtidos.

Conforme ilustrado no esquema 2, propôs-se, portanto, uma tríade avaliativa composta por: 1. Documentos relevantes ao tema, como planos, políticas e demais registros oficiais de gestão do espaço estudado, incluindo atas de atendimento entre moradores e agentes públicos; 2. Entrevistas com moradores do Aglomerado Santa Lúcia; 3. Entrevistas com agentes da Urbel das áreas de obras (técnica) e social.



Esquema 2 - Fluxo de análise e aquisição de dados
Fonte: Elaboração própria

É fundamental reforçar que, em conformidade com a neutralidade axiológica indispensável à adequada condução de qualquer atividade científica, não se atribui maior ou menor relevância aos relatos dos diferentes atores com base na ordem cronológica das etapas de trabalho. Parte-se do princípio de que a compreensão integral do campo pesquisado requer a consideração abrangente das múltiplas perspectivas envolvidas. Como estratégia de aproximação a esse objetivo, adotou-se a elaboração sistemática de

memorandos, utilizados como instrumento contínuo de registro e análise matricial durante todo o processo de coleta de dados.

Mais do que simples anotações, os memorandos funcionam como base exploratória no processo circular de definição de novas amostragens e na avaliação contínua dos códigos e categorias emergentes. Esse processo, por sua vez, subsidia a formalização de conceitos e propriedades teóricas, permitindo ajustes e correções de rota conforme os dados são analisados de forma progressiva e integrada.

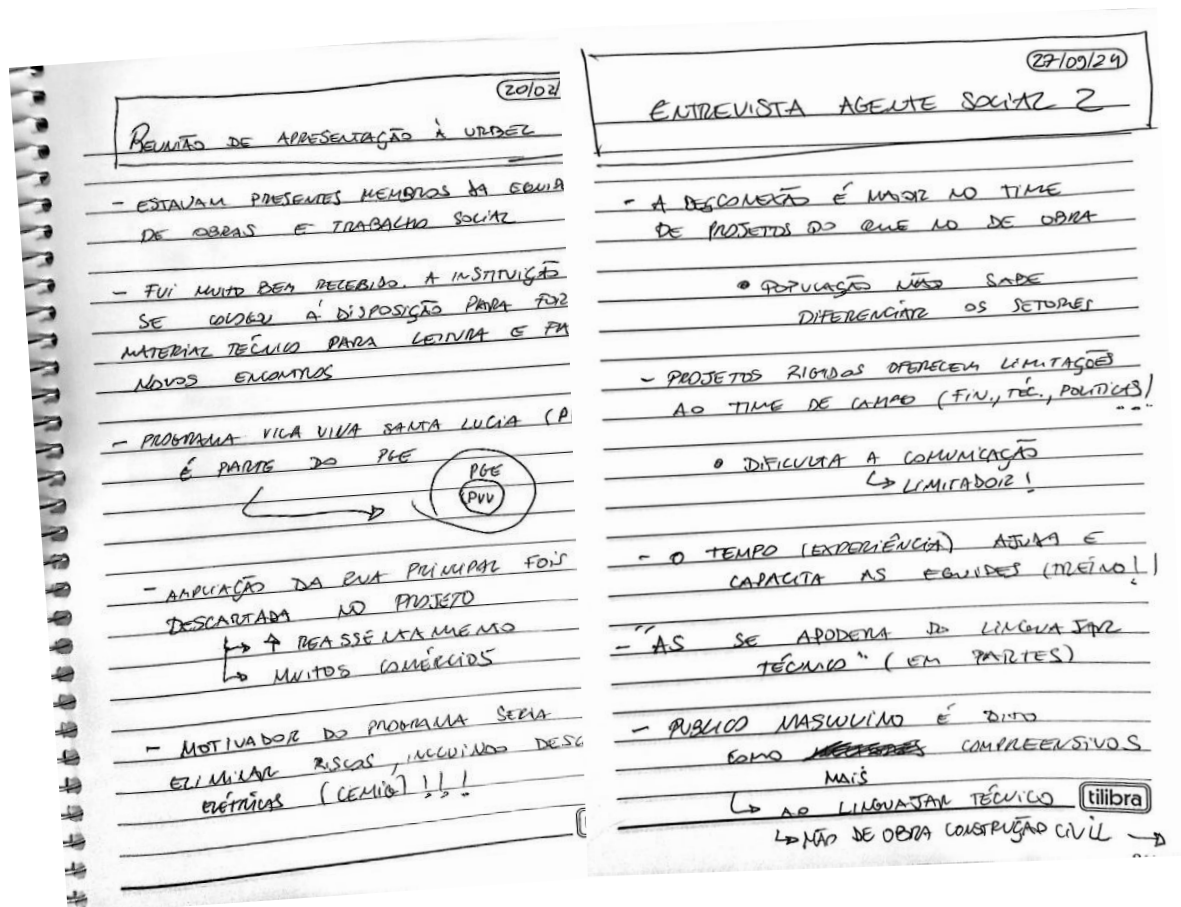


Figura 3 - Exemplos de memorandos utilizados neste trabalho
 Fonte: Elaboração própria

Vemos acima exemplos práticos do subsídio funcional provido pelos memorandos coletados ao longo do processo de pesquisa. Podem servir como ilustrado acima, para contextualizar o atual debate acerca das políticas públicas do local estudado, provendo detalhes acerca do arranjo entre atores, interesses dos programas e graus de engajamento à discussão fomentada, ou seja, registrando informações fundamentais para prover uma leitura adequada do plano de fundo que compõe os bastidores dos diálogos avaliados.

Assim como podem também servir como ferramenta de registro e controle das percepções afloradas ao pesquisador ao longo dos processos interativos avaliados. No caso vemos as notas tomadas ao longo da transcrição de uma entrevista, em que este pesquisador procura registrar sensações, desconfianças, observações e suspeitas particulares, suscitadas a partir das falas do interlocutor. Neste processo frases, palavras e até mesmo gestos podem prover importantes subsídios analíticos para que devidamente escritas possam subsidiar posteriormente o processo de codificação proposto pela Teoria Fundamentada.

Como veremos mais adiante, a metodologia demanda uma avaliação cruzada de antigas e novas percepções ao longo de todo o processo, desde as primeiras etapas de codificação inicial até as últimas em que as hipóteses são formadas. Logo os memorandos se tornam grandes aliados na organização documental tão necessária para o sucesso do trabalho.

5. PRODUÇÃO TEÓRICA

i. Codificação inicial

Seguindo as diretrizes de Charmaz (2009), a codificação foi estruturada em três subfases adicionais, visando a obtenção confiável dos conceitos potencialmente associados ao objeto de pesquisa. A partir da documentação reunida – e, em especial, as entrevistas transcritas (Apêndice B) – foram identificados segmentos de dados cujo conteúdo sintetizam ideais, sentimentos, emoções, opiniões, críticas ou indicações que possam servir de base para uma análise cruzada, orientada à identificação de padrões analíticos conforme preconizados pela Teoria Fundamentada. Para esses trechos selecionados, foram atribuídos códigos iniciais de caráter genérico, sem a adoção de critérios pré-estabelecidos, ou seja, definidos a partir de uma interação fluida e orgânica entre o pesquisador e os dados analisados, em constante diálogo com os memorandos produzidos ao longo do processo de coleta.

Interessante pensar como a escolha do método GT para a natureza do tema de pesquisa, ainda que acertada diante das particularidades já apresentadas, carrega uma dimensão dilemática, sobretudo quando aplicada a um objeto cujo pano de fundo envolve questões eminentemente linguísticas. Sendo o GT um procedimento pautado na estruturação do conteúdo em códigos – os quais, por sua vez, são símbolos linguísticos -, nos deparamos com uma ambivalência metodológica. Por um lado, há uma adequação evidente, dada a coincidência entre o caráter linguístico do método e da temática estudada. Por outro, emerge um risco importante: o de que os significados atribuídos aos códigos sejam fortemente influenciados pela subjetividade do pesquisador, o que pode levar a conceitos enviesados, e conseqüentemente, comprometer a neutralidade da análise.

Pensando neste segundo ponto e buscando mitigar os riscos inerentes ao processo de pesquisa, foram realizadas checagens e triangulações entre os códigos obtidos nesta etapa inicial e as principais simbologias tipicamente utilizadas pelos agentes, não só como controle de saturação – uma vez que em algum grau estes termos podem ser parte literal do conteúdo dos códigos em seu estágio preliminar -, mas principalmente como procedimento para filtro de possíveis tendências que este pesquisador possa ter em rotular determinados segmentos integralmente ou parcialmente com o próprio símbolo técnico debatido na referida entrevista.

É dizer, foram estabelecidos cuidados para que as próprias terminologias técnicas, dialogadas no campo e parte dos dados coletados, não fossem utilizados como codificadores da Teoria Fundamentada, pois neste cenário hipotético, comprometeriam o procedimento circular de retroalimentação comentado. Por exemplo, codificar uma citação de um ator acerca da dinâmica de um mutirão como um método de trabalho ou um modelo de projeto (por exemplo uma concretagem, ou uma construção de uma contenção), não nos ajudaria a compreender as limitações, aberturas, influências e projeções que se passavam ao longo da prática social avaliada entre os atores, e que particularmente nos interessam enquanto componentes da linguagem técnica empregada no referido momento.

Mais do que isso e como forma de controle adicional, optou-se por desenvolver uma codificação inicial deliberadamente desprovida de relações entre códigos. A intenção – alinhada com as recomendações de Charmaz (2009) -, foi postergar para etapas posteriores as análises mais exaustivas e relacionais, reconhecendo que, mais do que possível, é certo que algum grau de viés será inevitavelmente incorporado às interpretações de cada segmento analisado. Como alertam Prigol e Behrens (2019, p.12), “é necessário, assim, realizar a observação das ações em cada segmento e codificar com palavras, evitando, inicialmente, fazer transições conceituais e posicionamentos teóricos antes de realizar a análise exaustivamente”.

O caráter de provisoriedade desta etapa é evidente. Ao longo do procedimento, o conteúdo extraído transforma e amplia perspectivas previamente construídas, exigindo revisões constantes das anotações já realizadas. Essas revisões, por sua vez, impulsionam novas consultas aos dados, compondo um processo analítico de natureza circular, em que análise e atribuições se retroalimentam continuamente.

Analisemos abaixo alguns exemplos de trechos codificados, escolhidos a título demonstrativo e que nos serão úteis ao longo das próximas seções para explicar o procedimento adotado para produção de conhecimento por meio da Teoria Fundamentada. Vejamos como neste primeiro momento os códigos são compostos por títulos variados, de livre escolha, e ausentes de relações internas propositalmente construídas.

Exemplo 1 de codificação inicial: “*Função do AT*”

O que é isso? É tentar conciliar a necessidade de atendimento com a vulnerabilidade geológica do local. Enfim, tentar manter dentro de uma certa segurança estrutural, a família, se for o caso, ou removê-la dessas áreas de risco. Mas o principal do programa em si, que é um carro-chefe da Urbel, é a conversa. (Agente Técnico 1)

Exemplo 2 de codificação inicial: *“Papel da Linguagem”*

Eu falo do jeito que eles têm que entender, porque senão a gente não faz obra (Agente Técnico 2)

Exemplo 3 de codificação inicial: *“Traduções”*

Na verdade, a gente tenta organizar, porque quando a gente vai fazer uma reunião com algum representante de órgão público, a gente tenta organizar o seguinte, não falamos o linguajar que falamos constantemente aqui na comunidade, porque nós temos também nossas próprias línguas, que a gente usa expressões mesmo de comunidade, periferia. (Moradora 3)

Exemplo 4 de codificação inicial: *“Papel da Linguagem”*

A linguagem técnica lá em cima, está lá em cima do topo, que são os engenheiros, a engenharia em si, a geologia, que explica o fenômeno. (Agente Técnico 1)

Exemplo 5 de codificação inicial: *“Tipos de linguagem”*

Eu tenho isso. Por quê? Eu sempre tive essa preocupação. A gente conversar com o empreiteiro é uma coisa, conversar com a comunidade é outra. (Agente Técnico 2)

Exemplo 6 de codificação inicial: *“Conhecimento técnico popular”*

Abalou apenas um quarto, porque a laje, ela fica na parede e minha casa não tem tipo estrutura nenhuma, não tem um pilar. Meu pai, na época, antigamente não tinha isso, né? A casa era feita de barro, desses tijolos de barro. Então a estrutura da minha casa no chão era de barro. E o chão aqui é tipo “molengo”, entendeu? Tem o piso, mas o piso, ele está sendo abalado devido às “carretação de materiais. (Moradora 1)

Exemplo 7 de codificação inicial: *“Incompreensão técnica”*

Exatamente, tá? Exatamente, eu deixo isso bem claro. Falam língua de grego. Eu não sei se é para a gente realmente não entender, mas não conseguimos entender nada. Nada, absolutamente nada. (Moradora 3)

Exemplo 8 de codificação inicial: “*Variantes linguísticas*”

Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível, o mais correto possível, e eles usam expressões técnicas. (Moradora 3)

Os segmentos acima serão de grande utilidade para que ao longo das próximas seções possamos compreender como tais códigos resultam em, e são resultantes das categorias, e como tais categorias estruturam e são estruturadas pelo processo de teorização. Por ora nos basta entender que há elementos básicos acerca deste primeiro grupo de códigos, especialmente quanto ao seu caráter heterogêneo, essencialmente produto do processo de livre escolha e nomeação. Como resultado dessa fase inicial, foram mapeados 303 (trezentos e três) códigos preliminares, apresentados integralmente no Apêndice A. Esses códigos, em sua maioria, são curtos, simples e formulados de maneira intuitiva e orgânica, espelhando a necessária espontaneidade das interações observadas. Eles constituem, assim, a base que sustentará a transição para a segunda etapa do processo: a codificação focada.

ii. Codificação focada

A leitura integrada da gama inicial de códigos, aparentemente não integrados, revelou continuidades e descontinuidades entre o conteúdo dos relatos, percepções, emoções e trajetórias, que poderiam ser cientificamente exploradas mediante a identificação de padrões e propriedades. O início dessa segunda fase demandou avaliações matemáticas e qualitativa dos termos tabelados, com o intuito de identificar não só os mais recorrentes, mas também suas temáticas correspondentes mais significativas.

Segundo Charmaz (2009, p.87) este é o momento em que:

Você influencia de fato os seus dados, em vez de analisá-los passivamente. Os novos eixos da análise ganham visibilidade por meio das suas ações. Os eventos, as interações e as perspectivas entram em um campo de ação analítico que você não havia imaginado antes. A codificação focalizada constata as suas preconcepções sobre o tópico.

Em um trabalho conduzido com rigor e cautela, buscou-se a definição de categorias analíticas que fossem capazes de abarcar os 303 (trezentos e três) iniciais, agrupando aqueles que apresentavam similaridades de conteúdo e significado, com potencial para gerar contribuições científicas relevantes quando avaliados conjuntamente.

Em continuidade aos 8 (oito) exemplos apresentados na seção anterior, avaliando os 3 (três) primeiros, vemos uma congruência de informações (destacados à título explicativo nos recortes abaixo), que se conectam em torno do que seriam os objetivos, fins, ou mesmo a eventual *Função da Linguagem* dentro do contexto do Morro do Papagaio:

Exemplo 1 de codificação inicial: “*Função do AT*”

O que é isso? É tentar conciliar a necessidade de atendimento com a vulnerabilidade geológica do local. Enfim, tentar manter dentro de uma certa segurança estrutural, a família, se for o caso, ou removê-la dessas áreas de risco. Mas o principal do programa em si, que é um carro-chefe da Urbel, é a conversa. (Agente Técnico 1)

Exemplo 2 de codificação inicial: “*Papel da Linguagem*”

Eu falo do jeito que eles têm que entender, porque senão a gente não faz obra. (Agente Técnico 2)

Exemplo 3 de codificação inicial: “*Traduções*”

Na verdade, a gente tenta organizar, porque quando a gente vai fazer uma reunião com algum representante de órgão público, a gente tenta organizar o seguinte, não falamos o linguajar que falamos constantemente aqui na comunidade, porque nós temos também nossas próprias línguas, que a gente usa expressões mesmo de comunidade, periferia; (Moradora 3)

Trata-se somente de um recorte dos relatos que conjuntamente visam indicar para que, e para quem, a linguagem técnica se dispõe enquanto actante do processo avaliado. Ao uni-los à diversos outros apresentados no Apêndice A, similares em conteúdo, formase uma categoria congruente e emergente, agora focado em torno de um tema de trabalho, neste caso denominada de *Função da Linguagem*.

Igual dinâmica ocorre para os outros 5 (cinco) exemplos selecionados estrategicamente como forma de narrar o procedimento de trabalho. Vejamos o que o destaque de parte destes nos revela de relevante à pesquisa:

Exemplo 4 de codificação inicial: *“Papel da Linguagem”*

A linguagem técnica lá em cima, está lá em cima do topo, que são os engenheiros, a engenharia em si, a geologia, que explica o fenômeno. (Agente Técnico 1)

Exemplo 5 de codificação inicial: *“Tipos de linguagem”*

Eu tenho isso. Por quê? Eu sempre tive essa preocupação. A gente conversar com o empreiteiro é uma coisa, conversar com a comunidade é outra. (Agente Técnico 2)

Exemplo 6 de codificação inicial: *“Conhecimento técnico popular”*

Abalou apenas um quarto, porque a laje, ela fica na parede e minha casa não tem tipo estrutura nenhuma, não tem um pilar. Meu pai, na época, antigamente não tinha isso, né? A casa era feita de barro, desses tijolos de barro. Então a estrutura da minha casa no chão era de barro. E o chão aqui é tipo “molengo”, entendeu? Tem o piso, mas o piso, ele está sendo abalado devido às “carretação de materiais. (Moradora 1)

Exemplo 7 de codificação inicial: *“Incompreensão técnica”*

Exatamente, tá? Exatamente, eu deixo isso bem claro. Falam língua de grego. Eu não sei se é para a gente realmente não entender, mas não conseguimos entender nada. Nada, absolutamente nada. (Moradora 3)

Exemplo 8 de codificação inicial: “*Variantes linguísticas*”

Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível.
o mais correto possível, e eles usam expressões técnicas. (Moradora 3)

Observamos que os diversos dizeres remetem à ideia de que há diferenciações entre linguagens. Reforçam de alguma forma a ideia de que a linguagem técnica difere de uma linguagem popular e comum. Mais do que isso, apresentam características acerca dos referidos “*Tipos de Linguagem*” possíveis no contexto do Morro do Papagaio, emergindo portanto o tema em forma de categoria de trabalho.

Um ponto curioso e interessante aparece quando analisamos todos os 8 (oito) exemplos conjuntamente. Podemos ver que o código inicial “*Papel da Linguagem*” aparece duas vezes, sendo parte de ambas as categorias (exemplos 1 e 4). Tal fato nos demonstra que o título da codificação inicial não é decisivo na seleção e filtro que conduz à escolha de refino das categorias. O que nos interessa efetivamente, é buscar interligações entre conteúdos, que possam nos indicar similaridades analíticas. A constatação também reforça o apontado anteriormente, que o processo de codificação inicial não tem como preocupação principal escolher títulos alinhados com as próximas etapas, mas sim indicar livremente o que a primeira percepção daquele segmento transmite enquanto mensagem emergente. As conexões e desconexões posteriores naturalmente surgem, demandando ajustes nas definições prévias, e promovendo a construção de categorias ajustadas.

Dessa forma, neste esforço interativo de tentativa e erro – característico da Teoria Fundamentada - foram definidas as categorias de similaridade. Buscou-se delimitar um número adequado ao tamanho da amostra, e que ao mesmo tempo apresente qualificação em sua diferenciação, visto a necessidade de que cada categoria transmita informações particulares e distintas às demais.

Ao fim desta etapa de agrupamentos de conteúdo e relevância qualitativa e matemática, foram definidas, portanto, 23 (vinte e três) categorias (tabela 1).

Tabela 1 - Categorias resultantes do processo deste trabalho

Categoria	Descrição	Nº de Códigos Associados
A.1	Função da linguagem	6
A.2	Tipos de Linguagem	12

Categoria	Descrição	Nº de Códigos Associados
A.3	Processo de Tradução	8
B.1	Origem e trajetória do agente	13
B.2	Integração técnica social	17
B.3	Alternativas desenvolvidas para traduzir	10
B.4	Canais alternativos de comunicação	5
C.1	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo	13
C.2	Fatores de entorno que influenciam o processo	13
C.3	Fatores estruturantes que influenciam o processo	18
C.4	Fatores institucionais que influenciam no processo	30
C.5	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo	19
C.6	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo	33
D.1	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo	21
D.2	Estados mentais dos agentes	12
D.3	Falhas de comunicação	12
D.4	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos	10
D.5	Políticas ineficazes	8
D.6	Relacionamento e Diálogo	13
E.1	Complexidade por si só do processo	12
E.2	Processo participativo	9
E.3	Integrações agentes moradores	3
E.4	Origem e trajetória dos moradores	6

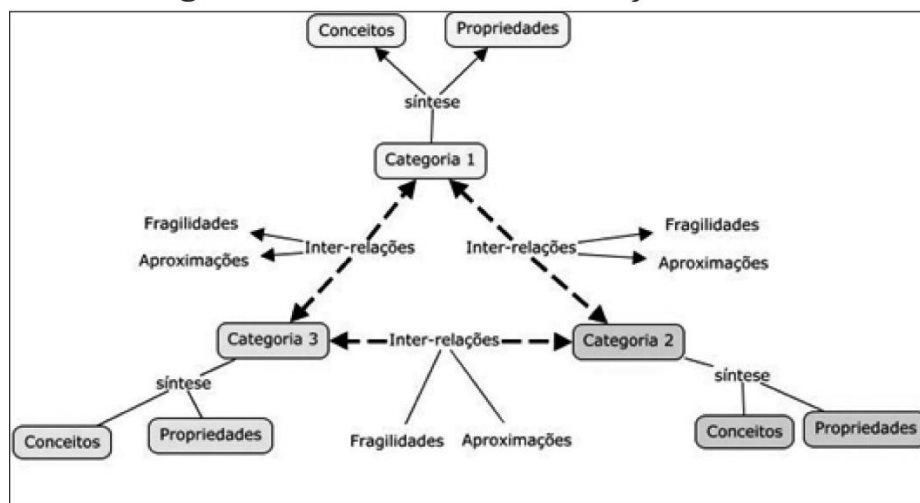
Dentre os códigos com maior incidência, destacam-se: “Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo”, com 33 ocorrências (11% do total); “Fatores institucionais que influenciam no processo”, com 30 ocorrências (10%); “Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo”, com 21 ocorrências (7%); “Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo”, com 19 ocorrências (6%); e “Fatores estruturantes que influenciam o processo”, com 18 ocorrências (6%).

Conforme apontado anteriormente, não há uma correlação direta entre a frequência de ocorrência dos códigos e sua relevância analítica para os resultados da pesquisa. Ainda assim, a incidência mais elevada representa uma base empírica mais ampla para análises comparativas e cruzamentos conceituais, o que pode favorecer a elaboração de interpretações mais robustas e satisfatoriamente saturadas, desde que os dados apresentem propriedades confirmatórias entre si.

iii. Codificação teórica

Terceira e última fase do processo de codificação, buscou-se por meio da integração das categorias oriundas da etapa de codificação focada, extrair conceitos e propriedades analiticamente relevantes ao tema de pesquisa, considerando as conexões causais que as categorias apresentam entre si, tal como demonstra o esquema 3.

Assim como nas fases anteriores, essa etapa exigiu revisões dos códigos e categorias inicialmente propostos, uma vez que os entendimentos construídos ao longo do processo também influenciam e complementam as percepções anteriormente formuladas. Vemos portanto a continuidade do fluxo dinâmico de retroalimentação analítica. Igualmente nesse contexto, os memorandos desempenham papel fundamental ao assegurarem que as sínteses dos encontros de coleta de dados – com seus respectivos achados e *insights* – sejam registrados de forma estruturada, evitando que as referidas reflexões se percam diante da complexidade e volume das informações produzidas. .



Esquema 3 - Processo padrão de categorização segundo Charmaz (2009)
Fonte: Prigol e Behrens, 2019, p.5

Ao iniciar-se a tentativa de teorizar algo a partir da análise simultânea e conjunta, das propriedades e conceitos das 23 (vinte e três) categorias, logo notou-se uma considerável dificuldade em organizar o trabalho, visto a riqueza emergente de detalhes e o potencial de produção de conteúdo específico. Emergiu-se um turbilhão de reflexões, possibilidades e potenciais hipóteses, em notável volume e grau de intersecções, o que inviabilizava um desenvolvimento científico minimamente organizado.

Logo, em função da quantidade, variedade e multidisciplinaridade de propriedades possíveis, surgiu-se uma demanda adicional de refino, visando agrupar as 23 (vinte e três) categorias em grupos de similaridades, para assim promover um esforço controlado de análise interna aos grupos de categorias similares. Importante ressaltar que tal estratégia não excluiu cruzamentos analíticos entre grupos, que em caráter complementar eventualmente foram necessários, como será apresentado nas subseções seguintes.

O primeiro grupo a emergir (Grupo A) foi denominado *Variantes Linguísticas*, reunindo categorias que dentre os variados atributos, delimitam principalmente quais são e como funcionam as diferentes linguagens empregadas nas práticas do Morro do Papagaio, e como estão demandam procedimentos de tradução nas práticas rotineiras avaliadas. Já o segundo grupo formado (Grupo B), denominado *Traduções*, concentra as categorias que explicam como se dá o efetivo processo de transposição de conhecimento entre variantes linguísticas, correlacionando-o com a origem e práticas dos diferentes atores dos campos técnicos e sociais neste intuito.

O Grupo C, rotulado de *Fatores de Influência*, seleciona as categorias que apresentam propriedades acerca das variáveis diversas que influenciam o processo de tradução, sejam estas relativas aos atores, ao Morro do Papagaio, às Instituições de Poder ou mesmo aqueles estruturantes inerentes ao processo de construção das políticas públicas. Dando sequência, vemos no Grupo D (*Efeitos e Consequências*) os desdobramentos sentidos tanto pelos agentes públicos, quanto pelos moradores, da efetividade do processo no recorte de pesquisa. Igualmente neste grupo avaliam-se as resultantes nas políticas de habitação social do Aglomerado.

Por fim, criou-se o Grupo E, reunindo demais categorias que não apresentavam fortes conexões com outras a ponto de provocar a criação de um grupo a parte. Ressalta-se que embora tratadas a parte, igualmente fizeram parte da construção teórica como será apresentado a frente.

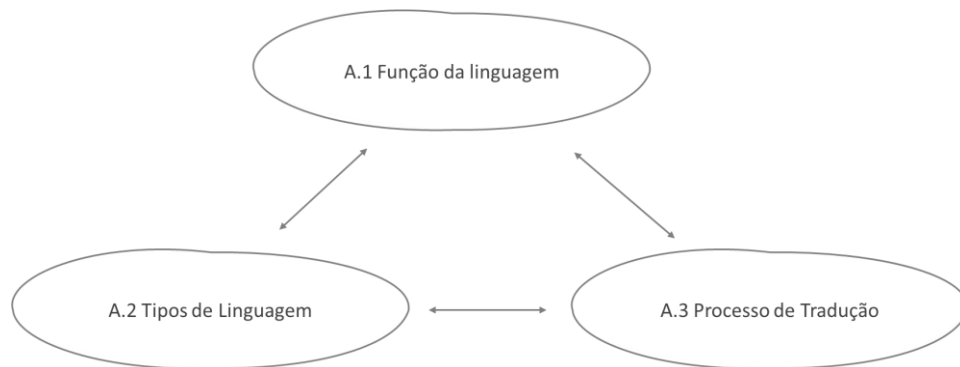
Tabela 2 - Agrupamento de categorias

Grupo	Categoria	Descrição
A Variantes Linguísticas	A.1	Função da linguagem
	A.2	Tipos de Linguagem
	A.3	Processo de Tradução
B Traduções	B.1	Origem e trajetória do agente
	B.2	Integração técnica social
	B.3	Alternativas desenvolvidas para traduzir
	B.4	Canais alternativos de comunicação
C Fatores de Influência	C.1	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
	C.2	Fatores de entorno que influenciam o processo
	C.3	Fatores estruturantes que influenciam o processo
	C.4	Fatores institucionais que influenciam no processo
	C.5	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
	C.6	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
D Efeitos e Consequências	D.1	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
	D.2	Estados emocionais dos agentes
	D.3	Falhas de comunicação
	D.4	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
	D.5	Políticas ineficazes
	D.6	Relacionamento e Diálogo
E Demais propriedades	E.1	Complexidade por si só do processo
	E.2	Processo participativo
	E.3	Integrações agentes moradores
	E.4	Origem e trajetória dos moradores

A avaliação direta da quantidade de códigos mapeados em cada grupo perante o total de 303 (trezentos e três), indica que o grupo de maior incidência com 42% dos códigos é o C (fatores de influência), seguido do D (efeitos e consequências) com 25% dos códigos, B (traduções) com 15% dos códigos, E (demais propriedades) com 10% dos códigos e por último o grupo A (variantes linguísticas) com 9% dos códigos, representando a menor incidência quantitativa.

Tal na etapa anterior de categorização, destaca-se não haver correlação direta entre a quantidade de códigos de cada grupo e sua relevância teórica à pesquisa, embora a avaliação seja relevante para indicar quais grupos possuem maior universo de dados disponíveis para estudo, o que representa um espaço teoricamente mais amplo à pesquisa. A seguir são apresentados os resultados da deste planejamento analítico, separado unicamente para fins organizativos por grupo de categorias, tal como explicado.

Grupo A) Variantes linguísticas e suas funções associadas à construção das políticas



Esquema 4 - Categorias Grupo A (variantes Linguísticas)
Fonte: Elaboração Própria

Buscaremos a partir da análise das categorias do Grupo A, compreender quais são as *variantes linguísticas* presentes nas práticas observadas no Aglomerado Santa Lucia, como se configuram e se relacionam entre si, e de que forma demandam processos integrativos complementares que influenciam o panorama de construção do espaço local. Antes de explorarmos a totalidade das análises que os dados proporcionam, é importante compartilhar uma constatação fundamentadora à validade deste esforço científico.

Reforçada por sua significância perante a totalidade dos dados primários avaliados neste grupo de categorias, - foram encontrados doze segmentos/códigos associados - , a categoria A.2 (*Tipos de Linguagem*), nos confirma a premissa base deste problema de pesquisa, e introduzida ao longo das seções anteriores ainda que em formato de hipótese: a existência – a partir do reconhecimento entre os atores locais -, da linguagem técnica enquanto variante real e particular de diálogo e relacionamento local.

Nota-se ao longo dos debates inerentes às práticas sociais observadas, uma percepção entre agentes e moradores, de que a linguagem técnica - enquanto conjunto de termos e símbolos específicos -, é efetivamente apartada (e portanto distinta) da linguagem comum: “Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível, o mais correto possível, e eles usam expressões técnicas.” (Moradora 3). Vemos menções diretas à tal variante como única, seja pela validação espontânea de seu rótulo atribuído - por menções recorrentes ao termo como exemplificado -, seja pela riqueza de detalhes fornecidos acerca de suas características que a conferem particularidades: “a linguagem que explica o fenômeno” (Agente Técnico 1).

Importante destacar que, ainda que se trate de uma constatação indiscutivelmente esperada, até então era incerto o quão marcante seria o reconhecimento dos interlocutores locais acerca da referida diferenciação linguística. Não se descartava a existência de cenários, em que os signos técnicos estivessem presentes, porém não segregados a ponto de serem validados como fatores particulares de influência ao processo relacional. Ou seja, havia a possibilidade de nos depararmos com cenários de maior homogeneidade linguística, e que portanto, pressupunham riscos à validade do caminho da pesquisa traçado. Desta forma, apresenta-se esta primeira avaliação como resultante inicial do processo de fundamentação teórica dada sua importância confirmatória.

Ampliando o olhar sobre a categoria A.2, mais do que a validação da existência da linguagem técnica, vemos a partir dos códigos que a compõe, propriedades comuns que indicam o uso – e logo da vivência – de outras tipologias nas relações sociais avaliadas no Morro do Papagaio. É dizer, a linguagem técnica existe, mas não é a única. Vemos outras tipologias particulares relevantes.

Para todos os interlocutores avaliados, há uma polaridade entre dois tipos de linguagem: a técnica e a popular. Tal constatação é expressa por relatos carregados de obviedades, certezas e afirmações, sobre a significância de ambas – enquanto distintas - para a construção das políticas públicas locais. A segunda é inclusive notoriamente reconhecida como promotora de diálogos mais universalizados: “Só que a gente tem que falar essa linguagem que eles entendem lá embaixo.” (Agente Técnico 1)

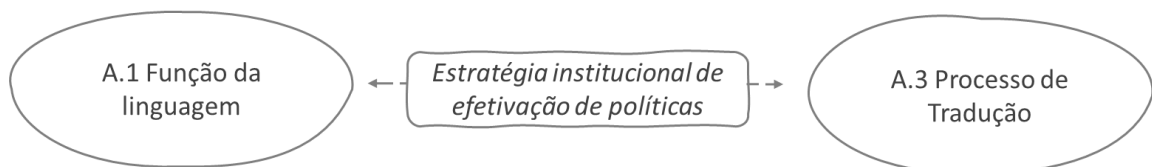
Expressões como “A linguagem técnica lá em cima” (Agente Técnico 1) e “Falam língua de grego” (Moradora 3) evidenciam não apenas a oposição percebida entre as variantes citadas, mas também sua reificação enquanto entidades autônomas — ou sujeitos não humanos, no sentido de *actantes*, conforme proposto por Latour (2012). Assim, tal como apresentado em Bourdieu (2008) a linguagem deixa de ser mero instrumento comunicativo para assumir um papel ativo na tessitura das relações sociais, mediando entendimentos, tensionando posições e condicionando os próprios sentidos possíveis da política, ou seja, exercendo o referido poder simbólico teorizado pelo autor.

Essa avaliação carrega entendimentos fundamentais à efetivação práticas das teorias da Sociologia da Cognição - apresentada nas seções anteriores – no contexto local. Como

almejado, vemos aqui os primeiros efeitos positivos do uso da Teoria Fundamentada como método de validação de pressupostos por meio da exploração interacionista. A constatação explica como se operam as mecânicas de enquadramento, cuja engrenagem é “lubrificada” pelas linguagens enquanto meio de construção coletiva das ideias de mundo, através de signos compartilhados pela fala, incorporados, e exteriorizados por meio das práticas.

Prosseguindo, cruzando as avaliações sintéticas dos dados categorizados em A.1 (*Função da Linguagem*) e A.3 (*Processo de Tradução*) - esquema 5 -, revela-se que por parte dos agentes públicos, há um entendimento claro de que a comunicação - e, portanto, o uso de diferentes variantes linguísticas -, constitui um fator central para a efetividade das políticas públicas. Essa percepção é simbolicamente expressa na afirmação de que “a comunicação é o programa em si” (Agente Técnico 1), em referência ao Programa Vila Viva. Tal afirmação evidencia um vínculo causal e direto, entre a linguagem utilizada e a capacidade resolutiva das políticas: compreende-se que a efetivação de uma medida proposta não ocorre apenas pela ação técnica ou administrativa, mas pela construção compartilhada de sentidos.

Em outras palavras, há o reconhecimento de que a realidade social, tanto como ideia (representação, símbolo, significado), quanto como experiência vivida e sentida, é em grande parte constituída a partir das linguagens mobilizadas no processo, senda estas fundamentais nesta dinâmica: “Então eu sempre tive isso em relação a conversa com a comunidade. Que é o principal.” (Agente Técnica 2).



Esquema 5 - Relação entre A.1 e A.3 (linguagem e tradução como meio de efetivação de políticas)
Fonte: Elaboração Própria

Indo além, observamos que, em determinados códigos, a própria política — entendida como materialidade normativa, diretriz técnica ou plano formal — é, em alguns momentos, considerada secundária em relação ao diálogo estabelecido com a comunidade. Para os agentes, o processo comunicativo é frequentemente percebido como o verdadeiro escopo da ação institucional, ou seja, como elemento estruturante e condição indispensável para a implementação de qualquer diretriz formal.

Objetivos oficialmente descritos nas políticas públicas, como a “manutenção da segurança dos moradores” ou a “garantia de moradia digna”, são internamente compreendidos como finalidades inatingíveis sem a construção de um diálogo eficaz com os sujeitos envolvidos. Nesse sentido, o diálogo é elevado à posição de “carro-chefe” das ações, ganhando centralidade no cotidiano institucional. Essa percepção não está ancorada apenas em códigos isolados, mas se expressa em um conjunto consistente de associações entre a prática comunicativa e a efetivação das ações técnicas.

A fala do Agente Técnico 2 sintetiza essa lógica: “Eu falo do jeito que eles têm que entender, porque senão a gente não faz obra.” Tal afirmação revela como a eficácia da política está diretamente condicionada à tradução bem-sucedida entre diferentes regimes de linguagem e mundos sociais.

De forma igualmente expressiva, os moradores demonstram compreender que o linguajar empregado nos encontros com os agentes públicos não é um mero detalhe ou componente periférico da interação. Ao contrário, há um entendimento claro de que as palavras exercem influência direta — ou mesmo agência — sobre os desdobramentos das práticas e decisões. Esse reconhecimento se intensifica especialmente quando os entrevistados são questionados sobre o uso do linguajar popular, revelando não apenas uma consciência crítica, mas também uma tentativa de elaborar concepções próprias sobre a função e o impacto da linguagem nesses contextos.

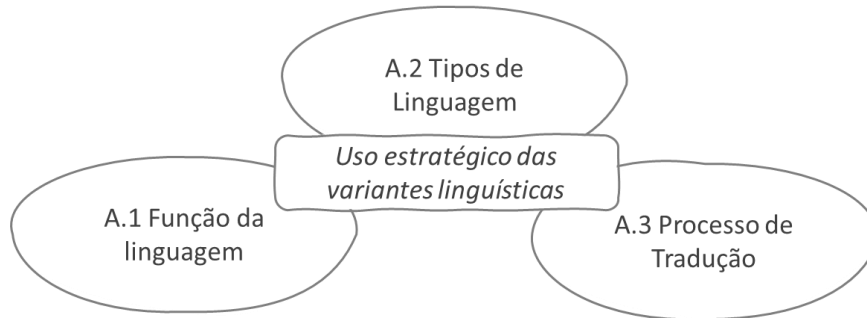
Em suas falas, é possível identificar uma percepção da comunicação como um processo dinâmico, estruturado em forma de fluxo, que conecta diferentes polos sociais através do compartilhamento — e por vezes da disputa — de significados. “Não simplificam. Sabendo que a gente não vai entender.” (Moradora 3). Nesta visualização do que é justamente o processo de enquadramento em prática, é precisamente a linguagem o principal meio de efetivação.

Observa-se, portanto, que a linguagem é amplamente reconhecida pelos avaliados como um elemento central no desfecho das interações, sendo este mais um padrão identificado nas categorias analisadas. Superada a constatação de que os atores compreendem portanto a relevância da linguagem para os desfechos, é necessário abarcar explicações para a variabilidade de resultantes encontradas ao longo das interações.

É preciso destacar que as avaliações acerca da influência da linguagem - para os dois grupos - , estão conectadas às suas subjetividades e particularidades no processo da vida cotidiana dos encontros entre agentes públicos e moradores do Aglomerado do Santa Lúcia, no momento que os interesses pessoais dentro do contexto marcam sua visão, foco observacional e conseqüentemente opiniões e críticas. Os agentes, por exemplo, tendem a associar os conflitos linguísticos aos impactos operacionais em suas rotinas de trabalho — como atrasos no cronograma de obras, dificuldade na liberação de áreas ou necessidade de retrabalho comunicacional. Já os moradores modulam seu grau de engajamento nos encontros em função direta de suas demandas individuais e expectativas concretas, priorizando sua participação de acordo com o alinhamento entre os temas tratados e suas necessidades pessoais mais imediatas.

Sem dúvida, a interligação das categorias A.1, A.2 e A.3, evidencia a preocupação tanto dos agentes quanto dos moradores em evitar o uso de terminologias excessivamente técnicas ou populares durante os encontros, com o objetivo de garantir a eficiência dessas agendas (esquema 6). Contudo, observa-se que, especialmente entre os moradores, essas estratégias tendem a ser direcionadas prioritariamente para agilizar a solução de suas demandas individuais, em vez de promover uma visão integrada das necessidades coletivas da comunidade. Por outro lado, entre os agentes públicos, identificam-se padrões que articulam ideologias pessoais e perfis profissionais aos desfechos, revelando uma consciência variável sobre a importância do papel comunicativo, e que logo desempenham diferentes funções no contexto mais amplo do processo.

Em mais uma importante constatação que vincula a construção teórica fundamentada pela GT à fundamentos sociológicos já consolidados, vemos em uma clara alusão à Bourdieu, que tanto moradores quanto gestores, carregam suas trajetórias e capitais ao campo das interações do Aglomerado. Ou seja, as expressões linguísticas – técnicas, populares, comuns, ou quaisquer outras – refletem suas histórias e logo subjetividades nem sempre visíveis ou sentidas igualmente por todos, influenciando assim diretamente as práticas negociais de enquadramento.



Esquema 6 - Relação entre A.1, A.2 e A.3 (uso estratégico das variantes linguísticas)
Fonte: Elaboração Própria

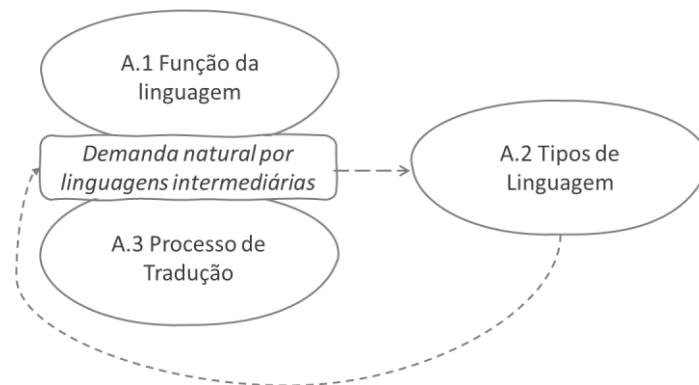
Como descrito, tanto agentes quanto moradores convergem ao preocupar-se com a necessidade de fazer-se entender ao longo das interações, possuindo o entendimento de que há a necessidade de se exercer determinado tipo de esforço na tarefa: “Só que a gente tem que falar essa linguagem que eles entendem lá embaixo” (Agente Técnico 1), ou como em “Eu sempre tive essa preocupação. A gente conversar com o empreiteiro é uma coisa, conversar com a comunidade é outra” (Agente Social 2), ou mesmo em “Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível, o mais correto possível [...]” (Moradora 3).

Além de evidenciar a intencionalidade no intercâmbio linguístico, o que nos interessa é compreender os diferentes desfechos que a existência das duas principais variantes – linguagem técnica e popular - podem gerar, partindo do pressuposto de que esses desfechos não são necessariamente binários. Ou seja, além das trocas que podem ser efetivas ou fracassadas, há também um espaço intermediário onde se constroem relacionamentos, planos e ideias.

Nesse espaço de mediação criado pelas práticas cotidianas, marcado por relacionamentos de “sucessos incompletos” ou “fracassos parciais”, observa-se que as tentativas de diálogo e cooperação resultam – a despeito de sua efetividade – na troca de compreensões de mundo entre os atores, favorecendo interações mais produtivas na construção de soluções para os problemas concretos, do que em cenários de imposição e ausência de diálogo. Como veremos, percebe-se que as particularidades linguísticas dos grupos não impedem o intercâmbio; ao contrário, elas podem impulsionar o surgimento de soluções criativas e duradouras para as dificuldades enfrentadas.

Muitas das vezes as referidas interações se materializam na construção de novas variantes linguísticas híbridas (esquema 7), que podem ser lidas como tonalizações

(Goffman, 2012) que rompem com a dualidade da linguagem técnica popular tão marcada entre as partes. Vemos a notável presença do *conhecimento técnico popular* local:



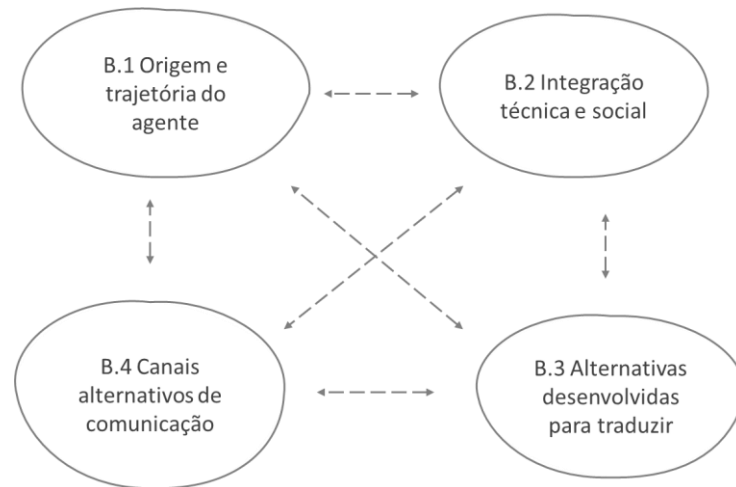
Esquema 7 - Resultante de A.1 e A.3 em A.2 (novas variantes)
Fonte: Elaboração Própria

Surgem terminologias compartilhadas por todos, tecnicamente “equivocadas”, porém empiricamente perfeitas, como *chão molengo*, *carretação de materiais* e *tribulão*, e que de forma interessante, são conceituadas pelos próprios envolvidos como mecanismos de *transferência de linguagem*:

Tem tradução, né? A gente faz uma tradução, né? A gente brinca muito, né? Fala assim, às vezes a família chegava aqui e: ‘Aí eu quero que faça um muro de arrimo, eu não quero que faça tribulão, não’ Então aí você ia, até explicar por que que na casa dela ia ter que ser tubulão, né? Que não ia poder ser o muro de arrimo e tal, que é um termo técnico, né? Que a gente acabava falando: ‘Pessoal explica para gente aí o que que é isso. Por que que é assim e por que que não é.’ aí a gente traduz: “Olha, não pode por causa disso, disso, disso, né? Não vai suportar e tal”. Então tem essa tradução em alguns casos, sim. Uma linguagem mais acessível. (Agente Social 1)

Desta forma, o conceito de *transferência de linguagem*, desenvolvido na categoria A.3, revela-se crucial para compreender as configurações e limitações dos esforços bilaterais de comunicação. Ele amplia nosso olhar analítico sobre o tema, ao destacar que avaliar a capacidade dos envolvidos em exercer essa função de tradução ou transferência linguística é um fator de grande relevância para o problema de pesquisa, sendo como resultante a origem de soluções linguísticas criativas, estruturadas e estruturantes.

Grupo B) Traduções: integração linguística entre o técnico e social



Esquema 8 - Categorias Grupo B (Traduções)
Fonte: Elaboração Própria

Buscando agora um aprofundamento no processo de transferência de símbolos entre os atores, que como concluído na seção anterior, propicia a criação de alternativas à binariedade linguística – técnica e popular -, passaremos à análise de um conjunto de quatro categorias que, embora relacionadas às anteriores, permitem a construção de conceitos particularmente interligados acerca da capacidade dos atores em traduzir as diferenças linguísticas para termos comuns. Este será, portanto, o foco desta seção. Antes, é necessário delimitar algumas premissas norteadoras.

Primeiramente, partiremos do pressuposto de que a capacidade de comunicação é intrínseca ao ser humano, não havendo distinção entre os grupos avaliados no que tange à sua potencialidade enquanto habilidade cognitiva. Ou seja, tanto moradores quanto agentes compartilham a competência mental necessária para acolher e processar ideias, transformando-as em termos potencialmente comuns, conforme preconizado pela Teoria do Cérebro Social (Dunbar, 2010).

Em segundo lugar, como já introduzido, embora potencialmente igualitária, deve-se considerar que essa capacidade é influenciada pela trajetória e pela posição social dos atores envolvidos, compondo portanto conflitos de equidade. As heranças de capital dos envolvidos, atreladas a seus campos de pertencimento, exercem impacto direto na dinâmica estudada, pois criam predisposições e configuram agências e conexões sociais, que por sua vez limitam e delimitam as negociações e disputas entre os indivíduos.

Por fim, é relevante destacar que a responsabilidade de promover e efetivar o processo de transferência de informação, dialogar e construir entendimentos compartilhados recai, em primeira instância, sobre o agente público. Este representa os interesses dos moradores enquanto servidor público, e seu papel institucional envolve concretizar o processo comunicativo descrito na avaliação do grupo A de categorias.

Partindo desses pressupostos e analisando os códigos das categorias selecionadas, torna-se necessário observar a composição da origem e trajetória dos atores com maior atenção no processo tradutório (categoria B.1 – *Origem e Trajetória do Agente*). Independentemente das particularidades de carreira e trajetória individual, identificam-se dois perfis profissionais predominantes nesse grupo: o primeiro, cuja atuação é fundamentada predominantemente em competências técnicas, resultando em um perfil mais cartesiano e racional, denominado aqui como agente técnico (AT); e o segundo, que adota uma abordagem mais ampla e integrada dos problemas, considerando aspectos sociais correlacionados ao contexto, denominado neste estudo como agente social (AS).

Buscando evitar generalizações que possam comprometer as análises, e cientes de que a amostra de dados não permite traçar um perfil homogêneo dos atores, é necessário focar nas propriedades relevantes reveladas pelo processo de codificação, especialmente aquelas que dizem respeito à capacidade comunicativa dos atores. Evitam-se, assim, rótulos baseados em presunções ou vieses do pesquisador. Nesse sentido, e conforme os resultados da codificação fundamentada demonstram, identificam-se características relacionadas à trajetória profissional, formação técnica e acadêmica, que são particularmente relevantes ao nosso foco de pesquisa, a linguagem.

Vemos que as experiências formativas (escolares, acadêmicas e profissionais) do AT, estão primordialmente vinculadas a iniciativas no campo das engenharias e construção civil, associadas à conhecimentos empíricos obtidos em projetos que envolvem intervenções físicas no ambiente urbano. Já o AS, demonstra conhecimento adquirido por igual meio formativo (escolar, acadêmico e profissional), atrelado usualmente ao campo das ciências sociais, psicologia, assistência social e antropologia, integrado à experiências empíricas de acompanhamento e trabalho social de famílias e comerciantes, impactados por empreendimento projetados, e executados, geralmente pelo AT. Como exemplo temos o caso do próprio Programa Vila Viva da Urbel, conjunto de obras que demanda o referido escopo de trabalho em função do deslocamento involuntário - físico e econômico - de indivíduos.

Também é possível identificar que a experiência prática e empírica – seja ela fruto de sua função laboral, acadêmica ou assistencialista -, mais do que uma simples característica expressiva desses atores, é fundamental para o desenvolvimento de interações minimamente eficazes em campo. Nos referimos aqui à ampla gama de vivências de campo que demandam interface direta com o público-alvo das políticas públicas, sejam estas vitórias técnicas, suportes à estados de calamidade e/ou a execução de ações de desapropriação e reassentamento.

Quanto maior a variabilidade, intensidade, amplitude e quantidade de casos vivenciados, maior a capacidade do agente em dialogar efetivamente com seu público, tonalizando os enquadramentos necessários ao longo das trocas e negociações. Essa vivência prática, proporciona uma base de conhecimentos essenciais para o relacionamento com o outro lado durante atendimentos diretos — tarefas geralmente críticas e desafiadoras, atribuídas a profissionais que já adquiriram um conhecimento aprofundado sobre a dinâmica do território e o processo de transferência de linguagem.

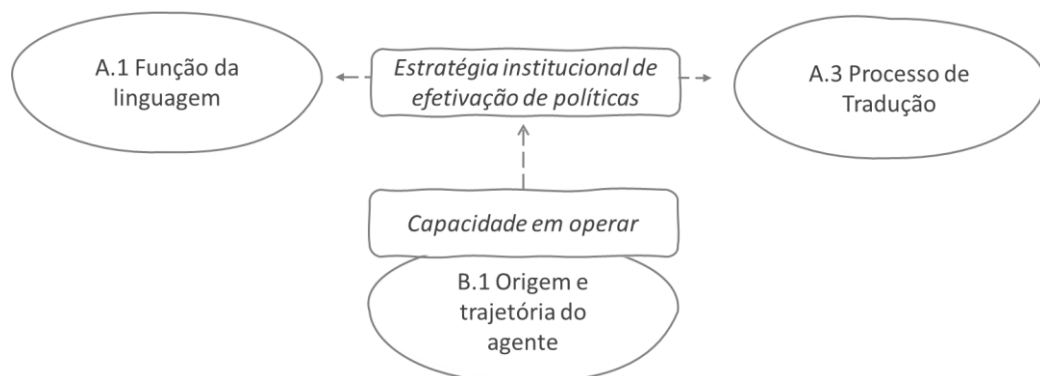
Embora não se observe a existência de um plano de carreira estruturado para os agentes, que favoreça o desenvolvimento da competência de efetivar diálogos com seu público, e que possa assim nos precisar qual o real peso e relevância que as ditas experiências apresentam neste valioso processo de aprendizado, a análise da categoria B.1 (*Origem e Trajetória do Agente*), nos revela que o acúmulo de experiência prática, exerce maior influência ao resultado final, se comparada à aquisição de conhecimentos teóricos (formações escolares e acadêmicas).

Não foi possível identificar outros aspectos de origem dos entrevistados sem que isso resultasse em generalizações prejudiciais ao prosseguimento das análises, o que, por si só, configura uma revelação relevante. Observa-se grande variabilidade nas origens, posições sociais, econômicas e culturais entre os entrevistados, seus colegas mencionados nas entrevistas e o conjunto de profissionais previamente conhecidos pelo pesquisador. Esse fato pode estar relacionado à forma de ingresso nas instituições, usualmente por meio de concurso público — mecanismo teoricamente mais democrático em comparação aos processos seletivos do mercado privado.

Diante da ausência de padrões adicionais, especialmente nos é importante destacar a conseqüente heterogeneidade de origem socioeconômica dos profissionais, ponto que mais tarde será detalhado como um dos fatores pessoais do agente que influenciam o

processo como um todo (categoria C.6 - *Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo*). Ainda assim, é importante ressaltar que não se observou dentre os trechos estudados, menção direta, ou indireta, à existência de agentes técnicos ou sociais oriundos do Aglomerado Santa Lúcia. O mesmo pode ser constatado por este pesquisador nos demais territórios em que atua por meio de suas atribuições paralelas. Tal fato sem dúvida dificulta a assimilação das particularidades do território pela equipe de agentes forasteiros.

Delimitada a figura do agente, seja técnico ou social, é possível realizar o cruzamento das propriedades das categorias dos grupos A (*Variantes Linguísticas*) e B.1 (*Origem e trajetória do agente*). No esquema 9, observa-se a correlação entre a capacidade individual de comunicação do agente e sua especialidade profissional. Há um consenso entre os participantes de que os agentes técnicos apresentam maior dificuldade na transmissão das informações necessárias para o desempenho de suas funções, fazendo com que essa tarefa seja comumente delegada aos agentes sociais, profissionais aparentemente mais habilitados para esse exercício comunicativo.

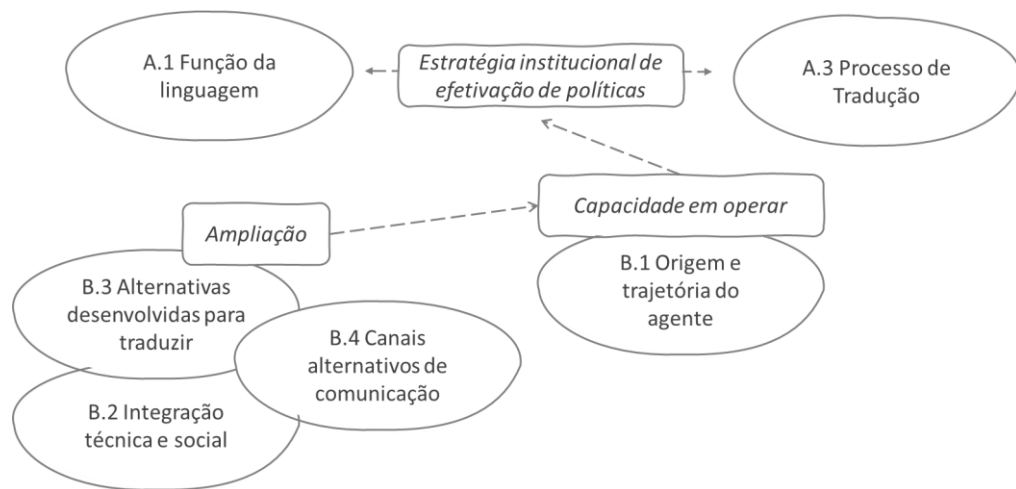


Esquema 9 - Relação entre A.1, A.3 e B.1 (capacidade em efetivar as políticas)
Fonte: Elaboração Própria

Ainda que indeterminado seu grau de influência, potencial de impacto, ou mesmo correlação com outros aspectos de influência secundários, o uso da linguagem técnica é de alguma forma um dificultador do diálogo entre todas as partes:

Ela consegue, porque ela não é do... Como é que eu posso dizer isso? Ela não é uma profissional técnica, como se fosse um engenheiro ou arquiteto. Então, através dela, ela faz contato com o setor de risco, no caso do beco, por exemplo. Então, ela consegue transmitir o que o pessoal do setor de risco tem de diagnóstico no local, no caso, no beco. (Moradora 2)

Mais do que evidenciar a maior facilidade dos AS em se integrar às demandas dos moradores, a categoria B.2 (*Integração técnica e social*) revela uma correlação entre relatos de ambos os grupos, indicando práticas cooperativas mais eficazes quando as equipes de agentes são multidisciplinares, integrando competências técnicas e sociais. Ou seja, a capacidade comunicativa é potencializada quando equipes de atendimento mesclam profissionais das áreas social e técnica, ressaltando também o papel positivo do uso da linguagem técnica na construção de debates produtivos (esquema 10): “Não tem jeito de andar esse trabalho social sem o trabalho da engenharia e vice-versa, né?” (Agente Técnico 1).



Esquema 10 - Relação entre B.1, B.3 e B.4 com B.1, A.1 e A.3 (ampliação da capacidade em operar as políticas)

Fonte: Elaboração Própria

Tal constatação revela que cada linguagem — a técnica, a popular, ou mesmo as variações intermediárias mencionadas anteriormente — exerce uma função única e específica, de modo que nenhuma pode ser descartada ou isolada no processo comunicativo entre as partes. Essa ideia está sintetizada na categoria B.2 (*Integração técnica e social*), a qual reúne elementos que reforçam o conceito de que quanto maior o grau de integração entre agentes técnicos e sociais, maior a eficiência do processo construtivo junto aos moradores, pois essa união promove diálogos mais fluidos e compartilhados por meio de um arcabouço gramatical amplo. Como consequência, as decisões multidisciplinares tornam-se mais inclusivas: “E outra coisa também que é importante dentro das nossas equipes de trabalho é que ninguém toma decisão sozinho, é uma decisão muito colegiada, muito discutida, muito apoiada, que faz ela ser mais forte e obter mais sucesso.” (Agente Técnico 1).

Ao avaliarmos conjuntamente as categorias B.1 (*Origem e trajetória do agente*) e B.2 (*Integração técnica e social*), compreendemos melhor o motivo pelo qual a experiência empírica é um pré-requisito fundamental para os agentes de campo. A repetição das situações cotidianas e o enfrentamento dos desafios práticos levam os agentes a trabalharem em configurações integradas e cruzadas — isto é, agentes sociais e técnicos atuando juntos em trabalhos prolongados tendem a reduzir suas barreiras linguísticas individuais, oriundas de suas formações específicas, desenvolvendo assim novas “proficiências” linguísticas.

Vemos no esquema 11 o surgimento de *psienheiros* e *engenhologos* no que seria a formação de profissionais com conhecido híbrido - técnico e social -, mais aptos a exercer a função de um diálogo multilinguístico. Engenheiros, geólogos e arquitetos aprendem a adequar o tom técnico de seus discursos buscando suavizar os termos restritos ao seu campo, e antropólogos, assistentes sociais, sociólogos e psicólogos, incorporam vocabulário técnico na tentativa de facilitar explicações aos moradores.

Nós temos engenheiros que a gente brinca, você é um “engenhologo”, né? Aí você tem um psicólogo que consegue explicar a obra direito. Ah, você é um “psicienheiro”. Então, varia muito, né? De perfil da equipe mesmo, né? De facilidade, de adequar a linguagem, né? De conseguir explicar uma obra desse tamanho, em termos que a comunidade consiga assimilar, consiga entender. (Agente Social 2)



Esquema 11 - Relação entre B.1, B.2 e B.3 (profissionais híbridos)

Fonte: Elaboração Própria

Códigos que evidenciam situações inversas reforçam essa tese. Como será explicado posteriormente nas categorias do grupo C (*Fatores de Influência*), projetos apresentados aos moradores sem a presença de equipes sociais, ou sem a participação mínima de profissionais técnicos experientes e integrados ao modo de atuação da equipe, geralmente resultam em ações limitadas e de baixa efetividade.

Nessas situações de insucesso, frequentemente contornadas e remediadas pela intensificação do uso de assembleias e reuniões coletivas, ou mesmo pela customização dos canais de comunicação entre indivíduos — extrapolando inclusive normas e procedimentos institucionais, como evidencia a categoria B.4 (*Canais alternativos de comunicação*) — observa-se a persistência de demandas latentes dos moradores por mecanismos e ferramentas extraordinárias de tradução, visando superar barreiras de entendimento quando as tentativas tradicionais deixam de alcançar o efeito desejado:

Eles também participam de uma reunião de rede que tem, eu faço até parte desse grupo também, que é o Grupo Rede Mundo do Papagaio. São várias instituições e aí a gente leva algumas demandas da comunidade para essa reunião e o pessoal da URBEL participa. Então, nessa reunião também eles deixam abertos os telefones de contato para quem tiver alguma demanda que pode procurá-los. (Moradora 2)

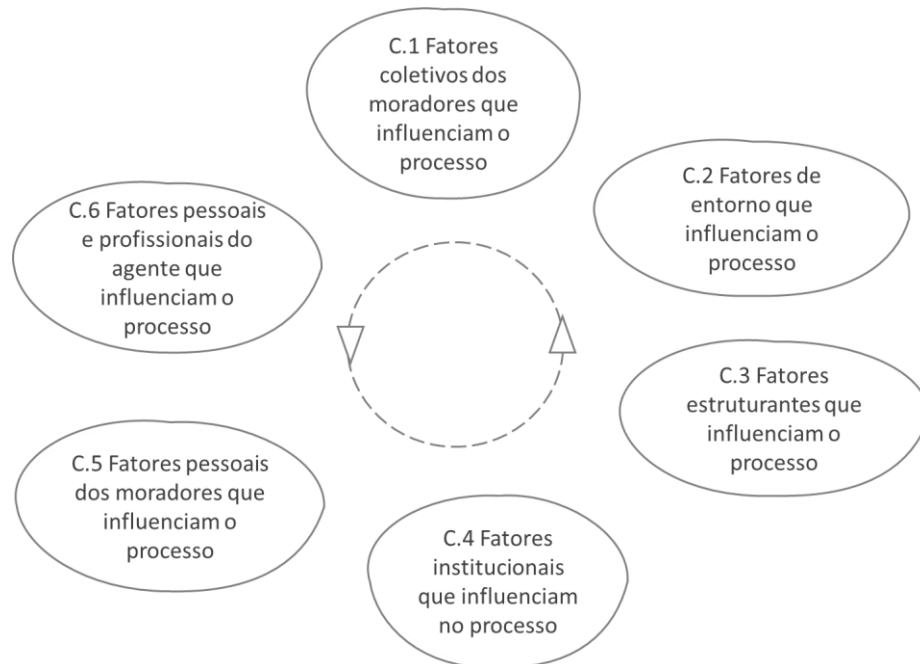
As referidas necessidades concatenadas na categoria B.3 (*Alternativas desenvolvidas para traduzir*) podem ser resolvidas por iniciativas dos próprios moradores, que buscam criativamente alternativas para acessar as informações não compreendidas: “Ela faz parte, sim, quando é chamada em audiências públicas ou quando eu vou lá conversar diretamente com o diretor-presidente da URBEL.” (Moradora 3). O mesmo ocorre por iniciativas das instituições públicas, no que pode ser visto como um reconhecimento de que nem sempre o diálogo como ação isolada de trabalho é suficiente para oferecer condições de efetivar os objetivos das políticas públicas.

Observa-se aqui o envolvimento de terceiros na intermediação dos conflitos comunicacionais. Moradores buscam colegas, conhecidos ou mesmo voluntários técnicos que possam explicar o que não foi entendido em um atendimento, e agentes públicos desenvolvem treinamentos e capacitações aos moradores locais com maior aptidão para aprender conceitos relativos às intervenções construtivas de seus bairros.

E, no meio disso, também tem um terceiro agente, que é um intermediário. Que a gente pega na comunidade, o que a gente chama de núcleo de defesa civil, são pessoas mais participativas, mais interessadas, com capacidade de entendimento um pouco maior, às vezes, e uma disponibilidade grande, que fazem essa transposição de linguagem quando precisa. Ela entende as nossas capacitações, e ela está lá no momento do evento ou antes desse evento, desse escorregamento, dessa chuva, dessa enchente. (Agente Técnico 1)

Vemos portanto a existência de alternativas que aparentam relativo sucesso ao promover modificações profundas no processo comunicativo binário – técnico popular – e limitado às vias e meios oficiais (agentes oficialmente habilitados e ferramentas de contato amplamente divulgadas). São estratégias nas quais a via oral deixa de ser o método central para o compartilhamento de informações, numa tentativa de escapar do tecnicismo exacerbado. Seja nos casos em que o projeto da obra é debatido literalmente porta a porta dentro da comunidade, ou quando são adotados recursos materiais, como maquetes e desenhos, para auxiliar no entendimento espacial das propostas dos programas de obras: “Aí, o que eu fiz? Peguei, fui à comunidade, marquei a reunião com as lideranças, e eu falo que às vezes a gente tem que desenhar. O melhor entendimento é desenho ou interpretação.” (Agente Técnica 2).

Grupo C) Fatores subjetivos e objetivos que influenciam o processo



Esquema 12 - Categorias Grupo C (Fatores de influência)
Fonte: Elaboração Própria

Para além de fatores ligados à linguagem propriamente dita, elencados nos grupos A (*Variantes Linguísticas*) e B (*Traduções*), observamos outras manifestações codificadas que indicam influências inerentes ao processo interacionista e que, perpassam subjetividades, coletividades, aspectos burocráticos ligados às instituições envolvidas, além do contexto social e estrutural do próprio Aglomerado. Aspectos esses que influenciam as práticas e o comportamento dos envolvidos.

Avaliando inicialmente as propriedades particulares dos moradores, através das subjetividades codificadas e categorizadas em C.5 (*Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo*), vemos predisposições que influenciam diretamente na dinâmica comunicativa com os agentes. Pretendemos agora analisar essas propriedades, que permeiam aspectos diversos, desde o acervo linguístico dos indivíduos – arcabouço gramatical -, até as barreiras emocionais que podem ao isolamento do processo debatido.

Quanto ao primeiro ponto, é intuitivo pensar que cada indivíduo possui uma habilidade específica para assimilar informações, influenciada pelo conhecimento prévio, e herança de capital cultural e linguístico que carrega, moldado por sua origem e trajetória. Convivências, experiências, amizades, familiares, escolaridade e hobbies são fatores exemplificadores que formam o habitus dos moradores, e que impactam diretamente no

acúmulo de signos e símbolos ativados durante o processo cognitivo de compreensão, reprodução de significados e leitura espacial das intervenções físicas debatidas.

Nos códigos desta categoria, observamos que essa variabilidade distributiva dentro do grupo de moradores, representa um desafio para a construção das políticas habitacionais, dado o esforço necessário para adaptar uma estrutura de atendimento essencialmente burocratizada – padronizada e normatizada –, às inúmeras particularidades existentes. Tal investida é especialmente complexa em políticas de grande porte, como o Programa Vila Viva, que pode envolver milhares de pessoas simultaneamente.

Mais do que o desnivelamento de capital linguístico, formam demandas por ajustamentos, a diversidade de visões de mundo, valores, juízos, desejos e prioridades que moldam os rumos tomados nos atendimentos. Muitas vezes, uma mesma intervenção física proposta pela instituição pública em determinado local, pode ser vista como positiva por uns, mas negativa por outros, justamente porque os indivíduos não são idênticos, possuindo trajetórias pessoais e arranjos familiares que os tornam únicos nesse processo - o que logo influencia diretamente sua receptividade e aceitação ao que é proposto.

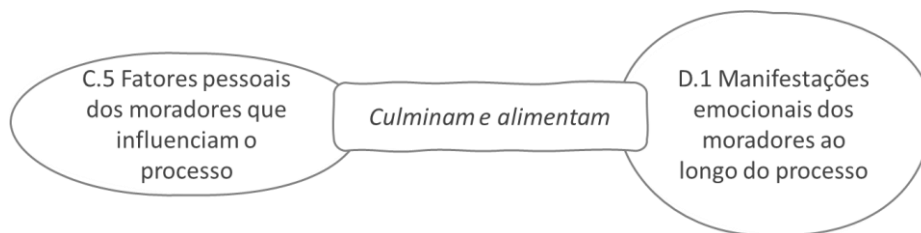
Portanto, é de se compreender que o impacto de uma obra, enquanto agente de modificação dos modos de vida, é singular para cada família. Essa customização de entendimentos e percepções, resulta em predisposições particularizadas nos processos construídos coletivamente.

Mas aí vem a questão de entender aquela família. Realmente aquilo que ela quer, aquilo vai servir para ela? O que é mais importante para ela? Morar onde que ela está, naquele meio dela, naquele meio familiar, onde ela teria todo o apoio familiar, ou pegar ela e colocar ela em um apartamento? (Agente Técnico 1)

Ao mesmo tempo, observa-se que a aceitabilidade e o engajamento ao processo de trabalho por parte de cada morador enquanto indivíduo singular, são elementos chave nessa dinâmica cooperativa. Frequentemente, essas condições são avaliadas de forma superficial e simplificada, sendo interpretadas como reflexos de uma “resistência preconcebida” — isto é, como se existisse um desejo isolado, profundo e intrinsecamente contrário de certos indivíduos ao que se propõe. Tais avaliações são equivocadas, pois como demonstrado, não abarcam a complexidade de causas subjetivas que desaguan

nas predisposições, e acabam por intensificar o conflito de interesses, gerando desmotivações ao invés de fomentar relações que aprofundem o entendimento mútuo.

Ainda sobre o que os códigos da categoria C.5 (*Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo*) evidenciam, muitas vezes a suposta “resistência” associada ao estado de espírito dos moradores está, na verdade, vinculada à dificuldade que determinados indivíduos têm em expor suas problemáticas familiares e pessoais a agentes externos, com quem por vezes não compartilham intimidades mínimas para tal. Como será aprofundado no grupo de categorias D (*Efeitos e Consequências*), animosidades, reatividades e até agressividades refletem essa complexa dinâmica resultante da aplicação de um portfólio de ações e atendimentos padronizados – reflexo inclusive necessário da estrutura burocrática do estado - a indivíduos singulares e diversos.



Esquema 13 - Relação entre C.5 e D.1 (fatores pessoais e manifestações emocionais dos moradores)
Fonte: Elaboração Própria

Como esperar, por exemplo, uniformidade na receptividade ao Programa Vila Viva, que envolve centenas de famílias distintas, ao propor apartamentos relativamente padronizados? O significado pessoal e social de um quintal, uma varanda, um quarto ou uma cozinha é particular para cada família, pois cada residência original possuía uma configuração e uma relação únicas com seus moradores. Assim, é natural que, enquanto alguns manifestem sentimentos de felicidade e receptividade ao que é proposto, outros se sintam desconfortáveis e contrários ao avanço dessas mudanças.

Ao cruzarmos tais constatações com as categorias anteriormente apresentadas, torna-se fundamental identificar qual é o real peso que a subjetividade dos indivíduos exerce no processo de diálogo e tradução, especialmente quando comparada à existência, por si só, de variantes linguísticas dificultadoras, como a linguagem técnica. Qual desses fatores exerce maior agência? É possível constuir avaliações desta natureza?

Observa-se ainda na categoria C.5 (*Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo*), um entendimento mútuo – de moradores e agentes - de que a despeito da dificuldade que o uso excessivo da linguagem técnica impõe ao diálogo efetivo entre as partes, o capital herdado por cada indivíduo (não só o cultural e linguístico), opera predisposições a interpretação das variantes linguísticas, podendo portanto, ser em determinadas circunstâncias, fator limitante ao cooperativismo tão relevante quanto a existência da linguagem técnica. Em outras palavras, embora o uso da linguagem técnica possa criar barreiras ao diálogo, a influência das subjetividades dos atores chega a sobrepor essas limitações em alguns casos avaliados, uma vez que o grau de receptividade ao processo direciona inclusive a capacidade das pessoas em apreender novos símbolos até então desconhecidos.

A categoria C.1 (*Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo*) denota a associação de configurações comunitárias fortes às melhores práticas de tradução e diálogo nos atendimentos. Vemos uma possível correlação entre o grau de coesão coletiva de determinado grupo e sua capacidade de integração ao processo de construção participativa das políticas urbanas, reforçando a importância da favorabilidade ao processo, uma vez que as alianças coletivas formadas também demandam esforço e engajamento para que possam perseverar.

Muito se explica pelo papel das lideranças, que, além de geralmente possuírem competências comunicativas sólidas, contam com redes amplas e diversificadas de contatos e relacionamentos, facilitando sua compreensão do que acontece. Além disso, o senso comunitário estimula uma participação efetiva e presença constante nas assembleias e demais encontros com os agentes públicos — momentos em que muitas informações são aprofundadas. Esses encontros ganham um significado adicional, pois funcionam não apenas como espaços para debater os temas pautados, mas também como ocasiões fundamentais de socialização em seu aspecto mais básico, promovendo a atualização dos acontecimentos entre os participantes.

Ainda sobre as lideranças, também é de se esperar que suas subjetividades influenciem os entendimentos possíveis. Logo, podem ampliar enquanto representantes de grupos, os impactos de eventuais mal-entendidos para seu público atendido. A categoria evidencia que os líderes são atores de significativa influência na efetividade dos desfechos, exercendo sua favorabilidade ou relutância pessoal em dialogar com o poder público e, conseqüentemente, promovendo ou bloqueando o fluxo comunicacional. Essa

constatação, aliada a outros códigos relativos à agência da representatividade comunitária, revela que o sucesso do processo participativo também depende da definição adequada e atuação satisfatória das lideranças comunitárias.

Alternando o ponto de vista, observamos que aspectos pessoais, especialmente relacionados à origem, trajetória e personalidade dos agentes, exercem influência também significativa (esquema 14). Como já apontado na categoria B.1 (*Origem e trajetória do agente*), é importante o grau de experiência empírica dos agentes envolvidos para o estabelecimento de diálogos efetivos com a população, adicionalmente, identificamos na categoria C.6 (*Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo*), uma série expressiva de códigos que revelam uma característica particular e individual, mais ou menos presente em cada agente, que impacta diretamente sua capacidade de se relacionar e construir diálogos produtivos: a sensibilidade ao entorno e a habilidade para apreender o contexto social dos atendidos.



Esquema 14 - Relação entre B.1 e C.6
Fonte: Elaboração Própria

Essa competência, se assim podemos chamá-la, surge como um componente novo até então, e fundamental ao resultado do processo avaliado, cujo peso é reconhecido por todos os envolvidos (moradores e agentes). Tal reconhecimento coletiva, nos reforça o pressuposto de que mais do que uma habilidade aparentemente individualizada – inata a determinada pessoa -, estamos diante de uma legitimação singular da referida habilidade quando comparada às demais disponíveis no ambiente do Morro do Papagaio.

Desta forma, é certo pensar que sua importância ao resultado do processo de intercâmbio linguístico chega a superar, assim como ocorre no caso dos próprios moradores, o impacto da linguagem técnica ou mesmo a influência de suas subjetividades. Ou seja, conforme revelam os códigos, tanto moradores quanto agentes avaliam que, nas práticas em que participaram, a sensibilidade do agente em ler e apreender as individualidades de cada morador é frequentemente a variável que mais influencia o conjunto do processo.

A capacidade é sintetizada pelos interlocutores por diferentes termos de significativa relevância. Referenciada como “dom” em determinados momentos, revela alguma conexão com elementos profundos e íntimos dos indivíduos e remete a propriedades inerentes a sua natureza e personalidade, o que o auxilia a contornar desafios e criar pontes e diálogos no dia a dia. Novamente, a partir dos relatos dos próprios praticantes, é refutada a ideia de uma ligação direta e integral entre essa habilidade e os padrões de origem ou trajetória do agente.

Nem sempre aqueles que vêm de condições socioeconômicas semelhantes às dos moradores demonstram maior solidariedade às suas demandas. Embora haja um reconhecimento de que essa competência esteja correlacionada ao contexto social em que o indivíduo se desenvolveu, relacionada aos aprendizados e experiências aos quais teve acesso, os códigos indicam que esse conceito é equivocadamente associado à noção de uma pré-disposição individual - ligada à essência do ser humano enquanto indivíduo, ou seja, à sua personalidade -, tornando portanto o “dom” algo genuinamente relacional e coletivo.

Dentre todas as possibilidades elencadas, a síntese dessa capacidade pode ser mais bem descrita ao ser associada ao código denominado *empatia*, o qual está intimamente ligado ao sucesso em alcançar enquadramentos comuns durante as interações. Fundamentando-se na teoria da mente (Dunbar, 2010), podemos conceber que alguns indivíduos possuem uma maior aptidão para apreender o contexto, as intencionalidades, as demandas e os estados mentais do outro, o que, por conseguinte, potencializa sua habilidade de nivelar entendimentos ou, conforme Goffman (2012), de tonalizar positivamente os enquadramentos envolvidos.

Essa habilidade, notoriamente desvinculada da formação profissional do agente, acaba aproximando os envolvidos e estabelecendo relacionamentos, que favorecem um processo cooperativo baseado no reconhecimento mútuo de aspectos comuns enquanto membros de uma mesma dinâmica. Esse reconhecimento popular, configura-se como uma propriedade fundamental para os trabalhos de campo, tornando-se inclusive um pré-requisito para esse tipo de atuação, tanto para agentes técnicos quanto para agentes sociais:

É, aqui, eu acho que o engenheiro, eu acho que eles têm que ser bem, como que eu falo, bem populares. Não vou falar populares, mas eu, por exemplo, eu tenho isso. Eu acho que é uma coisa mais subjetiva de cada um. Por isso

que cada um está em um setor. Existe o setor de orçamento, existe o setor de projeto, e a gente que está no setor de obras, que participa mais com a comunidade. (Agente técnica 2)

Observando aspectos secundários da categoria C6 (*Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo*), percebemos que, para além da influência da empatia ou, como conceituado, da capacidade de exercitar o *mindreading* enquanto processo de se colocar no lugar do próximo, outras subjetividades dos agentes exercem influências simultâneas ao processo. O senso moral de cada indivíduo, em maior ou menor grau, gera uma leitura particular do contexto em que o morador se encontra e um juízo de valor sobre suas atitudes, o que, conseqüentemente, influencia sua própria ação perante a sua situação.

É inevitável que preconceitos daqueles que observam os problemas urbanos à distância, influenciem, ainda que de forma parcial, os julgamentos que moldam o interesse do agente público em realizar determinado atendimento. O exercício — consciente ou inconsciente — de quantificar o “direito” ou o “merecimento” de cada morador em relação à política oferecida faz parte dessa dinâmica.

Além disso não podemos negligenciar a conformação que o contexto social do Aglomerado Santa Lucia impõe perante os processos de construção conjunta. Uma considerável diversidade de códigos nos indica como as práticas e costumes locais influenciam a capacidade de dialogar e trocar informações. Ao observar a intersecção das categorias C.2 (*Fatores de entorno que influenciam o processo*) e C.3 (*Fatores estruturantes que influenciam o processo*), identificam-se fatores intrínsecos ao próprio contexto do Aglomerado que orientam os rumos possíveis das intervenções.

Isso vai desde a influência do tráfico de drogas no cronograma das obras, como relatado pela Agente Técnica 2: “Cheguei lá, a obra estava parada há dois anos, porque um traficante havia interrompido o trabalho.”, até costumes religiosos dos moradores — “[...] ele não permitia furar o interior da casa dele, pois tinha uma crença, o terreiro dele era sagrado e havia certos procedimentos culturais, então não autorizou.” (Agente Técnico 1). Sobretudo interesses comerciais e políticos em projetos milionários como o Programa Vila Viva criam conflitos de interesses significativos em função dos capitais em disputa, o que geralmente atrapalha a confluência do processo de construção entre planejadores e moradores.

Logo, o já enorme desafio de se obter consensos sólidos e participativos diante das dificuldades inerentes ao processo linguístico haja visto todo o exposto até o momento, torna-se ainda maior quando a própria definição do escopo e objetivo do projeto se tornam voláteis em função do jogo entre instituições e empresas: “Eu acho que a maior dificuldade foi interesse, conflito de interesse, talvez atrapalhe mais do que o próprio entendimento do problema como um todo.” (Agente Técnico 1).

Esse tabuleiro complexo de poderes impõe limitações também às instituições responsáveis, exercendo, portanto, uma função dupla nas interações. A multiplicidade de atores e a falta de transparência quanto às responsabilidades específicas de cada um contribuem para a coisificação da imagem da Prefeitura, dificultando a compreensão do cenário por parte dos moradores. Urbel, Defesa Civil, construtoras, Cemig e Copasa passam a ser percebidas como uma entidade única, o que compromete o encaminhamento adequado de dúvidas, demandas e críticas:

Aí chamava, chamei a prefeitura, chamei Urbel, chamei a Copasa, todos os órgãos públicos que eu conheço chamei. E ninguém alegava nada, só que eu tive que descobrir todos eles, eu tive que investigar, tive que investigar. E até então abalando só o quarto meu, que é o quarto onde eu durmo (Moradora 1).

A conseqüente representação das instituições como um único “Poder Público”, é problemática e contraprodutiva ao processo cooperativo por impedir conexões mais ágeis entre demandantes e responsáveis. É também um sintoma – observado com certa naturalidade não somente no contexto do Morro do Papagaio - de que por vezes os indivíduos não entendem os processos burocráticos, e como não o sabem explicar, simplificam cognitivamente o discurso derivado da percepção prática. Vemos aqui mais um desdobramento negativo promovido pelo uso excessivo códigos linguísticos pouco compartilhados entre as partes, cuja solução simplificadora deste caso, cria um nivelamento linguístico virtual, originando a imagem reificada de um único estado.

Além de complexificar os entendimentos necessários para garantir fluxos minimamente eficazes de trabalho, o grande número de envolvidos burocratiza o processo, aumentando os prazos de atendimento e a resposta às demandas dos moradores, o que, a propósito, revela-se como dificuldade no processo de comunicação, conforme aponta Jacobs (2014).

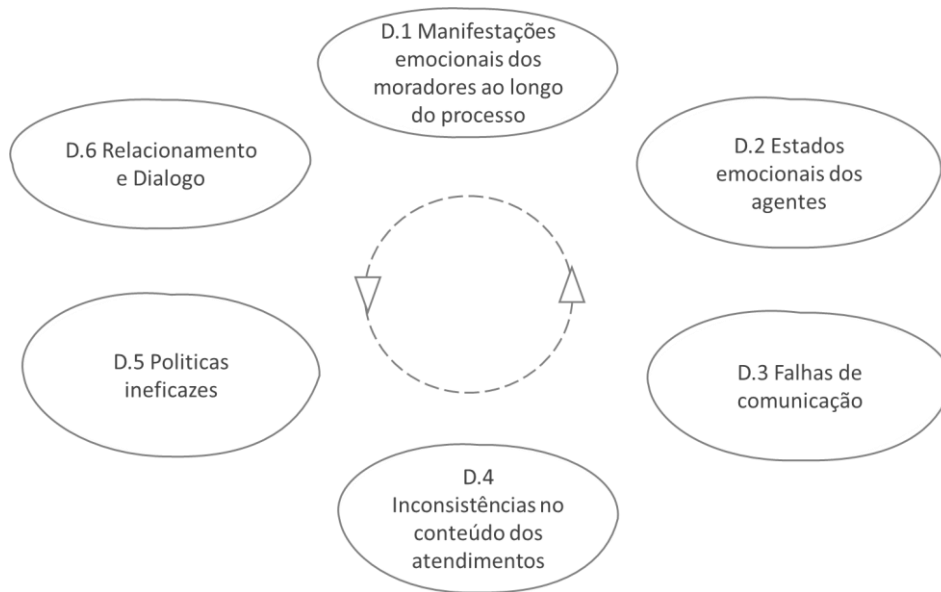
Esses impérios extensos e fracionados a esmo relacionam-se por meio de labirintos de coordenação, comunicação e contatos. Esses labirintos têm tantos meandros, que é difícil esquadrihá-los ou ter acesso a eles, quanto mais que funcionem como vias confiáveis e abertas ao entendimento entre os departamentos, ou canais de informações compartilhadas sobre lugares específicos, ou linhas de ação para executar o que deve ser feito. (p. 274)

Os longos prazos entre perguntas e respostas desmotivam e desengajam os relacionamentos, descredibilizando as próprias instituições. “Mas aí é essa coisa, a gente está conversando bem com eles, mas essa conversa não rende nenhum fruto, a gente fica só conversando, diagnosticando, mas não resolve o problema.” (Moradora 2).

Mais do que provocar atrasos nos fluxos comunicacionais, os códigos revelam uma problemática ainda mais significativa associada à morosidade na definição dos planos de obras. A terceirização dos projetos a agentes externos e instituições alheias ao contexto territorial rompe com o valioso processo de aplicação das experiências e práticas locais, conforme discutido na categoria C.6 (*Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo*).

As definições de traçados de novas ruas, equipamentos urbanísticos e culturais e aparatos de lazer são delegadas à profissionais que muitas vezes não possuem sequer conhecimento prático na construção de projetos participativos em contextos de vulnerabilidade social, tão valioso como explicado através da análise da categoria B.1 (*Origem e trajetória do agente*). O descolamento entre o mundo teorizado por tais técnicos e o vivido pelos moradores, materializado em projetos de obras definitivos, cria desafios e limitações por vezes insolúveis aos agentes responsáveis pelos atendimentos de campo, cuja agência e capacidade de adaptação torna-se consideravelmente limitada diante desses cenários complexos.

Grupo D) O processo cooperativo e seus desdobramentos

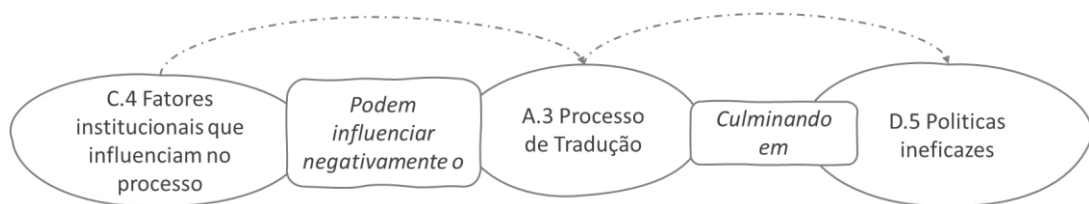


Esquema 15 - Categorias Grupo D (efeitos e consequências)
Fonte: Elaboração Própria

A análise das categorias do Grupo C (*Fatores de Influência*) evidenciou a ampla variedade de aspectos internos e externos, individuais e coletivos, que tornam ainda mais complexa a já desafiadora tarefa de formular e implementar políticas públicas voltadas às cidades. Frequentemente, esses elementos resultam em políticas, planos e intervenções que se mostram ineficazes frente às suas próprias proposições ou às demandas concretas de seus públicos-alvo. A categoria D.5 (*Políticas ineficazes*), traz à tona códigos que exemplificam essa relação, como no caso das políticas de doação de materiais de construção, destinadas à execução das obras pelos próprios moradores por meio de organização comunitária — os chamados mutirões.

A definição sobre a elegibilidade do morador à medida, envolve uma análise compartilhada da demanda, uma vez que é necessário avaliar critérios técnicos que viabilizem a execução no formato de compartilhamento de responsabilidades. Ao relacionarmos essa política — aqui tomada como exemplo — aos fatores limitantes da própria instituição (C.4 - *Fatores institucionais que influenciam no processo*), como os tetos orçamentários e a escassez de recursos humanos, podemos compreendê-la como uma alternativa relevante para viabilizar intervenções por meio de arranjos cooperativos e participativos, especialmente em situações em que a Prefeitura não dispõe de condições para uma atuação plena. Trata-se, portanto, de uma iniciativa válida para contornar os limites operacionais existentes.

A efetividade dessa medida, no entanto, depende de um alinhamento comunicacional preciso entre agentes e moradores quanto à capacidade técnica dos envolvidos para administrar adequadamente os recursos e materiais disponibilizados. Em muitos casos, observa-se a ocorrência de incompreensões sobre o que está sendo proposto como solução (tecnicamente falando), o que pode resultar em cenários de ineficiência, ainda que as intenções e a estrutura da política sejam adequadas. O Esquema 16 evidencia a importância do processo de transferência de informações e de tradução, demonstrando que os fatores limitantes devem ser mitigados por meio da intensificação dos esforços prévios de compartilhamento de enquadramentos entre os atores envolvidos.



Esquema 16 - Relação entre C.4, A.3 e D.5 (políticas ineficazes)
Fonte: Elaboração Própria

Observa-se que os ruídos de comunicação acabam por subsidiar decisões que nem sempre se mostram acertadas. No caso específico dos mutirões comunitários, os alinhamentos técnicos sobre a metodologia de execução das obras frequentemente se mostram ineficazes, funcionando como exemplo emblemático das consequências objetivas de um processo falho de transferência de informação.

Identifica-se uma dissociação entre propostas idealizadas — do ponto de vista institucional e teoricamente sustentáveis — e a capacidade real de execução por parte dos moradores. Ou seja, os quadros que compõem a solução imaginada não se conectam adequadamente à realidade do território: “A gente não consegue fazer a obra lá, porque é muito complicado. Além do material, tem que ter um engenheiro, uma pessoa para orientar a obra em si, entendeu?” (Moradora 2).

Encontramos aqui portanto um valioso achado, fruto exclusivo da Teoria Fundamentada, que válida a proposta inicial de trabalho em apoiar à construção de melhores políticas através da avaliação das práticas linguísticas. O exemplo avaliado dos mutirões, retrata incompatibilidades inerentes ao seu próprio processo de formulação e implementação, que neste caso só puderam ser identificadas através da análise das consequências naturais da missão a que estes se propõem. Tal constatação, nos denota e confirma a relevância de estudar as políticas públicas à luz de exemplos empíricos e

conceitos teóricos, sobretudo em sua relação com o uso da linguagem técnica dissociada de práticas assertivas de tradução e mediação.

Ainda dentro do exemplo dos mutirões, destaca-se um aspecto particularmente relevante: a recorrente indicação, por parte dos moradores, de que os conteúdos discutidos nos atendimentos nem sempre são formalizados por vias oficiais, conforme aponta a categoria D.4 (*Inconsistências no conteúdo dos atendimentos*). Tal fato representa uma dificuldade adicional ao processo comunicativo, uma vez que a formalização das interações funciona como suporte fundamental aos desdobramentos posteriores. Trata-se de uma dimensão arquivística e de memória institucional que, quando negligenciada, compromete a continuidade e a coerência das decisões.

Em outras palavras, é como se os momentos de diálogo fossem interrompidos no tempo, impossibilitando a construção de uma linha histórica conectando passado, presente e futuro no processo de gestão territorial. Tal constatação, reforça o valor de se avaliar as práticas como forma de apreender oportunidades de melhorias ao processo de construção das políticas públicas de nossas cidades.

Cruzando as categorias D.4 (*Inconsistências no conteúdo dos atendimentos*) e D.2 (*Estados emocionais dos agentes*) - esquema 17 -, nota-se que uma possível explicação ao problema dos registros insuficientes - acima descrito -, pode estar vinculada ao receio dos agentes em assumir determinadas responsabilidades, especialmente nos atendimentos em áreas de risco, locais em que são debatidos temas ligados à integridade física dos moradores. Ou seja, vemos potenciais fatores atrelados a estrutura de papéis e responsabilidades institucionais, que não propiciam conforto ao profissional para exercer sua atividade fim, impactando negativamente todo um processo de construção de soluções.



Esquema 17 - Relação entre D.4 e D.2 (impacto dos estados mentais dos agentes nos atendimentos)
Fonte: Elaboração Própria

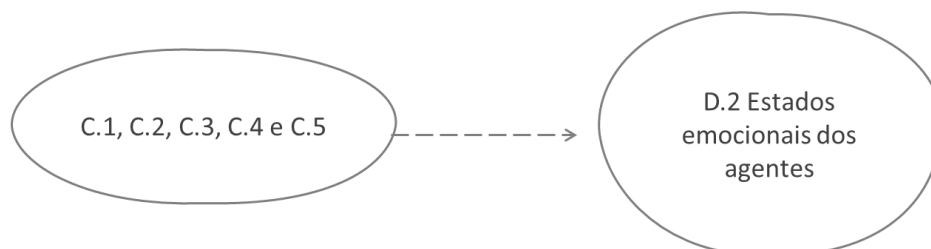
Para além dessa situação específica ligada aos agentes, nota-se na categoria D.2 (*Estados emocionais dos agentes*) uma considerável quantidade de códigos associados

a *estados mentais* dos envolvidos. Como explica Maslin (2009), trata-se de traços da mente e sua relação com o corpo, compostos por sensações (como dores e mal estares), cognições (como o acreditar e o saber), emoções (como o medo e a indignação), percepções (como a visão e tato), estados de quase-percepção (como os sonhos e alucinações) e por fim os estados conativos (ligados ao desejo, tentativa e ação).

Suas insurgências nos dados avaliados, podem ser identificadas como manifestações do processo de construção das cidades em si, por vezes violento e traumático, mas também como um fator construtor, direcionando muitas das vezes comportamentos que influenciam as práticas. Logo, mais do que evidências dos reflexos causados nos corpos e mentes dos moradores e agentes, revelam conexões com intencionalidades, e configurações cognitivas, que, por sua vez, podem perpetuar padrões de comportamento e interpretação linguística.

Ao mesmo tempo em que agentes públicos relatam sensações de satisfação pessoal diante da superação dos desafios inerentes à sua atuação - “É um outro trabalho muito gratificante, e é um desafio muito grande”. (Agente Técnico 1) -, também manifestam sentimentos de cansaço e desmotivação frente a fatores que escapam à sua esfera de agência: “Gente, foram seis meses eu chorando, eu chorando de sair lá chorando em pranto porque eu não eu não conseguia, eu não estava preparada pra ouvir o que a comunidade me falava.” (Agente Técnico 2)

Os estados de desmotivação e cansaço, além de provocados pelos fatores externos inerentes e alheios aos agentes – tal como apresenta o Grupo C de categorias (*Fatores de Influência*) - ,também se relacionam, de forma recorrente, com a frustração diante da dificuldade de transmitir informações específicas aos moradores — dificuldade esta que pode estar vinculada às barreiras comunicacionais discutidas no Grupo A de categorias (*Variantes Linguísticas*).



Esquema 18 - Relação entre C.1, C.2, C.3, C.4 e C.5 com D.2 (estados mentais ligados à fatores alheios ao agente)

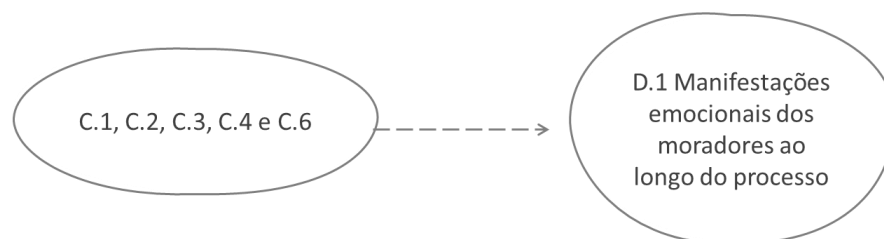
Fonte: Elaboração Própria

Tristeza, incompreensão e insegurança são alguns dos sintomas relatados, os quais problematizam uma dinâmica já complexa ao criar barreiras comunicativas intimamente conectadas a estados mentais de momento.

Ele falou comigo que saiu da “x”, porque uma época, na comunidade “y”, ele era o engenheiro lá, e teve uma forte chuva, e essa chuva matou sete crianças, o pai e a mãe. E ele tinha acabado naquela semana de passar lá e falar, que perigo tinha, mas que não ia cair outro dia, entendeu? (Agente Social 1 – Trechos em “x” e “y” omitidos para preservar a identidade dos envolvidos)

Igualmente, pela outra via estudada, percebemos uma confluência de códigos acerca dos estados mentais dos moradores agrupados na categoria D.1 (*Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo*). Revelam estados de insurgência relativos ao corpo e mente, provocados pelo processo interativo local, e que, podem promover engajamento, e logo aproximação e cooperação entre as partes - “E eu tenho até a resposta bastante positiva” (Moradora 2), ou mesmo o efeito inverso, de distanciamento e desintegração:

Mesmo que a minha casa não estivesse embaixo, eu estaria lutando com essas famílias, porque não é justo deixar construir. O poder público se faz de cego, como se essas casas fossem invisíveis ao longo dos anos, para depois simplesmente chegar e falar, olha, sai e vai para a rua. Sem dar alternativa para essas pessoas, para nada. (Moradora 3)



Esquema 19 - Relação entre C.1, C.2, C.3, C.4 e C.6 com D.1 (estados mentais ligados à fatores alheios ao morador)

Fonte: Elaboração Própria

A despeito da receptividade ou aversão, invariavelmente a incompreensão do conteúdo debatido – por questões linguísticas -, gera nos moradores sensações de isolamento e exclusão do processo, provocando reações diversas que variam conforme

as individualidades de cada sujeito. Quando essa sensação se associa a estados de indignação e irritação, podem emergir manifestações de raiva que se expressam por meio de ofensas verbais ou atitudes hostis, ampliando o distanciamento entre agente e morador.

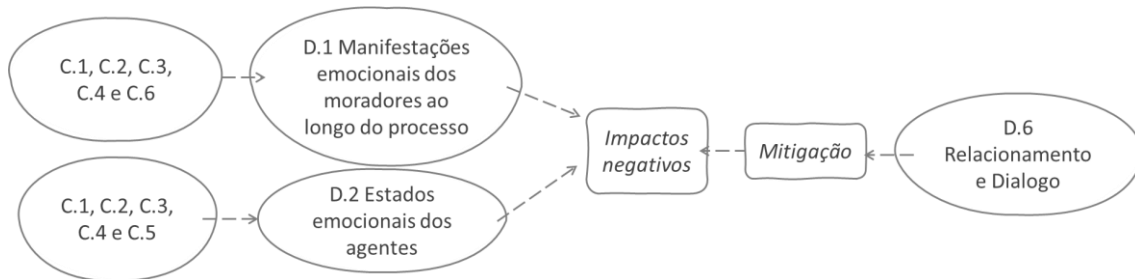
Tais respostas emocionais extremas evidenciam a fragilidade do vínculo comunicacional estabelecido, como exemplificado no relato da Agente Técnica 2: “A pessoa, gente, se irrita. Imagina uma pessoa, eu por exemplo, eu não falo inglês imagina uma pessoa falando comigo em inglês, eu vou me irritar. Me dando ordem em inglês, me dando conselho em inglês, querendo que eu faça alguma coisa em inglês, eu, eu, eu vou me irritar”.

Quando associada à sensação de ansiedade, a incompreensão pode gerar desânimo e desmotivação diante de um contexto percebido como incerto ou ameaçador. Esses sentimentos, por sua vez, tendem a se propagar no ambiente familiar, afetando também outros membros do núcleo doméstico. No caso das crianças, os impactos emocionais podem ser ainda mais significativos, uma vez que atingem diretamente o alicerce que sustenta um desenvolvimento infantil saudável. A instabilidade percebida pelos adultos acaba se refletindo na vivência infantil, comprometendo seu senso de segurança, previsibilidade e pertencimento.

Na hora de deitar eu não sei se eu vou acordar amanhã, porque tá muito assim, tá muito... Infelizmente, eu vou te falar, eu não tenho nem dormido, porque eu tenho medo. Você entende? Aí eu fico vendo relatos de vizinhos e isso tem agitado muito na minha cabeça. Você entendeu? Então eu estou ficando muito ansiosa, eu ficando muito agitada, porque ninguém me fala nada. [...] Olha, isso aí tá provocando seriamente um problema enorme psicológico para os meus filhos. Porque eles escutam eles tecnicamente falando, e depois sempre tem um que é mais humano em falar algo, eles ficam escutando. Eles estão ficando muito ansiosos. Entendeu? Eles estão ficando mais agitados. (Moradora 2)

É interessante observar que, assim como o estudo evidencia os estados mentais inerentes às práticas como fatores dificultadores no processo de construção das cidades, também revela camadas analíticas adicionais vinculadas à capacidade de diálogo. Essas camadas contribuem decisivamente para a busca por práticas cooperativas mais sólidas e efetivas.

A categoria D.6 (*Relacionamento e Diálogo*) destaca vínculos profundos e significativos entre a comunidade e os agentes, mostrando-se essenciais para o sucesso do trabalho coletivo. Nota-se, no esquema 20, como o relacionamento construído a partir da persistência, da rotina, do envolvimento de longo prazo, tende a surtir efeitos positivos ao estreitar distâncias como as debatidas anteriormente.



Esquema 20 - Relações entre categorias do grupo C e D (função do relacionamento e diálogo)
Fonte: Elaboração Própria

Mais do que os ganhos que a confiança em relação ao próximo oferece no ato de dialogar e trocar informações, a abertura às personalidades de cada um tende a facilitar as ações de tradução e apreensão das particularidades sociais do território, mostrando-se capaz de promover maior capacidade dos indivíduos em se colocar no local do outro e, conseqüentemente, chegar a enquadramentos comuns, ou seja, de exercitar sua empatia. Jacobs (2014) explica bem este funcionamento:

“Nesse tipo de planejamento, não basta que os administradores de várias áreas conheçam serviços e técnicas específicas. Eles precisam conhecer, e conhecer a fundo, lugares específicos. Só super-homens conseguiriam entender uma cidade grande por inteiro, ou como um grupo de bairros, com o detalhamento necessário para orientar medidas construtivas e evitar medidas impensadas, gratuitas, destrutivas”. (p. 272).

iv. Teorias e conceitos resultantes

Mais do que ponderações, conceitos, propriedades, padrões e códigos, o resultado deste trabalho nos indica caminhos e traçados com potencial exploratório, e que, em maior ou menor grau, representam conclusões relevantes ao intuito da pesquisa. Entre tantas clareiras abertas, algumas se destacam em função de sua confluência com outras frentes teóricas já consolidadas. São estas, justamente por esta conexão fundamentadora entre o existente e o emergente, que devem receber nosso foco científico, tal como orienta o método construtivista da Teoria Fundamentada de Charmaz (2009)

Vemos a partir das práticas avaliadas no Morro do Papagaio, que situações de desenquadramento nos debates das políticas públicas, em função de incompatibilidades linguísticas, são comuns. Momentos em que a capacidade do agente público em desenhar soluções adequadas à necessidade dos moradores, assim como a do morador em transmitir suas necessidades, é limitada. Casos em que a incompatibilidade em compreender o outro e sua visão de mundo, acaba por isolar soluções projetadas e realidades vivenciadas: “Não dá para entender o que está acontecendo, não dá.” (Moradora 1).

Da mesma forma, não faltam exemplos de situações, em que o processo cooperativista de trabalho, enquanto troca de percepções harmônica acerca do ambiente urbano, é predominante. Experiências locais em que os sujeitos são capazes de superar as dificuldades inerentes ao processo comunicacional, propondo soluções resolutivas que buscam efetivar as trocas e entendimentos: “Aí a engenharia esteve aberta para pensar em fazer uma moradia e reavaliar o projeto. Ver se sobrava área remanescente ali, ou seja, até adequar o projeto para sobrar uma área remanescente que permitisse reconstruir a casa dessa família “ (Agente Social 2)

Ou seja, não se trata de um cenário com uma única resultante. Há acertos e desacertos nas práticas avaliadas, nos sendo importante – enquanto pesquisadores -, compreender que a linguagem técnica, mais do que fator relevante ao cenário resultante avaliado, se relaciona com outras propriedades de influência igualmente importantes, internalizando, e exteriorizando, intersecções de papéis que ampliam consideravelmente sua capacidade de influir nos resultados observados.

Logo, o fundamental é perceber que o efeito da linguagem técnica, não se limita unicamente ao fator linguístico enquanto agrupamento particular de signos racionalizados.

Essa inferência – classificada inclusive como uma das principais revelações desta pesquisa -, nos indica que a linguagem técnica atua na verdade como um actante (Latour, 2012) relevante ao campo do Aglomerado, condicionando possibilidades e limitações a toda uma rede de propriedades relacionais.

Tal como as inúmeras reflexões tecidas nas seções anteriores nos revelam, funciona operacionalizando as práticas, em conjunto a outros fatores analíticos inseparáveis, e essenciais à compreensão do sucesso das ações conjuntas entre moradores e poder público. Origem e trajetória dos agentes e moradores, interesses internos e externos ao Morro, canais de comunicação existentes, grau de organização coletiva e estados emocionais dos envolvidos, são somente alguns, dos referidos elementos de interferência, que se integram à linguagem técnica como propriedades relevantes à construção das políticas públicas observadas.

Vemos assim, que a agência da linguagem técnica, muitas das vezes limitada a noção da linguagem racionalizada como técnica, vai muito além. É flexível, complexa e heterogênea, variando conforme o contexto e os sujeitos envolvidos. Uma das conexões entre os aspectos mutantes que particularmente mais nos interessam, está no surgimento do conceito de *empatia*. Ultrapassando seu conceito atrelado ao senso comum, configura-se como uma propriedade teórica fundamental para a efetividade do trabalho cooperativo, dada sua influência direta na capacidade de troca e compreensão mútua entre indivíduos.

Conforme apontado pelo estudo, o elemento *empatia*, possui íntima relação com a teoria do cérebro social de Dunbar (2010), configurando um componente essencial ao procedimento de esforço cognitivo conhecido como *mindreading* — a competência de interpretar e antecipar os estados mentais do outro, para projetar reações mais adequadas ao entorno. O referido processamento mental, individualizado porém também integrado socialmente falando, quando objetiva resoluções em prol de um objetivo comum, pressupõe *intencionalidades compartilhadas* (Tomasello, 2019), ou seja, o desenvolvimento e a aplicação de alinhamentos que buscam a sobreposição de propósitos coletivos aos pessoais, permitindo a construção de ações verdadeiramente colaborativas.

Logo, embora o código da *empatia* possa inicialmente parecer isolado diante das diversas avaliações possíveis em nossa pesquisa, revela-se central a uma construção teórica que contribua para o desenvolvimento de políticas mais inclusivas. Representa um

fator interpessoal, socialmente reconhecido entre as partes, e logo prestigiado no âmbito do Aglomerado Santa Lucia, intimamente conectado ao sucesso das práticas cooperativas, pois implica um esforço básico ao processo de trabalho, de projetar-se no outro continuamente e de forma resiliente. Dessa forma, a *empatia* não apenas facilita a compreensão mútua, mas também fortalece os vínculos e enquadramentos comuns necessários ao trabalho coletivo efetivo: “Mais do que conhecimento técnico. Eu vou falar porque eu tenho colegas de um conhecimento técnico muito maior do que o meu, mas não consegue, não consegue lidar.” (Agente técnico 2)

Mais uma vez conectando o exposto à linguagem técnica, Goffman (2012) nos ajuda a compreender que por vezes é necessário esforço para fornecer novas versões linguísticas que busquem enquadramentos comuns. Esforços de tonalização que passam pelo diálogo, pela tradução, e pela construção de pontes simbólicas, materializadas através de práticas inclusivas e pacientes entre os atores. Iniciativas que passam pelo uso de modalidades customizadas de encontro, como assembleias, rodas de debates e seções de esclarecimentos técnicos acerca dos projetos e obras das cidades, assim como pelo desenvolvimento de ferramentas de diálogo que mesclam meios de comunicação, como o uso de maquetes, metáforas e esboços. Ou seja, ações que tratam a forma de interagir e tonalizar, diariamente desenvolvidas no Morro do Papagaio, e que solidificam e validam localmente o conceito de *enquadramento* – ou *frame* - teorizado pelo autor.

Além disso, não podemos desconsiderar as disposições dos, e entre, atores – moradores e agentes - como elemento chave no processo cooperativo, conclusão igualmente emergente nos códigos extraídos das análises . Em todos os casos, nota-se a relevância da experiência prática e empírica de ambos os lados, assim como do engajamento de agentes e moradores no processo de *transferência de linguagem*, para assim ultrapassar as barreiras que o trabalho apresenta por si só, sendo esse um esforço que fortifica a *empatia* entre os envolvidos:

As propriedades direcionadas ao Poder Público, indicam que a convivência contínua aos desafios práticos, faz com que agentes sociais e técnicos atuem juntos, diminuindo suas barreiras linguísticas ao compartilharem seus vocabulários herdados, criando assim, novas competências coletivas, e até mesmo um arcabouço gramatical e cultural mesclado. O alcance cooperativista é ampliado quando equipes de atendimento combinam profissionais das áreas social e técnica, destacando o impacto positivo que esta formação heterogênea promove ao uso de variantes linguísticas híbridas, capazes de promover

alternativas de tradução e conseqüente inclusão e estímulo à participação dos cidadãos. Talvez esta constatação, simbolicamente falando, represente o resultado do processo cooperativo efetivado, materializado e tangibilizado.

Ampliando e abstraindo o que a composição das equipes nos revela, podemos pensar que quanto maior a homogeneidade do uso de, ou linguagem técnica, ou popular, é dizer, quanto maior a dualidade linguística “técnica/popular” presente, menor é o esforço conjunto (*empatia* sentida) entre as partes em solucionar o problema posto. “Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível, o mais correto possível, e eles usam expressões técnicas.” (Moradora 3)

Ou seja, no fim, traduzir é também exercitar a *empatia* enquanto método de efetivação das *intencionalidades compartilhadas*. Como bem descrito por Dunbar (1998, p. 106):

Se nossos cérebros evoluíram para lidar com problemas sociais, então é provável que o mesmo se aplique à linguagem. Tanto as funções da linguagem como o seu *modus operandi* devem ser procurados no mundo social e não no mundo físico.

Nota-se que o envolvimento duradouro, ligado ao tempo literalmente despendido no trabalho conjunto, entrelaça os participantes - de forma consciente e inconsciente -, promovendo o alcance de um sentido comum em relação ao enquadramento debatido. “Então, são exemplos de situações onde a comunicação é bem sucedida, né? E é porque essa equipe já tem afinidade de trabalho junto. Também uma equipe que vem persistindo. São pessoas com experiências de 10 anos ou mais. Junto, às vezes a gente muda, né? (Agente Social 2)

É dizer, o desenvolvimento de um senso de pertencimento ao desafio que a política visa encaminhar, fruto da *práxis* paciente, resiliente e persistente, intensifica a sensação coletiva de fazer parte das definições em curso, potencializando a *empatia* social sentida. Essa compreensão compartilhada do quadro situacional, promovida pelos enquadramentos assertivos, capacita os envolvidos a enfrentar os acontecimentos e adversidades que naturalmente emergem ao longo do processo.

Um dificultador a este propósito, por originar cenários de imediato distanciamento entre as partes, diz respeito à composição do campo (Bourdieu, 2000) dos agentes. Observamos que muitas das vezes, os profissionais responsáveis pelo ordenamento urbano são sujeitos distantes da realidade social do programa urbano debatido, o que não

só pressupõe desnivelamentos de enquadramentos linguísticos, como do capital cultural em sentido mais amplo: “[...] na maioria dos funcionários, a gente vive na cidade formal e trabalha na cidade informal.” (Agente Técnico 1).

Trata-se de cenários em que origem e trajetória de agentes e moradores divergem consideravelmente, contribuindo negativamente – porém nunca de forma decisiva – para a concretização de experiências em que a linguagem técnica se sobrepõe como actante, aparentemente – fundamental que seja dito -, decisiva e dificultadora ao alcance de práticas cooperativas: “É um risco que é 40 anos eu vivo ele, né? Porque a instituição alega o risco, ok. Mas quando, dentro da comunidade, não existe nenhum engenheiro técnico da instituição. Não existe nenhum engenheiro técnico deles que mora dentro da comunidade.” (Moradora 3).

Geralmente esta condição de descompasso, é parte importante das práticas em que se observa a impossibilidade de trocas de simbologias mínimas acerca de problemas e soluções aos dilemas urbanos locais. Nestes casos, é trabalhosa a assimilação real do significado social e pessoal que determinada intervenção possa representar na vida dos moradores, além da ancoragem subjetiva que aquela atividade possui para determinada família.

Logo, vemos que origens e trajetórias influenciam diretamente na assimilação e interpretação dos signos e símbolos dialogados, representando fator importante de análise embora pouco aprofundado nos dados coletados. Como forma de provocação à continuidade desta empreitada científica – seja por este pesquisador ou por outros interessados na temática - à luz do pensamento de Jacobs (2011), observa-se que quanto maior o distanciamento entre campos e capitais – linguísticos e culturais - , dos atores envolvidos, menor é a *empatia* entre as partes e, conseqüentemente, maiores são os desafios a serem superados — sendo o tamanho da cidade um aspecto adicional que dificulta essa interlocução:

Quanto maior, mais impessoal, mais incompreensível se torna o governo da cidade grande, e quanto mais indistintos se tornarem as necessidades e os problemas em questões exclusivamente locais, mais ralas e ineficientes se tornarão as ações e a supervisão por parte dos cidadãos. (Jacobs, 2011, p.279).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em continuidade à seção de estudo de caso, mais uma vez tomo a liberdade de apresentar diretamente algumas considerações, visto a conexão íntima que este trabalho possui com aspectos de minha vida pessoal e profissional, cuja importância se desdobrou na construção proposta pelo método da Teoria Fundamentada. A partir do anseio pessoal de promover aqui um desfecho adequado, que conecte as suspeitas do passado aos entendimentos recém obtidos do presente, sinto-me no dever de prover meu próprio depoimento, para assim ser capaz de promover definitividades adequadas ao trabalho.

Antes, uma breve ponderação. Como foi explicado ao longo da apresentação desta pesquisa, não era o foco deste trabalho avaliar o peso que a estrutura objetiva das instituições - enquanto agrupamento de indivíduos organizados por princípios morais, burocracias, políticas e definições próprias -, ou mesmo da coesão social dos moradores e de seus agrupamentos e representações, exerce enquanto fator limitante para as práticas de trabalho e construção das políticas públicas do Morro do Papagaio.

Ainda assim, de forma natural, surgiram ao longo do processo de fundamentação teórica, propriedades atreladas à códigos avaliados, que revelam análises - neste caso secundárias - importantes e que podem ser exploradas em outras ocasiões. Canais de comunicação alternativos, ferramentas institucionais de diálogo, estrutura organizacional dos envolvidos, representações, lideranças, e divisão de papéis e responsabilidades, são alguns dos diversos fatores de influência mapeados, convencionados como secundários, e associados ao processo de construção coletiva de políticas públicas, que logo merecem discussões adicionais, como objetos de estudos próprios.

Outro ponto com potencial relevante de pesquisa, afluído ao longo das avaliações, denota que a complexidade e o dilema inerente ao escopo de determinada política, pode representar por si só uma iniciativa de estudo paralela e valiosa. Não se pode ignorar o paradigma sociológico, que iniciativas como a de reassentar milhares de indivíduos simultaneamente representa, levando em consideração, a imensidão de singularidades e subjetividades impactadas conjuntamente.

Vemos que determinadas políticas - como a do Programa Vila Viva -, são um problema sociológico em si mesmo, e logo, devemos nos questionar em qualquer pesquisa acerca do ambiente urbano, qual a motivação para exercê-las, e como estas se relacionam ao nosso recorte. Nota-se nestes casos, grande potencial para a produção de conteúdo

científico valioso, através de iniciativas que integrem a sociologia e áreas técnicas, visando tornar os cenários de deslocamento involuntário menos recorrentes, ou minimamente, compreendidos pela sociedade como indesejados.

Enfim finalizada a etapa de produção teórica, e tecidas as ponderações preliminares a esta seção conclusiva, vemos que as suspeitas levantadas ao longo de minhas experiências prévias, que visualizavam a linguagem técnica como fator importante ao contexto de criação das políticas públicas, não só se confirmaram, como ganharam contornos de complexidade que ampliam significativamente o papel esperado para a referida variante linguística. É possível perceber que seu uso, estrutura – ao mesmo que tempo que é estruturado por –, uma ampla gama de fatores que agem diretamente na capacidade de agentes e moradores trabalharem colaborativamente na busca por melhores práticas no Morro do Papagaio.

Compilando todo o exposto, e sintetizando o que talvez represente a reflexão de maior relevância promovida pelo estudo, podemos afirmar que a linguagem técnica constitui sim, um fator crucial na dinâmica de construção das políticas urbanas, sendo logo parte central das práticas observadas e esmiuçadas. Ainda assim, muito além do que esta representa ao processo enquanto um conjunto único de signos e símbolos próprios - e como se confirmou pela pesquisa, excessivamente racionais -, seu verdadeiro papel é o de articular complexas negociações ao redor das subjetividades (estados mentais de percepção e interpretação), fundamentais a uma construção colaborativa do espaço urbano. Ou seja, a linguagem técnica, muito mais relevante do que sua primeira e mais óbvia dimensão analítica - formato linguístico ímpar no processo -, revela-se actante considerável ao promover o surgimento de alternativas e resoluções efetivas - variantes linguísticas, canais de comunicação, ferramentas de diálogo, dentre outras –, que por sua vez moldam o processo colaborativo como um todo.

Seu uso, como vimos, inerente ao processo de construção das cidades, revela-se flexível, atuando simultaneamente como causa e consequência da dinâmica interacionista. É essencialmente prática, no mais puro sentido Bourdieusiano (2000) (*estrutura estruturante*). Logo, o trabalho nos ensina, que avaliar o papel desta variante linguística é fundamental a qualquer estudo das cidades, desde que não se limite a noção da linguagem racionalizada como técnica (ferramenta).

Logo, entender seu papel por um sentido mais amplo, nos aproxima de melhores respostas às diversas perguntas realizadas nas seções introdutórias, que por sua vez refletiam minhas inquietações pretéritas. Palpitações, como apresentado, de um pesquisador que inserido entre moradores e agentes, presenciou ao longo dos últimos anos situações de forte descompasso no diálogo entre as partes, e que logo resultavam na perpetuação de condições de violência social nos contextos experimentados.

Adicionalmente, recomenda-se aos pesquisadores da área, considerar os entendimentos sociológicos sobre o papel da linguagem técnica aqui apresentados, como forma relevante de obtenção de análises que superem a dicotomia estrutura indivíduo. Tal linha, nos permite construir reflexões que passam por caminhos distintos às avaliações estritamente objetivas ou primordialmente subjetivas, que por sua vez apresentam limitações ao saber humano. Conecta de forma equilibrada e inovadora explicações ainda pouco exploradas aos fatos sociais postos - seja no contexto do Aglomerado Santa Lúcia, ou em qualquer outro onde nota-se desigualdades em relação ao direito à cidade.

Cabe destacar brevemente o valor promovido pelo uso da sociologia da cognição na produção científica deste trabalho. Embora tenha sido aplicada de forma preparatória – em alinhamento ao método GT -, demonstrou grande potencial como base capaz de subsidiar a produção de conhecimento em diversas áreas das ciências sociais. Ao ancorar as análises em conceitos sólidos e acessíveis, a abordagem permite compreender como o problema sociológico avaliado, é processado e assimilado por cada indivíduo, para então ser encaminhado por suas ações e vontades — como dito, um raciocínio de grande valor para qualquer pesquisa das ciências sociais visto sua inerência aos fatores humanos.

Outra consideração relevante ao desfecho promovido pelo trabalho, passa pela reafirmação – enquanto forma de criação de verdades, – do potencial atrelado à avaliação das práticas como objeto principal de estudo. Trabalhar com a ausência de hipóteses pré-concebidas, pode promover promissores caminhos a produções desprovidas de amarras e vieses, principalmente nos casos em que se buscam avaliações de entrelinhas – como o nosso -, que operam sutilmente cenários complexos.

Sobre os resultados focados obtidos, é notório ao fim do esforço avaliativo, que o uso excessivo da linguagem técnica pode promover desunião ao longo das práticas entre os envolvidos. Trata-se de situações naturais, e de certa forma, esperadas, considerando os

efeitos nocivos que o dito uso oferece à construção de enquadramentos comuns ao longo das trocas e interações. O importante neste caso é observar que, de igual maneira, não podemos desconsiderar a existência de inúmeras iniciativas desenvolvidas com sucesso pelos atores, e que superam as limitações que o referido uso promove. Logo, observar com cautela que os resultados das práticas observadas são heterogêneos, reforça a importância de se avaliar as práticas enquanto meio, e não como fim, sendo esta proposta caminho promissor para a compreensão das variáveis de influência do panorama amplo das cidades.

Avaliando a *práxis* desta forma, vemos que o uso de uma linguagem comum – e por vezes híbridas -, promove cooperação e intencionalidades entre as partes, permitindo que os moradores expressem suas preocupações e propostas de forma mais eficaz, tornando-os agente efetivos em seus objetivos, e contribuindo, portanto, para a real assimilação do espaço social que lhes é de direito. A aplicação de tonalizações assertivas aos desenquadramentos criados pelo uso da linguagem técnica, promove reconfigurações dos quadros utilizados nas discussões sobre infraestrutura e moradia, ofertando novas dinâmica de diálogo. Ao utilizar uma linguagem que ressoe com as experiências dos moradores, é possível construir narrativas mais inclusivas e colaborativas, sendo o uso de alternativas de tradução, saída interessante ao encurtamento das distâncias sociais.

Nesta linha, vemos que as Assessorias Técnicas Independentes (ATIs), desempenham como parte de seu escopo também esse papel. Organizadas com o objetivo de garantir, de forma multidisciplinar, o direito à informação - inclusive a técnica -, bem como assegurar a participação coletiva e informada nos processos de reparação integral (Comunicação Guaicuy, 2024), promovem maior assertividade no compartilhamento de intencionalidades, apresentando sucesso na construção de pontes linguísticas e simbólicas para as vítimas dos desastres em Mariana e Brumadinho.

Trata-se de medidas significativas para a efetiva incorporação da agência dos atendidos na formulação dos planos de reparação ou planejamento de suas cidades, direito previsto inclusive na Lei Federal nº 11.888/2008 — conhecida como “Lei da Assistência Técnica para Habitação de Interesse Social” — que assegura às famílias de baixa renda assistência técnica pública e gratuita para o projeto e a construção de habitação de interesse social (Brasil, 2008).

Encontramos aqui portanto, um valioso achado, fruto exclusivo da Teoria Fundamentada, e que válida a proposta inicial deste trabalho em buscar contribuir para a construção de melhores políticas públicas, por meio da avaliação das práticas linguísticas de determinado local. A referência às ATIs, tal como o caso prático dos mutirões avaliado na seção de produção teórica, indica como o método GT é capaz de criar potenciais exploratórios que conectam causalmente, o uso da linguagem técnica e análises críticas de determinadas políticas públicas.

Como exemplo, a política dos mutirões observada no Aglomerada Santa Lúcia, retrata incompatibilidades inerentes ao seu próprio processo de formulação e implementação, que neste caso, só puderam ser identificadas através da análise linguística das práticas ordinárias a que os mutirões se propõem. Tal constatação, nos denota e confirma a relevância de estudar as políticas públicas à luz de exemplos empíricos e conceitos teóricos, sobretudo em sua relação com o uso da linguagem técnica dissociada de práticas assertivas de tradução e mediação. Igual contribuição pode ser aplicada na construção de políticas que priorizem melhores registros das interações entre as partes, como forma de promover práticas mais inclusivas em função de compartilhamentos mais efetivos.

Concluo este trabalho, ainda sobre a Teoria Fundamentada, destacando a interessante sinergia provida por seu uso, na complexa proposta de integrar minhas experiências de trabalho em prol de novos entendimentos. Com total transparência, é importante compartilhar que, durante a etapa inicial de estruturação do plano de pesquisa, não havia a certeza de minha parte de que seria viável organizar e efetivar uma análise experimental de casos práticos - e como explicado, inclusive de experiências pretéritas, não sistematizadas cientificamente - para, assim, gerar reflexões sociológicas consistentes e capazes de prover esclarecimentos. Em função dos resultados encontrados, considerados reveladores e consistentes - visto estarem ancorados em teses consolidadas -, podemos afirmar que a escolha metodológica da GT se mostrou acertada.

O objetivo de extrair conceitos particulares ao contexto avaliado, que efetivamente possam auxiliar na construção de reflexões sobre as cidades, foi alcançado, e acredita-se que, independentemente de sua extensão, os resultados são capazes de promover discussões e complementações analíticas para leitores e pesquisadores, sejam eles da sociologia ou de áreas técnicas correlatas, como engenharia civil, arquitetura e urbanismo. Além disso, é importante ressaltar que foi justamente o caráter dinâmico e experimental

da GT, que propiciou de maneira precisa, a organização e o aproveitamento de minhas experiências pessoais, estruturando-as cientificamente, gerando importante valor associado, e evitando vieses durante o processo.

A desafiadora tarefa de cruzar relatos, documentos, memorandos, codificações e categorias em busca de conteúdo teórico rico e inovador, só foi possível graças à existência de “memorandos” informais, “armazenados” em minha memória ao longo dos diversos anos de observação de práticas linguísticas em outras ocasiões. Isso também evidencia o valor particular da GT como método de exploração pessoal/interacionista. Como afirma Charmaz (2009, p.239), “Os pesquisadores são parte do que estudam e não algo isolado”.

Há de se valorizar portanto, a Teoria Fundamentada como forma de favorecimento e aproveitamento de pesquisas que buscam a compreensão do mundo empírico e suas interfaces, possibilitando integrações entre campos acadêmicos relativamente distantes - como neste caso das ciências sociais e a engenharia civil. Pensar dessa forma pode ampliar a recorrência de estudos multidisciplinares pouco vistos, e capazes de atingir intersecções específicas e valiosas.

BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA

Agente Técnico 1. Entrevista concedida a Pedro Farias da Cunha. Belo Horizonte, 24 set. 2024. [A entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta dissertação]

Agente Técnico 2. Entrevista concedida a Pedro Farias da Cunha. Belo Horizonte, 24 set. 2024. [A entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta dissertação]

Agente Social 1. Entrevista concedida a Pedro Farias da Cunha. Belo Horizonte, 24 set. 2024. [A entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta dissertação]

Araújo, Inês Lacerda. Do signo ao discurso: introdução à filosofia da linguagem. Parábola, 2004

Beck, Ulrich. Sociedade de Risco: rumo a uma outra modernidade. São Paulo: Editora 34, 2010

Bourdieu. P. A economia das trocas linguísticas. São Paulo: Edusp, 2008

Bourdieu. P. Esquisse d'une théorie de la pratique (précédé de trois études d'ethnologie kabyle), Éditions du Seuil, 2000.

Bourdieu. P. Le Bal des célibataires. Crise de la société paysanne en Béarn, Éditions du Seuil, 2002.

Bourdieu. P. Le sens pratique, Éditions de Minuit, 1980.

BRASIL. Lei Nº 11.888, de 24 de dezembro de 2008. Assegura às famílias de baixa renda assistência técnica pública e gratuita para o projeto e a construção de habitação de interesse social e altera a Lei no 11.124, de 16 de junho de 2005. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2008.

Charmaz, Kathy. A construção da teoria fundamentada [recurso eletrônico]: um guia prático para análise qualitativa / Kathy Charmaz; tradução Joice Elias Costa – Dados eletrônicos. – Porto Alegre :Artmed, 2009.

Comunicação Guaicuy. O que é uma Assessoria Técnica Independente? - Instituto Guaicuy. Disponível em: <<https://guaicuy.org.br/o-que-e-assessoria-tecnica-independent/>>. Acesso em: 31 dez. 2024.

Dunbar, Robin. Theory of mind and the evolution of language. Approaches to the Evolution of Language. 1998

Dunbar, R. I. M., et al. "The Social Brain and the Distributed Mind". In Dunbar, R. I. M., et al. Social brain, distributed mind. Oxford University Press, 2010

Goffman, Erving. Os quadros da experiência social: uma perspectiva de análise. Tradução de Gentil A. Tifton. Petrópolis. RJ: Editora Vozes; 2012.

Google, Earth. <https://earth.google.com/>. 2025.

Harvey, D. O espaço como palavra-chave. GEOgraphia, v. 14, n. 28, 2013

Jacobs, Jane. Morte e vida de grandes cidades / Jane Jacobs ; tradução Carlos S. Mendes Rosa ; revisão da tradução Maria Estela Heider Cavalheiro ; revisão técnica Cheila Aparecida Gomes Bailão. – 3 ed. – São Paulo : Editora WMF Martins Fontes, 2011

Lakoff, G. Don't think of, An Elephant! Know Your Values and Frame the Debate: The Essential Guide for Progressives. White River Junction: Chelsea Green Publ, 2004

Latour, Bruno. Reagregando o Social: uma introdução à teoria do Ator-Rede. Salvador: Edufba, 2012; Bauru, São Paulo: Edusc., 2012

Moradora 1. Entrevista concedida a Pedro Farias da Cunha. Belo Horizonte, 30 mar. 2024. [A entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta dissertação]

Moradora 2. Entrevista concedida a Pedro Farias da Cunha. Belo Horizonte, 15 mar. 2024. [A entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta dissertação]

Moradora 3. Entrevista concedida a Pedro Farias da Cunha. Belo Horizonte, 08 mar 2024. [A entrevista encontra-se transcrita no Apêndice "B" desta dissertação]

Ministério da Integração Nacional. Secretaria Nacional de Defesa Civil. (2007). Política Nacional de Defesa Civil. Brasília, DF: Ministério do Planejamento e Orçamento/ Secretaria Especial de Políticas Regionais/Departamento de Defesa Civil. Acesso em 11 de janeiro, 2025, em <https://antigo.mdr.gov.br/images/stories/ArquivosDefesaCivil/ArquivosPDF/publicacoes/pndc.pdf>

Maslin, K. T. Introdução à filosofia da mente / K. T. Maslin ; tradução Fernando José R. da Rocha, - 2 . ed. - Porto Alegre : Artmed, 2009

Mead, G.H. Mente, Self e Sociedade. Aparecida, SP: Editora Ideias e Letras, 2010

Pereira, Fabio. Frames em jogo na construção do conhecimento. Revista FT, Rio de Janeiro, (Rio de Janeiro), Edição 119, 1-29, fev, 2023.

Prigol, E. L.; BEHRENS, M. A. Teoria Fundamentada: metodologia aplicada na pesquisa em educação. Educação & Realidade, [S. l.], v. 44, n. 3, 2019. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/84611>. Acesso em: 28 dez. 2024.

Silva, A. 2018. “A Teoria da prática de Pierre Bourdieu: entre estruturalismo e fenomenologia”. Kínesis - Revista de Estudos dos Pós-Graduandos em Filosofia. <https://doi.org/10.36311/1984-8900.2016.v8.n18.04.p31>.

Silva, N. Grounded Theory para iniciantes: contributo para a investigação em educação. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, v. 52, p. e08563, 2022. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/cp/article/view/8563>. Acesso em: 16 jul. 2024.

Tomasello, Michael. Becoming Human: A Theory of Ontogeny. The Belknap Press of Harvard University Press, 2019

Torres, N. R. Habitus, planejamento e governança urbana. Cadernos Metr pole, [S. l.], v. 14, n. 27, p. 115–133, 2013. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/metropole/article/view/14783>. Acesso em: 16 jul. 2024

Urbel. Dados vilas e favelas (2020a). Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/urbel/2021/dados_vila_favela_2020_2021.05.pdf>. Acesso em: 02 de jul. de 2024.

Urbel, Maps vilas e favelas (2020b). Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/urbel/2021/dados_vila_favela_2020_2021.05.pdf>. Acesso em: 02 de jul. de 2024.

Urbel. Companhia Urbanizadora e de Habitação de Belo Horizonte. Disponível em: <<https://prefeitura.pbh.gov.br/urbel>>. Acesso em: 09 de jan. de 2025b.

Urbel, Vila Viva. Disponível em: <<https://prefeitura.pbh.gov.br/urbel/vila-viva>>. Acesso em: 09 de jan. de 2025a.

APÊNDICE A – Tabela de codificação e categorização

Tabela 3 - Tabela de codificação e categorização

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	Eu entrei na Urbel em 2006. Iniciei minha trajetória na diretoria de manutenção e risco. Trabalhava basicamente, foram dez anos, trabalhando basicamente com a política estrutural de área de risco, que compreende em atendimento desse programa, que a gente tem instaurado na cidade desde 2003, que é o Programa Estrutural em Área de Risco, que procura conhecer, gerenciar e apoiar os problemas relativos a vilas e favelas na cidade do Belo Horizonte.	Trajetória do AT	Origem e trajetória do agente
1	O que é isso? É tentar conciliar a necessidade de atendimento com a vulnerabilidade geológica do local. Enfim, tentar manter dentro de uma certa segurança estrutural, a família, se for o caso, ou removê-la dessas áreas de risco. Mas o principal do programa em si, que é um carro-chefe da Urbel, é a conversa.	Função do AT	Função da linguagem
1	E ter pessoas capacitadas, da própria comunidade, que façam essa transferência de linguagem.	Papel da Linguagem	Processo de Tradução
1	E ter pessoas capacitadas, da própria comunidade, que façam essa transferência de linguagem.	Processo de Tradução	Processo de Tradução
1	A linguagem técnica lá em cima, está lá em cima do topo, que são os engenheiros, a engenharia em si, a geologia, que explica o fenômeno.	Papel da Linguagem	Tipos de Linguagem
1	Só que, a partir desse momento, a gente tem que passar essa linguagem para quem está lá debaixo de uma encosta, de um barranco, debaixo de um muro caindo, debaixo de uma chuva. E não é tão fácil assim. Você falar em resistência de talude, você falar em tipo de escorregamento, não é tão fácil.	Capacidade de compreensão	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
1	O que esse programa, por exemplo, como um dos programas da Urbel, é importante na linguagem? Porque ele criou, entre esse topo da linguagem, e o final da cadeia, lá embaixo, onde está realmente o problema, uma forma de chegar essa informação lá.	Distâncias entre agentes e moradores	Integrações agentes moradores

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	O que esse programa, por exemplo, como um dos programas da Urbel, é importante na linguagem? Porque ele criou, entre esse topo da linguagem, e o final da cadeia, lá embaixo, onde está realmente o problema, uma forma de chegar essa informação lá.	Processo de Tradução	Processo de Tradução
1	Através de várias formas, através de vários treinamentos, de vários encontros, de várias capacitações	Ferramentas de tradução	Alternativas desenvolvidas para traduzir
1	Só que a gente tem que falar essa linguagem que eles entendem lá embaixo.	Papel da Linguagem	Tipos de Linguagem
1	E, no meio disso, também tem um terceiro agente, que é um intermediário. Que a gente pega na comunidade, o que a gente chama de núcleo de defesa civil, são pessoas mais participativas, mais interessadas, com capacidade de entendimento um pouco maior, às vezes, e uma disponibilidade grande, que fazem essa transposição de linguagem quando precisa. Ela entende as nossas capacitações, e ela está lá no momento do evento ou antes desse evento, desse escorregamento, dessa chuva, dessa enchente.	Processo de Tradução	Alternativas desenvolvidas para traduzir
1	E, no meio disso, também tem um terceiro agente, que é um intermediário. Que a gente pega na comunidade, o que a gente chama de núcleo de defesa civil, são pessoas mais participativas, mais interessadas, com capacidade de entendimento um pouco maior, às vezes, e uma disponibilidade grande, que fazem essa transposição de linguagem quando precisa. Ela entende as nossas capacitações, e ela está lá no momento do evento ou antes desse evento, desse escorregamento, dessa chuva, dessa enchente.	Moradores tradutores	Alternativas desenvolvidas para traduzir
1	Então, aí, que é a linguagem importante, que ela vai ter que levar, ela sai de um topo, ela vai para o meio, e tem que chegar ao fim. Então, nesse caso específico desse programa, é muito importante.	Processo de comunicação	Processo de Tradução
1	A minha formação, eu sou engenheiro civil, tenho mais de 20 anos de formado, 25 anos de formado, tenho especialização em geotecnia, e tenho mestrado em engenharia civil, também, pelo CEFET, aqui de Minas.	Trajetória do AT	Origem e trajetória do agente

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	Basicamente, eu entrei na URBEL em 2006, em 2007 eu já fazia função de coordenação, e assim a gente foi até, nessa diretoria, até 2014.	Trajetória do AT	Origem e trajetória do agente
1	Depois disso, fui para outra diretoria, que é a diretoria de habitação, que cuida, basicamente, na área da engenharia, dos conjuntos habitacionais, que é uma parte do reassentamento das famílias que se movimentam, ou por questão de remoção de obra, ou por questão de remoção de risco, ou outras questões relacionadas a isso, a necessidade de moradia, ela entra num grupo de seres reassentados. Aí, a partir disso, de acordo com os critérios da Política Municipal de Habitação, se constroem os conjuntos e reassentam essas famílias.	Função do AT	-
1	É um outro trabalho muito gratificante, e é um desafio muito grande, por que o que acontece?	Sensação do AT	Estados mentais dos agentes
1	É um outro trabalho muito gratificante, e é um desafio muito grande, por que o que acontece?	Sensação do AT	Estados mentais dos agentes
1	A gente volta nessa questão da linguagem, de entender, porque na cabeça da gente, na cabeça da sociedade em geral,	Autopercepção do AT	Integrações agentes moradores
1	você pegar uma família que está numa área de vulnerabilidade, já é uma área preconceituosa, está numa favela, está debaixo de um barranco, ele está o quê?	Compreensão do outro	Fatores estruturantes que influenciam o processo
1	Na cabeça de quem vê por fora, ele tem que aceitar qualquer coisa. Como que, na cabeça, uma família não pode aceitar um apartamento no Santa Lúcia, na Serra, no Bandeirantes, no Barreiro, toda a cidade. Um apartamento que é um padrão construtivo idêntico da MRV, por exemplo, ou de outras, do Minha Casa Minha Vida, enfim, é um padrão construtivo bom, relativamente bom, para os moldes de onde nós tiramos eles,	Compreensão do outro	Fatores estruturantes que influenciam o processo
1	mas aí vem a questão de entender aquela família. Realmente aquilo que ela quer, aquilo vai servir para ela? O que é mais importante para ela? Morar onde que ela está, naquele meio dela, naquele meio familiar, onde ela teria todo o apoio familiar, ou pegar ela e colocar ela em um apartamento?	Subjetividades no processo	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	Aí vem os problemas, as conversas, os entendimentos, as linguagens diferentes, que para, no geral, é muito melhor, mas não quer dizer que seja melhor para ela.	Papel da Linguagem	Função da linguagem
1	Há necessidade de toda a política, de convencimento, de conversação, de entendimento, nesse trabalho da Urbel. Há	Papel da Linguagem	Função da linguagem
1	Essa coordenação, na verdade existe a coordenação minha, que é a coordenação que a gente chama da engenharia, que é uma coordenação física que eles falam, e a coordenação social. A gente, na prática, na teoria da empresa, a gente trabalha hierarquicamente, a gente é o mesmo nível, mas a gente trabalha muito junto, sabe? A gente não tem um líder, nem os nossos diretores acima da gente não tem uma certa distinção. O trabalho é tão harmônico que uma conversa quase que diária, uma parceria quase que diária que não existe muito essa liderança. Até no organograma da empresa, nós somos do mesmo nível.	Integração AT e AS	Integração técnica social
1	Não, não tem. Tanto é que mostra o tanto que o trabalho social é tão importante como a engenharia, né? Porque a engenharia em si, no trabalho da Urbel, que a gente está tratando aqui, relativamente a engenharia, a gente conhece bem, é fácil, né? Você fazer um prédio é fácil, você fazer uma rua é fácil, mas o difícil é você movimentar essas famílias, você garantir uma qualidade de vida pós empreendimento, né?	Desafios	Complexidade por si só do processo
1	Então, os dois trabalhos são muito importantes, por isso que dentro do organograma da empresa eles trabalham juntos. Não tem jeito de andar esse trabalho social sem o trabalho da engenharia e vice-versa, né? Então, é por isso.	Integração AT e AS	Integração técnica social

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	Hierarquicamente são iguais, a coordenação social, que você vai conversar com a Alessandra, a gente conversa praticamente diariamente para resolver os problemas, mas assim, de uma forma bem harmônica. Não existe uma liderança sobre a outra não, sabe?	Integração AT e AS	Integração técnica social
1	Eu acho que o empreendimento aqui no Santa Lúcia, ele foi, né? No início, ele foi bem um pouco mais complexo, né? O entendimento dos interesses das propostas, enfim, teve muita alteração, teve muito interesse.	Processo comunicativo	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	Entra meio interesse político também, no meio como tudo tem política, né? Mas entrou também nos interesses comerciais, assim, mas foi várias discussões com vários órgãos e acabou que chegou num consenso de uma proposta e foi feito.	Interferências externas	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	Entra meio interesse político também, no meio como tudo tem política, né? Mas entrou também nos interesses comerciais, assim, mas foi várias discussões com vários órgãos e acabou que chegou num consenso de uma proposta e foi feito.	Interferências externas	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	E assim foi feito. Eu entendo que foi, assim, foi tranquilo, relativamente tranquilo. Se você for avaliar o tamanho do empreendimento, o tanto de modificação na vida de tanta gente, né? Você tirar uma família, movimentar uma família, tirar um comércio, é muito, né? Ali tá a vida, um sonho da pessoa, né? Então não é fácil. Mas se você for avaliar de outra forma, pela magnitude desse empreendimento específico do Santa Lúcia, acho que foi bom.	Desafios	Complexidade por si só do processo
1	Que a comunicação entre os órgãos envolvidos, prefeitura, né? Como Urbel, como o Ministério Público, como a comunidade em geral, as lideranças comunitárias e a própria comunidade.	Avaliação do trabalho do AT	-
1	Eu acho que, no fim, a gente pode fazer um balanço que foi bom.	Avaliação do trabalho do AT	-
1	Eu acho que, no geral, não.	Avaliação do trabalho do AT	-

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	Lógico que tem uns casos, no início, quando a gente faz apresentações, essas discussões na comunidade, você vê que tem pessoas com percepção de todas as formas. Então sempre tem um que demora mais a perceber a coisa.	Tempo de compreensão	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
1	Lógico que tem uns casos, no início, quando a gente faz apresentações, essas discussões na comunidade, você vê que tem pessoas com percepção de todas as formas. Então sempre tem um que demora mais a perceber a coisa.	Subjetividades no processo	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
1	Mas a Urbel em si, as nossas equipes de trabalho, elas já têm bem consolidada essa expertise de falar, eu acho que de fazer entender.	Avaliação do trabalho do AT	-
1	Mas a Urbel em si, as nossas equipes de trabalho, elas já têm bem consolidada essa expertise de falar, eu acho que de fazer entender.	Avaliação do trabalho do AT	-
1	Não é fácil, não é instantâneo também, são trabalhos rotineiros, discussões rotineiras, mas eu acho que com a expertise do trabalho, com a paciência da Urbel, que nada mais é que a nossa obrigação, a gente conseguiu vencer isso e conseguiu.	Tempo de compreensão	Relacionamento e Dialogo
1	Outros elementos dentro da própria comunidade ajudaram, tem várias lideranças que têm essa percepção melhor, então entende também melhor.	Agentes comunitários	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
1	E eu acho que foi muito tranquilo isso.	Avaliação do trabalho do AT	-
1	Eu acho que a maior dificuldade foi interesse, conflito de interesse, talvez atrapalhe mais do que o próprio entendimento do problema como um todo.	Conflito de interesses	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	São vários, é construído, são várias abordagens, às vezes vai na casa, faz atendimento na casa. Entender também, porque do outro lado, do mesmo jeito que a gente quer que o nosso cliente nos entenda, a gente tem que entendê-los também, tem que ir à casa, tem que ver qual é o problema.	Importância do relacionamento	Relacionamento e Dialogo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	Na maioria das vezes tem que entender todo o núcleo familiar, a interação com o centro de referência, com o CRAS, com tudo, para entender o porquê daquela dificuldade, o porquê que a coisa não vai de uma normalidade. Então usa todos os outros agentes da própria sociedade, da própria prefeitura, os envolvidos, para tentar entender o porquê disso.	Contextos locais	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	Eu acho que para compor essa questão são vários aspectos.	Complexidade do trabalho	Complexidade por si só do processo
1	Lógico que o tempo de URBEL, essa é muito importante,	Peso da experiência	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	mas tem uma coisa, ninguém fica muito tempo na URBEL se ela não tiver um dom, uma vontade, uma formação e um entendimento que aquele trabalho é importante.	Chaves para o sucesso	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	A gente está no mundo da caminhada na URBEL, a gente percebe que a pessoa que não entende isso, que não vai se aperfeiçoar na forma de falar, na forma de ser entendido, de entender, ela geralmente sai da URBEL.	Seriedade e profissionalismo	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	Então eu acredito muito que é uma interseção de fatores, que o próprio tempo, o tempo é importante, a própria formação técnica é importante também para a base do problema como um todo,	Peso da formação	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	mas o mais importante é essa percepção da gente que está ali conversando dentro do problema, de entender o problema, de entrar lá dentro do problema, porque a gente tem um mega universo de problemas, de vários caminhos que a gente pode tomar, não é muito matemática, é mais social.	Sensibilidade e leitura social	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	E outra coisa também que é importante dentro das nossas equipes de trabalho é que ninguém toma decisão sozinho, é uma decisão muito colegiada, muito discutida, muito apoiada, que faz ela ser mais forte e obter mais sucesso.	Integração AT e AS	Integração técnica social
1	Eu acho que sim, eu acho que é uma linguagem própria, é uma oportunidade,	Tipos de linguagem	Tipos de Linguagem

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	aí que entra o tempo, quanto mais tempo você tiver aptidão, e vontade, e interesse, e um pouco de dom, a URBEL te forma, te dá uma oportunidade que a gente não consegue achar isso em lugar nenhum,	Peso da experiência	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	a gente tem consciência também que a gente não vai achar ninguém pronto, a gente vai achar, às vezes a gente dá sorte que já chega, funcionários de outros empreendimentos, de outros programas sociais, mas especificamente da URBEL, dentro do contexto é mais difícil.	Peso da experiência	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	O que eu sinto aqui, a gente tem vários desses, hoje mesmo a gente está começando alguns desses, o que eu sinto na nossa equipe é o seguinte, esses casos que se exaure de tanto abordar, de tanta conversa, mas a equipe nunca desiste, ela nunca desiste.	Desafios	Complexidade por si só do processo
1	É impressionante, a gente vai tentando, vem para um lado, vai para o outro, é cansativo	Desgastes do processo	Estados mentais dos agentes
1	e tudo, mas a gente, para a gente chegar, por exemplo, a judicializar um determinado caso, é muito raro, é só se a pessoa fala assim, não quer, não quer, não quer. Eu acho que a paciência, a perseverança do trabalho da Urbel, é um segredo do sucesso.	Tempo de compreensão	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
1	Eu acho que tem, tem pessoas, do outro lado também tem pessoas, tem vários problemas, entre aspas, que ela não quer falar,	Subjetividades no processo	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
1	às vezes é um problema, a gente vai descobrir um problema social da pessoa, que ela não quer contar, por exemplo, porque ela não quer sair de casa, chega um momento que a gente não entende,	Incompreensões	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
1	às vezes é uma questão de segurança pública, ela não quer sair porque ela não pode, ela não pode ir para outro lugar porque ela corre risco de vida,	Criminalidade	Fatores de entorno que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	então a gente vai exaurindo o problema até que a gente consiga, enquanto a gente não conhecer, a gente não desiste, por exemplo, vou te dar um exemplo, só para você entender o que eu estou falando, a gente estava fazendo uma obra há alguns anos atrás, que era uma obra de uma ligação de um beco que tinha sido perdido, mas a gente não entendia porque um morador, que era talvez um dos mais beneficiados,	Ganhos e perdas	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
1	não deixava furar o interior da casa dele, mas ele tinha uma crença, que lá ele tinha uma crença, o terreiro dele era sagrado, tinha alguns procedimentos de cultura, então não deixou, só que ele não falava isso, aí é o exemplo,	Contextos locais	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	a gente foi até uma hora ele poder falar, esperar lá o tempo dele, o tempo das crenças dele, a gente esperou seis meses para fazer a obra, ele falou, agora eu posso, porque dentro da minha crença eu posso fazer,	Adequações sociais	Fatores de entorno que influenciam o processo
1	então é isso que eu estou te falando, a gente às vezes tem que entender isso, a linguagem, e busca isso, mas acontece sim.	Papel da Linguagem	Função da linguagem
1	É, um não anda sem o outro, o trabalho da Urbel não anda sem o outro, porque a gente não faz obra, o caso específico da Urbel, a gente não faz obra só de engenharia, o que a gente menos faz é obra de engenharia, talvez aqui no Santa Lucia, a gente percebe esses empreendimentos maiores, essas vias, veiculares, grandes e tal, mas nem sempre é assim, mas para se fazer aquilo, ver o tanto de família que a gente movimentou, então não tem jeito, o trabalho da Urbel não anda, não é andar nem um nem o outro, sem que seja assim, a trabalho parceiro e continuado, um entender a linguagem do outro,	Integração AT e AS	Integração técnica social
1	portanto é que aqui é impressionante, se você não perceber bem, a pessoa não falar da formação e tal, você não sabe se você está conversando com o engenheiro ou com a técnica social, às vezes, dependendo ele vai na casa da pessoa, ela explica, explica aí os riscos, explica o problema de obra, a pessoa ainda fica na dúvida, será que era um engenheiro que veio aqui, as vezes	Integração AT e AS	Integração técnica social

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
	acontece muito, ah, veio uma engenheira, um engenheiro, e não era,		
1	tanto que teve que mudar a linguagem dela para aquele problema, e o contrário também, quando a gente fala de programas sociais, de atendimento, a pessoa acha que é uma abordagem social, ele não é, é um engenheiro que está conversando,	Tipos de linguagem	Processo de Tradução
1	a linguagem é quase que universal, tem as peculiaridades, tem os atendimentos, as coisas mais específicas, mas para se falar com o povo, é a mesma linguagem, se não não vai.	Tipos de linguagem	Tipos de Linguagem
1	É, usa muito, na verdade a gente cria uma linguagem quase que universal e bem simples, a linguagem tem que ser simples, tem que ser objetiva,	Tipos de linguagem	Tipos de Linguagem
1	então, por exemplo, toda técnica social, sabe o que é um muro de-contenção, para que que serve, qual que é a diferença, por exemplo, tem negociação com uma família que está em risco, mas o terreno dela, a contenção mais apropriada é o muro de Gabião, por exemplo, que é ruim para o morador, porque ocupa muito espaço no terreno, e ele não aceita, só que a gente tanto vê, a técnica social vai explicar para ele, por isso que não pode, porque a outra contenção não pode porque o solo é mole, ou porque deu água, alguma coisa assim, elas sabem falar isso, entendeu?	Trocias entre AT e AS	Integração técnica social
1	Já leva de uma outra forma, porque a confiabilidade, a confiabilidade na equipe como um todo é muito grande da comunidade, tem isso,	Confiança dos moradores	Relacionamento e Dialogo
1	então tudo que se fala é mais fácil de ser verdade na cabeça deles,	Confiança dos moradores	Relacionamento e Dialogo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	e a linguagem de ser universal é importante por isso, porque imagina, eu vou lá e falo tanto de quesitos técnicos em cima daquilo, que a pessoa fala assim, aí depois vai uma outra pessoa, uma técnica social, e fala a mesma coisa, mas de uma forma tão diferente, aí não vai dar certo. Tem que ser um negócio mais uniforme, mais igual.	Confiança dos moradores	Falhas de comunicação
1	Eu acho que a gente pode falar, como a gente atua, como a gente está inserido numa cidade formal,	Cidade formal e informal	-
1	a gente, na maioria dos funcionários, a gente vive na cidade formal e trabalha na cidade informal, como se fosse isso,	Distâncias entre agentes e moradores	Origem e trajetória do agente
1	a gente percebe que nessa cidade os problemas, a magnitude é diferente um pouco, mas o pessoal de vila e favela, eles são mais comunitários, são mais comunitários, tem uma vida ainda mais comunitária, porque, te dou um exemplo, se você morar num prédio, às vezes você fica anos sem saber quem tá em cima de você, né?	Cidade formal e informal	-
1	Em vila tem menos isso, existe ainda o trabalho comunitário, os problemas comunitários são mais fáceis de lidar, os problemas em relação a tudo, problema social,	Integração comunitária	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
1	tanto é que a gente tem o sucesso do trabalho, porque a gente tem que conversar com os dois, com os quatro, com os envolvidos, então, a gente tem isso, eu acho que a cidade informal ainda preserva por questão de necessidade, de cultura, de informação, de inteligência até, que a gente pode chamar como inteligência, essa preservação da importância do vizinho, daquele próximo que está perto dele, para resolver o problema dele, entendeu? Para passar uma água, passar uma rede de esgoto que todo mundo tem que passar no seu quintal, porque aí todo mundo está adensado, essas questões, lógico que tem as exceções, mas no geral, existe mais essa consciência de coletividade.	Integração comunitária	-

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
1	<p>É, eu acho que sim, porque eles são mais vulneráveis, né? Eles têm mais, por exemplo, na questão dele, logico que tem exceções, mas o morador de vila tem mais medo das coisas, pois qualquer afetamento afeta um número maior de pessoas. Eu acho que na cidade forma a pessoa está mais preocupada com o risco individual dele. Se não está o dele, o vizinho, é mais difícil né. Eu acho que no geral é isso. A coletividade, a necessidade, a coletividade, até o próprio trabalho voluntario da prefeitura nos aglomerados traz isso. Que é muito estar sempre lá, estar sempre conversando, vários assuntos que ajuda isso, que ajuda a ter essa proximidade, né. Entre eles, os moradores. O orçamento participativo, e os programas que mantem um pouco isso, então talvez na cidade informar a gente vê mais essa coletividade, essa participação de cada um formando o todo.</p>	Integração comunitária	-
2	<p>Tá. Eu estou aqui desde 2009, né? Tá. Vim de um concurso feito em 2008, de... Sou do cargo de engenharia civil. Aí logo... Logo após, eles me mandaram paro setor de obras. Obras e... Obras e urbanismo. E até então... Meu nome, né? Meu nome é Rosilaine. É... Sou formada desde 1997, mas fiquei dez anos fora do mercado, aí depois que eu vim para cá, e toda a minha experiência profissional, como engenheira, é... retira-se uns três anos antes, mas foi aqui.</p>	Origem do AT	Origem e trajetória do agente
2	<p>Não, eu vim pra cá no Santa Lúcia em 2018. Antes, eu passei em vários PAC's, né, que a gente fala. Passei dentro do Urbel, o setor de orçamento participativo, e depois eu vim para o PACs. Aí já trabalhei no PAC da Serra, no PAC do Taquaril, e agora eu assumi o cargo de coordenadora urbanística do PAC Morro das Pedras. Tem uns 15 dias, mais ou menos.</p>	Origem do AT	Origem e trajetória do agente

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	<p>É, aqui, eu acho que o engenheiro da Urbel, eu acho que eles têm que ser bem, como que eu falo, bem populares. Não vou falar populares, mas eu, por exemplo, eu tenho isso. Eu acho que é uma coisa mais subjetiva de cada um. Por isso que cada um está em um setor. Existe o setor de orçamento, existe o setor de projeto, e a gente que está no setor de obras, que participa mais com a comunidade.</p>	Peso da origem do agente	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	<p>Eu tenho isso. Por quê? Eu sempre tive essa preocupação. A gente conversar com o empreiteiro é uma coisa, conversar com a comunidade é outra.</p>	Tipos de linguagem	Tipos de Linguagem
2	<p>Aí eles não entendiam. “Não, minha casa lá em cima vai cair, eu quero um muro de contenção, eu quero uma cortina atirantada, eu quero isso, eu quero aquilo”. Então, eles pararam a obra, não queriam que a gente fizesse.</p>	Consequências das falhas	Falhas de comunicação
2	<p>Aí, o que eu fiz? Peguei, fui na comunidade, marquei a reunião com as lideranças, e eu falo que às vezes a gente tem que desenhar. O melhor entendimento é desenho ou interpretação.</p>	Ferramentas de tradução	Alternativas desenvolvidas para traduzir
2	<p>Então, eu acho, eu, Rozilane, como profissional de Urbel, eu sempre tratei as pessoas dessa maneira. E a minha linguagem também é muito popular. Eu não sou uma pessoa de formação, um professor, eu não sou profissional de didática, de instrução. Eu sou profissional, eu falo que eles me chamam de engenheira favelada, porque eu sou engenheira do povo.</p>	Reconhecimento dos moradores	Relacionamento e Dialogo
2	<p>Eu falo do jeito que eles têm que entender, porque senão a gente não faz obra.</p>	Papel da Linguagem	Função da linguagem
2	<p>Aqui, eu sempre acredito que obra dentro de cidade formal é totalmente diferente de obra de cidade informal. Um buraco que você faz por exemplo, numa rua, numa cidade formal, todo mundo vai entender, “<i>ah, não, tá fazendo aquele buraco ali, é porque, ah, vou colocar um cano</i>”, tudo bem, as pessoas compreendem. Faz um buraco dentro de um beco ou dentro de uma vila.</p>	Cidade formal e informal	-

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	Se você não souber conversar, você é responsável por tudo. Você é responsável porque o filho não tem emprego, o filho mexe com droga, estou falando no sentido figurativo das coisas, entendeu? É tudo muito mais.	Função do AT	Integração técnica social
2	Então, eu acho que você sempre tem que pedir licença. Eu acredito que é respeito, eu acho que é respeito com a comunidade. Você tem que pedir licença. E o modo meu de pedir licença é explicar antes o que eu vou fazer de modo que as pessoas entendam.	Ética e respeito	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Então eu sempre tive isso em relação a conversa com a comunidade. Que é o principal.	Função do diálogo	Relacionamento e Dialogo
2	É isso mesmo, você desenha, porque a pessoa não tem a pessoa não tem visão espacial, a pessoa não entende de, né?	Capacidade de compreensão	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
2	Não tem que entender. A gente mesmo, dependendo do que a gente se um, por exemplo, um negócio de direito, um advogado falar alguma coisa comigo, eu não vou entender também. Mesma coisa, né? Então pra mim é muito simples.	Capacidade de compreensão	Tipos de Linguagem
2	É particular, mas que todo, eu acho que a maioria dos engenheiros que atuam aqui dentro ou tem que ter isso, ou tem que aprender isso. Se não sofre demais, sofre no sentido de não consegue fazer.	Requisitos do agente	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	E tem muito embate, porque já é complicado, né? Já é complicado você trabalhar por conta de, você entra muito na vida das pessoas, né? Então até a pessoa compreender que aquilo, vou falar assim, é paro bem delas, não sei se é paro bem delas também, né? Vou falar assim.	Subjetividades do agente no processo	Estados mentais dos agentes
2	Mas até a pessoa compreender que a gente tem que fazer aquilo, acho que é da melhor forma, é entrando no mundo dela, deles.	Importância do relacionamento	Relacionamento e Dialogo
2	As pessoas falam que a equipe social já vem preparadas pra isso, né? Porque vem de estudo, vem de isso acadêmico. Mas eu não acredito que é só isso não,	Peso da formação	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	porque eu vejo muito o pessoal da equipe social tendo essa dificuldade de ser empático com as pessoas, mas é o papel então elas têm que aprender.	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	A gente como engenheiros, como técnicos, entre aspas, não necessariamente a gente tem que fazer isso. A gente tem que aprender isso. Mas é aquilo que eu repito, a gente não consegue trabalhar.	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Eu, por exemplo, eu, Rozilaine, eu acho que na minha vida profissional aqui dentro foi muito facilitada por conta disso. Foi muito facilitada, e tanto é que eu acho que agora esse cargo que eles me chamaram pra estar agora eu acho que é mais por conta disso.	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Mais do que conhecimento técnico. Eu vou falar porque eu tenho colegas de um conhecimento técnico muito maior do que o meu, mas não consegue não consegue lidar.	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	É porque é porque eu acredito, gente como é que eu vou te falar? É porque pra mim é muito natural eu não consigo ser diferente tá?	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Eu tô tentando pôr, eu tô tentando ver aqui colegas que eu sei que não são assim, tipo assim, colega que chega no lugar, vai falar assim	Subjetividades do agente no processo	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	A pessoa, gente, se irrita. Imagina uma pessoa, eu por exemplo, eu não falo inglês imagina uma pessoa falando comigo em inglês, eu vou me irritar. Me dando ordem em inglês, me dando conselho em inglês, querendo que eu faça alguma coisa em inglês, eu, eu, eu vou me irritar.	Sensações dos moradores	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
2	Eu me irrito de ouvir as coisas que eu não entendo. Eu acho as mesmas coisas a todas as pessoas . Se eu, né, você é engenheiro, você já me falou que você é engenheiro mas por exemplo, se eu falasse aqui com um sociólogo, pessoal daqui, um psicólogo (os psicólogos daqui tudo já tá acostumado com os termos de engenharia, porque é convivência), mas se eu conversasse com um psicólogo do jeito que eu conversei com outro engenheiro, ia ter embate, não daria certo.	Sensações dos moradores	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	Acontece muito das pessoas é passar nos concursos aqui da Urbel com altas notas, mas chega aqui e não fica nem um mês.	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Acontece muito das pessoas é passar nos concursos aqui da Urbel com altas notas, mas chega aqui e não fica nem um mês.	Sensações dos agentes	Estados mentais dos agentes
2	Gente, foram seis meses eu chorando, eu chorando de sair lá chorando em pranto porque eu não eu não conseguia, eu não estava preparada pra ouvir o que a comunidade me falava.	Sensações dos agentes	Estados mentais dos agentes
2	Gente, foram seis meses eu chorando, eu chorando de sair lá chorando em pranto porque eu não eu não conseguia, eu não estava preparada pra ouvir o que a comunidade me falava.	Peso da experiência	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Porque nessa época, eu coordenava uma obra de orçamento participativo, então toda quinta-feira a gente tinha uma reunião à noite com a comunidade. E a comunidade na época, dois mil, é vamos dizer que 2009 né, 2010, 2012, a comunidade era muito coesa, ela participava muito, então ela ia, um tanto de gente.	Engajamento	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
2	O povo me lenhava, eu como prefeitura, eles não me viam como uma profissional querendo fazer uma obra, eles me viam como:	Imagem do poder público	Fatores institucionais que influenciam no processo
2	“Ah lá, lá vem a outra atrapalhar minha vida. Lá vem a outra, é encher rato dentro da minha”	Reatividade	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
2	Esse tipo de coisa. Então eu não aguentava e era embate tipo assim, de eles falar assim palavras chulas mesmo, né palavras chulas para um profissional.	Agressões e violências	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
2	Mas aí eu fui entender. Uma outra coisa que eu falo pra gente se comunicar, a gente também tem que falar como se fosse, a gente colocar uma muralha, como eu vou dizer, a gente tem que colocar um escudo, mas esse escudo não é pra pessoa se afastar de você. É pra pessoa conseguir chegar pra você, sem você entrar na vida dela.	Questionamentos pessoais do agente	Estados mentais dos agentes

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	Porque comunidade é diferente, é um pouquinho diferente, né, por causa das questões sociais mesmo, que elas vivem, das coisas que vivem, então eu acho que para você ajudar você não pode se envolver.	Questionamentos pessoais do agente	Estados mentais dos agentes
2	Entrar na vida da pessoa, e eu fazia isso muito. Na época,	Questionamentos pessoais do agente	Estados mentais dos agentes
2	Esse tipo de coisa. Então olha pra você ver, eu tô achando engraçado eu falar isso sendo engenheira, sendo engenheira, olha que conversa esquisita, mas tem tudo a ver! A engenharia pra mim tem tudo a ver a engenharia com o social.	Integração AT e AS	Integração técnica social
2	Não pode ser separado. E os profissionais que querem separar isso não conseguem ou conseguem ou sofrem muito aqui.	Chaves para o sucesso	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Eu acho que tem a ver muito com a trajetória da pessoa, de onde que ela veio né	Peso da origem do agente	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Porque, por exemplo, existe muitos estudantes. Eu fiz uma faculdade, eu tinha colegas de situação financeira lá em cima, tinha colegas que precisavam de muito, não tinham nem como estudar direito. Eu, por exemplo, eu vim eu vim, de uma família, quando eu era criança, de uma família de situação financeira muito bacana, mas depois por questões foi lá embaixo. Então eu vivi as duas situações. Mas a minha adolescência e a minha, a minha adolescência e o meu lado acadêmico superior foi com muita luta, foi muito trabalho, foi deixando. Eu falo que eu comia pipoca pra tirar um xerox.	Peso da origem do agente	Origem e trajetória do agente
2	Então eu acho que tem isso também, e também tem de pessoas, personalidade, eu acho personalidade, porque você pode até aprender isso, mas no curso de engenharia você não estuda isso. Não tem uma cadeira lá, não tem cadeira que estuda, isso entendeu?	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	<p>Então, eu tô falando do meu lado, eu acho que é da pessoa, e mesmo assim, eu conheço profissionais também que vieram lá de baixo que hoje não conseguem nem, parece que tomaram uma:</p> <p>“Não, eu consegui, se eu consegui porque eles estão lá (favela).”</p> <p>“ Se eu consegui porque essa pessoa tá vivendo na favela”</p> <p>“Eu consegui, eu vim da favela, porque eles também não podem?”</p>	Subjetividades do agente no processo	Origem e trajetória do agente
2	Tem o passado e tem o jeito.	Empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Eu acho que é nossa, eu acho que é mais o jeito, porque eu conheço também muita gente de berço de ouro que tem essa empatia entendeu?	Subjetividades do agente no processo	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
2	Tem, acho que a pessoa que não consegue comunicar, a pessoa que não consegue comunicar geralmente parte ou para violência ou pra.	Agressões e violências	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
2	Cheguei lá a obra estava parada, tinha dois anos, tinha um traficante lá que tinha parado a obra. Por questões lá que parece que o empreiteiro tinha dado emprego para ele, só que ele não queria que assinasse a carteira, alguma coisa assim, não sei o que é, só sei que ele parado a obra.	Conflito de interesses	Fatores de entorno que influenciam o processo
2	Aí que aconteceu. Eu virei a, como eles falam na vila? Eu virei a protegida do traficante. Todo dia eu sentava lá e eu era psicóloga dele. Aí a gente vai sabendo da história de vida da pessoa, né. Mas no primeiro, no primeiro momento, ele vem me atacando vem.	Importância do relacionamento	Relacionamento e Dialogo
2	Então cada caso é um caso. Não que você tem que se é se submeter a tudo, eu não falo isso, mas eu, você tem que entrar no mundo.	Importância do relacionamento	Relacionamento e Dialogo
2	Aí já vem o machismo, às vezes a comunidade lá, o pessoal, os homens geralmente são muito machistas. Aí acontecia isso tipo assim, tem um senhor lá que disse:	Machismo	Fatores estruturantes que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
2	Então, essas situações que você tem, que aí, por fim quando tem muita guerra lá dentro da vila (às vezes tem muita guerra entre gangues), por fim a Urbel teve que me tirar de lá por minha segurança, porque parece que os rivais começaram a brigar e eu, entre aspas, era protegida de uma facção, e a outra não.	Criminalidade	Fatores de entorno que influenciam o processo
2	Tem muitas pessoas com conhecimento. As lideranças então, são pessoas que tem conhecimento de causa que nos ajuda muito ou nos atrapalham demais né. As vezes atrapalham, mas a gente sempre tem que, então acho que a cada caso é um caso.	Lideranças comunitárias	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
2	A gente tem que trazer para gente, igual eu já fazia muito, tipo as vezes as pessoas não concordavam, não queria aceitar, aí eu punha, eu colocava essas pessoas da comunidade pra ser meus fiscais aí eu empoderava. Eu faço isso também, empodero. Até que mais dificultando meu trabalho por nada, às vezes é só pra tumultuar, eu o trago para o meu lado dessa maneira, eu empodero. Eu falo:	Empoderamento da comunidade	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
2	Tem que ter aquele escudo porque as pessoas tem que te respeitar, porque o respeito igual pai e mãe, porque sem respeito você não conduz nada. Mas ao mesmo tempo as pessoas tem que gostar. Não é gostar de você. É sentir uma segurança e confiança.	Confiança dos moradores	Relacionamento e Dialogo
3	Eu fiz Psicologia, na UFMG também. Formei na graduação em 2000. E em 2002, o mestrado. E fiz o mestrado em Psicologia Social. Em 2005, eu fiz o concurso para o URBEL. E comecei na URBEL em abril de 2006. Então tem 18 anos. Esse fez 18 anos. Na URBEL, quando eu fui admitida, eu fui diretamente para a diretoria de áreas de risco. E trabalhei com remoção de famílias em situação de áreas de risco. Fui supervisora da equipe. E fiquei mais ou menos cinco anos na supervisão da equipe técnica que trabalhava com a remoção das famílias. Depois eu passei para a diretoria de obras. Especificamente com obras do orçamento participativo. Fiquei dois anos lá e depois vim para cá. Eu vim para cá em 2013.	Trajetória da AS	Origem e trajetória do agente

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	Fez em abril, 11 anos que eu estou aqui. E aí, assim, essa é mais ou menos a experiência. Formação e experiência, né? Com política pública.	Trajetória da AS	Origem e trajetória do agente
3	Na verdade, aqui eu não vim como coordenação, não. Eu vim como apoio à coordenação porque o PAC, ele prevê contratos de trabalho com empresas. E aí, na época, já havia uma empresa contratada e um coordenador da URBEL. E eu vim da URBEL também como referência da URBEL. Então, eu era apoio, né? Referência da URBEL na coordenação e no auxílio também com a coordenação da equipe. Mas, oficialmente, eu não tenho o cargo nem de supervisão nem de coordenação aqui. Eu sou analista social e faço o trabalho que os outros analistas também das empresas contratadas costumam fazer também. Não sei se você vai querer que fale do trabalho já alguma vez ou se tem alguma outra coisa?	Ascensão e carreira da agente	Origem e trajetória do agente
3	Então, aqui foi uma obra do PAC, né? Programa Pró-Moradia que previa a intervenção estruturante. Luiz deve ter te falado das obras todas. E a equipe técnica social caminha junto com a equipe de engenharia para poder fazer o trabalho com as famílias que vão precisar, né? Que precisarão sair de suas casas para poder fazer, implantar a obra.	Integração entre AT e AS	Integração técnica social
3	Então, todo esse trabalho de articulação com a comunidade, né? Com os grupos, com as lideranças, com os parceiros, né? Os trabalhos já públicos que tem no território e diretamente com as famílias, né? Que vão ser diretamente afetadas como também com as famílias do entorno, né? Que são indiretamente afetadas. Então, o nosso trabalho é com esse público todo, né? Mais especificamente com as famílias que vão ser removidas. Mas engloba aí essa articulação, né? Toda para que a obra possa ser implantada e para que as famílias possam ser atendidas, né? E aí as modalidades de atendimento, né? Que são previstas na política de adaptação para o nosso programa. A indenização pela benfeitoria ali construída, ou reassentamento em apartamento, em unidade habitacional.	Papel institucional	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
	Então, todo o nosso trabalho com as famílias envolve essa negociação.		
3	É, tem, né? Tem. A dificuldade de você acessar, de você entrar num aglomerado desse tamanho, com uma obra desse tamanho é bem considerável.	Desafios	Complexidade por si só do processo
3	Aqui, especificamente, a gente teve muita movimentação de lideranças e de grupos também.	Lideranças comunitárias	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
3	Que assim, na ocasião, queriam saber como é que era essa intervenção até determinado momento. Depois passaram assim: Moradores: “A, agora nós sabemos como é que vai ser a intervenção, mas nós não concordamos com isso, nós somos contrários.” Então foram grupos, Ministério Público, lideranças locais, lideranças de outras localidades.	Aceitação ao projeto	Complexidade por si só do processo
3	Então foi uma dificuldade imensa no início, muito grande. Que a gente teve que, assim, lutar muito para ultrapassar. E aí sempre com, assim, a divulgação de muita informação. Nós tivemos aqui reuniões e assembleias de todos os tipos, assembleias gerais, né? Que era aberta para a comunidade de todas as vilas. Nós tivemos assembleias territoriais, né?	Desafios	Fatores de entorno que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	Então foi uma dificuldade imensa no início, muito grande. Que a gente teve que, assim, lutar muito para ultrapassar. E aí sempre com, assim, a divulgação de muita informação. Nós tivemos aqui reuniões e assembleias de todos os tipos, assembleias gerais, né? Que era aberta para a comunidade de todas as vilas. Nós tivemos assembleias territoriais, né?	Ferramentas de tradução	Alternativas desenvolvidas para traduzir
3	E tivemos reuniões com as lideranças, com os diversos grupos também, né? Porque você tem lideranças que ali, às vezes até tem dificuldade entre elas mesmas, né? Tem posicionamentos diferentes e tudo.	Desunião entre moradores	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
3	Então nós tínhamos que lidar com isso também, né? Com a própria dificuldade entre as lideranças e delas conosco.	Desunião entre moradores	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
3	Então, assim, foi uma constante, né? Eu acho que nós ficamos aí uns cinco anos de muita luta, mas muita luta. Não que depois de cinco anos tivesse parado. Mas nesses cinco anos aí, assim, foi muito complicado. Até as pessoas perceberem que as coisas iriam acontecer, né? E que elas seriam atendidas.	Tempo de compreensão	Relacionamento e Dialogo
3	E aqui a gente teve um fator muito positivo, que a área de construção dos conjuntos já estava desafetada, né? Uma área aqui no limite de Santa Lúcia. Então, ao mesmo tempo em que nós estávamos cadastrando família, coletando documentos, né? Conversando, explicando, os conjuntos estavam sumindo, estavam sendo construídos. Então isso foi um fator que facilitou demais para gente aqui, né? E que fez com que a comunidade também tivesse, fosse, assim, aumentando o nível de confiança naquilo que a gente passava no projeto que a gente apresentava.	Construção de confiança	Relacionamento e Dialogo
3	É, aí vamos tratar, assim, em termos de perfil, né? Aqui, assim, nós tivemos uma equipe grande, né? De engenheiros, de técnicos em segurança de trabalho. Tivemos uma equipe grande também, né da equipe social e tudo.	Formação do agente	Origem e trajetória do agente

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	Alguns, né, aí não é só na equipe de engenharia, às vezes, até na equipe do trabalho social tem um perfil diferenciado, né?	Perfil comunicativo	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
3	Nós temos engenheiros que a gente brinca, você é um “engenhologo”, né? Aí você tem um psicólogo que consegue explicar a obra direito. Ah, você é um “psicengheiro”. Então, varia muito, né? De perfil da equipe mesmo, né? De facilidade, de adequar a linguagem, né? De conseguir explicar uma obra desse tamanho, em termos que a comunidade consiga assimilar, consiga entender.	Integração entre AT e AS	Integração técnica social
3	Mas, assim, não tem um plano, uma coisa planejada. O que a gente vai ter é pessoas com maior ou com menor habilidade de comunicar e de conversar.	Perfil comunicativo	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
3	E aí, conhecendo isso, muitas vezes a gente aloca as pessoas naqueles lugares em que elas dominam melhor, dominam mais. Então: AS: “Engenheiro tal, vamos comigo fazer apresentação tal e tal”. Você vai, na medida em que a gente vai trabalhando, montando a equipe, a gente vai vislumbrando as habilidades que cada um tem.	Complementação entre AT e AS	Integração técnica social
3	Mas uma coisa é certa, né. Não tem uma pessoa que vai ter todas as habilidades e todas as facilidades. Então, é uma questão mesmo de ajuste de equipe.	Limitações dos agentes	Integração técnica social
3	E há, sim, há momentos em que a gente tem muita dificuldade até mesmo a equipe do trabalho social. Porque a gente recebe pessoas com os mais diversos ânimos.	Receptividade dos moradores	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
3	Você recebe pessoas que estão felizes da vida porque o poder público chegou e ela vai ter uma condição melhor de vida. Ela vai sair daquela casa que não tem um telhado, que não tem uma parede, que não tem o mínimo de habitabilidade, de conforto, para ir para um lugar em que ela vai poder dormir tranquilamente quando está chovendo, não vai ficar com medo e tudo.	Engajamento	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	Então, a gente tem diversos ânimos. Então, muitas vezes, chega gente com o ânimo acirrado. E que aí você vai ter que ter um jogo de cintura para deixar a pessoa falar, para deixar a pessoa baixar, xingar, ofender, né? E você está ali para isso.	Ofensas e violências	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
3	É. Assim, às vezes é possível e em alguns casos essa possibilidade não existe. Porque a pessoa, ela não quer em hipótese alguma, então você não consegue chegar num acordo pela via administrativa.	Pé disposições dos moradores	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
3	São raros. Se a gente for considerar aqui que a gente teve 1174 edificações, para serem removidas, você teve aí 50, 50 e pouquinhos casos que a gente encaminhou para a Justiça, então, é um percentual que a gente considera baixo, mas ele existe.	Perfil do morador	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
3	Tem o perfil mesmo do nosso público. Normalmente, são pessoas que não tiveram, por um motivo ou por outro, acesso a uma educação formal suficiente, muitas vezes para conseguir entender, para conseguir acompanhar uma obra, seja desse porte, seja uma outra obra menor, que envolva remoção.	Capacidade de compreensão	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
3	Tem dificuldades de compreensão, por exemplo, do programa, porque tudo é prefeitura. Você está aqui, aqui tudo é Urbel. A Urbel tem várias diretorias, ela executa vários programas, cada programa com a sua característica, com as suas exigências, mas para a comunidade, às vezes, é tudo Urbel. Então, vira tudo uma coisa só. Então, não era raro a gente ter dificuldade. Olha, a pessoa chegar aqui:	Imagem do poder público	Fatores institucionais que influenciam no processo
3	Houve casos assim? Houve. Então, quanto maior o nível de dificuldade que a família tem de compreender, que você tem uma limitação de ofertas em função da política, mais demorada é a negociação.	Desafios técnicos	Complexidade por si só do processo
3	Mas, assim, eu acho que a dificuldade maior nem passa por aí. Nem passa por a família não entender, mas passa pela aceitação de que a política só tem aquelas duas possibilidades e ela não vai te atender de outra forma.	Peso da pré-disposição do morador	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	<p>Não, num programa como o nosso, é mais confortável para a família. Dizer assim, fácil não é, mas confortável para a família, porque ela não está naquela situação que envolve a necessidade de uma saída imediata em função de risco da integridade física dela, da família dela ali, então é mais confortável. A pessoa fala assim, olha:</p>	Preocupações dos moradores	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
3	<p>Morador: “Eu vou poder esperar na minha casa?”</p>	Influência dos prazos	Complexidade por si só do processo
3	<p>Aqui, como eu falei, a gente tinha as unidades sendo construídas ao mesmo tempo em que a gente negociava, então quando a gente falava para a família, olha:</p> <p>AS: “Você vai poder esperar na sua casa, quando ficar pronto, você vai direto da sua casa para o apartamento” o é um facilitador, não tenha dúvida. Quando você está em situação de risco, fala assim:</p>	Peso de incorporar subjetividades	Relacionamento e Dialogo
3	<p>AS: “Olha, você tem que sair agora, sua casa tá caindo.”</p> <p>Morador: “Ah, mas eu moro aqui 10 anos, nunca caiu.”</p> <p>AS: “Pois é, nesses 10 anos ela aguentou, agora não aguenta mais, ela está caindo. E você, neste momento, você vai para uma casa de parente para te acolher momentaneamente ou vai para um abrigo”</p> <p>É muito mais difícil.</p>	Insensibilidades e suas consequências	Falhas de comunicação
3	<p>Então tinha algumas famílias que ficavam ali até o último do último do último minuto, né? E aí para sair de uma hora para a outra não é fácil, tem que procurar um lugar para ficar, tem que fazer a vistoria naquela casa, a casa tem que ser aprovada, tem que estar dentro do valor do programa.</p>	Conflito de interesses	Complexidade por si só do processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	<p>Tem tradução, né? A gente faz uma tradução, né? A gente brinca muito, né? Fala assim, às vezes a família chegava aqui e:</p> <p>Morador: “Aí eu quero que faça um muro de arrimo, eu não quero que faça “tribulão”, não”</p> <p>Então aí você ia até explicar por que que na casa dela ia ter que ser tubulão, né? Que não ia poder ser o muro de arrimo e tal, que é um termo técnico, né? Que a gente acabava falando:</p> <p>AS: “Pessoal explica para gente aí o que que é isso. Por que que é assim e por que que não é.”</p> <p>Aí a gente traduz:</p> <p>AT: “Olha, não pode por causa disso, disso, disso, né? Não vai suportar e tal. Então tem essa tradução em alguns casos, sim. Uma linguagem mais acessível.</p>	Relevância da tradução	Processo de Tradução
3	<p>Tem tradução, né? A gente faz uma tradução, né? A gente brinca muito, né? Fala assim, às vezes a família chegava aqui e:</p> <p>Morador: “Aí eu quero que faça um muro de arrimo, eu não quero que faça “tribulão”, não”</p> <p>Então aí você ia até explicar por que que na casa dela ia ter que ser tubulão, né? Que não ia poder ser o muro de arrimo e tal, que é um termo técnico, né? Que a gente acabava falando:</p> <p>AS: “Pessoal explica para gente aí o que que é isso. Por que que é assim e por que que não é.”</p> <p>Aí a gente traduz:</p> <p>AT: “Olha, não pode por causa disso, disso, disso, né? Não vai suportar e tal. Então tem essa tradução em alguns casos, sim. Uma linguagem mais acessível.</p>	Função da equipe multidisciplinar	Integração técnica social

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
3	<p>Tem tradução, né? A gente faz uma tradução, né? A gente brinca muito, né? Fala assim, às vezes a família chegava aqui e:</p> <p>Morador: “Aí eu quero que faça um muro de arrimo, eu não quero que faça “tribulão”, não”</p> <p>Então aí você ia até explicar por que que na casa dela ia ter que ser tubulão, né? Que não ia poder ser o muro de arrimo e tal, que é um termo técnico, né? Que a gente acabava falando:</p> <p>AS: “Pessoal explica para gente aí o que que é isso. Por que que é assim e por que que não é.”</p> <p>Aí a gente traduz:</p> <p>AT: “Olha, não pode por causa disso, disso, disso, né? Não vai suportar e tal. Então tem essa tradução em alguns casos, sim. Uma linguagem mais acessível.</p>	Conhecimento técnico popular	Tipos de Linguagem
4	<p>Posso falar? Pode. Olha, eu sou nascida e criada aqui em BH, Minas Gerais, e fiquei na favela. Meus pais moravam aqui, na casa dos meus pais, né? E meus irmãos foram todos crescendo e se casando, né, sendo produzidos e, infelizmente, eu sou uma adolescente muito inconstante, tive um filho cedo, aos 15 anos de idade, então os meus pais me ampararam, me ajudaram a criar os mais velhos, entende? Mas aí meus pais vieram a falecer. Minha mãe já tem mais de 20 anos e meu pai já tem 13 anos. Ele veio a falecer, então eu continuo na casa até hoje, entendeu?</p> <p>Só que de 1 ano para cá, a casa, infelizmente, ela começou a dar problemas que nunca deram, entendeu? Que foi onde apareceu água, infiltração de água, de esgoto, tudo que você imaginar aconteceu num tempo que não estava nem chovendo.</p>	Trajetória da Moradora	Origem e trajetória dos moradores
4	<p>Aí chamava, chamei a prefeitura, chamei Urbel, chamei a Copasa, todos os órgãos públicos que eu conheço chamei. E ninguém alegava nada, só que eu tive que descobrir todos eles, eu tive que investigar, tive que investigar. E até então abalando só o quarto meu, que é o quarto onde eu durmo.</p>	Origem do atendimento	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
4	Abalou apenas um quarto, porque a laje, ela fica na parede e minha casa não tem tipo estrutura nenhuma, não tem um pilar. Meu pai, na época, antigamente não tinha isso, né? A casa era feita de barro, desses tijolos de barro. Então a estrutura da minha casa no chão era de barro. E o chão aqui é tipo “molengo”, entendeu? Tem o piso, mas o piso, ele está sendo abalado devido às “carretação de materiais”.	Conhecimento técnico popular	Tipos de Linguagem
4	Abalou apenas um quarto, porque a laje, ela fica na parede e minha casa não tem tipo estrutura nenhuma, não tem um pilar. Meu pai, na época, antigamente não tinha isso, né? A casa era feita de barro, desses tijolos de barro. Então a estrutura da minha casa no chão era de barro. E o chão aqui é tipo “molengo”, entendeu? Tem o piso, mas o piso, ele está sendo abalado devido às “carretação de materiais”.	Conhecimento técnico popular	Tipos de Linguagem
4	Ele falou comigo que saiu da URBEL, porque uma época, na comunidade Morro das Pedras, ele era o engenheiro lá, e teve uma forte chuva, e essa chuva matou sete crianças, o pai e a mãe. E ele tinha acabado naquela semana de passar lá e falar, que perigo tinha, mas que não ia cair outro dia, entendeu?	Humanidade do agente	Estados mentais dos agentes
4	E ele se viu no fórum, diante de um juiz, falando tecnicamente como uma pessoa da URBEL, só que isso mexeu na cabeça dele, que ele saiu, entendeu? Não está mais trabalhando na URBEL devido à consciência dele de falar isso com as pessoas, entendeu?	Medo do agente	Fatores institucionais que influenciam no processo
4	Saber que tem um perigo, e não poder alarmar, porque é uma ordem que vem diante da URBEL, entendeu?	Ocultação de informação	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	Então, depois que aconteceu isso comigo eu fiquei mais assustada com tudo que estava acontecendo, até então achei que era uma coisa mais simples, que precisava era algum tipo de construtivo, uma reforma.	Medo da moradora	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	Foi lá onde eu fui conhecer outras pessoas. Vieram vários engenheiros em minha casa. Todos falam a mesma coisa.	Discurso Institucional	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
4	E o que eles falaram comigo é não tem problema, vai cair, mas não hoje.	Incompreensões técnicas	Falhas de comunicação
4	<p>Aí a Defesa Civil vem e fala olha, você tem que procurar a URBEL, a gente mesmo vai indicar, que eles não podem deixar você aqui não. Aí fica um contra o outro. Aí URBEL vem e fala:</p> <p>Urbel: “Na Defesa Civil não tem engenheiro, entendeu? Os caras não entendem.”</p> <p>Aí fica um contra o outro. Aí vem a COPASA e fala:</p> <p>Copasa: “O problema aqui é da URBEL, tem que assinar a URBEL, não é da COPASA. Na rede fluvial está tudo tranquilo.”</p>	Burocracia pública	Fatores institucionais que influenciam no processo
4	Mas se o problema não é da COPASA, se o problema não é da URBEL, não é da Prefeitura, de quem? É meu? Entendeu?	Indignação da moradora	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	Não, aí consegui acionar a promotoria, consegui com o Ministério Público. O Ministério Público abrigou o CRAS a proteger meus filhos, dar a gente uma, sabe, uma moradia decente.	Pulverização de responsabilidades	Fatores de entorno que influenciam o processo
4	O que que o CRAS fez?! Nos mandou para um abrigo, onde ficam pessoas que estão situação de rua, usuários de drogas, mães que saem da cadeia e ficam tempo longe dos filhos no mesmo lugar ali. Então, assim, só humilhação isso aí, minha dignidade afunda.	Sentimentos da moradora	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	E nesse período que eles estavam brincando com a minha vida, com o meu psicológico, minha e das crianças, a casa já vai piorando .	Danos psicológicos	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	As coisas só vão piorando, porque as “ocultações” de materiais que estão acontecendo, eu ouvi da boca do próprio técnico da URBEL, que falou comigo, só que o que eles falam, eles não colocam no papel.	Incompreensões técnicas	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	Eles te falam algo, eles usam o terrorismo, mas na hora de colocar no papel para você lutar contra o seu direito, eles colocam lá:	Falas não registradas	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	Eles te falam algo, eles usam o terrorismo, mas na hora de colocar no papel para você lutar contra o seu direito, eles colocam lá:	Medo da moradora	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
4	Mas o que eles falam com a gente não é o que eles falam no papel. Entendeu?	Falas não registradas	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	Agora, a minha última vez que estive aqui, foi semana retrasada, mês passado, um engenheiro que eu sei, ele é muito humano, ele falou comigo assim:	Peso da empatia	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
4	AT: "Olha, eu sou do PA, o PA não pode fazer nada por você agora, mas o PA pode fazer com que a assistência social venha aqui, veja a forma que você está vivendo com seus filhos, porque até você fazer uma investigação, não tem como fazer com você e seus filhos aqui dentro, porque está tudo ruim."	Humanidade do agente	Estados mentais dos agentes
4	Aí, isso o engenheiro falou comigo, até hoje não está assinado por ele mesmo o que ele falou. Até hoje não tem o papel do que ele falou. Ele devia ter mandado no meu e-mail mas eu não tenho nada. Quer dizer, eu fico com a palavra deles, eles me alarmam. E não sai. Como agora, foi pedido por mim um aluguel moradia para eles poderem ver o que está acontecendo, e eles negaram. Negaram porque aqui não tem risco, e quando eles veem, eles veem que fica abismado da forma que eu estou vivendo, entendeu?	Ocultação de informação	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	Não dá para entender o que está acontecendo, não dá.	Incompreensão generalizada	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	Não entendo, o que eles falam não dá para entender, a forma que eles falam é na linguagem deles, e não dá para entender, eles estão estritamente tecnicamente falando. Conversam entre eles, falam, e quando passam para a gente, passam diferente. Não dá para entender. Toda vez que vem um técnico aqui, eu peço ajuda, um engenheiro, outra pessoa para me explicar o que eles falaram, que eu não entendo.	Incompreensão técnica	Alternativas desenvolvidas para traduzir
4	Mas ficou só na palavra, entendeu? Ficou só na palavra. Ele não teve a palavra de chegar na Urbel, igual no meu caso, e passar para a mesa do diretor o que ele viu aqui novamente? Entende? Se ele fizesse isso, ele quebrava isso, mas não.	Promessas não cumpridas	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
4	<p>Olha, eu vou falar para você. Eles não quiseram entender.</p> <p>Eles estão dizendo que eu estou errada. Eu que tenho que pegar as coisas e falar assim:</p> <p>Moradora: “Pega um pé e bate aqui.”</p> <p>Ai ele vem com um pé e bate e fala:</p> <p>AT: “Não, está oco não.”</p> <p>Aí eu vou lá e pego, sabe? Uma coisa que mostro, pegando aqui agora. Ele vai começar a ficar assustado. Porque eu falo, eu já bato aqui, eu estou mostrando para eles o que está acontecendo.</p> <p>AT: “Não, não é isso não, é assim.”</p> <p>Eles vêm debatendo comigo:</p> <p>Entendeu? Eles vão falar que não está acontecendo o que eu estou falando.</p>	Impotência comunicacional	Falhas de comunicação
4	<p>Onde a URBEL daria o material quando era só no meu quarto. Daria o material, daria tudo isso, e me daria um técnico para estar ajudando a como fazer as coisas. Isso aí eu fui saber através do Ministério Público, porque eles não passaram nada disso para mim como moradora. Não tinha necessidade de chegar a esse agravamento, não.</p>	Ocultação de informação	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	<p>Ela não tem comunicação com nenhum morador.</p>	Sensações compartilhadas	Falhas de comunicação
4	<p>Eu não sou a única. Eles são negligentes, eles são desumanos.</p> <p>Entendeu? Eles vêm olhar as coisas tecnicamente, mas eles esquecem que estão olhando vida. Eles não têm coração, eles não se colocam no lugar do ser humano. Só vêm tecnicamente falando.</p>	Sensação de desprezo	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	<p>Urbel: “Hoje não vai cair, mas amanhã é outro dia.”</p> <p>Entendeu? Isso é uma palavra muito dura pra você falar com um morador que não tem aonde cair morto no outro dia. Não tem como você tratar um morador nessa frieza.</p>	Linguagem fria e ofensiva	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	<p>Tá tudo muito improvável. Então eles são muito duros, eles são muito cruéis.</p> <p>A forma de se tratar junto com um morador.</p>	Crueldade do agente	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
4	Não. Foi só panelinha. Foi só panelinha que teve. Não colocou a população para participar, porque a intenção da população não era fazer isso. A intenção deles era acabar com a favela, fingindo que estava acabando com a criminalidade. Isso não acaba. Então não teve. Não teve participação da favela. Não teve.	Isolamento das decisões	Processo participativo
4	Não, nunca fui convidada.	Isolamento das decisões	Processo participativo
4	Não. Chamavam só os becos e as pessoas que iam sair para reunião.	Isolamento das decisões	Processo participativo
4	Porque minha irmã ia na reunião e falava.	Buscando informações	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
4	Nossa, Pedro, essa falta de clareza provoca uma insegurança muito grande. Porque... Todo dia, eu agradeço a Deus, todo dia, de contando com a sorte. Na hora de deitar eu não sei se eu vou acordar amanhã, porque tá muito assim, tá muito... Infelizmente, eu vou te falar, eu não tenho nem dormido, porque eu tenho medo. Você entende? Aí eu fico vendo relatos de vizinhos e isso tem agitado muito na minha cabeça. Você entendeu? Então eu estou ficando muito ansiosa, eu ficando muito agitada, porque ninguém me fala nada.	Medo da moradora	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	A última visita que eu tive da Urbel, eles me falaram de uma forma que eu fico mais medo, entendeu?	Efeito negativo do atendimento	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	É porque eles viram que no relato da Urbel, até hoje, até na justiça, eles estão lá só com o quarto, entendeu? Aí eles viram que não é só isso, é a casa toda. Então quando eu vi esse técnico, ele é uma pessoa mais velha, eu vi o olhar dele assustado, quando viu as crianças. Entendeu? Aí toda vez que alguém vem aqui, que é um técnico, e assusta com a situação, isso me assusta.	Medo do agente	Estados mentais dos agentes

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
4	<p>Olha, isso aí tá provocando seriamente um problema enorme psicológico para os meus filhos. Porque eles escutam eles tecnicamente eles falando, e depois sempre tem um que é mais humano em falar algo, eles ficam escutando. Eles estão ficando muito ansiosos. Entendeu? Eles estão ficando mais agitados.</p>	Empatia e tradução	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
4	<p>Olha, isso aí tá provocando seriamente um problema enorme psicológico para os meus filhos. Porque eles escutam eles tecnicamente eles falando, e depois sempre tem um que é mais humano em falar algo, eles ficam escutando. Eles estão ficando muito ansiosos. Entendeu? Eles estão ficando mais agitados.</p>	Danos psicológicos e familiares	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
5	<p>Ah, entendi. Eu tenho 45 anos e sou nascida e criada no Morro do Papagaio, eu me casei em 2015, mudei, fiquei um tempo fora, de 2015 até 2019, em 2019 voltei. Mas, assim, minha vida toda é no Morro, né, minha família é de lá, meus irmãos. Então, o tempo todo eu estou lá. Tenho dois filhos que nasceram também aqui em Belo Horizonte e que moram lá comigo.</p>	Trajetória da moradora	Origem e trajetória dos moradores

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	<p>Eu não me considero uma liderança comunitária, não. Eu acho que eu trabalho com várias coisas, né, como voluntária em todas elas, mas eu acredito que eu sou só mais um mesmo, só mais uma moradora que tenta ajudar da melhor forma, né, do que está ao meu alcance.</p> <p>Atualmente eu sou presidente do Printer Futebol Clube, que é um time de futebol amador da capital, que tem sede no Morro. Eu sou também agente comunitário de mediação de conflitos. Vou começar como oficina de futebol no Fica Vivo, que é um programa de prevenção de criminalidade de jovens, pelo Estado. Trabalho como colaboradora em duas hortas comunitárias, na Horta Medicinal Morro do Papagaio e na Horta Comunitária da Rua H.</p> <p>E também faço parte do coletivo de mulheres, que é o coletivo Moradora da Favela, e estou assumindo também, agora, a vice-presidência da Associação Esportiva do Aglomerado Santa Lúcia, que é uma associação que é a gestora ali dos dois campos que tem na Barragem. É, acho que é isso. E na igreja também ajudo com algumas ações que tem lá. Na igreja que eu frequento, né, que eu sou cristã, na igreja a palavra dá sim.</p>	Trajetória da moradora	Origem e trajetória dos moradores
5	<p>Olha, eu já, teve, não lembro direito qual ano que foi. Não sei se foi 2022... Que a minha irmã conversou com a dona Marta, que é uma das lideranças do Morro, sobre umas rachaduras que tem lá na minha casa, sabe? Ela foi na mediação de conflitos, a Ruth, minha irmã, e na mediação de conflitos que encaminharam ela para o setor de risco da URBEL.</p>	Soluções comunitárias	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
5	<p>Só que ela não levou adiante o atendimento, não, mas foi mais por parte da minha irmã, na época, do que por parte da URBEL.</p>	Pré disposições dos moradores	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
5	<p>A experiência que eu tenho com a URBEL, é lá com o atendimento ali daquele escritório social que tem nos predinhos. O contato que eu tenho mais é direto lá. Não pelo telefone, parece que tem... O telefone meio que geral, que a gente liga através da Prefeitura.</p>	Relacionamento e comunicação	Canais alternativos de comunicação

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	E com questões da horta, é que eu tenho mais acesso mesmo à URBEL, por causa do beco que dá acesso lá, que dá acesso à horta e à creche, que eu converso muito com a Jussara pois a gente está até tentando fazer uma obra lá de revitalização, porque tem um barranco de um canteiro da horta cedendo, e de outro vizinho que é em frente.	Ações fora de escopo	-
5	E eu tenho até a resposta bastante positiva.	Satisfação do morador	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
5	O que foi falado com a gente com essa questão da horta? É que a Prefeitura tem, não sei se a palavra correta, é cronograma de obras, e que não abrange só essa regional centro-sul, mas a cidade toda. Então tem algumas prioridades. Prioridades são por causa dos riscos. Porque isso que às vezes a demanda que a gente tem no momento não foi atendida ainda.	Conhecimento técnico popular	Integrações agentes moradores
5	Então eles falam muito que contam com a parceria da comunidade para organizar mutirão, que alguns serviços eles conseguem prestar, alguns materiais eles conseguem também, mas que para a questão da obra ser executada pela Prefeitura, o processo é demorado nesse sentido.	Limitações da prefeitura	Fatores institucionais que influenciam no processo
5	O beco, por exemplo, eu estive lá no sábado, já cedeu mais um pouco, até eu e o Genício tiramos um pouco de peso lá de umas rodas, mas está bem perigoso, né? E a gente tem conversado com a URBEL através da Jussara, que é do escritório do social lá da barragem, mas ainda não tem uma previsão de obras.	Cronograma de obras	Fatores institucionais que influenciam no processo
5	Então eu acredito que a dificuldade maior está nessa questão das demandas, né? Não sei por que motivo demora tanto, se é por falta de profissional, não sei.	Demora nos atendimentos	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	<p>Mas a experiência que eu tenho com eles no atendimento, nessa questão, é tranquilo porque eu tenho acesso, entre aspas, direto no escritório daqui, do Vila Viva, que é até através do Vila Viva que tem esse escritório ali, porque ainda não foram entregues todos os apartamentos, as desapropriações, mas a experiência que eu tenho com as meninas lá, é que o acesso lá é bem tranquilo, tem um telefone de contato, o morador que tiver alguma dificuldade de ligar pode ir lá pessoalmente para o horário comercial que é atendido, é o que eu vejo as meninas divulgam normalmente.</p>	Acolhimento de demandas	Canais alternativos de comunicação
5	<p>Eles também participam de uma reunião de rede que tem, eu faço até parte desse grupo também, que é o Grupo Rede Mundo do Papagaio. São várias instituições e aí a gente leva algumas demandas da comunidade para essa reunião e o pessoal da URBEL participa. Então, nessa reunião também eles deixam abertos os telefones de contato para quem tiver alguma demanda que pode procurá-los.</p>	Relacionamento e comunicação	Canais alternativos de comunicação
5	<p>Não foi da forma que a moradora esperava, mas parece que conseguiu, tentou pelo resolver a questão de aluguel social. Acho que isso também é um pouco burocrático, devia ser mais fácil. E ela foi atendida, mas não do jeito que ela esperava. A questão de vistoria da URBEL, não sei se foi dentro do prazo. A experiência que eu tenho com a URBEL é nesse sentido mesmo, sabe?</p>	Demora nos atendimentos	Fatores institucionais que influenciam no processo
5	<p>É com a Jussara, que eu acredito que ela seja técnica da URBEL Ela inclusive é funcionária de uma contratada lá da URBEL, mas é ela que está tratando essa questão dessas obras aí no Morro.</p>	Problemas com terceirização	Fatores institucionais que influenciam no processo
5	<p>Ela consegue, porque ela não é do... Como é que eu posso dizer isso? Ela não é uma profissional técnica, como se fosse um engenheiro ou arquiteto. Então, através dela, ela faz contato com o setor de risco, no caso do beco, por exemplo. Então, ela consegue transmitir o que o pessoal do setor de risco tem de diagnóstico no local, no caso, no beco.</p>	Traduções	Integração técnica social

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	Eu consigo entender perfeitamente o que ela fala. E o contato que a gente teve... Eu já tive contato com o Evandro, que trabalha no setor de risco da URBEL, e em uma reunião, teve lá também o Nemias e a Juliana. Então, eles também conseguiram transmitir para a gente o que poderia ser feito.	Satisfação do morador	Canais alternativos de comunicação
5	Olha como é que eu posso te explicar. Por parte do escritório social aqui da URBEL, não. Eles são bem próximos, estão tentando resolver, mas não depende deles.	Diferenças AS e AT	Integração técnica social
5	Depende do outro setor da URBEL, porque eu não sei por que esse povo não conversa, URBEL com a prefeitura, que se é um órgão, é parceiro do outro. Aí, o que acontece? A Jussara se prontifica, ela foi lá, tirou foto, fez vídeo, aí teve um período de chuva, após esse período, ela voltou lá, ela viu que cedeu mais o terreno, mas aí o pessoal já do risco, é que eu acho que não tem tanto essa... Não sei se a palavra correta que seria preocupação, sabe? Ele meio que faz igual eles falaram:	Comunicação entre setores	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
5	Só que isso é complicado. Por mais que a gente queira fazer um mutirão, não é uma coisa tão fácil de organizar. Ainda mais para fazer uma obra dessa de contenção daquele terreno lá.	Incompreensão popular	Políticas ineficazes
5	O muro de cima que está solto cedeu mais, está soltando um piso lá da escada, então, assim, eu até mandei mensagem. Que a Jussara faz parte do grupo da obra. A gente pediu para ela participar por causa desse problema, desse terreno cedendo.	Redes comunitárias	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
5	Mas aí é essa coisa, a gente está conversando bem com eles, mas essa conversa não rende nenhum fruto, a gente fica só conversando, diagnosticando, mas não resolve o problema.	Ineficiência	Fatores institucionais que influenciam no processo
5	É um monte de setor que não conversa entre si. Já devia ter sido resolvido isso há muito tempo. Quer dizer, não há muito tempo, mas já tinha que ter sido resolvido.	Comunicação entre setores	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	A gente não consegue fazer a obra lá, porque é muito complicado. Além do material, tem que ter um engenheiro, uma pessoa para orientar a obra em si, entendeu?	Política irreal	Políticas ineficazes
5	Ali está tão perigoso, a pessoa não tem noção do quanto está perigoso ali, porque se começar a ceder a terra, vai ceder o canteiro inteiro, vai cair tudo, não só aquele pedaço que já está encostado na cerca. Eu não entendo nada de obra nem de nada, mas só de estar pisando lá, eu vi que está cedendo, sabe?	Percepção de riscos	Políticas ineficazes
5	Os pneus estão soltando, os que já estão na outra parte do barranco, que lá parece que são três. Eu não sei pois quando implantou o canteiro, eu não estava lá no novo, foi 2017. Então eu não sei a obra inicial como que foi feita. Por que tem que ter tantos pneus cheios de terra lá e por que eles estão soltando, entendeu? Não sei se foram colocados lá na época ou se depois o pessoal responsável que foi colocando pneu. Eu não entendo, eu até quero procurar saber essa informação, porque tem muitos pneus soltos lá, caindo, soltando. Tem muitos pneus fixos, presos mesmo, cheios de terra, mas tem uns soltando. Eu não sei se isso foi feito de propósito, se foi feito ao longo do tempo e por que foi feito. Se orientaram a pessoa que trabalha no canteiro a fazer daquela forma, ou se não orientou, se não orientou por que não orientou. É muito complicado. O povo vai fazendo as coisas assim da cabeça dele.	Incompreensão técnica	Falhas de comunicação
5	Eles não entraram lá dentro do canteiro, o pessoal da Urbel. Acho que eles nem viram como é que está.	Visitas expressas	Fatores institucionais que influenciam no processo
5	Mas eu acredito que essa questão dos pneus lá, não é uma questão da implantação da horta, não é questão da URBEL. Então eu não sei quem que orienta.	Incompreensão generalizada	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	<p>Eu acredito que não adianta só fazer o muro de pneu, igual o pessoal está pensando fazer. Aquele muro de pneu ali não vai segurar do jeito que o negócio está feito. Não vai, está soltando. Não adianta fazer o muro de pneu. Não dá nem para fazer o muro de pneu. Tem que ver como é que está para descer aquela terra que já está cedendo, que já está quase descendo por si só. Se continuar chovendo do jeito que foi chover nesses últimos dias, vai descer tudo. Para depois começar essa contenção com pneu e vir acertando, sabe? Não sei. O trabalho ali é muito mais complicado. Quer dizer, pelo meu ponto de vista, que não conheço, que não sei nada do negócio, só de olhar eu falo, gente, isso aqui está perigosíssimo, está muito pior. Porque a terra é muito molhada, a terra está cedendo. Tem uns lugares que não estão... Eu não sei como é que eu posso... A terra não está compactada. Acho que a palavra é essa. Às vezes tem pneu que não está cheio de terra, então ele está cedendo. O negócio está feio.</p>	Percepção de riscos	Políticas ineficazes
5	<p>Porque a gente está tentando prevenir, se não, eles vão ter que remediar, porque daqui a pouco vai descer tudo.</p>	Senso de urgência	Políticas ineficazes
5	<p>Eu não sei se foi a primeira, a que eu estava, porque eu pedi apoio da Associação Comunitária, do Júlio Fessô, a Elane também estava presente, que é a vice-presidente, nessa reunião que o pessoal do risco da Urbel estava.</p>	Intermediários comunitários	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
5	<p>Então, assim, é tanta desinformação que eu não sei te falar. Se não estava no social e já estava no de risco, porque é bem antigo aquele risco lá, aquele problema, na verdade. Eu não sei, porque os setores não conversam entre si, eu nunca vi isso na minha vida.</p>	Incompreensão dos setores	Fatores institucionais que influenciam no processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
5	<p>Eu acho que tem que ser mais claro. Não ficar usando o meio-termo, não. Tem que falar que o negócio está feio, que está arriscado, que vai ceder. Isso a gente não sabe, né? Mas só de olhar, você vê que o negócio está muito feio. A minha preocupação é que eu passo lá só quando eu vou para o campo e ainda assim não estou passando mais. Ali é caminho de criança que está crescendo e os pais continuam fazendo aquele mesmo caminho. Sábado eu estava lá e a gente falou:</p>	Comunicação sem clareza	Falhas de comunicação
5	<p>Está sim. Ela fala todo dia e não tem, sabe, essa consciência de que o negócio está muito perigoso. Que a qualquer momento você pode estar descendo a escada ou então pode estar mexendo no canteiro e o terreno pode ceder. Acho que está faltando essa... Está faltando a URBEL fazer isso.</p>	Insegurança dos moradores	Políticas ineficazes
5	<p>De repente colocar uma placa, meio que impedir tal acesso, que não vai atrapalhar o trânsito, porque tem outro caminho, entendeu?</p>	Sugestão da moradora	Políticas ineficazes
6	<p>É, na verdade eu sou nascida e criada aqui dentro de Belo Horizonte, dentro dessa comunidade, o Morro do Papagaio. Agora, minha mãe, ela veio muito jovem, do interior de Minas Gerais, de Rio Piracicaba, para trabalhar aqui em Belo Horizonte, e acabou do trab</p> <p>E ficamos aqui, não teve jeito não. Eu conheço a comunidade, cresci dentro da comunidade, e através dos problemas diários que nós moradores enfrentamos, eu decidi, após ter uns 18, 19 anos, que eu teria que fazer algo para melhorar a minha comunidade, que eu teria que não só fazer parte da comunidade, mas lutar pelos direitos dela. Então, através disso, comecei a participar dos movimentos que outras pessoas já vinham lutando antes, porque não se tinha água encanada, não se tinha uma luz decente. alho tendo que arrumar um “barracãozinho” para ela, porque ela engravidou de mim. E aí foi assim que ela conheceu o Morro do Papagaio.</p>	Trajetória da moradora	Origem e trajetória dos moradores

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	<p>E aí, outras pessoas foram começando a lutar, e eu fui pegando essa caminhada e estou até hoje. Hoje, eu luto com 540 famílias contra as ordens de despejo da CEMIG, embaixo da área de servidão dela, porque essas famílias vivem aqui há 40 anos, nesse local, e a CEMIG quer tirar, mas não quer indenizar, e a prefeitura também não quer fazer nada. Porém, tem um convênio, existe um convênio de 2014, onde a CEMIG falava que era viável passar a rede subterrânea, que esse convênio foi feito justamente com o programa do orçamento participativo para poder tirar essas famílias da área de risco mesmo.</p> <p>Então, foi gasto, verba pública, para poder fazer essa passagem dessa rede subterrânea, e a CEMIG não cumpriu com a parte dela do acordo. A prefeitura cumpriu, mas a CEMIG não. Porém, a prefeitura não cobrou da CEMIG o papel dela.</p> <p>E aí, eu tenho tomado frente nessa luta que já está se arrastando dois anos.</p>	Trajetória da moradora	Origem e trajetória dos moradores
6	<p>A minha casa, no caso, era numa rua bem estreitinha da comunidade, e que, no programa participativo, com a verba do programa participativo, abriu as ruas. Então, tirou pessoas de frente, todo mundo de frente da minha rua saiu e abriu mais, alargou a rua.</p> <p>A minha casa tem três andares. É assim, porque eram dois cômodos, minha casa era uma garagem, eram dois cômodos, e nesses dois cômodos moravam seis pessoas. Então, em comunidade, é muito comum, não dá para levantar para os lados, levanta para o alto. E aí, com muito sacrifício, muito sacrifício mesmo, eu e minha mãe trabalhamos e levantamos a nossa casa.</p> <p>Hoje, minha mãe é falecida, ela morreu no dia 1º de dezembro do ano passado, então, tudo que a gente tem é esse barracão. Para nós, é uma casa, mas é considerado, pela sociedade, barracões, dentro da comunidade, barracões, mas é de alvenaria, com bom piso, boa estrutura de cozinha, boa estrutura de banheiro. E é por isso que eu luto tanto.</p>	Trajetória da moradora	Origem e trajetória dos moradores

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	Mesmo que a minha casa não estivesse embaixo, eu estaria lutando com essas famílias, porque não é justo deixar construir. O poder público se faz de cego, como se essas casas fossem invisíveis ao longo dos anos, para depois simplesmente chegar e falar, olha, sai e vai para a rua. Sem dar alternativa para essas pessoas, para nada.	Dialogo injusto	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
6	Eu não acho correto nem indenizar, porque geralmente a indenização, a pessoa não consegue nem comprar outro lar, com o valor da indenização. E quem não tem o estudo financeiro, quem não tem um preparo financeiro, uma estrutura sobre finanças, acaba gastando o dinheiro todo e acaba não comprando é nada mesmo.	Indenizações	Políticas ineficazes
6	E aí as famílias realmente vão para o aluguel ou vão morar na rua. Então, o que a gente luta, eu, por exemplo, luto por todas essas famílias, represento elas também, é que dê um local seguro para essas famílias morarem, porque foi o combinado dessa forma. O Orçamento Programa Participativo de 2009 e 2010 foi destinado para isso, para urbanizar o Morro do Papagaio e retirar essas famílias de área de risco, e não foi cumprido.	Promessas não cumpridas	Fatores institucionais que influenciam no processo
6	Então a minha casa é mais uma dessas várias casas do Morro do Papagaio, que tem estrutura, é casa estruturada com alvenaria, com cimento, com reboco, com gesso, é uma boa casa, uma boa estrutura, mas que não tem plano fundiário, é uma terra que não é nossa. A casa é, os blocos são, mas o terreno não é nosso.	Luta fundiária	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Exatamente. É um risco que é 40 anos eu vivo ele, né? Porque a CEMIG alega o risco, ok. Mas quando, dentro da comunidade, não existe nenhum engenheiro técnico da CEMIG. Não existe nenhum engenheiro técnico da CEMIG que mora dentro da comunidade.	Distâncias entre agentes e moradores	Origem e trajetória do agente

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	Então, quando essas famílias começam a construir suas casas e a CEMIG não aparece para poder conscientizar essas famílias, não tem como essas famílias saber, olha, tal distância tem risco, tal distância não pode. Isso aí nunca foi passado dentro da comunidade. Nunca houve um trabalho dentro da comunidade para conscientizar essas famílias.	Falhas no plano de comunicação	Falhas de comunicação
6	E tem que ter uma informação. E não tem. Essas casas não são construídas de madrugada e nem no meio da escuridão. Essas casas não são invisíveis. Elas são construídas ao longo dos anos. E eles permitiram.	Lentidão da informação	Fatores institucionais que influenciam no processo
6	E outra coisa, é uma área de risco. E a CEMIG foi lá e colocou padrão para todo mundo. Todo mundo paga água e luz.	Discursos contraditórios	Inconsistências no conteúdo dos atendimentos
6	Ela faz parte, sim, quando é chamada em audiências públicas ou quando eu vou lá conversar diretamente com o diretor-presidente da URBEL.	Canais de comunicação	Canais alternativos de comunicação
6	Exatamente, tá? Exatamente, eu deixo isso bem claro. Falam língua de grego. Eu não sei se é para a gente realmente não entender, mas não conseguimos entender nada. Nada, absolutamente nada.	Incompreensão técnica	Tipos de Linguagem
6	A gente só consegue entender o seguinte, no fim, a rua termina em tal lugar.	Incompreensão técnica	Falhas de comunicação
6	Ah, tá. E, por exemplo, quando fala de medidas, então, é completamente absurdo. Porque até para falar uma medida, por exemplo, da rua vão pôr que a medida é 3 metros de largura, algo fácil de dizer, não simplificam.	Complexificações	Processo de Tradução
6	Não simplificam. Sabendo que a gente não vai entender.	Complexificações	Processo de Tradução
6	Sim, sim, sim, sim, sim.	Compreensão do popular	Processo participativo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	Na verdade, a gente tenta organizar, porque quando a gente vai fazer uma reunião com algum representante de órgão público, a gente tenta organizar o seguinte, não falamos o linguajar que falamos constantemente aqui na comunidade, porque nós temos também nossas próprias línguas, que a gente usa expressões mesmo de comunidade, periferia.	Traduções	Função da linguagem
6	A gente evita usar isso, até mesmo para não confundir eles, porque eles não vão saber. Eles não vão saber. Se eu chegar lá falando algum tipo de gíria da comunidade, eles não vão saber. Então, o que eu faço?	Incompreensão popular	Falhas de comunicação
6	Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível, o mais correto possível, e eles usam expressões técnicas.	Variantes linguísticas	Tipos de Linguagem
6	A mesma coisa, médico, como se eu estivesse dentro de um consultório e dois médicos estivessem conversando.	Analogias linguísticas	Alternativas desenvolvidas para traduzir
6	Exatamente. É isso mesmo. É isso mesmo. Você sobre explicar direitinho como que não só eu me sinto, outras lideranças de outras comunidades, de outros territórios também se sentem.	Isolamento das decisões	Processo participativo
6	Acredito que não seja proposital, mas que não tenha um olhar de sensibilidade para as pessoas que moram na comunidade e que não têm conhecimento sobre isso. Se a prefeitura ou qualquer outro tipo, o estado tivesse um olhar de preocupação, já que está fazendo um trabalho dentro da comunidade, urbanização dentro da comunidade, se tivesse um olhar com preocupação de ouvir a opinião dos moradores, com certeza os engenheiros usariam outra forma de nos explicar o que eles estão fazendo, como estão fazendo. Eles não têm essa preocupação.	Falta de preocupação com o outro	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
6	5. Porque ainda no caminho eu consigo encontrar pessoas boas, que não é por causa da profissão delas, mas porque elas são boas e aí tiram tempo delas para nos dar atenção, uma atenção diferenciada.	Avaliação do agente	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	Então, falo 5. Porque, às vezes, até no horário depois do expediente, tiram tempo, falam – não, Maristela, pode vir aqui, meu horário já acabou, mas vou tirar sua dúvida, entendeu? Eu falo 5 por isso.	Variabilidade do agente	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
6	Eu me sinto humilhada.	Humilhação	Manifestações emocionais dos moradores ao longo do processo
6	Eu sinto que o racismo estrutural é jogado na minha cara o tempo inteiro.	Violência racial	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Eles não tentam nem disfarçar, nem distorcer. E isso eu digo por que, quando estou sozinha em uma reunião, sou tratada de uma forma... Quando estou com um vereador, com um deputado ao lado, o meu tratamento a mim é outro.	Influência política na linguagem	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Quando a comunidade toda vai junto para uma audiência pública, e a gente olha o rosto de cada representante de um órgão público, a gente vê que ali não tem ninguém nos representando.	Falta de representatividade	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Mesmo eu estando ali. Mas eu sou ninguém perto deles. Tudo que eu, Maristela, argumentar como cidadã, moradora de um aglomerado, é pouco. Porque eles dizem que o lado deles está certo ou não. Pode até estar certo, sim.	Impotência da moradora	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Mas a voz nossa, daqui da periferia, não é escutada, não é ouvida. E aí, quando não é ouvida e a gente solta um grito, quando eu digo solta um grito, faz uma manifestação para a cidade, aí somos marginalizados.	Manifestação popular	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Mas todas as vezes que tentamos sentar em uma mesa, somos discriminados. Então, se grita é marginalizado. Se senta em uma mesa para negociar, somos discriminados, entendeu? O racismo estrutural é isso. Faz essa divisão total.	Marginalização	Fatores estruturantes que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	Então, eu fico indignada. Eu me sinto humilhada. Mesmo assim, eu tenho que continuar lutando, porque se nós não lutarmos por nós mesmos, não vamos conseguir nada. Mas eu me sinto muito humilhada. A pergunta foi essa? Humilhada.	Processo de luta	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	É uma cultura da sociedade. É a cultura da sociedade. A sociedade é formada, ela acha que é formada, por quem tem poder aquisitivo. A periferia, desde quando o Brasil é Brasil, não é escutada. Isso é cultural.	Isolamento das decisões	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Por que não é escutada? Porque é para deixar de lado, é para depois. O que sobrar, a gente resolve com eles. Isso é cultural. Então, o racismo estrutural está aí. Por que existe condomínios fechados? Não precisaria existir condomínios fechados. Existe justamente para deixar clara essa divisão.	Segregação social	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Não existe escuta ao povo da periferia por causa da cultura. Porque eles sempre acharam que o poder aquisitivo é quem manda. Então quem manda é quem tem o poder aquisitivo.	Aspectos estruturais	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Então são os bairros. O que fazem primeiro pelos bairros? O que sobrar, leva para a comunidade. Mas sem a comunidade poder reclamar. A comunidade pode reclamar? Não. A comunidade tem direito a falar? Não. Então quando hoje a gente está em século XXI, que a gente hoje pode argumentar, eles não escutam. Falam assim, pode argumentar por causa dos direitos humanos, para não ter muita polêmica, mas não quer dizer que vão ouvir. Nunca fomos ouvidos.	Direito de fala	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	A linguagem é a mesma. Porém, a forma de tratamento é que muda. Então, quer dizer, se comigo fala assim:	Influência política na linguagem	Fatores estruturantes que influenciam o processo
6	Então, é diferente, sabe? A explicação... Não são rasos. Quando eu estou sozinha, eles são rasos. Quando eu estou com alguém do meu lado que representa também o poder público, aí é diferente. Eles aprofundam mais, tem mais tempo para explicação, tem paciência para explicação.	Influência política	Fatores estruturantes que influenciam o processo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
6	Eu, particularmente, não consigo. É até por isso que todas as reuniões que tem atas, a gente consegue pedir documentações, por exemplo, para CEMIG, que é muito difícil a CEMIG fornecer algum documento. No meu caso, com a URBEL é mais fácil, porque é da PBH, é mais transparente, eu consigo pegar até no site, por exemplo. Algumas coisas. Mas eu peço o advogado para olhar.	Tradutores	Alternativas desenvolvidas para traduzir
6	Nos processos mesmos, a gente não consegue ler um processo. Não conseguimos. Em relação ao que diz o engenheiro. Sobre o engenheiro, por exemplo. Não conseguimos entender nada. Nada, nada, nada. Eu tenho aqui, eu mostro para você. Não conseguimos. É impossível.	Incompreensão técnica	Falhas de comunicação
6	Não, não recebe. Aí, nesse caso dos processos, por exemplo, não recebe. A gente é que tem que se virar, mesmo com o engenheiro elétrico, para tentar ele decifrar para a gente o que está dizendo.	Tradutores	Alternativas desenvolvidas para traduzir
6	Porque a gente fica ali, eles ficam falando entre eles, andando dentro da nossa comunidade. Eles fazem, vamos fazer um projeto aqui. Ok. Mas qual projeto que é? Ah, aqui a gente vai fazer uma planta muito bonita e tal. Ok. Mas como que funciona? E ninguém explica. E eles conversam entre eles. Abrem a planta, mostram a planta. Assim não funciona.	Falta de clareza	Fatores institucionais que influenciam no processo
6	Se está dentro do nosso território, se a comunidade é nossa, quem cuida dessa terra somos nós. Então, antes de tomarem uma decisão de falar o que vai ou não vai fazer aqui, é importante pedir a nossa opinião. Será que essa obra vai beneficiar realmente essas famílias, nossa terra? Ou será que é só para maquiagem e o poder público dizer que está fazendo algo aqui?	Relevância da tradução	Processo participativo
7	Eu acho que o social da URBEL já se apoderou de certa forma do linguajar da engenharia, então a gente às vezes já tem capacidade de entender até onde eles estão querendo chegar	Integração AT e AS	Integração técnica social

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
7	Então, a linguagem em si, eu acho que já é por causa dessa interação próxima e por causa do nosso olhar da intervenção física. Só de eles falarem, a gente reconhece qual que é o tipo de intervenção que eles estão falando, pela experiência de campo	Importância da linguagem técnica	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
7	A interação é fluida e os desafios às vezes são da aplicação de projetos e planejamento, que já chegam prontos para a gente e às vezes o que chega é necessita ser adequado.	Inadequações de projeto/plano	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	A gente às vezes tem mais ou menos habilidade para poder fazer essa adequações que são necessárias entre projeto	Limitações às inadequações	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	Você tem alterações por motivos sociais às vezes. E aí tem engenheiro que está mais aberto às alterações por motivo técnico e outros também se abrem para as alterações por motivos sociais, que fazem com que aquela negociação com a família seja viável.	Adequações de projeto/plano	Fatores de entorno que influenciam o processo
7	Aí, às vezes, tanto social quanto o engenheiro ficam também limitados às adequações sociais que a gente pode fazer tecnicamente, né? Tecnicamente, elas têm às vezes barreiras e alguns limites, né? Os limites às vezes são financeiros. Os limites às vezes são de objeto contratual, né? Então a gente tem esses limitadores.	Limitações às inadequações	Complexidade por si só do processo
7	Aí a engenharia esteve aberta para pensar em fazer uma moradia e reavaliar o projeto. Ver se sobrava área remanescente ali, ou seja, até adequar o projeto para sobrar uma área remanescente que permitisse reconstruir a casa dessa família	Adequações de projeto/plano	Complexidade por si só do processo
7	Então, são exemplos de situações onde a comunicação é bem sucedida, né? E é porque essa equipe já tem afinidade de trabalho junto. Também uma equipe que vem persistindo. São pessoas com experiências de 10 anos ou mais. Junto, às vezes a gente muda, né?	Peso da experiência	Fatores pessoais e profissionais do agente que influenciam o processo
7	E o objetivo final é que a gente consiga de fato, ter uma intervenção física executada, entendendo que às vezes ela precisa de adequações	Objetivos	Processo participativo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
7	Embora a gente tenha limitações, né? Que nem sempre a gente consegue atender, por exemplo, desejo da família, da parte da comunicação.	Limitações às inadequações	Complexidade por si só do processo
7	Se a gente está falando com o público masculino, trabalhador da construção civil e etc., muitas vezes eles acham que a nossa solução poderia ser outra, porque eles têm um argumento já do de como eles fazem, né?	Gênero	Fatores estruturantes que influenciam o processo
7	Tem outras famílias, outras pessoas que às vezes não estão muito preocupado com os termos técnicos na intervenção estão preocupados com a consequência. “Quero entender na prática como é que vai ficar a via”	Interesses	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
7	Consegue clarear quando ela percebe que alguém não está entendendo, então às vezes a não concordância ou dificuldade nem sempre é falta de entendimento.	Ferramentas de tradução	Fatores pessoais dos moradores que influenciam o processo
7	Você tem distanciamento das equipes, né? Então assim, por exemplo, quem está em equipe de projeto não tem social.	Causa de projetos inadequados	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	Você tem distanciamento das equipes, né? Então assim, por exemplo, quem está em equipe de projeto não tem social.	Causa de projetos inadequados	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	É. Tem fiscalização do projeto, certo? Você tem umas diretrizes e tal, mas você tem uma fiscalização de um projeto com baixa interação social e até com baixa interação com a comunidade.	Causa de projetos inadequados	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	Tá só engenharia, arquitetura. Os projetos são contratados.	Terceirizações	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	A gente pensou em criar diretrizes e tudo para que a gente seja consultado, e que a gente possa dar opinião naquela fase, que a comunidade possa participar melhor na fase de projeto. Para ter mais ser mais escuta naquele momento.	Projetando os planos	Processo participativo

Entrevista	Trecho	Códigos	Categoria
7	É um processo que tem seus pontos positivos, mas também tem seus pontos negativos pois essa representatividade que está surgindo eu vejo um pouco questionável.	Falta de representatividade	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
7	Talvez porque a gente não esteja renovando nosso conhecimento de representatividade e liderança nos territórios, então aquela liderança que está indicando, que apareceu naquele processo participativo, não necessariamente está canalizando corretamente a vontade daquela comunidade.	Falta de representatividade	Fatores coletivos dos moradores que influenciam o processo
7	Foram batendo de porta em porta, abrindo o projeto na rua e eles começaram a explicar. Se a gente não tivesse lá, eu tenho a clareza que te teriam passado coisas	Traduções	Alternativas desenvolvidas para traduzir
7	Então eu fui fazendo perguntas também para que eles entendessem e aí eles puderam falar: “nós não queremos os bancos, adoramos as árvores e ficamos sentidos com a perda da área de estacionamento para as nossas visitas, mas entendemos, porque teve que aumentar a calçada e diminuir via por causa de acessibilidade”.	Cooperação no planejamento	Processo participativo
7	“Mas a gente não quer banco porque se a gente tiver banco, nós vamos ficar mais ilhados. Porque quem vai sentar nos bancos não somos nós, é o tráfico.”	Incompreensão de fatores sociais	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	E aí eu percebi que a pessoa de projeto de uma empresa, que faz um outro projeto para a prefeitura, não tinha essa ideia, sabe? Ela estava lá como se fosse assim, uma coisa validação.	Terceirizações	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	É, precisa de mais experiência de interação para que afinamento aconteça, né? E precisa com isso ter o social na etapa de projeto.	Peso da experiência	Fatores institucionais que influenciam no processo
7	Ele já nasce velho por isso, então.	Lentidão do projeto	Fatores institucionais que influenciam no processo

APÊNDICE B - Entrevistas transcritas

ENTREVISTA COM AGENTE TÉCNICO URBEL 1

Arquivo: A 1 – Tempo de gravação: 30 minutos e 20 segundos

Realizada em 24 de setembro de 2024 no escritório da URBEL

P.

Vamos lá. Eu te contei um pouquinho da finalidade da pesquisa, que é compreender um pouco de como a comunicação se dá aí entre os dois lados, né? Urbel e também Defesa Civil, tentar conversar com a equipe, para poder juntos, entender como que a linguagem influencia nesse processo cooperativo, no compartilhamento de soluções, na construção de soluções conjuntas. Então, é um pouco disso. Tem algumas perguntas aqui que buscam entender um pouco da sua, primeiro, entender um pouquinho da sua trajetória, para contextualizar quem é você, e depois pedir um pouco da sua opinião, como que você nos atendimentos que você teve e nas interações em assembleias se sentiu, qual que é a sua opinião desse sucesso, dessa conversa, dessa troca com a comunidade, como que você identifica e visualiza isso tudo. Então, mais ou menos acho que meia hora, tentar ser o mais rápido possível para aproveitar o seu tempo. Acho que vai durar mais ou menos meia horinha, são oito perguntas.

A primeira aqui seria para você me contar, mais ou menos, um pouquinho da sua história na Urbel. Acho que é importante para eu entender, assim, a sua área de atuação, quanto tempo você está aqui.

AT1.

Tá. Eu entrei na Urbel em 2006. Iniciei minha trajetória na diretoria de manutenção e risco. Trabalhava basicamente, foram dez anos, trabalhando basicamente com a política estrutural de área de risco, que compreende em atendimento desse programa, que a gente tem instaurado na cidade desde 2003, que é o Programa Estrutural em Área de Risco, que procura conhecer, gerenciar e apoiar os problemas relativos a vilas e favelas na cidade do Belo Horizonte. O que é isso? É tentar conciliar a necessidade de atendimento com a vulnerabilidade geológica do local. Enfim, tentar manter dentro de uma certa segurança estrutural, a família, se for o caso, ou removê-la dessas áreas de risco. Mas o principal do programa em si, que é um carro-chefe da Urbel, é a conversa. Aí a gente começa a falar um pouco como é importante a linguagem. O que é um dos alicerces do

Programa Estrutural de Área de Risco? Explicar, levar e difundir o máximo a informação do risco. Porque é muito difícil, qualquer poder público que seja atuante, estar ali toda hora naquele momento. Então o que tem que se fazer com essa política? Ela tem que se fazer entendida. Ela tem que conversar, os agentes públicos têm que conversar muito com a linguagem de quem está lá na vila. E ter pessoas capacitadas, da própria comunidade, que façam essa transferência de linguagem. Porque uma linguagem, o que acontece? A linguagem técnica lá em cima, está lá em cima do topo, que são os engenheiros, a engenharia em si, a geologia, que explica o fenômeno. Só que, a partir desse momento, a gente tem que passar essa linguagem para quem está lá debaixo de uma encosta, de um barranco, debaixo de um muro caindo, debaixo de uma chuva. E não é tão fácil assim. Você falar em resistência de talude, você falar em tipo de escorregamento, não é tão fácil. O que esse programa, por exemplo, como um dos programas da Urbel, é importante na linguagem? Porque ele criou, entre esse topo da linguagem, e o final da cadeia, lá embaixo, onde está realmente o problema, uma forma de chegar essa informação lá. Através de várias formas, através de vários treinamentos, de vários encontros, de várias capacitações. Só que a gente tem que falar essa linguagem que eles entendem lá embaixo. E, no meio disso, também tem um terceiro agente, que é um intermediário. Que a gente pega na comunidade, o que a gente chama de núcleo de defesa civil, são pessoas mais participativas, mais interessadas, com capacidade de entendimento um pouco maior, às vezes, e uma disponibilidade grande, que fazem essa transposição de linguagem quando precisa. Ela entende as nossas capacitações, e ela está lá no momento do evento ou antes desse evento, desse escorregamento, dessa chuva, dessa enchente. Então, aí, que é a linguagem importante, que ela vai ter que levar, ela sai de um topo, ela vai para o meio, e tem que chegar ao fim. Então, nesse caso específico desse programa, é muito importante.

P.

Maravilha. E você é engenheiro civil?

AT1.

A minha formação, eu sou engenheiro civil, tenho mais de 20 anos de formado, 25 anos de formado, tenho especialização em geotecnia, e tenho mestrado em engenharia civil, também, pelo CEFET, aqui de Minas.

P. Maravilha. Então, você ficou muito tempo nesse grupo, mas coordenando os atendimentos?

AT1.

Basicamente, eu entrei na URBEL em 2006, em 2007 eu já fazia função de coordenação, e assim a gente foi até, nessa diretoria, até 2014. Depois disso, fui para outra diretoria, que é a diretoria de habitação, que cuida, basicamente, na área da engenharia, dos conjuntos habitacionais, que é uma parte do reassentamento das famílias que se movimentam, ou por questão de remoção de obra, ou por questão de remoção de risco, ou outras questões relacionadas a isso, a necessidade de moradia, ela entra num grupo de seres reassentados. Aí, a partir disso, de acordo com os critérios da Política Municipal de Habitação, se constroem os conjuntos e reassentam essas famílias. É um outro trabalho muito gratificante, e é um desafio muito grande, por que o que acontece? A gente volta nessa questão da linguagem, de entender, porque na cabeça da gente, na cabeça da sociedade em geral, você pegar uma família que está numa área de vulnerabilidade, já é uma área preconceituosa, está numa favela, está debaixo de um barranco, ele está o quê? Na cabeça de quem vê por fora, ele tem que aceitar qualquer coisa. Como que, na cabeça, uma família não pode aceitar um apartamento no Santa Lúcia, na Serra, no Bandeirantes, no Barreiro, toda a cidade. Um apartamento que é um padrão construtivo idêntico da MRV, por exemplo, ou de outras, do Minha Casa Minha Vida, enfim, é um padrão construtivo bom, relativamente bom, para os moldes de onde nós tiramos eles, mas aí vem a questão de entender aquela família. Realmente aquilo que ela quer, aquilo vai servir para ela? O que é mais importante para ela? Morar onde que ela está, naquele meio dela, naquele meio familiar, onde ela teria todo o apoio familiar, ou pegar ela e colocar ela em um apartamento? Aí vem os problemas, as conversas, os entendimentos, as linguagens diferentes, que para, no geral, é muito melhor, mas não quer dizer que seja melhor para ela. Aí vem os problemas, que o pessoal social pode explicar melhor, mas como você reassenta uma família que está acostumada naquele ambiente num conjunto de apartamentos, entendeu? Aí o que vem? A necessidade de toda a política, de convencimento, de conversação, de entendimento, nesse trabalho da Urbel.

P.

Perfeito, e você nesse papel de coordenador, você tem uma equipe do social e uma equipe da engenharia, e aí você justamente faz essa união?

AT1.

Essa coordenação, na verdade existe a coordenação minha, que é a coordenação que a gente chama da engenharia, que é uma coordenação física que eles falam, e a coordenação social. A gente, na prática, na teoria da empresa, a gente trabalha hierarquicamente, a gente é o mesmo nível, mas a gente trabalha muito junto, sabe? A gente não tem um líder, nem os nossos diretores acima da gente não tem uma certa distinção. O trabalho é tão harmônico que uma conversa quase que diária, uma parceria quase que diária que não existe muito essa liderança. Até no organograma da empresa, nós somos do mesmo nível.

P.

Perfeito, não tem algo mais importante?

AT1.

Não, não tem. Tanto é que mostra o tanto que o trabalho social é tão importante como a engenharia, né? Porque a engenharia em si, no trabalho da Urbel, que a gente está tratando aqui, relativamente a engenharia, a gente conhece bem, é fácil, né? Você fazer um prédio é fácil, você fazer uma rua é fácil, mas o difícil é você movimentar essas famílias, você garantir uma qualidade de vida pós empreendimento, né? Então, os dois trabalhos são muito importantes, por isso que dentro do organograma da empresa eles trabalham juntos. Não tem jeito de andar esse trabalho social sem o trabalho da engenharia e vice-versa, né? Então, é por isso. Hierarquicamente são iguais, a coordenação social, que você vai conversar com a Alessandra, a gente conversa praticamente diariamente para resolver os problemas, mas assim, de uma forma bem harmônica. Não existe uma liderança sobre a outra não, sabe?

P.

Perfeito, perfeito. Essas duas perguntas eram mais para entender esse histórico e agora entrando um pouco mais nesse jogo de linguagem, nessa participação. Como você descreveria que aqui no Morro do Papagaio, principalmente, né? No Santa Lúcia, é o processo participativo com a comunidade. A entrada da Urbel, como que ela se dá? Existe uma receptividade em termos gerais? Depois a gente vai fazer algumas perguntas mais

das dificuldades que você sente por parte de compreender e de se fazer compreendido, mas em linhas gerais, você acha que é uma comunicação fluida, há participação, há interesse também em participar?

AT1.

Eu acho que o empreendimento aqui no Santa Lúcia, ele foi, né? No início, ele foi bem um pouco mais complexo, né? O entendimento dos interesses das propostas, enfim, teve muita alteração, teve muito interesse. Entra meio interesse político também, no meio como tudo tem política, né? Mas entrou também nos interesses comerciais, assim, mas foi várias discussões com vários órgãos e acabou que chegou num consenso de uma proposta e foi feito. E assim foi feito. Eu entendo que foi, assim, foi tranquilo, relativamente tranquilo. Se você for avaliar o tamanho do empreendimento, o tanto de modificação na vida de tanta gente, né? Você tirar uma família, movimentar uma família, tirar um comércio, é muito, né? Ali tá a vida, um sonho da pessoa, né? Então não é fácil. Mas se você for avaliar de outra forma, pela magnitude desse empreendimento específico do Santa Lúcia, acho que foi bom. Que a comunicação entre os órgãos envolvidos, prefeitura, né? Como Urbel, como o Ministério Público, como a comunidade em geral, as lideranças comunitárias e a própria comunidade. Eu acho que, no fim, a gente pode fazer um balanço que foi bom.

P.

Perfeito. Já entrando, assim, nos atendimentos ou nas demais interações, pode ser, às vezes, um grupo de trabalho, uma assembleia, você se viu ou se sentiu em determinados momentos, tanto quando você tinha que fazer alguma fala, transmitir alguma ideia, dificuldade de se fazer entender? E se sim, você tem alguma hipótese, algum justificativa que você acha?

AT 1.

Eu acho que, no geral, não. Lógico que tem uns casos, no início, quando a gente faz apresentações, essas discussões na comunidade, você vê que tem pessoas com percepção de todas as formas. Então sempre tem um que demora mais a perceber a coisa. Mas a Urbel em si, as nossas equipes de trabalho, elas já têm bem consolidada essa expertise de falar, eu acho que de fazer entender. Não é fácil, não é instantâneo também, são trabalhos rotineiros, discussões rotineiras, mas eu acho que com a expertise do trabalho, com a paciência da Urbel, que nada mais é que a nossa obrigação, a gente

conseguiu vencer isso e conseguiu. Outros elementos dentro da própria comunidade ajudaram, tem várias lideranças que têm essa percepção melhor, então entende também melhor. E eu acho que foi muito tranquilo isso. Eu acho que a maior dificuldade foi interesse, conflito de interesse, talvez atrapalhe mais do que o próprio entendimento do problema como um todo.

P.

Entendi, entendi. E bacana que você falou da paciência, porque às vezes não é um encontro que vai em uma vez, tem que voltar, tem que construir um entendimento.

AT 1.

São vários, é construído, são várias abordagens, às vezes vai na casa, faz atendimento na casa. Entender também, porque do outro lado, do mesmo jeito que a gente quer que o nosso cliente nos entenda, a gente tem que entendê-los também, tem que ir à casa, tem que ver qual é o problema. Na maioria das vezes tem que entender todo o núcleo familiar, a interação com o centro de referência, com o CRAS, com tudo, para entender o porquê daquela dificuldade, o porquê que a coisa não vai de uma normalidade. Então usa todos os outros agentes da própria sociedade, da própria prefeitura, os envolvidos, para tentar entender o porquê disso.

P.

E você crê que entre colegas há alguma diferenciação, entra essa facilidade de se comunicar? Ou seja, as vezes o pessoal da engenharia tem a dificuldade maior, ou não necessariamente, ou as vezes não é nem a formação, é o tempo dentro da URBEL também, desse entendimento, ou as vezes, ou nem isso, as vezes a forma da pessoa se portar faz total diferença na hora dela se comunicar, o esforço que ela faz para usar termos comuns, você vê algum padrão.

AT 1.

Eu acho que para compor essa questão são vários aspectos. Lógico que o tempo de URBEL, essa é muito importante, mas tem uma coisa, ninguém fica muito tempo na URBEL se ela não tiver um dom, uma vontade, uma formação e um entendimento que aquele trabalho é importante. A gente está no mundo da caminhada na URBEL, a gente percebe que a pessoa que não entende isso, que não vai se aperfeiçoar na forma de falar, na forma de ser entendido, de entender, ela geralmente sai da URBEL. Então eu acredito

muito que é uma interseção de fatores, que o próprio tempo, o tempo é importante, a própria formação técnica é importante também para a base do problema como um todo, mas o mais importante é essa percepção da gente que está ali conversando dentro do problema, de entender o problema, de entrar lá dentro do problema, porque a gente tem um mega universo de problemas, de vários caminhos que a gente pode tomar, não é muito matemática, é mais social. E outra coisa também que é importante dentro das nossas equipes de trabalho é que ninguém toma decisão sozinho, é uma decisão muito colegiada, muito discutida, muito apoiada, que faz ela ser mais forte e obter mais sucesso.

P.

Perfeito. É quase como se fosse uma escola, a própria URBEL é uma escola técnica nesse sentido.

AT 1.

Eu acho que sim, eu acho que é uma linguagem própria, é uma oportunidade, aí que entra o tempo, quanto mais tempo você tiver aptidão, e vontade, e interesse, e um pouco de dom, a URBEL te forma, te dá uma oportunidade que a gente não consegue achar isso em lugar nenhum, a gente tem consciência também que a gente não vai achar ninguém pronto, a gente vai achar, às vezes a gente dá sorte que já chega, funcionários de outros empreendimentos, de outros programas sociais, mas especificamente da URBEL, dentro do contexto é mais difícil. Mas também, nada que com o tempo não melhore.

P.

E nos casos, porque assim, obviamente que às vezes até presenciando você está há muito tempo, mas deve haver às vezes alguns casos em que a comunicação não flui tanto, ou como você disse, em que é necessário voltar, mas aquela interação em si não foi tão bem-sucedida. Como você se sente nesses casos? Ou você vê que também seus colegas compartilham com você, que se sentem?

AT.

De não ter acontecido o sucesso?

P.

Isso, de ter voltado em um atendimento que não foi bacana, não foi fluido, não evoluiu.

AT 1.

O que eu sinto aqui, a gente tem vários desses, hoje mesmo a gente está começando alguns desses, o que eu sinto na nossa equipe é o seguinte, esses casos que se exaure de tanto abordar, de tanta conversa, mas a equipe nunca desiste, ela nunca desiste. É impressionante, a gente vai tentando, vem para um lado, vai para o outro, é cansativo e tudo, mas a gente, para a gente chegar, por exemplo, a judicializar um determinado caso, é muito raro, é só se a pessoa fala assim, não quer, não quer, não quer. Eu acho que a paciência, a perseverança do trabalho da Urbel, é um segredo do sucesso.

P.

Bacana. A outra pergunta que eu tinha aqui, era o caminho inverso, você sente também que tem, por parte da comunidade, tem também alguma diferenciação entre grupos, no esforço também de se fazer entender por parte de vocês, também transmitir o que eles estão vivenciando, é o que você disse, às vezes pode parecer óbvio que para a pessoa vai ser interessante ela mudar para um prédio, um apartamento, mas não necessariamente para ela faz sentido, e às vezes alguns conseguem comunicar isso de uma maneira um pouco mais clara, entendida, e vocês conseguem receber, acolher essa demanda e até às vezes ver se tem alguma solução alternativa, já outros não, a comunicação não flui tanto, não usa essa mesma linguagem, não é compartilhada. Você também acha que tem alguma diferenciação? AT 1.

Eu acho que tem, tem pessoas, do outro lado também tem pessoas, tem vários problemas, entre aspas, que ela não quer falar, às vezes é um problema, a gente vai descobrir um problema social da pessoa, que ela não quer contar, por exemplo, porque ela não quer sair de casa, chega um momento que a gente não entende, às vezes é uma questão de segurança pública, ela não quer sair porque ela não pode, ela não pode ir para outro lugar porque ela corre risco de vida, então a gente vai exaurindo o problema até que a gente consiga, enquanto a gente não conhecer, a gente não desiste, por exemplo, vou te dar um exemplo, só para você entender o que eu estou falando, a gente estava fazendo uma obra há alguns anos atrás, que era uma obra de uma ligação de um beco que tinha sido perdido, mas a gente não entendia porque um morador, que era talvez um dos mais beneficiados, não deixava furar o interior da casa dele, mas ele tinha uma crença, que lá ele tinha uma crença, o terreiro dele era sagrado, tinha alguns procedimentos de cultura, então não deixou, só que ele não falava isso, aí é o exemplo, a gente foi até uma hora ele

poder falar, esperar lá o tempo dele, o tempo das crenças dele, a gente esperou seis meses para fazer a obra, ele falou, agora eu posso, porque dentro da minha crença eu posso fazer, então é isso que eu estou te falando, a gente às vezes tem que entender isso, a linguagem, e busca isso, mas acontece sim.

P.

Acontece, e aí você acha que justamente são nesses momentos em que essa parceria entre a engenharia e o social é necessária, né?

AT 1.

É, um não anda sem o outro, o trabalho da Urbel não anda sem o outro, porque a gente não faz obra, o caso específico da Urbel, a gente não faz obra só de engenharia, o que a gente menos faz é obra de engenharia, talvez aqui no Santa Lucia, a gente percebe esses empreendimentos maiores, essas vias, veiculares, grandes e tal, mas nem sempre é assim, mas para se fazer aquilo, ver o tanto de família que a gente movimentou, então não tem jeito, o trabalho da Urbel não anda, não é andar nem um nem o outro, sem que seja assim, a trabalho parceiro e continuado, um entender a linguagem do outro, portanto é que aqui é impressionante, se você não perceber bem, a pessoa não falar da formação e tal, você não sabe se você está conversando com o engenheiro ou com a técnica social, às vezes, dependendo ele vai na casa da pessoa, ela explica, explica aí os riscos, explica o problema de obra, a pessoa ainda fica na dúvida, será que era um engenheiro que veio aqui, as vezes acontece muito, ah, veio uma engenheira, um engenheiro, e não era, tanto que teve que mudar a linguagem dela para aquele problema, e o contrário também, quando a gente fala de programas sociais, de atendimento, a pessoa acha que é uma abordagem social, ele não é, é um engenheiro que está conversando.

P.

A linguagem acaba que é única?

AT 1.

A linguagem é quase que universal, tem as peculiaridades, tem os atendimentos, as coisas mais específicas, mas para se falar com o povo, é a mesma linguagem, se não não vai.

P.

Até com os termos técnicos da engenharia, de alguma forma, com metáfora, com alguns símbolos.

AT 1.

É, usa muito, na verdade a gente cria uma linguagem quase que universal e bem simples, a linguagem tem que ser simples, tem que ser objetiva, então, por exemplo, toda técnica social, sabe o que é um muro de contenção, para que que serve, qual que é a diferença, por exemplo, tem negociação com uma família que está em risco, mas o terreno dela, a contenção mais apropriada é o muro de Gabião, por exemplo, que é ruim para o morador, porque ocupa muito espaço no terreno, e ele não aceita, só que a gente tanto vê, a técnica social vai explicar para ele, por isso que não pode, porque a outra contenção não pode porque o solo é mole, ou porque deu água, alguma coisa assim, elas sabem falar isso, entendeu?

P.

Entendi, e aí já leva de uma outra forma?

AT 1.

Já leva de uma outra forma, porque a confiabilidade, a confiabilidade na equipe como um todo é muito grande da comunidade, tem isso, então tudo que se fala é mais fácil de ser verdade na cabeça deles, e a linguagem de ser universal é importante por isso, porque imagina, eu vou lá e falo tanto de quesitos técnicos em cima daquilo, que a pessoa fala assim, aí depois vai uma outra pessoa, uma técnica social, e fala a mesma coisa, mas de uma forma tão diferente, aí não vai dar certo. Tem que ser um negócio mais uniforme, mais igual.

P.

Perfeito. E aí minha última pergunta, para finalizar, você crê que a visão da cidade, então assim, o que é um bairro, o que sua casa significa, o que é o símbolo de comunidade, há diferenciação entre morador de vila e favela e o restante da cidade? Ou você, enquanto um profissional que está atendendo esse público específico, você crê que eles têm um significado, ou até uma construção do que significa o mundo mesmo, enquanto casa, enquanto bairro, diferente para o resto da cidade?

AT 1.

Eu acho que a gente pode falar, como a gente atua, como a gente está inserido numa cidade formal, a gente, na maioria dos funcionários, a gente vive na cidade formal e trabalha na cidade informal, como se fosse isso, a gente percebe que nessa cidade os problemas, a magnitude é diferente um pouco, mas o pessoal de vila e favela, eles são mais comunitários, são mais comunitários, tem uma vida ainda mais comunitária, porque, te dou um exemplo, se você morar num prédio, às vezes você fica anos sem saber quem tá em cima de você, né? Em vila tem menos isso, existe ainda o trabalho comunitário, os problemas comunitários são mais fáceis de lidar, os problemas em relação a tudo, problema social, tanto é que a gente tem o sucesso do trabalho, porque a gente tem que conversar com os dois, com os quatro, com os envolvidos, então, a gente tem isso, eu acho que a cidade informal ainda preserva por questão de necessidade, de cultura, de informação, de inteligência até, que a gente pode chamar como inteligência, essa preservação da importância do vizinho, daquele próximo que está perto dele, para resolver o problema dele, entendeu? Para passar uma água, passar uma rede de esgoto que todo mundo tem que passar no seu quintal, porque aí todo mundo está adensado, essas questões, lógico que tem as exceções, mas no geral, existe mais essa consciência de coletividade.

P.

E aí, conseqüentemente, o que significa a casa, o que é um risco, o que não é, o que é perigoso, o que não é, tudo é diferente?

AT 1.

É, eu acho que sim, porque eles são mais vulneráveis, né? Eles têm mais, por exemplo, na questão dele, lógico que tem exceções, mas o morador de vila tem mais medo das coisas, pois qualquer afetamento afeta um número maior de pessoas. Eu acho que na cidade formal a pessoa está mais preocupada com o risco individual dele. Se não está o dele, o vizinho, é mais difícil né. Eu acho que no geral é isso. A coletividade, a necessidade, a coletividade, até o próprio trabalho voluntário da prefeitura nos aglomerados traz isso. Que é muito estar sempre lá, estar sempre conversando, vários assuntos que ajuda isso, que ajuda a ter essa proximidade, né. Entre eles, os moradores. O orçamento participativo, e os programas que mantem um pouco isso, então talvez na

cidade informar a gente vê mais essa coletividade, essa participação de cada um formando o todo.

ENTREVISTA COM AGENTE TÉCNICO URBEL 2

Arquivo: A 2 – Tempo de gravação: 31 minutos e 24 segundos

Realizada em 24 de setembro de 2024 no escritório da URBEL

P.

Fique à vontade também, deixei o celular perto de você para pegar bem o áudio. Mais ou menos meia horinha, até o fim do estudo, tem oito perguntas aqui. As duas primeiras é mais pra te conhecer, porque é importante saber sua formação, quanto tempo você tá aqui no Urbel, sua área de atuação, para o entendimento das demais perguntas. Então a primeira era essa, se você pode contar um pouquinho da sua formação, sua história aqui no Urbel, qual que é a sua atuação hoje em dia.

AT 2:

Tá. Eu estou aqui desde 2009, né? Tá. Vim de um concurso feito em 2008, de... Sou do cargo de engenharia civil. Aí logo... Logo após, eles me mandaram pro setor de obras. Obras e... Obras e urbanismo. E até então... Meu nome, né? Meu nome é

trecho removido da transcrição para preservar o anonimato da entrevista

Sou formada desde 1997, mas fiquei dez anos fora do mercado, aí depois que eu vim para cá, e toda a minha experiência profissional, como engenheira, é... retira-se uns três anos antes, mas foi aqui.

P.

E aí hoje você está no programa aqui do Santa Lúcia?

AT 2.

Não, eu vim pra cá no Santa Lúcia em 2018. Antes, eu passei em vários PAC's, né, que a gente fala. Passei dentro do Urbel, o setor de orçamento participativo, e depois eu vim para o PACs. Aí já trabalhei no PAC da Serra, no PAC do Taquaril, e agora eu assumi o cargo de coordenadora urbanística do PAC Morro das Pedras. Tem uns 15 dias, mais ou menos.

P.

Entrando um pouquinho aqui no problema que eu estou estudando, avaliando, você sente que, assim, ao longo dessa trajetória sua, imagino que tiveram vários atendimentos, várias interações com a população, com a comunidade, reuniões de trabalho, às vezes, em grupo, não só individuais. Você vê que, às vezes, a comunicação é dificultada por algum motivo vinculado à linguagem, ou seja, às vezes, o uso que você tem que fazer como engenheira, às vezes, para poder transmitir ou compartilhar alguma informação, que é a informação técnica, às vezes, sobre um projeto, sobre uma obra. Às vezes, é difícil fazer se entender com esse público?

AT 2.

É, aqui, eu acho que o engenheiro da Urbel, eu acho que eles têm que ser bem, como que eu falo, bem populares. Não vou falar populares, mas eu, por exemplo, eu tenho isso. Eu acho que é uma coisa mais subjetiva de cada um. Por isso que cada um está em um setor. Existe o setor de orçamento, existe o setor de projeto, e a gente que está no setor de obras, que participa mais com a comunidade. Eu tenho isso. Por quê? Eu sempre tive essa preocupação. A gente conversar com o empreiteiro é uma coisa, conversar com a comunidade é outra. Meu primeiro serviço aqui dentro da vila foi aqui no... Por coincidência, foi aqui também no Santa Lúcia, mas eu não era do PAC Santa Lúcia. Foi uma encosta, que a gente ia fazer uma encosta de mais ou menos uns 14 metros de altura, e sempre teve reunião com a comunidade para falar o que a gente ia fazer. A comunidade entende, que viu o tamanho daquela encosta de 14 metros, a gente começou a jatear, jatear, pôr uma malha de concreto lá, e jatear o concreto. Aí eles não entendiam. “Não, minha casa lá em cima vai cair, eu quero um muro de contenção, eu quero uma cortina atirantada, eu quero isso, eu quero aquilo”. Então, eles pararam a obra, não queriam que a gente fizesse. Aí, o que eu fiz? Peguei, fui na comunidade, marquei a reunião com as lideranças, e eu falo que às vezes a gente tem que desenhar. O melhor entendimento é desenho ou interpretação. Então, o que eu fiz? Tem duas maneiras. Eu fiz uma maquete, mas essa, eu peguei uma maçã, peguei uma maçã, e falei:

Início do relato de caso número 1 da AT 2

AT 2: “Gente, tem três maçãs aqui, vou explicar o que é essa encosta, o que a gente vai fazer”.

Então, eu peguei três maçãs, uma eu descasquei toda, a outra com casca, as duas outras com casca. Aí, essa descascada, eu falei:

AT 2: “Imagina, essa aqui é onde vocês moram, a encosta é onde vocês moram, lá em cima, são as suas casas, sua casa está em cima dessa maçãzinha aqui. O que acontece quando chove?”

Aí, peguei uma faca e dei um morador para cortar. Ele foi e cortou.

T 2: “Não cortou com facilidade?”

Moradores: “Cortou.”

AT 2: “Por quê? Toda vez que chove, o que acontece? O barranco vem solapando sua casa e daqui a pouco sua casa vai cair, não é?”

Beleza.

AT 2: “O que a gente vai fazer aqui? A gente vai fazer isso aqui”

Aí eu peguei essa maçã descascada, descasquei outra maçã e enfiei um monte de palitinho.

AT 2: “Sabe esses palitinhos que eu estou enfiando aqui? É aquele monte de ferro que eu estou enfiando na encosta, não é? Tenta cortar agora com a faca.”

Aí, ele travou num palitinho.

AT 2: “Conseguiu cortar o restante, mas não teve dificuldade?”

Moradores: “Teve”.

AT 2: “Então, o que acontece? Quando chover, vai acontecer a mesma coisa na sua encosta. Está cheio de palitinho lá. Na hora que vier a chuva, vai conseguir, mas vai dificultar, vai demorar muito mais. E agora, o que eu vou fazer? “

Peguei a maçã com casca, enfiei um tanto de palitinho e joguei água e foi assim.

AT 2: “Dá para cortar, dá, mas agora é a chuva, não é? Essa capa, essa casca da maçã, é o concreto que eu estou jogando. Para quê? Para a chuva não entrar dentro da maçã e não tirar os palitinhos. Então, não é o concreto que segura, é os palitinhos que estão lá dentro que vão segurar a sua encosta. E esse concreto que eu estou jogando, é só para evitar que a chuva vai descalçando os palitinhos. “

Moradores: “Aí, é isso? Por que ninguém nunca falou isso com a gente dessa maneira?”

Fim do relato de caso número 1 da AT 2

Então, eu acho, como profissional de Urbel, eu sempre tratei as pessoas dessa maneira. E a minha linguagem também é muito popular. Eu não sou uma pessoa de formação, um professor, eu não sou profissional de didática, de instrução. Eu sou profissional, eu falo que eles me chamam de engenheira favelada, porque eu sou engenheira do povo. Eu falo do jeito que eles têm que entender, porque senão a gente não faz obra. Aqui, eu sempre acredito que obra dentro de cidade formal é totalmente diferente de obra de cidade informal. Um buraco que você faz por exemplo, numa rua, numa cidade formal, todo mundo vai entender, “ah, não, tá fazendo aquele buraco ali, é porque, ah, vou colocar um cano”, tudo bem, as pessoas compreendem. Faz um buraco dentro de um beco ou dentro de uma vila. Se você não souber conversar, você é responsável por tudo. Você é responsável porque o filho não tem emprego, o filho mexe com droga, estou falando no sentido figurativo das coisas, entendeu? É tudo muito mais. Então, eu acho que você sempre tem que pedir licença. Eu acredito que é respeito, eu acho que é respeito com a comunidade. Você tem que pedir licença. E o modo meu de pedir licença é explicar antes o que eu vou fazer de modo que as pessoas entendam.

Início do relato de caso número 2 da AT 2

Eu vim muito antes de Urbel com isso, porque minha primeira obra de engenharia foi fazer um gabião num rio, num rio entre Ouro Preto e Mariana. E nesse, na beira desse córrego, desse rio, moravam várias pessoas. Não eram pessoas de vilas, mas moravam várias pessoas ao redor desse córrego. Aí eles viram eu colocando, pegando, cortando o leito do rio e colocando aquele tanto de gabião, foi a mesma dúvida que eles tiveram. Aí o que eu fiz? Fui lá.

Moradores: “Não, você não vai fazer isso porque não pode.”

Fui lá, peguei uma bacia d'água, pus um monte de areia, pus as pedrinhas, joguei água. Sem as pedrinhas, que para mim, que eu falei com eles que era o gabião, o que que acontecia? O leito do rio ia, a água ia pegar e jogar a casa deles tudo dentro do leito do rio. Com as pedrinhas, o leito do rio ia correr sem danificar as casas dele e também preservando a natureza.

Fim do relato de caso número 2 da AT 2

Então eu sempre tive isso em relação a conversa com a comunidade. Que é o principal.

P.

Exemplo muito, acho que é muito um exemplo mesmo, né? Em si, do que a gente está conversando, né? Como que às vezes acho que você está querendo dizer, que foi o que eu entendi é que às vezes é isso, uma metáfora que você usa, se for a maçã, se for a maquete, se for o que você também usou.

AT 2.

É isso mesmo, você desenha, porque a pessoa não tem a pessoa não tem visão espacial, a pessoa não entende de, né? Não tem que entender. A gente mesmo, dependendo do que a gente se um, por exemplo, um negócio de direito, um advogado falar alguma coisa comigo, eu não vou entender também. Mesma coisa, né? Então pra mim é muito simples. É particular, mas que todo, eu acho que a maioria dos engenheiros que atuam aqui dentro ou tem que ter isso, ou tem que aprender isso. Se não sofre demais, sofre no sentido de não consegue fazer. E tem muito embate, porque já é complicado, né? Já é complicado você trabalhar por conta de, você entra muito na vida das pessoas, né? Então até a pessoa compreender que aquilo, vou falar assim, é paro bem delas, não sei se é paro bem delas também, né? Vou falar assim.

Mas até a pessoa compreender que a gente tem que fazer aquilo, acho que é da melhor forma, é entrando no mundo dela, deles.

P.

E você vê alguma diferença às vezes nessa forma de se comunicar, nesse uso de uma metáfora, de algo entre perfil de profissional, então às vezes o pessoal aqui das sociais tem uma possibilidade maior do que quem é da engenharia ou não, acaba que um ou outro tem que, como você falou, que aqui o profissional URBEL tem que aprender esse jeito de se comunicar.

AT 2.

As pessoas falam que a equipe social já vem preparadas pra isso, né? Porque vem de estudo, vem de isso acadêmico. Mas eu não acredito que é só isso não, porque eu vejo muito o pessoal da equipe social tendo essa dificuldade de ser empático com as

peessoas, mas é o papel então elas têm que aprender. A gente como engenheiros, como técnicos, entre aspas, não necessariamente a gente tem que fazer isso. A gente tem que aprender isso. Mas é aquilo que eu repito, a gente não consegue trabalhar. Eu, por exemplo acho que na minha vida profissional aqui dentro foi muito facilitada por conta disso. Foi muito facilitada, e tanto é que eu acho que agora esse cargo que eles me chamaram pra estar agora eu acho que é mais por conta disso. Mais do que conhecimento técnico. Eu vou falar porque eu tenho colegas de um conhecimento técnico muito maior do que o meu, mas não consegue não consegue lidar.

P.

Você diria que é aquele tipo de conhecimento você chamaria que é isso?

AT 2.

Conhecimento técnico? Essa empatia?

P.

É, empatia, você acha que tem a ver com empatia?

AT 2.

Tem!

P.

Com o interesse e o esforço que você faz para compartilhar ali pra fazer o melhor momento possível?

AT 2.

É porque é porque eu acredito, gente como é que eu vou te falar? É porque pra mim é muito natural eu não consigo ser diferente tá? Eu tô tentando pôr, eu tô tentando ver aqui colegas que eu sei que não são assim, tipo assim, colega que chega no lugar, vai falar assim: “chega lá coloca esse cimento aqui tem que fazer isso, tem que furar o buraco aqui, licença tem que entrar na casa da senhora vou fazer isso, aquilo, aquilo e usa os termos técnicos faz o ângulo de seis graus, faz não sei o que“. A pessoa, gente, se irrita. Imagina uma pessoa, eu por exemplo, eu não falo inglês imagina uma pessoa falando comigo em inglês, eu vou me irritar. Me dando ordem em inglês, me dando conselho em

inglês, querendo que eu faça alguma coisa em inglês, eu, eu, eu vou me irritar. Eu me irrita de ouvir as coisas que eu não entendo. Eu acho as mesmas coisas a todas as pessoas. Se eu, né, você é engenheiro, você já me falou que você é engenheiro mas por exemplo, se eu falasse aqui com um sociólogo, pessoal daqui, um psicólogo (os psicólogos daqui tudo já tá acostumado com os termos de engenharia, porque é convivência), mas se eu conversasse com um psicólogo do jeito que eu converso com outro engenheiro, ia ter embate, não daria certo. Eu acho que é isso, é natural, é natural, as pessoas têm que entender que é uma coisa natural, e as pessoas não entendem né. Então por isso que quando um engenheiro, acontece muito dos engenheiros... Acontece muito das pessoas é passar nos concursos aqui da Urbel com altas notas, mas chega aqui e não fica nem um mês.

Início do relato de caso número 3 da AT 2

Eu mesma, eu mesma, quando eu passei aqui, seis meses, eu, quando eles me mandaram a primeira vez pra uma vila, pra me fazer: “você vai tocar essa obra aqui”. Gente, foram seis meses eu chorando, eu chorando de sair lá chorando em pranto porque eu não eu não conseguia, eu não tava preparada pra ouvir o que a comunidade me falava. Porque nessa época, eu coordenava uma obra de orçamento participativo, então toda quinta-feira a gente tinha uma reunião à noite com a comunidade. E a comunidade na época, dois mil, é vamos dizer que 2009 né, 2010, 2012, a comunidade era muito coesa, ela participava muito, então ela ia, um tanto de gente. Eu lembro que eu ia falar alguma coisa:

AT 2: “Ah gente, a obra, a gente tem que fazer uma rede de esgoto, a gente tem que fazer isso tem que.. “

O povo me lenhava, eu como prefeitura, eles não me viam como uma profissional querendo fazer uma obra, eles me viam como:

Moradores: “Ah lá, lá vem a outra atrapalhar minha vida. Lá vem a outra, é encher rato dentro da minha”

Como eles falavam, né.

Moradores: “Encher de entulho a minha casa. O meu filho ficar doente com onda de poeira”.

Esse tipo de coisa. Então eu não aguentava e era embate tipo assim, de eles falar assim palavras chulas mesmo, né palavras chulas para um profissional.

Fim do relato de caso número 3 da AT 2

Mas aí eu fui entender. Uma outra coisa que eu falo pra gente se comunicar, a gente também tem que falar como se fosse, a gente colocar uma muralha, como eu vou dizer, a gente tem que colocar um escudo, mas esse escudo não é pra pessoa se afastar de você. É pra pessoa conseguir chegar pra você, sem você entrar na vida dela. Porque comunidade é diferente, é um pouquinho diferente, né, por causa das questões sociais mesmo, que elas vivem, das coisas que vivem, então eu acho que para você ajudar você não pode se envolver. Entrar na vida da pessoa, e eu fazia isso muito na época: “Ah porque meu filho tá mexendo com droga.” “Ah porque o menino é neném, tá lá no meio do barro, tá passando mal” Esse tipo de coisa. Então olha pra você ver, eu tô achando engraçado eu falar isso sendo engenheira, sendo engenheira, olha que conversa esquisita, mas tem tudo a ver! A engenharia pra mim tem tudo a ver a engenharia com o social. Não pode ser separado. E os profissionais que querem separar isso não conseguem ou conseguem ou sofrem muito aqui.

P.

E essa, você chamou de empatia, né essa, acho que é um nome bacana, o que você atribui, aí é muito uma opinião sua pessoal assim, que às vezes determinados profissionais têm um perfil mais adequado ou com essa empatia um pouco mais aflorada, já outros não, você acha que tem a ver com a trajetória da pessoa, você acha que tem a ver não é só a trajetória, tem outros aspectos também que não é do passado, é do presente também.

AT 2.

Eu acho que tem a ver muito com a trajetória da pessoa, de onde que ela veio né. Porque, por exemplo, existe muitos estudantes. Eu fiz uma faculdade, eu tinha colegas de situação financeira lá em cima, tinha colegas que precisavam de muito, não tinham nem como estudar direito. Eu, por exemplo, eu vim eu vim, de uma família, quando eu era criança, de uma família de situação financeira muito bacana, mas depois por questões foi lá embaixo. Então eu vivi as duas situações. Mas a minha adolescência e a minha, a minha adolescência e o meu lado acadêmico superior foi com muita luta, foi muito trabalho, foi

deixando. Eu falo que eu comia pipoca pra tirar um xerox. Então eu acho que tem isso também, e também tem de pessoas, personalidade, eu acho personalidade, porque você pode até aprender isso, mas no curso de engenharia você não estuda isso. Não tem uma cadeira lá, não tem cadeira que estuda, isso entendeu? Então, eu tô falando do meu lado, eu acho que é da pessoa, e mesmo assim, eu conheço profissionais também que vieram lá de baixo que hoje não conseguem nem, parece que tomaram uma: “Não, eu consegui, se eu consegui porque eles estão lá? Se eu consegui porque essa pessoa tá vivendo na favela? Eu consegui, eu vim da favela, porque eles também não podem?” Aí não tem empatia nenhuma. Eles têm que assim né, é do jeito então também tem esses dois lados. Tem o lado da empatia e tem esse lado.

P.

Tem a trajetória, tem o passado.

AT 2.

Tem o passado e tem o jeito. Eu acho que é nossa, eu acho que é mais o jeito, porque eu conheço também muita gente de berço de ouro que tem essa empatia entendeu?

P.

E minha última pergunta, e o inverso? Porque a gente está falando aqui muito do perfil da empatia. Da empatia de quem está ali trabalhando para poder passar essas mensagens, se comunicar com isso e tal. E o inverso, você acha que há também alguma, algum padrão, algum tipo de influência no interesse e na capacidade de quem tá recebendo a informação, às vezes sendo atendido, em se comunicar, em traduzir, em às vezes levar ali uma questão pessoal, um problema que tem que influenciar naquilo que tá sendo conversado? Tem gente que leva, tem gente que guarda e não fala nada. Tem gente que tenta comunicar e não consegue transmitir.

AT 2.

Tem, acho que a pessoa que não consegue comunicar, a pessoa que não consegue comunicar geralmente parte ou para violência ou pra. Porque eu já vivi todas as situações. Vou contar casos porque acho que, eu sou mais história para você depois tirar suas conclusões. Por exemplo:

Início do relato de caso número 4 da AT 2

Cheguei lá a obra estava parada, tinha dois anos, tinha um traficante lá que tinha parado a obra. Por questões lá que parece que o empreiteiro tinha dado emprego para ele, só que ele não queria que assinasse a carteira, alguma coisa assim, não sei o que é, só sei que ele parado a obra. Aí eu cheguei lá, depois de dois anos da obra parada. Eles me explicaram tudo certinho. Beleza, cheguei lá e esse traficante já sabia meu nome, já sabia até meu CPF não sei como, mas já sabia tudo de mim e virou pra mim:

Traficante: “Fiquei sabendo que você é a nova fiscal”

AT 2: “Sou a nova fiscal, e o senhor quem é?”

Já sabia quem era, mas acho que uma conversa fluir a gente tem que primeiro se apresentar, então eu não vou, o tal do preconceito, a primeira coisa que eu faço. Já me falaram tudo sobre o bendito traficante mas eu tiro isso da minha cabeça. Então eu pergunto:

AT 2: “E o senhor quem é?”

Para escutar dele.

Traficante: “Você não sabe quem é não?”

AT 2: “Não sei não”

Interrupção na entrevista. Trecho suprimido da transcrição

Mas aí, aí.

AT 2: “E o senhor quem é?”

Traficante: “Você não sabe quem eu sou não?”

AT 2: “O senhor mora aqui, eu vi que o senhor saiu de lá.”

Traficante: “Não, eu moro aqui, mas você não sabe quem eu sou não?”

AT 2: “Aí o senhor me falou que se chamava Fulano”

Traficante: “É, sou. Mas você não sabe quem eu sou não?”

AT 2: “Não, não sei não. Quem é o senhor?”

Traficante: “Eu que mandei parar essa obra, porque eu não tenho medo de morrer”

Olha para você ver como ele chegou conversando comigo, então já veio mostrando que era “O”.

Traficante: “Eu não tenho medo de morrer”

AT 2: “Que bom que você não tem medo”

Traficante: “Porque eu já levei 7 tiros”

Levantou a camisa, aquele tanto de buraco na barriga, uma facada até o pescoço tudo mal costurado. Beleza.

AT 2: “Que bom que o senhor. Então o senhor que é responsável que se eu posso ou não começar essa obra”

Traficante: “É, sou eu. Porque meu filho está ficando doente, ficando doente por conta desse tanto de poeira. Rato está entrando nas panelas das minhas cumades.”

Eu disse:

AT 2: “O Fulano, que pena né, então faz o seguinte. Você está vendo aquele carro ali? O senhor que manda né?”

Traficante: “É”

AT2 : “Então se o senhor quiser, eu entro dentro daquele carro ali, vou pro meu escritório, onde eu fico lá. Lá tem um ar condicionado que eu adoro, eu fico lá sentadinha e eu vou ficar lá 30 dias”

Traficante: “Você é folgada”

AT 2: “Não, eu não sou folgada”

Ele que falou comigo

Traficante: “Você é folgada, é isso”

Aí a gente fala:

AT 2: “Não eu só tô explicando, porque o senhor que tá mandando eu tô obedecendo. Se o senhor quiser eu entro e vou embora, agora rato não vai tá entrando dentro das minhas panelas. Meu filho não vai ficar doente, mas eu quero tá aqui pra fazer a obra. Para resolver esse problema seu, beleza?”

Traficante: “Você é folgada. Você é folgada, mas tudo bem. “

AT 2: “Beleza então tudo bem né? Então posso continuar?”

Traficante: “Pode, pode continuar”

Aí que aconteceu. Eu virei a, como eles falam na vila? Eu virei a protegida do traficante. Todo dia eu sentava lá e eu era psicóloga dele. Aí a gente vai sabendo da história de vida da pessoa, né. Mas no primeiro, no primeiro momento, ele vem me atacando vem. Então cada caso é um caso. Não que você tem que se é se submeter a tudo, eu não falo isso, mas eu, você tem que entrar no mundo. Aí beleza, continuei a obra, continuei e “ta ta ta”, tanto é, mas aí os meios dele eram esquisitos, igual por exemplo tinha um rapaz lá, que quando a gente abre uma rua, as pessoas querem melhorar a casa, às vezes querem fazer uma garagem que não existe, aí um morador lá:

Morador: “Ah eu quero fazer uma garagem aqui.

Aí o pedreiro falou assim:

Pedreiro: “Não então, eu tenho que esperar a engenheira chegar para ver se pode ou não”

Aí esse Fulano viu, quando eu cheguei, viu a conversa, quando eu cheguei:

Pedreiro: “O AT 2, o trem aqui não está bom não.”

AT 2: “O que aconteceu?”

Pedreiro: “O moço ali tá com o nariz quebrado, e o nariz quebrado e o braço”.

AT 2: “Como assim?”

Pedreiro: “O Fulano falou que não era para ninguém atrapalhar a obra da fiscal dele”

Quebrou o nariz e o coisa do cara, porque o cara parou a obra, que não, porque parou a obra só para me perguntar, porque eu não estava no momento. Então tem coisas que tipo assim, você vê as situações que você tem que se. Aí eu tive que conversar com o Fulano:

AT 2: “Ô Fulano, não é assim não”

Aí essas reuniões. Como a obra estava parada, tinha muito tempo, aí a empreiteira já não queria, já não queria, continuar essas questões. Aí já vem o machismo, às vezes a

comunidade lá, o pessoal, os homens geralmente são muito machistas. Aí acontecia isso tipo assim, tem um senhor lá que disse:

Morador: “A obra não tá andando porque a fiscal não tem saco roxo”

Falando comigo. Aí foi aquela confusão aquele negócio todo. Aí no outro dia o Fulano já queria saber quem é que tinha me desrespeitado, para matar o cara. Então, essas situações que você tem, que aí, por fim quando tem muita guerra lá dentro da vila (às vezes tem muita guerra entre gangues), por fim a Urbel teve que me tirar de lá por minha segurança, porque parece que os rivais começaram a brigar e eu, entre aspas, era protegida de uma facção, e a outra não.

Fim do relato de caso número 4 da AT 2

Então acontece muito isso. Acontece isso de traficante. Acontece isso das doninhas, das pessoas, das senhoras preocupadas, com tudo. Tem muitas pessoas com conhecimento. As lideranças então, são pessoas que tem conhecimento de causa que nos ajuda muito ou nos atrapalham demais né. As vezes atrapalham, mas a gente sempre tem que, então acho que a cada caso é um caso. A gente tem que trazer para gente, igual eu já fazia muito, tipo as vezes as pessoas não concordavam, não queria aceitar, aí eu punha, eu colocava essas pessoas da comunidade pra ser meus fiscais aí eu empoderava. Eu faço isso também, empodero. Até que mais dificultando meu trabalho por nada, às vezes é só pra tumultuar, eu o trago para o meu lado dessa maneira, eu empodero. Eu falo: “nó verdade, então você que vai ficar aqui todo dia. Você vai ser meu fiscal, porque se esse menino fizer errado você é o culpado, então você vai me falar tudo”. Acabou. Entendeu? Então cada caso é um caso, mas eu não vejo. Tem dificuldade sim mas. Tem que integrar, mas ao mesmo tempo, que as pessoas te respeite.

P.

Tem que ter aquele escudo que você falou?

AT 2.

Tem que ter aquele escudo porque as pessoas tem que te respeitar, porque o respeito igual pai e mãe, porque sem respeito você não conduz nada. Mas ao mesmo tempo as pessoas tem que gostar. Não é gostar de você. É sentir uma segurança e confiança.

ENTREVISTA COM AGENTE SOCIAL URBEL 1

Arquivo: A 3 – Tempo de gravação: 26 minutos e 08 segundos

Realizada em 24 de setembro de 2024 no escritório da URBEL

P.

Vou deixar aqui mais pertinho para pegar bem sua fala. Bom, são mais ou menos oito perguntas. As duas primeiras é mais para te conhecer um pouquinho, para saber quem você é, no sentido e como você atua aqui na Urbel ou quanto tempo você está aqui, acho que são perguntas importantes para o entendimento das demais. Aí se pudesse me contar um pouquinho da sua formação, sua experiência aqui, sua atuação.

AS 1:

Eu fiz Psicologia, na UFMG também. Formei na graduação em 2000. E em 2002, o mestrado. E fiz o mestrado em Psicologia Social. Em 2005, eu fiz o concurso para o URBEL. E comecei na URBEL em abril de 2006. Então tem 18 anos. Esse fez 18 anos. Na URBEL, quando eu fui admitida, eu fui diretamente para a diretoria de áreas de risco. E trabalhei com remoção de famílias em situação de áreas de risco. Fui supervisora da equipe. E fiquei mais ou menos cinco anos na supervisão da equipe técnica que trabalhava com a remoção das famílias. Depois eu passei para a diretoria de obras. Especificamente com obras do orçamento participativo. Fiquei dois anos lá e depois vim para cá. Eu vim para cá em 2013.

P.

Já tem aí também 11 anos.

AS 1.

Fez em abril, 11 anos que eu estou aqui. E aí, assim, essa é mais ou menos a experiência. Formação e experiência, né? Com política pública.

[interrupção da entrevista suprimida da transcrição]

P.

Perfeito. Aqui no Santa Lucia, vamos falar só um pouquinho da sua função específica. Lembrando que você coordena o grupo do social, o Luiz estava me contando também um

pouquinho da organização de vocês, né? Ele mais à frente de obra e você mais à frente do grupo de assistência social?

AS 1.

Na verdade, aqui eu não vim como coordenação, não. Eu vim como apoio à coordenação porque o PAC, ele prevê contratos de trabalho com empresas. E aí, na época, já havia uma empresa contratada e um coordenador da URBEL. E eu vim da URBEL também como referência da URBEL. Então, eu era apoio, né? Referência da URBEL na coordenação e no auxílio também com a coordenação da equipe. Mas, oficialmente, eu não tenho o cargo nem de supervisão nem de coordenação aqui. Eu sou analista social e faço o trabalho que os outros analistas também das empresas contratadas costumam fazer também. Não sei se você vai querer que fale do trabalho já alguma vez ou se tem alguma outra coisa?

P.

Pode, pode.

AS 1.

Então, aqui foi uma obra do PAC, né? Programa Pró-Moradia que previa a intervenção estruturante. Luiz deve ter te falado das obras todas. E a equipe técnica social caminha junto com a equipe de engenharia para poder fazer o trabalho com as famílias que vão precisar, né? Que precisarão sair de suas casas para poder fazer, implantar a obra. Então, todo esse trabalho de articulação com a comunidade, né? Com os grupos, com as lideranças, com os parceiros, né? Os trabalhos já públicos que tem no território e diretamente com as famílias, né? Que vão ser diretamente afetadas como também com as famílias do entorno, né? Que são indiretamente afetadas. Então, o nosso trabalho é com esse público todo, né? Mais especificamente com as famílias que vão ser removidas. Mas engloba aí essa articulação, né? Toda para que a obra possa ser implantada e para que as famílias possam ser atendidas, né? E aí as modalidades de atendimento, né? Que são previstas na política de adaptação para o nosso programa. A indenização pela benfeitoria ali construída, ou reassentamento em apartamento, em unidade habitacional. Então, todo o nosso trabalho com as famílias envolve essa negociação.

P.

Essa comunicação constante, né?

S 1.

Exatamente.

P.

Perfeito. E entrando um pouquinho nesses, que aí são muitos atendimentos, muitos diálogos coletivos, individuais. Entrando um pouquinho nisso, que aí é um pouco do foco do estudo, assim. Você e o grupo seu de trabalho, então, às vezes não perguntando só particularmente sobre o grupo do social, trabalho do social, atendimento social, mas também na engenharia que você vê, o grupo da URBEL como um todo. Você sente, você vê, que há determinados momentos que você tem uma dificuldade em se comunicar, em às vezes passar uma informação ou compartilhar um alinhamento? E se sim, você enxerga um padrão nisso? Então, por exemplo, há determinados profissionais que têm uma dificuldade um pouco maior nessa tarefa? Há também algum tipo de, o inverso, algum tipo de comportamento ou perfil, padrão de comportamento por parte da comunidade que às vezes dificulta? Um pouco disso a pergunta.

AS 1.

Eu não entendi se essa dificuldade que você está falando que é entre membros da equipe ou da equipe com...

P.

De vocês com a comunidade. Às vezes para poder passar um alinhamento, reunião de trabalho, de negociação...

AS 1;

É, tem, né? Tem. A dificuldade de você acessar, de você entrar num aglomerado desse tamanho, com uma obra desse tamanho é bem considerável. Aqui, especificamente, a gente teve muita movimentação de lideranças e de grupos também. Que assim, na ocasião, queriam saber como é que era essa intervenção até determinado momento. Depois passaram assim: “a, agora nós sabemos como é que vai ser a intervenção, mas nós não concordamos com isso, nós somos contrários.” Então foram grupos, Ministério Público, lideranças locais, lideranças de outras localidades. Então foi uma dificuldade imensa no início, muito grande. Que a gente teve que, assim, lutar muito para ultrapassar. E aí sempre com, assim, a divulgação de muita informação. Nós tivemos

aqui reuniões e assembleias de todos os tipos, assembleias gerais, né? Que era aberta para a comunidade de todas as vilas. Nós tivemos assembleias territoriais, né? “Olha, aqui é para a Vila Barragem Santa Lúcia, é para a Vila Santa Rita de Cássia, aqui no São Bento, na Vila Esperança, né?” E tivemos reuniões com as lideranças, com os diversos grupos também, né? Porque você tem lideranças que ali, às vezes até tem dificuldade entre elas mesmas, né? Tem posicionamentos diferentes e tudo. Então nós tínhamos que lidar com isso também, né? Com a própria dificuldade entre as lideranças e delas conosco. Então, assim, foi uma constante, né? Eu acho que nós ficamos aí uns cinco anos de muita luta, mas muita luta. Não que depois de cinco anos tivesse parado. Mas nesses cinco anos aí, assim, foi muito complicado. Até as pessoas perceberem que as coisas iriam acontecer, né? E que elas seriam atendidas. E aqui a gente teve um fator muito positivo, que a área de construção dos conjuntos já estava desafetada, né? Uma área aqui no limite de Santa Lúcia. Então, ao mesmo tempo em que nós estávamos cadastrando família, coletando documentos, né? Conversando, explicando, os conjuntos estavam sumindo, estavam sendo construídos. Então isso foi um fator que facilitou demais para gente aqui, né? E que fez com que a comunidade também tivesse, fosse, assim, aumentando o nível de confiança naquilo que a gente passava no projeto que a gente apresentava.

P.

Entendi. E você vê, por exemplo, nesse processo constitutivo, né? De uma relação de confiança. Alguns, por exemplo, a minha pergunta mais objetiva. A turma da engenharia tem uma dificuldade maior, às vezes, em, de fato, construir essa relação, até por conta da linguagem técnica em si que é utilizada. Então, às vezes, termos técnicos que são necessários, né? Para se explicar uma obra, para se explicar um projeto. Eles dificultam um pouco esse processo cooperativo ali?

AS 1.

É, aí vamos tratar, assim, em termos de perfil, né? Aqui, assim, nós tivemos uma equipe grande, né? De engenheiros, de técnicos em segurança de trabalho. Tivemos uma equipe grande também, né da equipe social e tudo. Alguns, né, aí não é só na equipe de engenharia, às vezes, até na equipe do trabalho social tem um perfil diferenciado, né? Nós temos engenheiros que a gente brinca, você é um “engenholo”, né? Aí você tem um psicólogo que consegue explicar a obra direito. Ah, você é um “psicienheiro”. Então, varia muito, né? De perfil da equipe mesmo, né? De facilidade, de adequar a linguagem, né?

De conseguir explicar uma obra desse tamanho, em termos que a comunidade consiga assimilar, consiga entender. Mas, assim, não tem um plano, uma coisa planejada. O que a gente vai ter é pessoas com maior ou com menor habilidade de comunicar e de conversar. E aí, conhecendo isso, muitas vezes a gente aloca as pessoas naqueles lugares em que elas dominam melhor, dominam mais. Então: “engenheiro tal, vamos comigo fazer apresentação tal e tal”. Você vai, na medida em que a gente vai trabalhando, montando a equipe, a gente vai vislumbrando as habilidades que cada um tem. Mas uma coisa é certa, né. Não tem uma pessoa que vai ter todas as habilidades e todas as facilidades. Então, é uma questão mesmo de ajuste de equipe. E há, sim, há momentos em que a gente tem muita dificuldade até mesmo a equipe do trabalho social. Porque a gente recebe pessoas com os mais diversos ânimos. Você recebe pessoas que estão felizes da vida porque o poder público chegou e ela vai ter uma condição melhor de vida. Ela vai sair daquela casa que não tem um telhado, que não tem uma parede, que não tem o mínimo de habitabilidade, de conforto, para ir para um lugar em que ela vai poder dormir tranquilamente quando está chovendo, não vai ficar com medo e tudo. Então, a gente tem diversos ânimos. Então, muitas vezes, chega gente com o ânimo acirrado. E que aí você vai ter que ter um jogo de cintura para deixar a pessoa falar, para deixar a pessoa baixar, xingar, ofender, né? E você está ali para isso.

P.

Ela chega em termos comuns e aí, sim, é possível dialogar?

AS 1.

É. Assim, às vezes é possível e em alguns casos essa possibilidade não existe. Porque a pessoa, ela não quer em hipótese alguma, então você não consegue chegar num acordo pela via administrativa: “Tem essa possibilidade, tem essa, tem essa”. “Não, mas eu não quero. Não me diga sair, não vou sair.” São raros. Se a gente for considerar aqui que a gente teve 1174 edificações, para serem removidas, você teve aí 50, 50 e pouquinhos casos que a gente encaminhou para a Justiça, então, é um percentual que a gente considera baixo, mas ele existe.

P.

E você diria que tanto nesses casos mais críticos mas também nos que dão certo, a compreensão do projeto, a compreensão do programa, ela influencia? Eu digo assim,

porque a pessoa precisa, antes de tudo, entender do que se trata. “Eu vou para um prédio?”. “Eu vou, mas quando?”. “Eu vou ter direito?”. “Eu não vou”. “Essa obra vai passar aqui?”. “Vai ter uma via?”. Etc. E eu entendo que essa compreensão passa por esse diálogo. Que tem que se explicar, de fato, o programa e que aí, que entra, eu acho, que eu percebo que entra muito esse uso da linguagem. Linguagem técnica, às vezes é necessário, mas também em demasia...E aí, isso é o que você fala, vocês fazem essa composição de um perfil de uma equipe que tem um equilíbrio. Mas você diria que há determinada parcela da população que tem uma dificuldade em compreender o programa em si, o que está sendo proposto?

AS 1:

Tem. Tem o perfil mesmo do nosso público. Normalmente, são pessoas que não tiveram, por um motivo ou por outro, acesso a uma educação formal suficiente, muitas vezes para conseguir entender, para conseguir acompanhar uma obra, seja desse porte, seja uma outra obra menor, que envolva remoção. Tem dificuldades de compreensão, por exemplo, do programa, porque tudo é prefeitura. Você está aqui, aqui tudo é Urbel. A Urbel tem várias diretorias, ela executa vários programas, cada programa com a sua característica, com as suas exigências, mas para a comunidade, às vezes, é tudo Urbel. Então, vira tudo uma coisa só. Então, não era raro a gente ter dificuldade. Olha, a pessoa chegar aqui: “não, mas eu não quero. Eu não quero ir para o apartamento. Eu quero que você compre uma casa para mim. Eu já tenho uma casa para comprar.” E aí você fala: “olha, não existe essa possibilidade. As possibilidades que existem ou é a indenização - aí o valor da avaliação foi feita da sua moradia, é “tal”, por causa disso, disso, disso - ou o apartamento tal. O senhor cumpre os critérios para poder ir para o apartamento. Então o senhor pode escolher qual você quer.” Então, tem essa dificuldade. “Não, eu não quero. Eu não quero indenização porque é nada. É muito baixa E eu não quero ir para o apartamento, porque eu não quero morar em apartamento, eu quero que você compre uma casa.” Houve casos assim? Houve. Então, quanto maior o nível de dificuldade que a família tem de compreender, que você tem uma limitação de ofertas em função da política, mais demorada é a negociação. Mas, assim, eu acho que a dificuldade maior nem passa por aí. Nem passa por a família não entender, mas passa pela aceitação de que a política só tem aquelas duas possibilidades e ela não vai te atender de outra forma. “Não, então tá, então vamos na justiça, vamos ver quem vai ganhar.” E aí a justiça, infelizmente, você tem uma lei que vai beneficiar a maioria. Então a maioria vai ter que ser atendida pela

mesma legislação. Mas em alguns casos isso acontece, sim, tem uma dificuldade maior para poder compreender.

P.

E você diria que na sua experiência na área de gerenciamento dos riscos geológicos, geotécnicos, nesses casos, essa compreensão é maior? Essa dificuldade de compreender é maior porque envolve a compreensão do risco, e risco é uma coisa um pouco subjetiva. Para um técnico o que é perigoso, ela pode não ter outras opções, então esse risco é subjetivado.

AS 1.

Não, num programa como o nosso, é mais confortável para a família. Dizer assim, fácil não é, mas confortável para a família, porque ela não está naquela situação que envolve a necessidade de uma saída imediata em função de risco da integridade física dela, da família dela ali, então é mais confortável. A pessoa fala assim, olha: “eu vou poder esperar na minha casa?” Aqui, como eu falei, a gente tinha as unidades sendo construídas ao mesmo tempo em que a gente negociava, então quando a gente falava para a família, olha: “você vai poder esperar na sua casa, quando ficar pronto, você vai direto da sua casa para o apartamento”. Isso é um facilitador, não tenha dúvida. Quando você está em situação de risco, fala assim: “olha, você tem que sair agora, sua casa tá caindo.”. “Ah, mas eu moro aqui 10 anos, nunca caiu”. “Pois é, nesses 10 anos ela aguentou, agora não aguenta mais, ela está caindo. E você, neste momento, você vai para uma casa de parente para te acolher momentaneamente ou vai para um abrigo”. É muito mais difícil. “Aí você vai acessar o programa Bolsa Moradia, e no programa Bolsa Moradia você vai aguardar o seu reassentamento.” Então, assim, é um facilitador você já disponibilizar para a família a moradia.

P.

Entendi, e isso também influencia na capacidade, não é a capacidade, não é essa palavra, mas na velocidade de assimilação do que está sendo passado, né?

AS 1.

Sim, com certeza.

P.

E aí quando a gente fala de risco, ou seja, no geológico e geotécnico, tem influência para a casa, ou a própria casa em si, Esse tempo, às vezes, não é...

AS 1.

Ao mesmo tempo, nada é assim, né, direto, você tem N variáveis. Ao mesmo tempo, quando a família. “Ah, então eu vou poder esperar na minha casa?”. “Então você vai esperar na sua casa, mas quando a obra chegar próxima à sua casa, aí a gente vai te pedir para sair, né? E aí se a sua unidade não estiver pronta ainda, aí você vai ter que acessar o Bolso Moradia, porque a gente tem que passar com a obra, né?” Então tinha algumas famílias que ficavam ali até o último do último do último minuto, né? E aí para sair de uma hora para a outra não é fácil, tem que procurar um lugar para ficar, tem que fazer a vistoria naquela casa, a casa tem que ser aprovada, tem que estar dentro do valor do programa. Então, assim, tem todos uma série aí de variantes. Que não é um caminho direto, não.

P.

Perfeito. Acabou que a gente foi passando aqui de maneira não estruturada pelas demais perguntas. Que eu ia perguntar se a linguagem bem técnica mesmo influencia, mas você respondeu dessa forma que sim, mas que vocês trabalham de uma forma conjunta, trabalhando.

AS 1.

Tem tradução, né? A gente faz uma tradução, né? A gente brinca muito, né? Fala assim, às vezes a família chegava aqui e: “aí eu quero que faça um muro de arrimo, eu não quero que faça “tribulão”, não”. Então aí você ia até explicar por que que na casa dela ia ter que ser tubulão, né? Que não ia poder ser o muro de arrimo e tal, que é um termo técnico, né? Que a gente acabava falando: pessoal explica para gente aí o que que é isso. Por que que é assim e por que que não é.”. Aí a gente traduz: “olha, não pode por causa disso, disso, disso, né? Não vai suportar e tal. Então tem essa tradução em alguns casos, sim. Uma linguagem mais acessível.

P.

Aqui o arranjo de uma equipe multidisciplinar...

AS 1.

É superimportante.

P.

Perfeito. Aí a última pergunta minha é se você crê que, de uma forma ou de outra, é uma pergunta bem ampla, subjetiva um pouco, mas se a visão do que é uma cidade, o que significa um bairro, o que significa sua própria casa, de quem mora em vila e favela, é uma percepção distinta do restante da cidade? Dessa ideia de que tem uma cidade formal, uma cidade informal, sei que são termos aí que nem sempre são 100% corretos, mas se você crê que há uma percepção de mundo até um pouco diferente e única para esse grupo?

AS 1.

Olha, eu creio que sim, né? O contexto faz toda a diferença, né? Faz toda a diferença. Você está, assim, num lugar, vamos dizer assim, organizado, com normas específicas, né? Normas as quais você conhece pelo menos a maioria delas, que você sabe que essas normas funcionam, né? Na maioria delas, né? E você está num lugar em que essas normas não se aplicam. Ou se aplicam parcialmente. Então, em muitos casos, as pessoas nem conhecem. Por exemplo, um exemplo aí mais direto. Você mora num apartamento ali na cidade, né? Ele foi aprovado, aquela planta daquele apartamento, aquela área útil de tantos metros quadrados, você não pode fechar a sua varanda, você não pode fazer um puxadinho ali do lado e tal. E aqui, do lado de cá, essas normas, né? Elas existem para cidade como um todo? Existem, mas a aplicação delas num aglomerado não é a mesma aplicação que tem na cidade formal por diversos motivos. Então, realmente, é diferente. A percepção deles é diferente. “Eu posso fazer, por que eu não posso fazer? Eu vou fazer e quero ver quem vai me impedir”. Questão do barulho, por exemplo, aí já nos condomínios, né? É, você vai morar na sua casa, sua casa era sua casa, tinha um muro, tinha ali, né? Então, você chegava e entrava na hora que quer, você batia o pé no chão, era terra ali, não tinha ninguém debaixo, não tinha ninguém em cima. Agora, aqui é diferente. Tem gente em cima, tem gente embaixo, tem gente dos lados, né? Então, você tem que se acostumar. Então, é um trabalho bem, né? Ferrinho de dentista ali, para que as pessoas possam assimilar aquelas normas. Não é fácil. Então, tem uma percepção, sim, de mundo diferente Da aplicabilidade das normas. De direitos e deveres, né? E, às vezes, você fala assim, você ouve muito mais aqui. “É meu direito, eu tenho direito, né?” Do que. “É meu dever.” Não sei se na cidade, que a gente chama, né? A gente fala cidade

formal e cidade informal. Não sei se na cidade formal as pessoas têm mais, assim, tendência de vislumbrar direitos do que deveres. Não sei, porque não é uma coisa que chama a minha atenção lá. Mas a percepção que eu tenho é que as pessoas assimilaram. Assimilaram que ela não pode parar na frente da garagem do outro. Assimilaram uma série de normas, não precisam ser explícitas. Não precisa ficar falando isso o tempo todo. E aqui é mais difícil essa assimilação.

P.

São outras regras.

AS 1.

São outras regras. Então, são mundos, assim, diferentes.

P.

Era isso, AS 1.

AS 1.

É? Muito obrigado.

ENTREVISTA COM MORADORA 1

Arquivo: A 4 – Tempo de gravação: 30 minutos e 05 segundos

Realizada em 30 de março de 2024 via telefone

P.

Só para te explicar um pouco melhor o intuito dessa entrevista, é porque eu estudo lá na UFMG, e eu estou estudando, pesquisando e investigando um pouco da comunicação entre esses atores, essas pessoas que são da Prefeitura, do Defesa Civil, Urbel, a linguagem que eles usam para poder se comunicar com a população, geralmente atingida, e como é o caso de você. Eu queria entender melhor até que ponto eles se comunicam de uma maneira clara, se eles entendem a realidade de quem eles estão atendendo. Então, é isso que eu pesquiso. E aí é por isso que eu acho que o seu relato pode ser muito importante, muito rico aqui, porque você é uma pessoa que, infelizmente, está já há algum tempo aí sofrendo com a sua casa, então já fez vários contatos. Então, esse é o intuito, sabe? E aí, fica tranquila que o seu nome não vai ser gravado, ele não vai ser divulgado, a não ser que você queira. Então, tá. A primeira pergunta aqui, eu queria, era primeiro, assim, saber um pouco mais, porque acaba que a gente se conhece, mas você nunca teve a oportunidade de me contar, ainda que brevemente, um pouquinho dessa história e os seus vínculos aí com o Morro, né?

[falha na chamada]

A primeira pergunta, assim, antes de eu fazer as perguntas mais direcionadas, me conta um pouquinho melhor sobre toda essa história, como que você foi morar aí onde você mora atualmente, como você chegou inicialmente. Você já me explicou algumas vezes, né, mas sempre na correria a gente nunca dá a devida atenção. Me conta um pouquinho da história sua.

M 1:

Posso falar? Pode. Olha, eu sou nascida e criada aqui em BH, Minas Gerais, e fiquei na favela. Meus pais moravam aqui, na casa dos meus pais, né? E meus irmãos foram todos crescendo e se casando, né, sendo produzidos e, infelizmente, eu sou uma adolescente muito inconsequente, tive um filho cedo, aos 15 anos de idade, então os meus pais me ampararam, me ajudaram a criar os mais velhos, entende? Mas aí meus pais vieram a falecer. Minha mãe já tem mais de 20 anos e meu pai já tem 13 anos. Ele veio a

falecer, então eu continuo na casa até hoje, entendeu? Só que de 1 ano para cá, a casa, infelizmente, ela começou a dar problemas que nunca deram, entendeu? Que foi onde apareceu água, infiltração de água, de esgoto, tudo que você imaginar aconteceu num tempo que não estava nem chovendo. Aí chamava, chamei a prefeitura, chamei Urbel, chamei a Copasa, todos os órgãos públicos que eu conheço chamei. E ninguém alegava nada, só que eu tive que descobrir todos eles, eu tive que investigar, tive que investigar. E até então abalando só o quarto meu, que é o quarto onde eu durmo. Abalou apenas um quarto, porque a laje, ela fica na parede e minha casa não tem tipo estrutura nenhuma, não tem um pilar. Meu pai, na época, antigamente não tinha isso, né? A casa era feita de barro, desses tijolos de barro. Então a estrutura da minha casa no chão era de barro. E o chão aqui é tipo “molengo”, entendeu? Tem o piso, mas o piso, ele está sendo abalado devido às “carretação de materiais”. Quando uma das vezes a prefeitura veio aqui, ano passado para olhar, veio uma pessoa que chegou a trabalhar na URBEL há oito anos atrás, segundo ele Ele falou comigo que saiu da URBEL, porque uma época, na comunidade Morro das Pedras, ele era o engenheiro lá, e teve uma forte chuva, e essa chuva matou sete crianças, o pai e a mãe. E ele tinha acabado naquela semana de passar lá e falar, que perigo tinha, mas que não ia cair outro dia, entendeu? E ele se viu no fórum, diante de um juiz, falando tecnicamente como uma pessoa da URBEL, só que isso mexeu na cabeça dele, que ele saiu, entendeu? Não está mais trabalhando na URBEL devido à consciência dele de falar isso com as pessoas, entendeu? Saber que tem um perigo, e não poder alarmar, porque é uma ordem que vem diante da URBEL, entendeu?

P.

Entendi.

M 1.

Então, depois que aconteceu isso comigo eu fiquei mais assustada com tudo que estava acontecendo, até então achei que era uma coisa mais simples, que precisava era algum tipo de construtivo, uma reforma. Foi lá onde eu fui conhecer outras pessoas. Vieram vários engenheiros em minha casa. Todos falam a mesma coisa. E o negócio foi agravando no decorrer do tempo. Em vez de ser um quarto, passou para outro quarto, hoje em dia é a casa toda. Até então, a URBEL só tinha me falado para isolar o quarto, aí depois que eles viram que o negócio estava ficando sério, mandou eu voltar para o quarto. E o que eles falaram comigo é não tem problema, vai cair, mas não hoje. Aí a Defesa Civil

vem e fala olha, você tem que procurar a URBEL, a gente mesmo vai indicar, que eles não podem deixar você aqui não. Aí fica um contra o outro. Aí URBEL vem e fala: “na Defesa Civil não tem engenheiro, entendeu? Os caras não entendem.” Aí fica um contra o outro. Aí vem a COPASA e fala: “o problema aqui é da URBEL, tem que assinar a URBEL, não é da COPASA. Na rede fluvial está tudo tranquilo.” Mas se o problema não é da COPASA, se o problema não é da URBEL, não é da Prefeitura, de quem? É meu? Entendeu? Porque não é uma coisa interna do morador, é uma coisa que está vindo depois do decorrer dessa reforma que teve aqui na favela. Foi muitos maquinários, muitas máquinas, tanto que tem pedra em cima e embaixo. E a minha casa fica no meio. Então, até então, era só a minha casa que estava nesse problema. Agora tem a casa debaixo do vizinho. Tem dois, três vizinhos embaixo. E agora o vizinho de cima. E eu continuo ainda no meio. Entendeu? Então, as vezes passa por mais um descaso por mim. A URBEL, vieram aqui, me falaram...Não, aí consegui acionar a promotoria, consegui com o Ministério Público. O Ministério Público abrigou o CRAS a proteger meus filhos, dar a gente uma, sabe, uma moradia decente. O que que o CRAS fez?! Nos mandou para um abrigo, onde ficam pessoas que estão situação de rua, usuários de drogas, mães que saem da cadeia e ficam tempo longe dos filhos no mesmo lugar ali. Então, assim, só humilhação isso aí, minha dignidade afunda. E nesse período que eles estavam brincando com a minha vida, com o meu psicológico, minha e das crianças, a casa já vai piorando. As coisas só vão piorando, porque as “ocultações” de materiais que estão acontecendo, eu ouvi da boca do próprio técnico da URBEL, que falou comigo, só que o que eles falam, eles não colocam no papel. Eles te falam algo, eles usam o terrorismo, mas na hora de colocar no papel para você lutar contra o seu direito, eles colocam lá: “e só estrutura, é só grampear, é só reformar” Entendeu? É como se a nossa palavra não fosse nada. Aí, quando você vai debater com eles, eles falam o seguinte: “nós somos mais de 140 engenheiros, nós temos e tal, tal, tal” Mas o que eles falam com a gente não é o que eles falam no papel. Entendeu? Agora, a minha última vez que estive aqui, foi semana retrasada, mês passado, um engenheiro que eu sei, ele é muito humano, ele falou comigo assim: “olha, eu sou do PA, o PA não pode fazer nada por você agora, mas o PA pode fazer com que a assistência social venha aqui, veja a forma que você está vivendo com seus filhos, porque até você fazer uma investigação, não tem como fazer com você e seus filhos aqui dentro, porque está tudo ruim.” Aí, isso o engenheiro falou comigo, até hoje não está assinado por ele mesmo o que ele falou. Até hoje não tem o papel do que ele falou. Ele devia ter mandado no meu e-mail mas eu não tenho nada. Quer dizer, eu fico com a

palavra deles, eles me alarmam. E não sai. Como agora, foi pedido por mim um aluguel moradia para eles poderem ver o que está acontecendo, e eles negaram. Negaram porque aqui não tem risco, e quando eles veem, eles veem que fica abismado da forma que eu estou vivendo, entendeu? Não dá para entender o que está acontecendo, não dá.

P.

Você diria, porque a gente sabe também, acho que você também tem essa percepção de que às vezes sai um técnico, pode ser que ele tenha, ele esteja com boas intenções, mas nem sempre ele tem condições de ajudar, às vezes ele tem limitações do que ele pode falar, do que ele pode fazer, mas em geral, como você avalia as conversas que os técnicos têm com você? Elas são esclarecedoras, digamos assim, a linguagem que eles usam é muito técnica, às vezes? Ou você acha que elas são um pouco difíceis de entender? É como se eles estivessem falando alguma outra língua? Ou não, eles falam, a comunicação existe, mas ela só não é resolutiva, ela só não ajuda em nada?

M 1.

Não entendo, o que eles falam não dá para entender, a forma que eles falam é na linguagem deles, e não dá para entender, eles estão estritamente tecnicamente falando. Conversam entre eles, falam, e quando passam para a gente, passam diferente. Não dá para entender. Toda vez que vem um técnico aqui, eu peço ajuda, um engenheiro, outra pessoa para me explicar o que eles falaram, que eu não entendo.

P.

É uma linguagem muito técnica?

M 1.

É muito técnica. Dessa vez, o que veio agora ele deixou claro: “vou pedir um assistente social que venha aqui, né, para ver a situação que você vive. Um assistente social da Urbel. “ Mas ficou só na palavra, entendeu? Ficou só na palavra. Ele não teve a palavra de chegar na Urbel, igual no meu caso, e passar para a mesa do diretor o que ele viu aqui novamente? Entende? Se ele fizesse isso, ele quebrava isso, mas não.

P.

Sim, entendo, entendo. E o inverso, você acha também que, como você enxerga o caminho inverso? A sua comunicação com ele. Eles entendem o que você está querendo

transmitir? Quando você recebe um profissional desses em sua casa, e você tenta explicar para ele qual é o problema que está acontecendo. Você acha que ele entende de volta o que você está falando, ou ele também tem uma dificuldade em compreender a linguagem com a qual você se comunica? Ou você acha que ele consegue entender, o problema da linguagem, é a questão de querer entender?

M 1.

Olha, eu vou falar para você. Eles não quiseram entender. Eles estão dizendo que eu estou errada. Eu que tenho que pegar as coisas e falar assim: “pega um pé e bate aqui.” Ai ele vem com um pé e bate e fala: “não, está oco não.”. Aí eu vou lá e pego, sabe? Uma coisa que mostro, pegando aqui agora. Ele vai começar a ficar assustado. Porque eu falo, eu já bato aqui, eu estou mostrando para eles o que está acontecendo.

Eles vêm debatendo comigo: “não, não é isso não, é assim”. Entendeu? Eles vão falar que não está acontecendo o que eu estou falando.

P.

Entendi. E você diria assim, que na maioria das visitas, essa falha de comunicação, essa dificuldade em um comunicar com o outro em uma linguagem clara, ou seja, você transmitir o que está passando, e eles responderem de maneira clara o que eles podem ou não podem fazer, o que você deve ou não deve fazer, quais são as recomendações, você acha que acaba que as visitas elas não são produtivas?

M 1.

Não, não são. Vou dar um bom exemplo. Uma das vezes quando eu estava só o quarto, com problema, até então, não tinha problema na casa nenhum. Quando era só um quarto com vazamento de água, a URBEL não falou comigo, mas sim para o Ministério Público, que fez uma proposta para mim em me dar os materiais, para mim, está olhando isso. Eu como moradora, não teve essa conversa comigo. Eu fui saber dessa proposta deles depois de um ano para o Ministério Público. Porque eu não fui procurar, eu não tinha necessidade de chegar a esse ponto.

P.

Então, houve uma conversa direto com o Ministério Público que não passou para você?

M 1.

E não comigo, e não passou para mim.

P.

Entendi. Algo que envolvia a sua casa, mas você sequer foi comunicada.

M 1.

Onde a URBEL daria o material quando era só no meu quarto. Daria o material, daria tudo isso, e me daria um técnico para estar ajudando a como fazer as coisas. Isso aí eu fui saber através do Ministério Público, porque eles não passaram nada disso para mim como moradora. Não tinha necessidade de chegar a esse agravamento, não.

P.

Entendi. E você acredita que essa opinião sua, que você acabou de falar, dessa dificuldade que há de comunicação com eles, ela também é uma opinião exclusiva sua, ou você já teve vizinhos ou conhecidos, colegas, familiares, que passaram, ou estão passando por situação similar e relataram esse tipo de dificuldade?

M 1.

Eu tenho a favela inteira do meu lado. Todos, todos, que você imaginar, eu te falo, todos passam por isso com a URBEL. Todos. Não tem um que chegue em você e fale que não vi a URBEL. A URBEL faz isso com todos. Ela não tem comunicação com nenhum morador. Eu não sou a única. Eles são negligentes, eles são desumanos. Entendeu? Eles vêm olhar as coisas tecnicamente, mas eles esquecem que estão olhando vida. Eles não têm coração, eles não se colocam no lugar do ser humano. Só vêm tecnicamente falando. Eles falam com você: “hoje não vai cair, mas amanhã é outro dia.” Entendeu? Isso é uma palavra muito dura pra você falar com um morador que não tem aonde cair morto no outro dia. Não tem como você tratar um morador nessa frieza. Olha o país que a gente passa, a mudança climática. Uma hora tá um calor, uma hora tá uma chuva, uma hora tá um vento. Nosso tempo de hoje em dia não tá tipo assim, agora é só chuva, agora é só sol. Não estamos assim mais, não. Tá tudo muito improvável. Então eles são muito duros, eles são muito cruéis. A forma de se tratar junto com um morador.

P.

Mudando um pouquinho o foco, mas nem tanto. No programa Vila Viva, que eles construíram esses predinhos, fizeram essa Via do bicão, aumentaram as ruas do morro. Você participou ou você acompanhou algum tipo de conversação da prefeitura com os moradores? Vocês foram envolvidos ou você se sentiu envolvida na decisão dessas obras ou não? Isso é uma coisa muito distante de você?

M 1.

Se eu fui envolvida quando fizeram a obra?

P.

É. De alguma forma você participou, ou colegas? Você acha que o morro, ele participou efetivamente, ele pôde participar das decisões, opinar, sugerir o que seria feito? Lógico que a gente sabe que há limitações. A prefeitura também não consegue conversar com todo mundo. Mas você acha que minimamente o Morro do papagaio, ele participou das definições dessas obras que a gente viu?

M 1.

Não. Foi só panelinha. Foi só panelinha que teve. Não colocou a população para participar, porque a intenção da população não era fazer isso. A intenção deles era acabar com a favela, fingindo que estava acabando com a criminalidade. Isso não acaba. Então não teve. Não teve participação da favela. Não teve.

P.

Panelinha, você quer dizer que algumas pessoas, algumas poucas pessoas participaram?

M 1.

Poucas pessoas influentes, sabe, um presidente aqui, um presidente da creche ali, entendeu? Só pessoas que foram beneficiadas. E todas as pessoas que participaram, toda teve a família beneficiada. Entendeu?

P.

Entendi. Você participou de algum encontro alguma vez?

M 1.

Não, nunca fui convidada.

P.

E a comunicação que às vezes se vê pela internet, o whatsapp, como é que você julga ela? Como é que você analisa? Porque imagino que de vez ou outra algum áudio, algum colega deve ter mandado algum tipo de relato ou algum material da própria prefeitura, um vídeo da prefeitura, enfim. Tem muitos anos, não é que essa obra está acontecendo aí. Você diria que era uma comunicação clara ou ela também era muito técnica ou ela sequer existia?

M 1.

Muito técnica, muito técnica.

P.

Entendi. Muitos termos de engenharia mesmo.

M 1.

Uhum

P.

Tá bom, beleza. Tem uma última pergunta aqui. Assim, em geral, esse programa de Vila Viva, ele é um programa que é dito como um programa de urbanização. Ou seja, ele visa tornar a favela um ambiente dito urbanizado. Deixar ele mais similar a outros bairros da cidade. De maneira geral, você acha é mais positivo ou negativo? A gente sabe que tudo tem pontos positivos e negativos na vida, né? Mas você acha que essas obras no final, feitas elas, elas tornam a vida pensando, não só pra você, mas como comunidade também. Ela melhora a qualidade de vida dos moradores do morro ou ela piora a qualidade de vida?

M 1.

Piora. Piora totalmente.

P.

Por que que você acha?

M 1.

Para começar, primeiro piora de quem fica. Porque para fazer tem que abalar os que ficam. Então eles fazem uma estrutura bacana, fazem rede de esgoto e os predinhos, mas para os que estão ficando, entendeu?

[trecho do áudio inaudível]

E os que estão entrando, às vezes é mais difícil. Entendeu? Às vezes a pessoa pode ter pegado de uma favela, e a diferença que o gato, ela não paga, ou é taxa mínima, já nos predinhos ela não tem. Quando ela sai da casa dela para ir para apartamento dela, o lugar dela muda. Entendeu? O espaço de vida muda. Se ela tinha um ventilador, um micro-ondas, ela não podia levar nada disso. Porque eles cobram como se fosse preço para pessoa que mora naquele bairro. Entendeu? Então alugam, vendem, não ficam. Voltam a pegar terreno de fora para fazer casa de tábuas. Entendeu? Então eu não acho que isso seja bom de jeito nenhum.

P.

E para quem se mudou para dentro dos predinhos, você acha que é melhor ou pior?

M 1.

Depende de quem. Vou dar um exemplo. Eu tenho uma minha irmã, que ela morava numa casa de dois cômodos, com três filhos. Dois meninos, uma menina e um marido.

[trecho do áudio inaudível]

Para ela, foi bom porque ela teve a oportunidade de ter um apartamento, com três quartos, sala, cozinha e banheiro. Entendeu? Então, para alguns que tem uma casa que não tem uma varanda e tal, ajudou bastante. Mas uma menina que tem um quintal ali, e um que saiu do outro, ele morreu porque tinha área, tinha tudo, de repente ele tem que ficar no prédio daquele. Entendeu? Então assim, foi bom para quem não tem. Para quem já tinha, acabou com a vida de muitos.

P.

Entendeu? Entendi. E você foi, por exemplo, uma moradora que não foi direcionada para qualquer prédio, né? Na época que começaram a decidir, olha, vai ser até aqui, essa área vai para os prédios, quem mora aqui não vai, e por aí vai. Você lembra dessa época? Houve uma comunicação clara, explicaram, por exemplo, alguém explicou, você não vai fazer parte, você não vai ser oferecido um apartamento?

M 1.

Não. Chamavam só os becos e as pessoas que iam sair para reunião.

P.

Iam sair para reunião? Desculpa, não entendi.

M1.

Chamavam as pessoas para ir na reunião dos homens, entendeu?

P.

Entendi.

M 1.

Os homens não chamavam, eu não sabia de nada. Eu sabia que eles estavam saindo.

P.

Então não teve uma, digamos assim, uma única comunicação divulgando quais seriam as regras, que é normal, né, ter regras, tem que ter, quem vai se envolver, quem não vai, tem que ter alguma lógica, né? Eles não disseminaram essa informação para todo mundo que morava no bairro, ou no morro, ou na favela, ou o que quer que seja, para que todo mundo tivesse essa mesma oportunidade de entender?

M 1.

Isso mesmo.

P.

E isso gerou expectativas para você, de alguma forma?

M 1.

Para mim, não, não gerou porque eu sabia que essa área aqui não estava para sair. Entendeu?

P.

E como que você sabia?

M 1.

Porque minha irmã ia na reunião e falava.

P.

Entendi. A sua irmã participava e trazia para você. E ela, ela, você lembra se ela, como que ela relatava essas reuniões? Se eram boas, se a prefeitura era transparente?

M.

Era. A reunião era o seguinte, eles te davam um prazo junto com a CEMIG e a COPASA. Entendeu? Para ganhar o prédio.

P.

Entendi. Beleza. Eu tenho uma última pergunta agora. Voltando um pouco lá para Defesa Civil e para a Urbel. Você relatou, né, como que a comunicação, que ela não tem sido boa, as vezes não estão produtivas. Como que você diria, o que você diria que essa falta de clareza provoca na sua vida pessoal? E, obviamente, a da sua família.

M 1

Nossa, Pedro, essa falta de clareza provoca uma insegurança muito grande. Porque...

Todo dia, eu agradeço a Deus, todo dia, de contando com a sorte. Na hora de deitar eu não sei se eu vou acordar amanhã, porque tá muito assim, tá muito... Infelizmente, eu vou te falar, eu não tenho nem dormido, porque eu tenho medo. Você entende? Aí eu fico vendo relatos de vizinhos e isso tem agitado muito na minha cabeça. Você entendeu? Então eu estou ficando muito ansiosa, eu ficando muito agitada, porque ninguém me fala nada. A última visita que eu tive da Urbel, eles me falaram de uma forma que eu fico mais medo, entendeu?

P.

Entendi. Você voltou, nesse momento, está de volta à sua casa, né?

M 1.

É porque eles viram que no relato da Urbel, até hoje, até na justiça, eles estão lá só com o quarto, entendeu? Aí eles viram que não é só isso, é a casa toda. Então quando eu vi esse técnico, ele é uma pessoa mais velha, eu vi o olhar dele assustado, quando viu as

crianças. Entendeu? Aí toda vez que alguém vem aqui, que é um técnico, e assusta com a situação, isso me assusta.

P.

E como que você acha que as crianças entendem essa situação, uma vez que elas não têm... Não há uma comunicação da Urbel diretamente com elas, ou seja, elas... Mas ao mesmo tempo, elas presenciam a conversa, né? Você acha que elas entendem o que, por exemplo, um técnico, no momento que esse engenheiro, por exemplo, que você citou, ou outro, começa a explicar a situação de sua casa, e o seu filho, sua filha estão ao lado. Você acha que seus filhos entendem o que está sendo passado? E o que eles entendem que está sendo passado, e o que isso provoca pra eles, pessoalmente?

M 1.

Olha, isso aí tá provocando seriamente um problema enorme psicológico para os meus filhos. Porque eles escutam eles tecnicamente eles falando, e depois sempre tem um que é mais humano em falar algo, eles ficam escutando. Eles estão ficando muito ansiosos. Entendeu? Eles estão ficando mais agitados. Quando sobe, eles ficam morrendo de medo. Eles querem ir até a rua, ficar ali em cima no bar que tem lá, porque é perigoso cair. Entendeu? Eles ficam totalmente inseguros. Você não tem noção.

P.

Posso imaginar. As perguntas que orientavam a entrevista eram essas. Você tem algo mais que você gostaria comentar sobre esse assunto? Que acha que possa agregar aqui à entrevista?

M 1.

Tipo assim, eu fico muito revoltada no seguinte, Pedro. As pessoas em situação de rua, só para deixar claro, porque eu já trabalhei com pessoas em situação de rua, eu sou essas pessoas. Então, eu tenho a forma de ver duas coisas. Tem, sim, pessoas que vêm de outro estado para cá para caçar emprego e não conseguem e ficam na rua. Tem família que sai, às vezes, do aglomerado devido a algo que aconteceu e vai morar na rua. Não estou discriminando ninguém. Mas, infelizmente, tem um grande número de pessoas que estão na rua que têm casa na favela e que estão na rua pra se beneficiar das coisas do governo, entende? Que em vez de procurar um trabalho. Hoje, o auxílio mendigo está a 1.200 reais. Você entendeu? Um cara que não gosta de trabalhar ele vai pra rua e vira

mendigo por quê? Ele consegue as coisas na rua, ele tem roupa, tem comida e eu falo com você, não é que dorme na rua, porque na rua ninguém dorme, a rua é uma sombra. Eu vi isso lá. Não tem como uma pessoa ficar na rua e não envolver com uma droga ou com uma cachaça, entendeu? Uma pessoa que vem ela não fica na rua muito tempo. Ela fica no albergue, ela procura o emprego, procura rapidinho e não tem jeito de sair, porque a rua é muito ruim, você entendeu? Você fica a mercê de qualquer coisa, você pode morrer a qualquer momento, entendeu? Então, as pessoas são muito acostumadas com isso. Só que o que aconteceu? A URBEL está ajudando muitas essas pessoas. Eu tenho o exemplo de pessoas que eu conheço, que ganharam aluguel da URBEL como morador de rua, você entendeu? E perderam, porque não fizeram nem procurar aluguel. Então, assim, e a gente fica vendo, pela minha vida, não só eu, tem muita mãe que está passando por isso, tem muita gente aqui no morro passando por o que eu estou passando, e eles não têm um pouco de olhar humano para essas famílias, entendeu? Ninguém está brincando de que casinha vai cair. É vida, entendeu? Ainda mais quando você envolve criança. Eu, como adulta, qualquer lugar que eu for, dormi em uma marquise, eu levanto. Como é que eu levo meus filhos? Entendeu? Então, eu penso assim, eu acho muito desumana a forma que o poder público está olhando para a gente, mulher, da casinha, do aglomerado, entendeu? Mãe solo. Eu penso dessa forma, entendeu? Não consigo pensar desse jeito. Eu acho uma dissimulação, eu acho muito preconceito, entendeu? Com a gente.

P.

Eu entendo, eu entendo. Eu não posso comentar muito aqui, porque para a entrevista, sabe? Mas, eu vou até, assim, eu entendo, compreendo 100% o que você está falando. Tem algo mais? Que eu já posso parar a gravação aqui, mas eu não vou desligar a chamada, não.

M 1.

Se vocês me lembrarem, eu sempre quis me falar. Se eu falar, eu falo. Se você me perguntar, eu falo, não? Eu estou tão indignada com esse poder público que você não tem noção.

P.

Mas, eu acho que já tem, o relato já tem muita coisa importante, sabe. Vou encerrar a gravação.

ENTREVISTA COM MORADORA 2

Arquivo: A 5 – Tempo de gravação: 30 minutos e 49 segundos

Realizada em 08 de abril de 2024 via telefone

P.

Pronto, deixa eu explicar melhor qual que é a finalidade, enfim, para introduzir um pouco de conversa. Como expliquei, eu estudo lá no UFMG e o que eu pesquiso lá no mestrado, é um pouco como que se dá essa comunicação entre os agentes de Defesa civil, Urbel, então esses agentes de engenharia, que geralmente são técnicos, engenheiros, como que se dá a comunicação deles com a comunidade. A pesquisa não tem o intuito de levantar críticas ou indicar isso ou aquilo, é muito mais de entender. E aí ideia é de até conversar com os dois lados, sabe? E aí você, como uma liderança comunitária, eu sinto que tem muito a agregar ao seu relato. Pois não só você pode ter, inclusive, algum relato, alguma experiência sua, pessoal, no passado, que você teve algum contato nessa linha com algum agente de prefeitura, como também você pode ter uma opinião formada a partir do relato de outros moradores, de vizinhos seus, aí, colegas. É por isso que, para mim, seria muito interessante coletar esse seu ponto de vista, sabe? Vai durar mais ou menos umas meia horinha, eu acho, talvez um pouco mais, pouco menos. E fique à vontade aí para falar exatamente aquilo que você sente vontade. Fique tranquila que em nenhum momento o seu nome vai ser divulgado, tá? Para nada. A não ser que você queira mesmo. Então, é pra uso específico da pesquisa, não tem nenhuma outra finalidade, então, pode ficar bem tranquila quanto a isso. Beleza, a primeira pergunta, assim, tem umas perguntas básicas aqui, queria só que você informasse também, o seu nome, obviamente, eu tenho aqui, mas a sua idade, só pra compor aqui um pouco do histórico, e como que você, há quanto tempo você mora no Morro do Papagaio, como que é esse histórico, como que você se mudou para aí, ou você nasceu aí?

M 2:

Ah, entendi. Eu tenho 45 anos e sou nascida e criada no Morro do Papagaio, eu me casei em 2015, mudei, fiquei um tempo fora, de 2015 até 2019, em 2019 voltei. Mas, assim, minha vida toda é no Morro, né, minha família é de lá, meus irmãos. Então, o tempo

todo eu estou lá. Tenho dois filhos que nasceram também aqui em Belo Horizonte e que moram lá comigo.

P:

Então, a vida inteira, praticamente, no Morro do Papagaio, né?

M 2:

Sim.

P:

Hoje você se considera uma liderança comunitária? Como que se dá essa sua liderança? Em quais frentes aí que você atua? Pergunto porque, assim, obviamente que a gente já tem um contato, mas, às vezes, pode ter alguma outra frente sua de trabalho que eu desconheça, que também pode ser interessante aqui de ter conhecimento.

M 2:

Eu não me considero uma liderança comunitária, não. Eu acho que eu trabalho com várias coisas, né, como voluntária em todas elas, mas eu acredito que eu sou só mais um mesmo, só mais uma moradora que tenta ajudar da melhor forma, né, do que está ao meu alcance. Atualmente eu sou presidente do Prointer Futebol Clube, que é um time de futebol amador da capital, que tem sede no Morro. Eu sou também agente comunitário de mediação de conflitos. Vou começar como oficina de futebol no Fica Vivo, que é um programa de prevenção de criminalidade de jovens, pelo Estado. Trabalho como colaboradora em duas hortas comunitárias, na Horta Medicinal Morro do Papagaio e na Horta Comunitária da Rua H. E também faço parte do coletivo de mulheres, que é o coletivo Moradora da Favela, e estou assumindo também, agora, a vice-presidência da Associação Esportiva do Aglomerado Santa Lúcia, que é uma associação que é a gestora ali dos dois campos que tem na Barragem. É, acho que é isso. E na igreja também ajudo com algumas ações que tem lá. Na igreja que eu frequento, né, que eu sou cristã, na igreja a palavra dá sim.

P:

Ah, sem dúvida, você é uma liderança, sim, estando neste tanto de frente. Não tenho dúvida disso, não. Para que eu possa direcionar aqui as próximas perguntas, eu queria só entender, talvez, qual que o seu histórico com esse tipo de situação, de envolvimento com

o URBEL, com Defesa Civil ou com Prefeitura. Eu de cara imagino, vejo, pelo pouco que eu te conheço, algumas possibilidades. Talvez no Programa Vila Viva, pode ser que você tenha, ao longo desses últimos anos, se envolvido de alguma forma, ou pelo menos escutado. Não sei se você já teve algum envolvimento, às vezes com o URBEL ou Defesa Civil, por questões habitacionais suas ou de familiares. E obviamente pela questão da horta você tem direto contato com os agentes. Queria que você me conhecesse um pouquinho, para além da horta, qual que é a sua experiência com esses agentes de Prefeitura?

M 2:

Olha, eu já, teve, não lembro direito qual ano que foi. Não sei se foi 2022... Que a minha irmã conversou com a Fulana, que é uma das lideranças do Morro, sobre umas rachaduras que tem lá na minha casa, sabe? Ela foi na mediação de conflitos, a Ciclana, minha irmã, e na mediação de conflitos que encaminharam ela para o setor de risco da URBEL. Só que ela não levou adiante o atendimento, não, mas foi mais por parte da minha irmã, na época, do que por parte da URBEL. A experiência que eu tenho com a URBEL, é lá com o atendimento ali daquele escritório social que tem nos predinhos. O contato que eu tenho mais é direto lá. Não pelo telefone, parece que tem... O telefone meio que geral, que a gente liga através da Prefeitura. E com questões da horta, é que eu tenho mais acesso mesmo à URBEL, por causa do beco que dá acesso lá, que dá acesso à horta e à creche, que eu converso muito com a Jussara pois a gente está até tentando fazer uma obra lá de revitalização, porque tem um barranco de um canteiro da horta cedendo, e de outro vizinho que é em frente. E eu tenho até a resposta bastante positiva. O que foi falado com a gente com essa questão da horta? É que a Prefeitura tem, não sei se a palavra correta, é cronograma de obras, e que não abrange só essa regional centro-sul, mas a cidade toda. Então tem algumas prioridades. Prioridades são por causa dos riscos. Porque isso que às vezes a demanda que a gente tem no momento não foi atendida ainda. Então eles falam muito que contam com a parceria da comunidade para organizar mutirão, que alguns serviços eles conseguem prestar, alguns materiais eles conseguem também, mas que para a questão da obra ser executada pela Prefeitura, o processo é demorado nesse sentido. O beco, por exemplo, eu estive lá no sábado, já cedeu mais um pouco, até eu e o Fulano tiramos um pouco de peso lá de umas rodas, mas está bem perigoso, né? E a gente tem conversado com a URBEL através da Beltrana, que é do escritório do social lá da barragem, mas ainda não tem uma previsão de obras.

Então eu acredito que a dificuldade maior está nessa questão das demandas, né? Não sei por que motivo demora tanto, se é por falta de profissional, não sei. Mas a experiência que eu tenho com eles no atendimento, nessa questão, é tranquilo porque eu tenho acesso, entre aspas, direto no escritório daqui, do Vila Viva, que é até através do Vila Viva que tem esse escritório ali, porque ainda não foram entregues todos os apartamentos, as desapropriações, mas a experiência que eu tenho com as meninas lá, é que o acesso lá é bem tranquilo, tem um telefone de contato, o morador que tiver alguma dificuldade de ligar pode ir lá pessoalmente para o horário comercial que é atendido, é o que eu vejo as meninas divulgarem normalmente. Eles também participam de uma reunião de rede que tem, eu faço até parte desse grupo também, que é o Grupo Rede Mundo do Papagaio. São várias instituições e aí a gente leva algumas demandas da comunidade para essa reunião e o pessoal da URBEL participa. Então, nessa reunião também eles deixam abertos os telefones de contato para quem tiver alguma demanda que pode procurá-los. Então, para mim é bem tranquilo essa questão aí. Pessoalmente, eu não procurei a URBEL na questão da minha casa, que é uma rachadura que tem numa parede lá, mas com as outras questões, por exemplo, como a questão da Gal, que é uma moradora lá também, que a URBEL atendeu. Não foi da forma que a moradora esperava, mas parece que conseguiu, tentou pelo resolver a questão de aluguel social. Acho que isso também é um pouco burocrático, devia ser mais fácil. E ela foi atendida, mas não do jeito que ela esperava. A questão de vistoria da URBEL, não sei se foi dentro do prazo. A experiência que eu tenho com a URBEL é nesse sentido mesmo, sabe? De outros moradores, deixa eu ver. Eu acho que, não. Com a URBEL não. Só eu encaminhei, mas a moça não me deu retorno, que é até na rua da minha casa, a Valquíria. Aconteceu muitas rachaduras, uns abalos lá na casa dela depois que eles fizeram, desapropriaram algumas casas e fizeram, não era um estacionamento, mas virou, porque acaba que qualquer espaço dentro da favela que tem perto da rua vira estacionamento, porque não tem garagem em casa. Ela falou que teve alguns abalos, aí eu indiquei para ela ligar lá no escritório da URBEL, no escritório social, mas ela não me deu retorno se conseguiu ou não. Acredito que ela deve ter conseguido alguma informação lá.

P.

Quando esse contato que você teve, seja para a questão da horta ou a obra da horta, você trata com algum engenheiro, algum técnico, você falou o nome de Jussara, ou

geralmente é assistente social? como que essa comunicação, como que ela se dá e com quem ela se dá?

M 2:

É com a Fulana, que eu acredito que ela seja técnica da URBEL. Ela inclusive é funcionária de uma contratada lá da URBEL, mas é ela que está tratando essa questão dessas obras aí no Morro.

P.

E a comunicação dela, você sente facilidade em entender quando ela entra nos termos muito técnicos da obra? Você sente que isso dificulta a compreensão do que ela está querendo dizer, ou não, você acha que ela consegue se fazer entender, transmitir o que ela está querendo passar, ainda que seja um técnico, ela consegue passar isso com palavras e com termos que não são tão técnicos assim?

M 2.

Ela consegue, porque ela não é do... Como é que eu posso dizer isso? Ela não é uma profissional técnica, como se fosse um engenheiro ou arquiteto. Então, através dela, ela faz contato com o setor de risco, no caso do beco, por exemplo. Então, ela consegue transmitir o que o pessoal do setor de risco tem de diagnóstico no local, no caso, no beco. Eu consigo entender perfeitamente o que ela fala. E o contato que a gente teve... Eu já tive contato com o Beltrano, que trabalha no setor de risco da URBEL, e em uma reunião, teve lá também o Sicrano. Então, eles também conseguiram transmitir para a gente o que poderia ser feito. Foi através deles, inclusive, que a gente teve a informação dessas questões, da demanda que é muito grande, e por isso que as obras ainda não conseguiram ser realizadas lá.

P.

E você sente, por parte de todos eles, uma cooperação e uma boa vontade... Não é uma boa vontade a palavra, mas uma intenção de fazer um trabalho ali em equipe? Você sente que eles também se incluem como parte daquele problema, ainda que eles tenham limitações, ou não? Você sente que não há uma... Eles não compram tanto o problema e existe um distanciamento entre o problema que é da comunidade e o problema que é deles?

M 2.

Olha como é que eu posso te explicar. Por parte do escritório social aqui da URBEL, não. Eles são bem próximos, estão tentando resolver, mas não depende deles. Depende do outro setor da URBEL, porque eu não sei por que esse povo não conversa, URBEL com a prefeitura, que se é um órgão, é parceiro do outro. Aí, o que acontece? A Jussara se prontifica, ela foi lá, tirou foto, fez vídeo, aí teve um período de chuva, após esse período, ela voltou lá, ela viu que cedeu mais o terreno, mas aí o pessoal já do risco, é que eu acho que não tem tanto essa... Não sei se a palavra correta que seria preocupação, sabe? Ele meio que faz igual eles falaram: “a gente tem, consegue material, mas não tem mão de obra. Aí vocês teriam que mobilizar a mão de obra para poder fazer um mutirão para resolver o problema”. Só que isso é complicado. Por mais que a gente queira fazer um mutirão, não é uma coisa tão fácil de organizar. Ainda mais para fazer uma obra dessa de contenção daquele terreno lá. Então, eu acho que nesse sentido eles pecam muito. Porque por mais que tenha as prioridades, ali está muito perigoso. E piorou o negócio lá. Eu fui sábado lá, piorou. O muro de cima que está solto cedeu mais, está soltando um piso lá da escada, então, assim, eu até mandei mensagem. Que a Jussara faz parte do grupo da obra. A gente pediu para ela participar por causa desse problema, desse terreno cedendo. Ela não consegue dar um retorno assim: “tem que organizar um mutirão. Foi feita alguma ação lá M 2? Está muito perigoso”. Inclusive, numa reunião que a gente teve lá, a gente chamou o pessoal da GFAO, que é a Gerência de Fomento à Agricultura Urbana, que é responsável pela horta, e a gente mostrou o perigo que está lá. Tanto que ela falou que isso já sai um pouco aqui do nosso setor. Tem que ser no setor de obras, porque lá, inclusive, está perigoso o manejo dentro do canteiro. Mas aí é essa coisa, a gente está conversando bem com eles, mas essa conversa não rende nenhum fruto, a gente fica só conversando, diagnosticando, mas não resolve o problema.

P.

E quando você fala o pessoal de obras e de risco, é o mesmo setor? É que você falou o pessoal de obra e o pessoal de riscos da Urbel. É uma mesma área?

M 2.

Não, é outra área. Tem a Urbel, o setor social, e tem a Urbel, o setor de risco. A GFAO é o setor da Prefeitura da Obra, aliás, é o setor da Agricultura Urbana. Aí a gerente, falou que tem que conversar com a Secretaria de Obras da Prefeitura, que já é outro setor, que

não tem nada a ver com a Urbel, entendeu? É um monte de setor que não conversa entre si. Já devia ter sido resolvido isso há muito tempo. Quer dizer, não há muito tempo, mas já tinha que ter sido resolvido.

P.

Entendi. E quando você falou que o tratamento social é muito diferente do pessoal de riscos, falando sobre o pessoal de riscos, o que você sente que é um fator complicador? É a terminologia que eles usam? Então eles usam palavras para poder explicar questões de difícil compreensão, porque demandam de um conhecimento técnico, que só quem é engenheiro ou arquiteto vai saber? Ou você acha que existe uma certa ocultação das palavras, ou seja, tem um discurso e ele não é claramente repassado, enfim, acho que não importaria tanto até o porquê, mas, de maneira de outra, a fala não é muito clara e isso causa um certo desconhecimento, uma incompreensão do que está acontecendo. Acho que o exemplo do beco que você deu, quando alguém de riscos se envolve em uma reunião, você que está por dentro do assunto, você fica com um conhecimento claro do que está acontecendo? Ou seja se você me dar o material, eu consigo sozinho dar seguimento e resolver a situação? Pergunto pois eles podem falar que vão dar o material, mas você pode não ter o esclarecimento suficiente para poder dar sequência, ainda que tivesse os materiais em mãos.

M 2.

Não, só com o material em mãos, eles falaram que não tem mão de obra, mas que conseguem o material. A gente não consegue fazer a obra lá, porque é muito complicado. Além do material, tem que ter um engenheiro, uma pessoa para orientar a obra em si, entendeu? Porque pode acontecer até desabar. Pode acontecer o deslocamento da terra. Sábado eu estive lá, nossa, lá é perigoso demais, não sei como a gente consegue trabalhar ali. Gente de Deus! O caminho que ela faz para poder ver se é onde está mesmo o canteiro cedendo, é perigoso demais. Porque tem muito pneu ali com terra e alguns já estão... eles não estão empilhados corretamente, nem estão fixos também, eles estão cedendo. Ali está tão perigoso, a pessoa não tem noção do quanto está perigoso ali, porque se começar a ceder a terra, vai ceder o canteiro inteiro, vai cair tudo, não só aquele pedaço que já está encostado na cerca. Eu não entendo nada de obra nem de nada, mas só de estar pisando lá, eu vi que está cedendo, sabe? Os pneus estão soltando, os que já estão na outra parte do barranco, que lá parece que são três. Eu não sei pois quando

implantou o canteiro, eu não estava lá no novo, foi 2017. Então eu não sei a obra inicial como que foi feita. Por que tem que ter tantos pneus cheios de terra lá e por que eles estão soltando, entendeu? Não sei se foram colocados lá na época ou se depois o pessoal responsável que foi colocando pneu. Eu não entendo, eu até quero procurar saber essa informação, porque tem muitos pneus soltos lá, caindo, soltando. Tem muitos pneus fixos, presos mesmo, cheios de terra, mas tem uns soltando. Eu não sei se isso foi feito de propósito, se foi feito ao longo do tempo e por que foi feito. Se orientaram a pessoa que trabalha no canteiro a fazer daquela forma, ou se não orientou, se não orientou por que não orientou. É muito complicado. O povo vai fazendo as coisas assim da cabeça dele. Eu fiquei preocupada depois de sábado que eu estive lá. Lá está muito ruim.

P.

E quando você esteve lá com o Urbel, essas dúvidas que você acabou de citar, você levou para eles? Teve abertura para você poder fazer esse tipo de pergunta? Como que esses encontros se ocorriam? Como que foi essa reunião com eles lá, essa visita?

M 2.

Eles não entraram lá dentro do canteiro, o pessoal da Urbel. Acho que eles nem viram como é que está. E eu também, nesse canteiro de cima, na época da reunião, eu não tinha tanto acesso, porque lá tem muito problema de conflito, onde tem pessoas tem conflito. E a moça do canteiro de cima gostava mais de trabalhar sozinha. Eu tive acesso a essa parte que foi sábado agora, dia 6. Mas eu acredito que essa questão dos pneus lá, não é uma questão da implantação da horta, não é questão da URBEL. Então eu não sei quem que orienta. Isso é questão da GEFAL, que é a secretaria que regulariza essa questão das hortas comunitárias. Foi implantado pela GEFAL lá, mas num terreno que foi desapropriado pela URBEL. Então eu não sei de fato, porque era um terreno que, para não virar um lixão, porque já estava o pessoal jogando muito entulho e tudo, aí a URBEL cedeu para poder fazer essa horta comunitária lá. Mas, quando implantou, eu não sei por que tem tantos pneus lá e por que foi feito daquela forma, entendeu? Porque a pessoa que é responsável lá não conseguiria colocar aquilo para trabalhar sozinha. Chegou, alguém ajudou e foi feito. Porque foi feito daquele jeito? Porque o negócio está cedendo. Eu acredito que não adianta só fazer o muro de pneu, igual o pessoal está pensando fazer. Aquele muro de pneu ali não vai segurar do jeito que o negócio está feito. Não vai, está soltando. Não adianta fazer o muro de pneu. Não dá nem para fazer o muro de pneu. Tem

que ver como é que está para descer aquela terra que já está cedendo, que já está quase descendo por si só. Se continuar chovendo do jeito que foi chover nesses últimos dias, vai descer tudo. Para depois começar essa contenção com pneu e vir acertando, sabe? Não sei. O trabalho ali é muito mais complicado. Quer dizer, pelo meu ponto de vista, que não conheço, que não sei nada do negócio, só de olhar eu falo, gente, isso aqui está perigosíssimo, está muito pior. Porque a terra é muito molhada, a terra está cedendo. Tem uns lugares que não estão... Eu não sei como é que eu posso... A terra não está compactada. Acho que a palavra é essa. Às vezes tem pneu que não está cheio de terra, então ele está cedendo. O negócio está feio.

P.

E a URBEL, então, a área de riscos, sequer foi lá fazer uma vistoria e passar orientações ou responder parte das dúvidas que você trouxe agora?

M 2.

Pois é. Eu acredito que eu vou ter que chamar de novo eles para voltarem lá. Para dar uma solução. Porque não adianta eles ficarem lá e fazendo vistoria e não fazer a obra. Porque eu acho que, se não, eles vão ter que entrar lá. Porque a gente está tentando prevenir, se não, eles vão ter que remediar, porque daqui a pouco vai descer tudo. Porque já piorou demais. Tanto o terreno... Na verdade, os dois terrenos agora piorou, pelo que eu percebi. Um pouquinho que eu fiquei lá, eu fiquei umas duas horas só lá, porque eu não consegui ficar mais tempo lá. Eu falei: "Fulana, não vamos mexer com fazer canteiro, não tem que plantar nada aqui, não. Tem que resolver essa questão desse terreno que está descendo porque fazer canteiro lá em cima vai descer tudo." Eu acredito que tem que refazer aquilo lá.

P.

Você estava presente nessa primeira reunião que a Urbel teve lá, nessa primeira vistoria?

M 2.

Eu não sei se foi a primeira, a que eu estava, porque eu pedi apoio da Associação Comunitária. Mas eles pediram isso, que se a gente organizasse o mutirão para fazer a obra, eles conseguiriam o material, porque aquele beco estava dentro, na verdade, aquele beco não estava dentro dos becos que precisam de obras lá no morro, não estava dentro

do plano de obras do Vila Viva. Como eu tenho contato com as meninas da Urbel, eu falei daquele beco, mostrei as fotos e tudo. Eles falaram: “M 2 eu fui fazer um levantamento, ele não estava, e a gente colocou. “ Então, assim, é tanta desinformação que eu não sei te falar. Se não estava no social e já estava no de risco, porque é bem antigo aquele risco lá, aquele problema, na verdade. Eu não sei, porque os setores não conversam entre si, eu nunca vi isso na minha vida. Teve um outro dia que a gente tentou fazer um mutirão, e aí precisava de conseguir caçamba. Aí eu conversei com a Associação para me indicar alguém que alugava a caçamba. Eles falaram: “mas para quem que é a caçamba?”. Eu falei: “A gente vai fazer o mutirão e aí o Urbel vai alugar a caçamba, vai ceder a caçamba...” Ele me disseram: “Mas como que Urbel vai alugar a caçamba se Sudecap tem caçamba? Por que que eles não pedem, entendeu?”. Aí já não sei o que falar. Falei, mas como a prefeitura não conversa entre si se tem esse processo lá? Precisa de caçamba? É só pedir o pessoal da SLU, que a SLU tem caçamba, eles não precisam alugar a caçamba, né? Então, assim, são umas coisas que eles não conversam entre si, eu acho que é por isso que as obras não saem. Entendi. O setor que tem que conversar não conversa.

P.

Entre eles, você sente que há uma falha de comunicação também. Às vezes, você vai pedir para o setor do social, ela não vai nem saber te orientar, porque é um assunto de outro setor, é de riscos, e aí o pessoal de risco não vai saber informar a questão de caçamba. Você sente que cada um tem ali a sua responsabilidade e eles não conversam entre si para poder propor uma solução que esteja mais completa, né?

M 2.

Isso, eu senti muito isso com essa questão ali. Porque não justifica. Como que um beco daquele não estava dentro do plano de obras do setor social? Se eles é que são responsáveis por essas obras, né, depois que teve o Vila Viva. Eu falei, não existe isso não. “Ah, mas ele está no radar da área de risco.” Então, alguma coisa está errada aí, eles não se comunicam. Eu percebi muito isso, sabe? Falta muito essa questão de um setor comunicar com o outro. Trabalham muito independente.

P.

Acho que o que eu tinha aqui na minha lista de perguntas eram essas. Você tem algum comentário adicional sobre essa questão de comunicação, de termos que são utilizados, esclarecimentos e “desesclarecimentos” das informações que estão passadas, ou seria isso mesmo?

M 2.

Eu acho que tem que ser mais claro. Não ficar usando o meio-termo, não. Tem que falar que o negócio está feio, que está arriscado, que vai ceder. Isso a gente não sabe, né? Mas só de olhar, você vê que o negócio está muito feio. A minha preocupação é que eu passo lá só quando eu vou para o campo e ainda assim não estou passando mais. Ali é caminho de criança que está crescendo e os pais continuam fazendo aquele mesmo caminho. Sabádo eu estava lá e a gente falou: “ não passa por aqui, porque a gente jogou uns galhos lá no beco.” Aí a pessoa fala: “mas vou passar aqui, se é caminho.” Eu falo: “gente, mas está tão perigoso. Até porque a gente está trabalhando aqui.” Então, acho que tem que falar isso. Até com o pessoal que trabalha na horta. Ela falou: “ah, não está cedendo tanto.” Está sim. Ela fala todo dia e não tem, sabe, essa consciência de que o negócio está muito perigoso. Que a qualquer momento você pode estar descendo a escada ou então pode estar mexendo no canteiro e o terreno pode ceder. Acho que está faltando essa... Está faltando a URBEL fazer isso. De repente colocar uma placa, meio que impedir tal acesso, que não vai atrapalhar o trânsito, porque tem outro caminho, entendeu? Para o pessoal ir para a creche. Eu acho que falta isso. Está faltando um pouco mais de cuidado com aquele terreno. Que a gente cansa de ver na televisão, né? Porque é um negócio sério de uma hora para a outra. E tem casas que podem... Tem uma casa embaixo ali que pode ser diretamente atingida por aquele barranco todo, com família e tudo mais. Eu me preocupo com isso, mas é complicado. Você conseguir fazer... A gente, igual eu, leiga. Não adianta falar com a gente, está perigoso. Ela falou outro dia, que falou que está perigoso, mas não está cedendo, não. Já parou de ceder. Não parou de ceder, não. Se o beco está só estreitando, como é que parou de ceder o negócio?

P.

Fica a dúvida, né? Você fica com a dúvida na cabeça.

M 2.

É. A horta lá com planta. Ela continua regando a horta. A terra continua sendo molhada. Mesmo se não choveu ela rega a horta todo dia.

P.

É. Eu imagino.

M 2.

É eu acredito que eles têm que olhar lá com mais cuidado. Interditar para resolver. Pois não adianta interditar e não resolver. Tem que ter uma solução pois está perigoso:

P.

Eu vou encerrar a ligação aqui.

M 2

Tá.

ENTREVISTA COM MORADORA 3

Arquivo: A 6 – Tempo de gravação: 30 minutos e 22 segundos

Realizada em 15 de abril de 2024 via telefone

P.

Pronto, agora estamos gravando. Então, eu vou começar a entrevista, como eu te disse, pode ficar bem à vontade. Afirmo a você, tá, que de nenhuma forma a sua identidade vai ser revelada, é só para fins de pesquisa, e aí eu não faço a revelação, a publicação do nome de ninguém.

M 3.

Mas pode fazer, no meu caso pode fazer, e para o meu trabalho até bom.

P.

Beleza, ótimo, bom saber. E eu vou ser bem imparcial, quero mais é te conhecer e entender um pouco da sua experiência, buscando, através do seu relato, construir aí algo de bom, algo de produtivo, para efeito de pesquisa. Para começar, você podia me falar o seu nome completo e idade?

M 3.

Tenho 39 anos, sou agente comunitária do Morro do Papagaio, região centro-sul de Belo Horizonte.

P.

Joia. Me conta um pouquinho da sua história aí no Morro, você nasceu aí, como que você passou a morar aí, sua família é daí? Me conta um pouquinho aí da sua história, brevemente.

M 3.

É, na verdade eu sou nascida e criada aqui dentro de Belo Horizonte, dentro dessa comunidade, o Morro do Papagaio. Agora, minha mãe, ela veio muito jovem, do interior de Minas Gerais, de Rio Piracicaba, para trabalhar aqui em Belo Horizonte, e acabou do trabalho tendo que arrumar um “barracãozinho” para ela, porque ela engravidou de mim. E aí foi assim que ela conheceu o Morro do Papagaio. E ficamos aqui, não teve jeito não.

Eu conheço a comunidade, cresci dentro da comunidade, e através dos problemas diários que nós moradores enfrentamos, eu decidi, após ter uns 18, 19 anos, que eu teria que fazer algo para melhorar a minha comunidade, que eu teria que não só fazer parte da comunidade, mas lutar pelos direitos dela. Então, através disso, comecei a participar dos movimentos que outras pessoas já vinham lutando antes, porque não se tinha água encanada, não se tinha uma luz decente. E aí, outras pessoas foram começando a lutar, e eu fui pegando essa caminhada e estou até hoje. Hoje, eu luto com 540 famílias contra as ordens de despejo da CEMIG, embaixo da área de servidão dela, porque essas famílias vivem aqui há 40 anos, nesse local, e a CEMIG quer tirar, mas não quer indenizar, e a prefeitura também não quer fazer nada. Porém, tem um convênio, existe um convênio de 2014, onde a CEMIG falava que era viável passar a rede subterrânea, que esse convênio foi feito justamente com o programa do orçamento participativo para poder tirar essas famílias da área de risco mesmo. Então, foi gasto, verba pública, para poder fazer essa passagem dessa rede subterrânea, e a CEMIG não cumpriu com a parte dela do acordo. A prefeitura cumpriu, mas a CEMIG não. Porém, a prefeitura não cobrou da CEMIG o papel dela. E aí, eu tenho tomado frente nessa luta que já está se arrastando dois anos.

P.

Só para eu entender, além desse apoio, dessa representação, dessa liderança que você exerce nessa luta junto à CEMIG, a sua casa também está inserida dentro dessas 540 famílias? Como que é a sua moradia hoje? Descreve um pouquinho como é a sua casa, onde ela está inserida.

M 3.

A minha casa, no caso, era numa rua bem estreitinha da comunidade, e que, no programa participativo, com a verba do programa participativo, abriu as ruas. Então, tirou pessoas de frente, todo mundo de frente da minha rua saiu e abriu mais, alargou a rua. A minha casa tem três andares. É assim, porque eram dois cômodos, minha casa era uma garagem, eram dois cômodos, e nesses dois cômodos moravam seis pessoas. Então, em comunidade, é muito comum, não dá para levantar para os lados, levanta para o alto. E aí, com muito sacrifício, muito sacrifício mesmo, eu e minha mãe trabalhamos e levantamos a nossa casa. Hoje, minha mãe é falecida, ela morreu no dia 1º de dezembro do ano passado, então, tudo que a gente tem é esse barracão. Para nós, é uma casa, mas é considerado, pela sociedade, barracões, dentro da comunidade, barracões, mas é

de alvenaria, com bom piso, boa estrutura de cozinha, boa estrutura de banheiro. E é por isso que eu luto tanto. Mesmo que a minha casa não estivesse embaixo, eu estaria lutando com essas famílias, porque não é justo deixar construir. O poder público se faz de cego, como se essas casas fossem invisíveis ao longo dos anos, para depois simplesmente chegar e falar, olha, sai e vai para a rua. Sem dar alternativa para essas pessoas, para nada. Eu não acho correto nem indenizar, porque geralmente a indenização, a pessoa não consegue nem comprar outro lar, com o valor da indenização. E quem não tem o estudo financeiro, quem não tem um preparo financeiro, uma estrutura sobre finanças, acaba gastando o dinheiro todo e acaba não comprando é nada mesmo. E aí as famílias realmente vão para o aluguel ou vão morar na rua. Então, o que a gente luta, eu, por exemplo, luto por todas essas famílias, represento elas também, é que dê um local seguro para essas famílias morarem, porque foi o combinado dessa forma. O Orçamento Programa Participativo de 2009 e 2010 foi destinado para isso, para urbanizar o Morro do Papagaio e retirar essas famílias de área de risco, e não foi cumprido. Então a minha casa é mais uma dessas várias casas do Morro do Papagaio, que tem estrutura, é casa estruturada com alvenaria, com cimento, com reboco, com gesso, é uma boa casa, uma boa estrutura, mas que não tem plano fundiário, é uma terra que não é nossa. A casa é, os blocos são, mas o terreno não é nosso.

P.

Entendi, entendi. Então, sua casa, hoje em dia, ela também está inserida numa área de risco, no caso, estou entendendo que ela não tem risco estrutural ou geológico, geotécnico. O risco é de descarga elétrica.

M 3.

Exatamente. É um risco que é 40 anos eu vivo ele, né? Porque a CEMIG alega o risco, ok. Mas quando, dentro da comunidade, não existe nenhum engenheiro técnico da CEMIG. Não existe nenhum engenheiro técnico da CEMIG que mora dentro da comunidade. Então, quando essas famílias começam a construir suas casas e a CEMIG não aparece para poder conscientizar essas famílias, não tem como essas famílias saber, olha, tal distância tem risco, tal distância não pode. Isso aí nunca foi passado dentro da comunidade. Nunca houve um trabalho dentro da comunidade para conscientizar essas famílias. E tem dois anos que eu luto em reuniões com a CEMIG e pedindo para a CEMIG ter esse trabalho dentro da comunidade. Sabe? Não só que dentro do Morro do Papagaio,

que hoje a gente já tem um coletivo com mais dez comunidades que lutam pela mesma causa. E tem que ter uma informação. E não tem. Essas casas não são construídas de madrugada e nem no meio da escuridão. Essas casas não são invisíveis. Elas são construídas ao longo dos anos. E eles permitiram. E outra coisa, é uma área de risco. E a CEMIG foi lá e colocou padrão para todo mundo. Todo mundo paga água e luz.

P.

Deixa eu te fazer uma pergunta. A prefeitura, você tem algum tipo de... Nessas reuniões, ou até visitas, não sei se existem visitas às casas, a prefeitura, através da URBEL, da Defesa Civil, ela também é presente? Ela faz parte dessas conversações com vocês?

M 3.

Ela faz parte, sim, quando é chamada em audiências públicas ou quando eu vou lá conversar diretamente com o diretor-presidente da URBEL. Mas ela é isenta. Porque ela fala, olha, nós fizemos a nossa parte. Nós não tiramos vocês, porque a CEMIG falou que iria passar a rede subterrânea. Mas, porém, como que você, antes da CEMIG assinar o convênio, você quebra as casas de onde não está risco para poder fazer tudo que o engenheiro da CEMIG pediu? Porque foi isso que aconteceu. Os apartamentos que eram destinados para essas famílias da área de risco deram para famílias que tiveram que sair de suas casas para abrir a rua, conforme o engenheiro da CEMIG pediu, para poder passar a rede subterrânea. E não cobraram a assinatura da CEMIG, sabe? Então, hoje a gente vai ter que entrar com uma ação civil pública, nós moradores. Mas quem tinha que entrar contra a CEMIG na justiça era a PBH. A PBH é que tinha que pedir de volta o valor gasto que não foi cumprido da parte da CEMIG, do orçamento participativo, porque isso é uma verba pública, uma verba nossa, que foi destinada justamente para nós moradores do Morro do Papagaio.

P.

Entendi. E nessas assembleias, nessas reuniões que você participa, como que você descreveria o diálogo com essas áreas mais técnicas? Não estou falando nem dos representantes jurídicos, né?

M 3.

É a técnica, né, engenheiro?

P.

Isso. Você diria que você sai de uma reunião dessa esclarecida ou você sai até com mais dúvidas do que quando entrou? E aí eu peço para você, eu entendo todo o histórico que está trazendo e como isso, de certa forma, é um absurdo, mas se possível que você... Eu também fico me colocando também, eu tentando colocar no papel dos outros, porque imagino também que deve ter boas pessoas que tem limitações. Mas pode também criticar, se for para criticar. Você acha que a forma como eles dialogam, eles usam muitos termos técnicos que a gente não consegue entender?

M 3.

Exatamente, tá? Exatamente, eu deixo isso bem claro. Falam língua de grego. Eu não sei se é para a gente realmente não entender, mas não conseguimos entender nada. Nada, absolutamente nada. A gente só consegue entender o seguinte, no fim, a rua termina em tal lugar. Ah, tá. E, por exemplo, quando fala de medidas, então, é completamente absurdo. Porque até para falar uma medida, por exemplo, da rua vão pôr que a medida é 3 metros de largura, algo fácil de dizer, não simplificam. Não simplificam. Sabendo que a gente não vai entender.

P.

O caminho inverso, você se sente compreendida quando você fala por parte deles?

M 3.

Sim, sim, sim, sim, sim. Na verdade, a gente tenta organizar, porque quando a gente vai fazer uma reunião com algum representante de órgão público, a gente tenta organizar o seguinte, não falamos o linguajar que falamos constantemente aqui na comunidade, porque nós temos também nossas próprias línguas, que a gente usa expressões mesmo de comunidade, periferia. A gente evita usar isso, até mesmo para não confundir eles, porque eles não vão saber. Eles não vão saber. Se eu chegar lá falando algum tipo de gíria da comunidade, eles não vão saber. Então, o que eu faço? Eu procuro ser o mais claro possível, falar o português o mais claro possível, o mais correto possível, e eles usam expressões técnicas. A mesma coisa, médico, como se eu estivesse dentro de um consultório e dois médicos estivessem conversando.

P.

Então, você se sente como se não fosse parte daquela conversa.

M 3.

Exatamente. É isso mesmo. É isso mesmo. Você sobre explicar direitinho como que não só eu me sinto, outras lideranças de outras comunidades, de outros territórios também se sentem.

P.

E você diria que isso é algo proposital ou não? Pode até ser que seja em partes?

M 3.

Acredito que não seja proposital, mas que não tenha um olhar de sensibilidade para as pessoas que moram na comunidade e que não têm conhecimento sobre isso. Se a prefeitura ou qualquer outro tipo, o estado tivesse um olhar de preocupação, já que está fazendo um trabalho dentro da comunidade, urbanização dentro da comunidade, se tivesse um olhar com preocupação de ouvir a opinião dos moradores, com certeza os engenheiros usariam outra forma de nos explicar o que eles estão fazendo, como estão fazendo. Eles não têm essa preocupação.

P.

De 0 a 10, digamos assim, desculpe essa escala, mas acho que ela é boa. Que nota você daria para o grau de cooperação por parte das pessoas representando o público?

M 3.

5. Porque ainda no caminho eu consigo encontrar pessoas boas, que não é por causa da profissão delas, mas porque elas são boas e aí tiram tempo delas para nos dar atenção, uma atenção diferenciada. Então, falo 5. Porque, às vezes, até no horário depois do expediente, tiram tempo, falam – não, Maristela, pode vir aqui, meu horário já acabou, mas vou tirar sua dúvida, entendeu? Eu falo 5 por isso.

P.

E como você se sente? Qual o tipo de sentimento, de emoção que aflora nessas reuniões, durante uma conversa ou após ela, quando você para refletir e até assimilar o que foi isso?

M 3.

Eu me sinto humilhada. Eu sinto que o racismo estrutural é jogado na minha cara o tempo inteiro. Eles não tentam nem disfarçar, nem distorcer. E isso eu digo por que, quando estou sozinha em uma reunião, sou tratada de uma forma... Quando estou com um vereador, com um deputado ao lado, o meu tratamento a mim é outro. Quando a comunidade toda vai junto para uma audiência pública, e a gente olha o rosto de cada representante de um órgão público, a gente vê que ali não tem ninguém nos representando. Mesmo eu estando ali. Mas eu sou ninguém perto deles. Tudo que eu, Maristela, argumentar como cidadã, moradora de um aglomerado, é pouco. Porque eles dizem que o lado deles está certo ou não. Pode até estar certo, sim. Mas a voz nossa, daqui da periferia, não é escutada, não é ouvida. E aí, quando não é ouvida e a gente solta um grito, quando eu digo solta um grito, faz uma manifestação para a cidade, aí somos marginalizados. Mas todas as vezes que tentamos sentar em uma mesa, somos discriminados. Então, se grita é marginalizado. Se senta em uma mesa para negociar, somos discriminados, entendeu? O racismo estrutural é isso. Faz essa divisão total. Então, eu fico indignada. Eu me sinto humilhada. Mesmo assim, eu tenho que continuar lutando, porque se nós não lutarmos por nós mesmos, não vamos conseguir nada. Mas eu me sinto muito humilhada. A pergunta foi essa? Humilhada.

P.

Sim. Perfeito, anotado. Você falou, ao longo dessa sua resposta, que não existe uma escuta. Voltando um pouquinho nisso, você acha que... Por que não existe essa escuta? Mais cedo você falou que não seria algo proposital. Por que, então, você acha, na sua opinião, que não há uma escuta, uma compreensão?

M 3.

É uma cultura da sociedade. É a cultura da sociedade. A sociedade é formada, ela acha que é formada, por quem tem poder aquisitivo. A periferia, desde quando o Brasil é Brasil, não é escutada. Isso é cultural. Por que não é escutada? Porque é para deixar de lado, é para depois. O que sobrar, a gente resolve com eles. Isso é cultural. Então, o racismo estrutural está aí. Por que existe condomínios fechados? Não precisaria existir condomínios fechados. Existe justamente para deixar clara essa divisão. Existe condomínios fechados justamente para quê? Aqui a gente está protegido. Só que esquece que isso só aumenta a violência, porque quando abre aquele portão do condomínio fechado, as pessoas da periferia, que não são ouvidas, são marginalizadas, e que muitos

vão virar marginais mesmo, vão ser aqueles bandidos que vão assaltar, que vão matar, que vão sequestrar, essas pessoas vão para aquelas portas daqueles condomínios. Entendeu? Então a violência vai aumentar, vai sair no carro de luxo, vai roubar. O menino está saindo da escola, vai pegar aquele menino. Por quê? Porque é isso. Construir muros. A sociedade faz isso. Constrói muros tentando resolver o problema. Na verdade, o problema está na desigualdade social. Não vai ser um muro que vai resolver. O muro vai só piorar a situação. Estou dando o exemplo de muro, porque isso é o relato. É o relato e está aberto para todo mundo ver como funciona a sociedade hoje em dia. Está com problema no bairro? Vamos fazer um condomínio fechado. Ali a gente coloca escola, ali a gente coloca supermercado e resolve o problema. Só que esquece que tem que abrir o portão depois. E aí? Não tem jeito. Então é cultural. É cultural. Não existe escuta ao povo da periferia por causa da cultura. Porque eles sempre acharam que o poder aquisitivo é quem manda. Então quem manda é quem tem o poder aquisitivo. Então são os bairros. O que fazem primeiro pelos bairros? O que sobrar, leva para a comunidade. Mas sem a comunidade poder reclamar. A comunidade pode reclamar? Não. A comunidade tem direito a falar? Não. Então quando hoje a gente está em século XXI, que a gente hoje pode argumentar, eles não escutam. Falam assim, pode argumentar por causa dos direitos humanos, para não ter muita polêmica, mas não quer dizer que vão ouvir. Nunca fomos ouvidos.

P.

Uma coisa muito interessante que você falou, que eu queria entender um pouco melhor, é que quando você está na presença de alguns vereadores ou políticos, há uma compreensão maior pelo serviço público da fala de vocês. Eu queria saber e o caminho inverso. Quando você está na presença de algum político em uma reunião, em uma assembleia, os representantes da área pública, da prefeitura, da CEMIG, também mudam a postura? E há uma mudança na linguagem com a qual eles falam com vocês? Ou a linguagem é a mesma?

M 3.

A linguagem é a mesma. Porém, a forma de tratamento é que muda. Então, quer dizer, se comigo fala assim: “ô M 3, X mais A é igual a 25.” Ok. Aí eu falo, “mas por que que X mais A chega no resultado de 25?”. “Porque chega, porque é assim que olha, e tudo pronto, já fizeram as contas, é isso.”. Comigo sozinha, é assim que passa. Quando eu

estou com um político, seja deputado ou vereador: “M 3, X mais A é igual a 25”. Aí eu vou e falo: “mas por que chegou a esse resultado?”. “Ah, porque juntamos a soma do mais com o menos, do B com não sei o que lá.”. Aí tem uma explicação, a explicação fica até doce, tá? Parece que está contando versinhos que a vovó cantava para a gente. Tudo fica mais claro. A linguagem é a mesma, mas tudo fica mais claro. Porque aí, ou o vereador ou o deputado fala assim: “ah, mas chegaram quando a esse resultado? Eu também gostaria de saber e tal.” Então, é diferente, sabe? A explicação... Não são rasos. Quando eu estou sozinha, eles são rasos. Quando eu estou com alguém do meu lado que representa também o poder público, aí é diferente. Eles aprofundam mais, tem mais tempo para explicação, tem paciência para explicação. Explicação que não dá em nada, mas que explica.

P.

Ficou bem entendido, né? É talvez uma cooperação maior.

M 3.

Aham, mas com certeza.

P.

Entendi. Com certeza. E minha última pergunta. Ela é muito em função, eu não sei se nesse caso também se aplica, porque, por exemplo, a M1 , que eu entrevistei, ela contou, relatou que muitas vezes os técnicos da URBEL, da Defesa Civil, visitam a casa dela, fazem uma vistoria e entregam um documento. Formalizam isso através de uma documentação. Só que a documentação não reflete o que é dito. No caso dela, ela relata que é tudo muito simplificado no papel. Você também tem, recebe, a oficialização das conversas por meio de algum documento? E, se sim, como é a qualidade desses documentos? Também é muito técnico? Você consegue depois ler e tirar todas as dúvidas sobre o que está escrito ali?

M 3.

Eu, particularmente, não consigo. É até por isso que todas as reuniões que tem atas, a gente consegue pedir documentações, por exemplo, para CEMIG, que é muito difícil a CEMIG fornecer algum documento. No meu caso, com a URBEL é mais fácil, porque é da PBH, é mais transparente, eu consigo pegar até no site, por exemplo. Algumas coisas. Mas eu peço o advogado para olhar. Nós também igual. Aqui, por exemplo, a gente faz

visita técnica de engenheiro elétrico, engenheiro que mexe com eletricidade e tal, porque a CEMIG mede da forma dela, porém aí a gente paga do nosso bolso para poder medir para ver se é mesmo. Dá divergência, por exemplo. Entendi. Dá divergência. Entendeu? Então, é lógico que ela vai puxar sempre pelo lado dela e vai sempre colocar. Nos processos mesmos, a gente não consegue ler um processo. Não conseguimos. Em relação ao que diz o engenheiro. Sobre o engenheiro, por exemplo. Não conseguimos entender nada. Nada, nada, nada. Eu tenho aqui, eu mostro para você. Não conseguimos. É impossível.

P.

E se você pede essa explicação, tampouco você recebe ela.

M 3.

Não, não recebe. Aí, nesse caso dos processos, por exemplo, não recebe. A gente é que tem que se virar, mesmo com o engenheiro elétrico, para tentar ele decifrar para a gente o que está dizendo.

P.

Entendi.

M 3.

Porque não consegue, não consegue. O nosso geralmente vem nos processos. No caso, no que eu mexo da CEMIG, que é mais com engenharia elétrica, vem mesmo nos processos, explicando. As explicações geralmente são no processo.

P.

Entendi. Maristela, as minhas perguntas que eu tinha aqui escritas eram essas. Você tem algo que você gostaria de acrescentar? Sobre o que a gente conversou? Comentário final?

M 3.

Essa iniciativa ajuda também a dar voz a essas dúvidas que a gente tem. Sabe? O porquê... Ou seja, o engenheiro, eu acho que um médico deveria fazer esse trabalho que você faz também. Porque a gente fica ali, eles ficam falando entre eles, andando dentro da nossa comunidade. Eles fazem, vamos fazer um projeto aqui. Ok. Mas qual projeto que

é? Ah, aqui a gente vai fazer uma planta muito bonita e tal. Ok. Mas como que funciona? E ninguém explica. E eles conversam entre eles. Abrem a planta, mostram a planta. Assim não funciona. Se está dentro do nosso território, se a comunidade é nossa, quem cuida dessa terra somos nós. Então, antes de tomarem uma decisão de falar o que vai ou não vai fazer aqui, é importante pedir a nossa opinião. Será que essa obra vai beneficiar realmente essas famílias, nossa terra? Ou será que é só para maquiagem e o poder público dizer que está fazendo algo aqui? Porque igual ao programa Vila Viva, aqui dentro do Morro do Papagaio, isso já foi comprovado. Uma tragédia, não deu nada certo. Deixaram 540 famílias embaixo de uma área de risco, sendo que o valor do dinheiro do programa participativo era dessas famílias. Era para construir casas para essas famílias. Então, só maquiou. Foi lá, fez uns prédios ali e maquiou. Prédios no qual, você que é engenheiro, eu já digo que está cheio de problemas. Cheio de problemas. Então, não sei se fez de qualquer jeito, mas já está cheio de problemas. Os da Serra cheia de rachadura. Teve até audiência pública, eu conversei até com a Aloysio e tudo. Eu não sou do território de lá, mas falaram que vão fazer uma manutenção e tal, mas já com rachaduras e tudo. Então, é isso, não é? Vamos maquiagem a comunidade? E outra coisa, será que realmente são bons engenheiros ou para a comunidade é qualquer tipo de engenheiro? Ou para quando é para os bairros, são outros tipos de engenheiros? São os mesmos engenheiros usados? Deixo aí uma pergunta também. São os mesmos engenheiros usados em obras dos bairros da Zona Sul?

P.

É uma boa pergunta. Eu vou encerrar a gravação mas vou continuar conversando com você. Só 1 minuto.