

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Departamento de Comunicação Social
DENISE LUCAS DA SILVA

ALÔ CIDADÃO!
INFORMAÇÃO E CIDADANIA NA PEDREIRA PRADO LOPES

Belo Horizonte
2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Departamento de Comunicação Social
DENISE LUCAS DA SILVA

ALÔ CIDADÃO!
INFORMAÇÃO E CIDADANIA NA PEDREIRA PRADO LOPES

Artigo apresentado em cumprimento às exigências do Curso de Pós-graduação em Comunicação: imagem e culturas midiáticas da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.

Orientadora: Profa. Cláudia Fonseca

ALÔ CIDADÃO **INFORMAÇÃO E CIDADANIA NA PEDREIRA PRADO LOPES**

Denise Lucas da Silva¹
Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG

Resumo

Este artigo busca elucidar como acontece o processo comunicacional no projeto Alô Cidadão, executado na Pedreira Prado Lopes. Busca também, esclarecer como a iniciativa modificou os hábitos e as relações interpessoais dos moradores. O projeto Alô Cidadão foi analisado a partir de conceitos com cidade ciborgue, funções pós-massivas e massiva, cibercultura e relações tecnossociais.

Palavras-chaves: Cidade ciborgue; função pós-massiva, cibercultura e relações tecnossociais.

Introdução

Atualmente, o telefone celular, além das suas funções básicas, possui também, uma série de outras características técnicas, que o permite armazenar, gravar e reproduzir músicas, enviar e receber mensagens, jogar, anotar recados e acessar a internet, entre outras. Desta maneira, com essas possibilidades oferecidas para o usuário, o telefone celular pode ser considerado também, como uma ferramenta de convergência de mídias, que agrupa características de várias delas. Segundo a pesquisa do Pnad - Nacional por Amostra de Domicílios - realizada em 2008, 82,1% das casas em todo o Brasil possuem telefone, o que representa mais de 47 milhões de domicílios e um aumento de 6,9 pontos percentuais em relação a 2007, sendo que deste total, 37,6% pessoas possuem apenas o celular. Com essa enorme representatividade em nosso cotidiano, o celular há muito tempo deixou de ser apenas uma ferramenta de comunicação individual e extrapolou o seu objetivo inicial, que era o de fazer e receber ligações.

Porém, como utilizar a telefonia celular em um projeto de social que tem como foco disseminação de informações? Como alternativas intermediadas pela tecnologia, como por exemplo, o celular, podem ser utilizadas, na disseminação de informações?

¹ Especialista em Comunicação e Imagens Midiáticas pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. E-mail: deniseunibh@yahoo.com.br

O Instituto Hartmann Regueira é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, que desenvolve ações de gestão e empreendimentos sociais em Minas Gerais. Seu principal foco de trabalho é o estímulo à prática da responsabilidade social empresarial e mantém parcerias com as seguintes entidades na execução de seus projetos: Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais, Fundação AVINA, FIEMG - Federação das Indústrias de Minas Gerais -, Oi Futuro, Fundação Roberto Marinho, Instituto Unibanco, Banco Mundial e Spring Wireless, entre outros.

Dentre os inúmeros projetos que o Instituto mantém, um dos destaques é o Alô Cidadão!, que consiste na emissão, via internet para celulares brevemente cadastrados, de informações referentes a vagas de emprego, cursos, atividades comunitárias, campanhas de vacinação, cultura, entre outras. As mensagens, devido aos suportes de envio (internet) e recebimento (aparelho de celular) são claras e curtas, procurando sempre passar o essencial da informação: endereço, telefone, e-mail ou site.

Dia 01/7

Alo Cidadao!Tem + de 15 anos, esta cursando ou concluiu o 2o grau e quer fazer cursos/palestras GRATUITAS?Av. Amazonas,314/1001-Centro.Inf.:33240134².

Dia 02/7

Alo Cidadao!Pre-Estrelia GRATUITA do filme: "Paulo Gracindo,o Bem Amado". HOJE, 21h10,no Usina Unibanco de Cinema-Rua Aimores,2424-Lourdes.Inf.:33375566.

Dia 06/7

Alo Cidadao!Cursos GRATUITOS no setor de comercio e servicos. Inscricoes: Av. Joao Pinheiro,495-Funcionarios, das 9 as 17h.NAO PERCA!

O Alô Cidadão! começou a sua atuação em 2006 na Pedreira Prado Lopes, favela da região noroeste de Belo Horizonte e, desde maio deste ano, nos aglomerados Alto Vera Cruz e Taquaril. Na Pedreira, o Instituto cadastrou 200 celulares, de moradores e prestadores de serviços dentro da comunidade. O cadastro é feito através do preenchimento de uma ficha de inscrição, na qual os moradores fornecem algumas informações como escolaridade e preferências de informações a serem enviadas. O presente projeto se refere a execução do Alô Cidadão! na Pedreira Prado Lopes.

Para Cláudia Cunha Ribas e Paula Ziviani (2007), em Redes de informação: novas relações sociais, a informação é uma das condições fundamentais para o desenvolvimento da

²Os textos enviados pelo projeto Alô Cidadão não são acentuados graficamente.

cidadania. Ribas e Ziviani afirmam que a discussão sobre o direito ao acesso à informação pertence a uma esfera mais ampla, que extrapola o seu caráter legal e político. Desta maneira, o projeto Alô Cidadão oferece os serviços de lazer, educação e cultura, porém, de maneira indireta, através da informação de onde encontrá-los de maneira gratuita. É essa ação comunicacional, o chamado projeto Alô Cidadão, que o presente artigo pretende analisar, demonstrando como o mesmo acontece e quais são suas principais deficiências.

O espaço urbano e as novas tecnologias

A telefonia celular surgiu em 1983 nos Estados Unidos da América e chegou ao Brasil na década de 1990 e vem cada vez mais tomando espaço na vida das pessoas. Desde os primeiros aparelhos, que pesavam cerca de 800 gramas e tinham 25 centímetros, a telefonia celular passou por várias mudanças, de formato, tamanho, peso e também, nos serviços oferecidos pelas operadoras. Se antes os usuários tinham apenas a possibilidade de ter um aparelho de comunicação móvel, hoje, eles podem mandar e receber mensagens, armazenar dados como músicas e vídeos, acessar a internet e, também, produzir conteúdo. Os aparelhos celulares da contemporaneidade são telefones, rádios, TVs e computadores. Com essa vasta gama de possibilidade, podemos considerar o telefone celular como uma importante ferramenta de convergência e de circulação de informações no mundo contemporâneo. Um exemplo de como o aparelho celular pode ser utilizado como mecanismo de recepção de informações, é o projeto Alô Cidadão. Ao contrário de serviços de informações oferecidos por operadoras e empresa midiáticas, que o usuário paga para utilizar e tem informações generalizadas, no Alô Cidadão, o serviço é gratuito e as mensagens repassadas são selecionadas de acordo com a necessidade deste público. Através de pesquisas anuais, o Instituto Hartmann Regueira, proponente do projeto, detecta quais são as necessidades deste público.

Segundo André Lemos (2005), no artigo Cidade – Ciborgue. A cidade na cibercultura, esses avanços tecnológicos, como o advento do celular, vêm influenciando, de maneira significativa, o comportamento das pessoas e, também, redimensionando as relações entre as mesmas. Essas novas relações no espaço urbano, mediadas por aparatos tecnológicos são o que autor denomina de cidade-ciborgue:

A cidade-ciborgue é a cidade da cibercultura, preenchida e complementada por novas redes telemáticas - e as tecnologias daí derivadas (internet fixa,

wireless, celular, satélites, etc.) - que se somam às redes de transporte, de energia, de saneamento, de iluminação e de comunicação. Devemos compreender a cidadeciborgue como um híbrido, composto de redes sociais, infraestruturas físicas, redes imaginárias (Westwood e Williams, 1997), constituindo um organismo complexo, cuja dinâmica está atrelada às novas tecnologias da cibercultura, próximo da metáfora do ciborgue (Lemos, 1999). A cidade sempre foi um artifício e hoje essa artificialidade está presa nas garras do digital. (LEMOS, 2005:2)

Entretanto, o autor chama a atenção para o fato de que, apesar dessas características serem mais fortes na contemporaneidade, ela é existente em todos os tempos, desde o surgimento da primeira cidade. Para Lemos (2007), no artigo *Cidade e mobilidade. Telefones celulares, funções pós-massivas e territórios informacionais*, ela, a cidade, sempre foi e sempre será um mecanismo, uma máquina imaginária e um artifício (Lemos, 2007), fruto da cultura. Podemos considerar que a cidade como nós a conhecemos hoje, é fruto do processo de urbanização que iniciou-se no século XIX, e que, no século XX amadurece estabelecendo-se como cidade-mundo na era pósindustrial. Como organismo híbrido, a cidade existir em um mundo de informações binárias, regidos pelos princípios cibernéticos (somente poderia Lemos:2007). Isso, por que, o homem como um ser de cultura, tem a capacidade de construir complexas relações sociais, que são consequência do ato de viver em comunidade com os seus semelhantes em meio aos constantes avanços tecnológicos:

A cidade é um artifício, uma máquina imaginária e concreta, que coloca em sinergia processos complexos de transporte e comunicação. Este não é um fato novo e desde as primeiras necrópoles primitivas, passando pelas cidades medievais, pelas cidades do renascimento, pelas cidades modernas da era da eletricidade, das redes de comunicação (telégrafo, rádio e TV) e do automóvel, até as cidades contemporâneas do ciberespaço, o que está em jogo é a dinâmica complexa das diversas redes tecnossociais (Musso, 1997; Castells, 2000; Mumford, 1998, Blanquart, 1997). Desde as primeiras cidades, esta relação, que é própria cultura, se dá pela circunscrição artificial do mundo natural, consolidando a própria humanidade. A cidade é uma grande máquina artificializante. (LEMOS, 2005:3)

Lemos ressalta que essa artificialidade nas relações é uma característica típica do homem, e a cidade, a sua grande máquina artificializante. Essas relações tecnossociais³ estão se tornando cada vez mais complexas com os avanços tecnológicos, que possibilitam o acesso e a proliferação de informação e conteúdo e também, do surgimento de uma sociedade virtual,

³ Termo utilizado por André Lemos para descrever as relações sociais mediadas por aparatos tecnológicos.

em que questões como governo eletrônico, cibercidadania, exclusão e inclusão digital, ciberdemocracia entre outros.

Hoje as atividades dominantes da sociedade em rede (finanças, administração, serviços, comércio, mídia, entretenimento, esportes, etc.) estão organizadas em volta da lógica dos espaços de fluxos, enquanto a maioria das formas de construção autônoma de significado, identidade e resistência social e política foram e estão sendo construídas no ciberespaço, mas também, e cada vez mais, em torno dos espaços de lugar. As tecnologias móveis formam comunidades ancoradas no lugar como mostra Rheingold (Rheingold, 2002). A grande questão dos anos a vir será como fazer dessa inter-relação de espaços uma ferramenta de redemocratização, de aquecimento do espaço público, de melhoria da cidadania e da vida social como um todo (Lemos, 2000; Aurigi et Graham, 1998; Eisenberg e Cepik, 2002) (Lemos, 2005: 8).

O advento dos primeiros aglomerados urbanos faz surgir também uma importante relação, que é a da cidade e as mídias de massa. Segundo Lemos (2007), essa relação surge a partir do século XVI, com a formação da opinião pública, primeiro através dos jornais, depois, pelos meios audiovisuais como a TV. e o rádio (Lemos, 2007).

A evolução do binômio cidade-comunicação acompanha o desenvolvimento das tecnologias de comunicação. Se as cidades da era industrial constituem sua urbanidade a partir do papel social e político das mídias de massa, as cibercidades contemporâneas estão constituindo sua urbanidade a partir de uma interação intensa (e tensa) entre mídias de função massiva e as novas mídias de função pós-massiva. (Lemos, 2007:127)

Para Lemos, a função massiva é a centralização de informação, com o controle editorial do pólo de emissão por grandes empresas e conglomerados da mídia. As mídias de função massiva têm grande importância na formação do público, na formação de opinião pública e também, um papel social relevante. O autor as define como aquelas que são voltadas para a massa, para pessoas que “não as conhecem, que não estão juntas espacialmente e que assim têm pouca possibilidade de interagir (Lemos, 2007:124).” Já as mídias de função pós-massivas, são baseadas em redes telemáticas, que possibilitam a qualquer pessoa, em qualquer lugar do planeta, se conectar, receber e produzir conteúdo, sem depender, necessariamente, do financiamento de grandes empresas ou conglomerados midiáticos. Outra diferença apontada pelo autor é o fato de que a mídia massiva segue o fluxo de um para todos, ou seja, existe uma ordem hierárquica na organização e no direcionamento da informação/conteúdo. Por outro lado, a mídia pós-massiva, segue o fluxo de todos para todos ou bidirecionais, em que não há uma hierarquia fixa na organização e direcionamento das informações, possibilitando maior oportunidade de criação, pois seus produtores não necessitam de uma base territorial geográfica e dominam todos os processos de criação.

O projeto Alô Cidadão pode ser caracterizado como uma mídia pós-massiva e, ao mesmo tempo, massiva. Pós-massiva, devido à circularidade da divulgação das informações e do dispositivo utilizado e massiva, por que é voltada para um público de nicho específico (moradores da Pedreira) e também, devido à hierarquia das relações estabelecidas dentro do projeto. Entretanto, em relação ao celular, Lemos lembra que a função pós-massiva não está diretamente ligada ao dispositivo de emissão e recepção, pois essas características, um para todos e todos para todos, independem do suporte midiático, como os portais jornalísticos que desempenham um papel massivo e as rádios comunitárias que desempenham funções pós-massivas (Lemos, 2007).

ALÔ CIDADÃO:

UMA NOVA POSSIBILIDADE DE INTERAÇÃO NO ESPAÇO URBANO

Pedreira Prado Lopes

Considerada como a favela mais antiga de Belo Horizonte, Pedreira Prado Lopes, tem a sua história confundida com a própria história da capital mineira. Localizada na região Noroeste da capital, as margens da Avenida Antônio Carlos, era o local de onde se retirava as pedras para construção da capital mineira e seus primeiros habitantes foram trabalhadores oriundos do interior mineiro, que vieram em busca de trabalho. Entretanto, nesta nova cidade não tinha espaço para esses trabalhadores braçais, que acabaram empurrados para fora da Avenida do Contorno e fixando residência dentro do próprio local de trabalho: a pedreira⁴

O padrão de ocupação da Pedreira é extremamente denso, com 8.900 moradores em uma área de 141.000 m² com um forte processo de crescimento vertical. O sistema de esgoto é precário com redes deterioradas e escoamento a céu aberto, sendo que o abastecimento de água é interrompido com frequência nas partes mais altas da vila. Outro problema são as extensas áreas com afloramentos rochosos sujeitas a desmoronamentos e escorregamentos, o que faz com que muitas moradias estejam em área de risco. O acesso viário na Pedreira é precário, devido às obstruções e escassez de vias. Segundo dados disponíveis no site da URBEL – Companhia Urbanizadora de Belo Horizonte – 66% das famílias residentes na Pedreira Prado Lopes, recebem de 0 a 3 salários mínimos, sendo que, em relação à escolaridade, 73,1% da população completaram o primeiro grau; 6,2% completaram o

⁴ Segundo depoimentos contidos no livro *Becos da Memória, Desenhos da Cidadania: Pedreira Prado Lopes - a vila no trajeto de sua história oral* de Núbia Braga Ribeiro.

segundo grau; 0,7% cursaram supletivo; 0,1% possuem curso superior ou mais e 18,8% não têm escolaridade nenhuma.⁵

Atualmente, a Pedreira está passando um processo de urbanização através do Programa Vila Viva. As intervenções contam com recursos da ordem de R\$37,4 milhões do PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) e foram norteadas pelo PGE – Plano Global Específico elaborado pelos técnicos da Urbel em 1998⁶. O PGE é um estudo aprofundado da realidade da comunidade, abordando os eixos urbanístico, ambiental, social e da situação fundiária, com participação ativa dos moradores em todas as suas etapas através do Grupo de referência. Na época, foram apontados problemas como o ambiente insalubre, pobreza e exclusão social, violência, infra-estrutura básica insuficiente, a precariedade habitacional e a dificuldade de acesso.

Uma característica forte desta comunidade é a ação do tráfico de drogas. A Pedreira é dividida em cinco áreas distintas que são dominadas por facções diferentes, o que causa dificuldade, porém não impede que a população se movimente dentro dela, principalmente os jovens e adolescentes, que mesmos sem terem envolvimento com o tráfico, podem ser alvo de violência por serem oriundos de uma área rival. Em se tratando de serviços públicos, a Pedreira conta com uma escola profissionalizante, três escolas de ensino fundamental, uma UMEI – Unidade Municipal de Ensino Infantil, um pré-primário e berçário, um posto de saúde, e também, atuação de programas específicos do governo do estado, como o Fica Vivo! Núcleo de Mediação de Conflitos e o CRAS – Centro de Referência a Assistência Social.

A circulação de informações na comunidade é feita geralmente por meio do “boca a boca”, fixação de cartazes e panfletos em postes e comércios locais, faixas nas principais entradas e via de acesso e também, pela publicação do jornal comunitário local Fala Pedreira, que é um dos parceiros do Instituto na execução do projeto, pois repassa informações que chegam até a ele. É nesse contexto que o Instituto Hartiman Requeira implantou o projeto Alô Cidadão.

⁵ e ⁶ Dados disponíveis no site da UBERL:

http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pIdPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=urbel&tax=8178&lang=pt_BR&pg=5580&taxp=0&idConteudo=25660&chPlc=25660 acessado no dia 30 de novembro às 17h.

Alô Cidadão

O Instituto Hartmann Regueira, é uma associação fundada e certificada como OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - desde 2003. O Instituto é composto por profissionais de diversas áreas, como desenvolvimento e gestão de negócios, terapia educação, ciências sociais, comunicação, direito, administração de empresas e tecnologia da informação, entre outras. Com essa equipe e com os consultores acionados conforme a natureza dos projetos que desenvolve, o Instituto Hartmann Regueira tem como principal linha de atuação o desenvolvimento de empreendimentos sociais e o fortalecimento da gestão no Terceiro Setor. Os principais parceiros do Instituto são: a Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais, a Fundação AVINA, a FIEMG - Federação das Indústrias de Minas Gerais -, o Oi Futuro, a Fundação Roberto Marinho, o Instituto Unibanco, o Banco Mundial e a Spring Wireless, entre outros.

O primeiro contato do Instituto com a comunidade da Pedreira Prado Lopes se deu antes da criação do mesmo. No início de 2002, Cecília Hartmann Regueira, fundadora do Instituto, foi convidada pela Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte, a integrar uma equipe multidisciplinar cujo objetivo era o de fortalecer o papel do então Colégio Municipal de Belo Horizonte, junto à comunidade da Pedreira Prado Lopes. O convite surgiu devido ao alto índice de violência e problemas internos pelos quais o colégio estava passando.

Nesta equipe multidisciplinar, Cecília Regueira atuava como terapeuta familiar, trabalhando junto aos pais, tentando aproximá-los do trabalho realizado dentro do colégio. Essa atividade inicialmente desenvolvida internamente e voltada para um pequeno grupo foi o passo inicial para a criação do Instituto, que aconteceu em 2003. Segundo Daniel de Araújo, coordenador do projeto, o que levou a sua criação foi a dificuldade de circulação de informações, percebida por Cecília Regueira, quando ainda trabalhava no Colégio Municipal:

As comunidades de alta vulnerabilidade vivem um problema crucial: o isolamento. Embora tenham acesso a rádio e televisão, e embora teoricamente os meios de comunicação em geral estejam nas casas de todos, a elas dificilmente chegam informações direcionadas às suas demandas. Deixam, por desconhecimento, de freqüentar espaços culturais com entrada gratuita, de usufruir de atividades de lazer, de participar de iniciativas comunitárias locais.⁷

⁷ Depoimento dado por Daniel de Araújo em entrevista realizada por e-mail no dia 29 de setembro de 2009

Para execução do projeto, o Instituto optou por utilizar jovens moradores da comunidade, tanto para recolher informações junto aos moradores, entidades e comerciantes, quanto para cadastrar os celulares. Desta maneira, os jovens escolhidos passaram por treinamento e participaram de oficinas de formação, sendo que os mesmos, já participavam de algum tipo de grupo organizado, por isso, possuíam maior facilidade de penetração dentro da Pedreira.

Porém, o que é o Alô Cidadão! O projeto consiste no envio de mensagens de serviço público, como vagas de emprego, shows e peças de teatro gratuitas entre outras. A plataforma de envio das mensagens é a internet, por isso a limitação de celulares cadastrados de 400 (200 na Pedreira e 200 no Alto do Vera Cruz), pois o Instituto Hartmann Regueira possui uma parceria com um provedor que fornece 10.000 mil mensagens por mês. Para não ultrapassar esse limite, o atendimento do projeto foi dividido entre 400 usuários, sendo que cada usuário recebe 25 mensagens por mês, totalizando 10.000. Essa é a primeira adequação por qual o projeto passa não do sentido da mensagem, mas sim da abrangência de execução, limitando-se a 200 celulares cadastrados.

Segundo Patrick Charaudeau (2006), em sua obra o “O discurso das Mídias”, o dispositivo, ao ser utilizado como plataforma midiática, formata a mensagem e com isso, contribui para lhe conferir um sentido (CHARAUDEAU, 2006:105). Desta maneira, o ato de comunicação se faz em um ambiente físico que impõe restrições para a realização deste ato. Cada situação de comunicação predispõe de um contrato, que se associa a um dispositivo particular, que são as condições materiais para o ato da comunicação. Esses dispositivos são maneiras de pensar as articulações dos vários elementos que formam uma unidade comunicacional. Porém, esses dispositivos não apenas servem de suporte para as mensagens, mas em certa medida, também lhes conferem sentidos e formato. Sem eles, não haveria interpretação possível da mensagem. Assim, o dispositivo é um ou vários tipos de *materiais* que é utilizado como *suporte* com o auxílio da *tecnologia*. No material, o sistema significante toma forma, através da oralidade, da escrituralidade, da gestualidade e da iconicidade.

O suporte funciona como um canal de transmissão fixo ou móvel, como o papel ou as ondas sonoras. Já a tecnologia, regula a relação entre os diferentes elementos do material e o suporte (SANTAELLA, 2003). No Projeto Alô Cidadão, o dispositivo de recepção utilizado é o celular e a plataforma de envio é a internet. As informações, para serem utilizadas nesses dispositivos (tanto o de envio, quanto o de recebimento), tiveram que passar por adaptações. As mensagens são curtas, pois a plataforma de envio é a internet, através do SMS - Short Message Service - que restringe os textos a 148 caracteres com espaço, por mensagem

enviada. De acordo como Lúcia Santaella (2003:22) “as mídias adaptam seus produtos de acordo com o seu mecanismo tecnológico”. Desta maneira, existe uma adaptação da informação (mensagem) à sua plataforma de receptora (celular). Sendo assim, as mensagens curtas e diretas e contêm o essencial (telefone para informações, e-mail de contato e endereço) para que o receptor possa procurar informações mais aprofundadas:

Mensagem enviada como solicitação de divulgação

Cinema na Praça apresenta: A gangue está em campo. Dia 27 de julho, às 18 horas, na Praça Santa Cruz, em frente ao posto de saúde Nagib Saliba. Não Perca! Iniciativa: CCLAO, Núcleo de Mediação de Conflito, Fica Vivo!, GEPAR, CCLAO e CRAS-PPL. Informações: 3277 649 com Viviane Cipriano.⁸

Mensagem adaptada para o Projeto

Alo Cidadao! Cinema na Praça. Exibição do filme "A Gangue esta em campo"
Dia 27/07, as 18h, na Praça Santa Cruz - em frente o posto de saúde. Não perca! Inf.3277 649

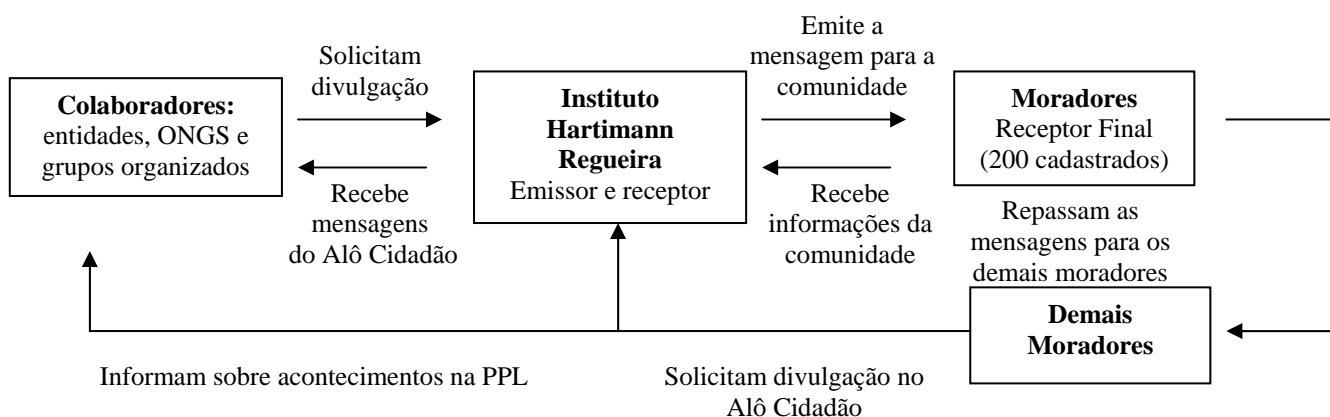
Como podemos perceber, a informação sofreu uma redução de conteúdo, mas não de sentido, permanecendo o essencial. O cadastro dos moradores pelo projeto Alô Cidadão é feito por três jovens que são oriundos de projetos sociais existentes na comunidade. Desta maneira, eles têm maior facilidade em transitar nas áreas da comunidade e também, de abordar os moradores, por serem conhecidos por quase todos. Um dos problemas apontados pelos executores do projeto foi a “dificuldade” em mapear qual tipo de mensagem os moradores gostariam de receber. Se no início do projeto todo tipo de mensagem era divulgada, através das primeiras pesquisas de satisfação, foi possível verificar qual é o tipo de mensagem esse público específico gostaria de receber. Por se tratar de uma comunidade dita como carente, o Instituto priorizou mensagem de vagas de emprego, cursos, oficinas e espetáculos culturais gratuitos. Essa escolha feita após a pesquisa, pois foi identificado que a população tem dificuldade de acesso a essas informações e também, que a divulgação possibilitou que a população frequentasse teatros e shows, fato que antes não era possível por falta de informação.

Vera França (2009), no artigo “Paradigma da Comunicação: conhecer o quê?”, chama a atenção para a especificidade do olhar na comunicação poder ser alcançada através da interseção de três dinâmicas básicas: a produção de sentido, o quadro relacional (relação entre os interlocutores) e a situação sociocultural (contexto). Na execução do projeto Alô Cidadão!, a comunidade da Pedreira Prado Lopes não só é a receptora das mensagens, mas

⁸ Solicitação de divulgação feita pelo Centro Cultural Liberalino Alves de Oliveira

também é a fornecedora dessas informações, o que torna o projeto dinâmico e, de certa forma, interativo.

As mensagens são enviadas para o instituto, entretanto, as informações são coletadas em diversas fontes, inclusive, dentro da própria Pedreira. O projeto possui um correio eletrônico e telefone para que os moradores e entidades atuantes dentro comunidade possam utilizar para solicitar a divulgação de informações. Desta maneira, podemos concluir que o processo comunicacional é de *mão dupla* - existe participação da comunidade, já que além de serem realizadas pesquisas para saber qual tipo de mensagem o público quer receber, esse mesmo público pode solicitar que informações sejam divulgadas, e *hierárquicas* - centralidade das decisões no Instituto:



As informações divulgadas fluem de maneira circular, partindo dos colaboradores e moradores para o Alô Cidadão, que as formata e emite para um número determinado de celulares cadastrados, que, por sua vez, repassam para os seus conhecidos, amigos, vizinhos e familiares, reforçando desta maneira, muitas vezes, residentes em outros locais de Belo Horizonte, os laços sociais. Segundo Lemos (2005), esse tipo de prática comunicacional pode ser considerada como a de pós-massiva, pois libera o pólo-emissor permitindo uma troca comunicacional de todos para todos, proporcionando interação entre os envolvidos e maior circulação de informações:

A nova estrutura midiática, aberta, multidirecional permite a expressão autônoma através da liberalização do pólo da emissão. Esta ocorre pela forma "todos-todos" do fluxo de informações das redes telemáticas que estabelece um sistema de trocas de mensagens fora do padrão "um-todos" das mídias de massa (Lévy, 1997). (Lemos, 2005:8)

Durante julho, agosto e setembro, foram enviadas 63 mensagens, delas, 10% foram solicitações que partiram da comunidade, como podemos observar abaixo:

Dia 13/8

Alo Cidadao! Apresentacao GRATUITA do Grupo Giramundo, teatro de bonecos. SABADO, 10h30 e 15h, no Parque Municipal. Inf.: 32774161. NAO PERCA!

Demanda do Grupo Giramundo

Dia 20/8

Alo Cidadao! Gripe Suina: nao passe as maos no rosto, olhos, nariz e boca. Lave as maos. Tossiu ou espirrou? Cubra o nariz e a boca. Inf.: 08002832255.

Demanda do Centro de Saúde Nagiba

Salib

Dia 22/8

Alo Cidadao! O Secretario de Estado de Defesa Social convida p/ a apresentacao da "Caravana Comunidade Segura 2009". AMANHA, 09h30, no Albergue Municipal.

Demanda do Núcleo de Mediação de

conflitos

Dia 10/09

Alo Cidadao! Curso de Mobilizacao Comunitaria. Inscricoes ate HOJE! Va ao Programa Mediacao de Conflitos-Rua Arariba, 235. VAGAS LIMITADAS! Inf.: 34225567.

Demanda do Núcleo de Mediação de conflitos

Dia 10/9

Alo Cidadao! Possui filho(s) c/ idade entre 0 e 5 anos? Se sim, inscreva-o(s) p/ concorrer a uma das vagas na rede municipal de ensino. Inf.: 32778646.

Demanda do Núcleo de Mediação de conflitos

Entretanto, apesar desta circularidade das informações, o projeto centraliza, de maneira hierárquica, a emissão das informações no Instituto Hartmann Regueira. Assim, apesar da comunidade colaborar com o repasse de informações, essas, antes de chegar ao usuário, passa pelo grifo e avaliação do Instituto. E mais, as solicitações de divulgação feitas pela comunidade, são, em grande parte, realizadas por órgãos públicos como as escolas e de grupos organizados, que por sua vez, recebem informações de moradores. Desta maneira, o Alô Cidadão também possui características de função massiva. Segundo Lemos (2007), “por função massiva compreendemos um fluxo centralizado de informação, com o controle editorial do pólo da emissão, por grandes empresas em processo de competição entre si, já que são financiadas pela publicidade” (Lemos, 2007:124). O projeto Alô Cidadão é de nicho, voltado para um grupo específico, hierárquico, pois é ligado de forma direta ao Instituto Hartmann Regueira e também, financiado por grandes empresas, como o Instituto Oi Futuro e Unibanco, Fundação Roberto Marinho, Banco Mundial e a Spring Wireless. Desta maneira, o projeto possui características tanto da função massiva, quanto da função pós-massiva, o que para Lemos, é muito comum nas mídias contemporâneas:

A cibercultura instaura assim uma estrutura midiática ímpar (com funções massivas e pós-massivas) na história da humanidade onde, pela primeira vez, qualquer indivíduo pode produzir e publicar informação em tempo real, sob diversos formatos e modulações, adicionar e colaborar em rede com outros, reconfigurando a indústria cultural (Lemos 2007:126 *apud* Lemos 2003).

O projeto Alô Cidadão, como mídia mista (massiva e pós-massiva), incentiva a circulação das informações na comunidade. Segundo a última pesquisa do Instituto Hartmann Regueira, das mensagens enviadas nos três meses analisados, 96,62% dos entrevistados afirmaram que repassam as informações divulgadas pelo Alô Cidadão, o que demonstra que o projeto se transformou, em certa medida, em uma rede comunicacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Daniel de Araújo, coordenador do projeto Alô Cidadão, “embora a comunidade da Pedreira Prado Lopes tenha acesso a rádio e televisão, e que teoricamente os meios de comunicação estejam nas casas de todos, dificilmente chegam informações direcionadas às suas demandas”⁹. Desta maneira, essa comunidade deixa, por falta de conhecimento, de frequentar espaços culturais com entrada gratuita, de usufruir de atividades de lazer e de participar de iniciativas socioculturais dentro da própria comunidade. A Pedreira possui um jornal local, o Fala Pedreira, que circula mensalmente e por isso, não consegue suprir a necessidade diária de informações direcionadas diretamente para esses moradores.

Através das pesquisas de satisfação realizadas pelo Instituto Hartmann Regueira, foi constatado que ocorreu uma mudança no comportamento dos moradores. Um exemplo disso é que, mesmo quando não existe interesse por parte do usuário cadastrado em ir a um determinado evento, este repassa a informação, principalmente, para aquelas pessoas que ainda não são beneficiadas pelo projeto. Outra demonstração de adesão é que equipamentos dentro da comunidade criaram espaços especiais (murais), para mensagens enviadas pelo projeto. Desta maneira, podemos considerar que o projeto Alô Cidadão

⁹ Depoimento dado por Daniel de Araújo em entrevista realizada por e-mail no dia 29 de setembro de 2009

consegue romper o isolamento informacional que essa comunidade vive, oferecendo informações específicas para a demanda da comunidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Sites

Instituto Hartmann Regueira
www.hartmannregueira.com.br

URBEL
www.portalpvh.pbh.gov.br

Documentos Digitais

LEMOS, André. *Cidade –Ciborque. A cidade na cibercultura.* Disponível no endereço <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/cidadeciborgue.pdf>
Acessado no dia 24 de novembro às 16h.

SIMÕES, Paula Guimarães, *Para uma abordagem das interações comunicativas.* Disponível no endereço <http://www.versoereverso.unisinos.br/index.php?e=10&s=9&a=87> acessado no dia 24 de novembro às 17h.

Livros

CHARAUDEAU, Patrick. *Discurso das Mídias.* São Paulo: Contexto, 2006.

FRANÇA, Vera. *Paradigmas da comunicação: conhecer o que?* Publicado em: Estratégias e culturas da comunicação/Luiz Gonzaga Motta....(etc tal.). Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

FRANÇA, Vera. *Interações comunicativas: a matriz conceitual de G.H. MEAD.* Texto apresentado à Compós no GT “Epistemologia da Comunicação” em junho de 2007. (p. 1-17) (versão mimeo)

LEMOS, André. *Cidade e mobilidade. Telefones celulares, funções pós-massivas e territórios informacionais.* Matrizes, v. 1, n. 1, 2007.

MAIA, R. C; FRANÇA, V. *A comunidade e a conformação de uma abordagem comunicacional dos fenômenos.* In: LOPES, M. I. V de; FUENTES N, R. Epistemologia da comunicação. Rio de Janeiro: Ed. PUC Rio; São Paulo: Loyola, 2003. cap. 1. p.187-204.

RIBAS, Claudia da Cunha e **ZIVIANI**, Paula: *Uso da Informação no contexto das redes sociais*. © **ETD – Educação Temática Digital** , Campinas, v.9, n.2, p.1-19, jun. 2008 – ISSN: 1676-2592.

RIBAS, Claudia da Cunha e **ZIVIANI**, Paula: *Redes de informação: novas relações sociais* Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación www.eptic.com.br, vol. X, n. 1, enero – abr. / 2008

RIBEIRO, Núbia Braga. *Becos da Memória, Desenhos da Cidadania: Pedreira Prado Lopes - a vila no trajeto de sua história oral*. 1. ed. Belo Horizonte: Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais, 2001. v. 01. 265 p.

SANTAELLA, Lucia. *Culturas e artes do pós-humano: da cultura das mídias à cibercultura* - São Paulo: Paulus, 2003