

# A importância do diálogo como instrumento de cidadania em processos de comunicação pública com as comunidades de baixa renda<sup>1</sup>

## *The importance of dialogue as an instrument of citizenship in public communication processes with low-income communities*

### **Beatriz Dornelles**

E-mail: biacpd@pucrs.br.

Professora Dr<sup>a</sup> do Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) com Pós-Doutorado em Jornalismo, pela Universidade Fernando Pessoa (Portugal). Membro do Grupo de Pesquisa do CNPQ intitulado História da Imprensa. Projeto de pesquisa em andamento, financiado pelo CNPq, sobre a Imprensa do Interior na Era Digital.

### **Fernando Biffignandi**

E-mail: biffignandi@yahoo.com.

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Comunicação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Arquiteto e urbanista do Departamento Municipal de Habitação de Porto Alegre, Mestre em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).

### **Resumo**

Este artigo analisa a comunicação realizada entre o poder público e as comunidades de baixa renda, refletindo sobre os seus mecanismos, a partir de uma Análise de Conteúdo. O estudo buscou contribuir com a promoção e participação cidadã, através da comunicação e informação, analisando a realidade de 46 indivíduos de duas comunidades de Porto Alegre identificadas como abaixo da linha da pobreza. Os resultados negativos revelaram a inadequação do formato adotado pelo ente público. O trabalho confronta as deficiências a partir de uma visão transdisciplinar, visando encontrar alternativas que qualifiquem o processo através do diálogo como instrumento de inserção social cidadã.

**Palavras-chave:** comunicação pública, cidadania, educomunicação.

### **Abstract**

This article analyzes the communication between the municipal government and low-income communities and reflects on its mechanisms on the basis of Content Analysis. Based on a survey of two communities in Porto Alegre, the study intends to contribute to citizen promotion and participation, through communication and information, by analyzing the reality of 46 individuals in those communities. The negative results reveal the inadequacy of the format adopted by the public entity. The work examines the deficiencies from a transdisciplinary point of view, aimed at finding alternatives to improve the communication process through dialogue as an instrument of social inclusion.

**Keywords:** public communication, citizenship, educommunication.

### **Introdução**

Esse trabalho apresenta resultados de uma pesquisa sobre Comunicação Pública (CP)<sup>2</sup>, promovida pelo poder

público, e sua relação com populações de baixa renda<sup>3</sup>. A reflexão teve como ponto de partida uma pesquisa científica (Biffignandi, 2013) realizada junto a moradores de

1 Trabalho apresentado no DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul – Intercom-Sul, realizado em Curitiba, entre 26 e 28 de maio de 2016.

2 Devido ao uso repetido, o termo “Comunicação Pública” será apresentado neste artigo de forma abreviada – CP.

3 O trabalho considera comunidades de baixa renda aquelas habitadas por indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade sociocultural, vivendo na linha da pobreza. Como indicador de baixa renda, utilizou-se o indicador do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) como a linha de até meio salário mínimo mensal (R\$ 880,00 – 2016) e renda média familiar, *per capita*, para os meses de julho de cada ano (Fonte: IPEA).

duas vilas populares da cidade de Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul, quais sejam: Vila Vale do Salso e Vila Chocolate. Nelas, a comunicação foi analisada tendo como referência o direito à informação digna para moradores que habitam áreas degradadas da periferia da cidade. Direito consagrado, acima de tudo, pela Constituição brasileira<sup>4</sup>.

A pesquisa, do tipo quali-quantitativa, objetivou a busca de alternativas que identificassem as questões relativas ao direito à informação, através dos processos de comunicação. Analisou-se a relação entre um órgão público municipal, responsável pela habitação de interesse social, e seu público-alvo, as comunidades mais pobres da cidade. Os procedimentos metodológicos foram selecionados de forma a proporcionarem respostas às seguintes questões: De que forma as comunidades de baixa renda recebem as informações técnicas repassadas pelos técnicos? Qual o grau de eficiência desse relacionamento? O resultado é satisfatório? O estudo buscou contribuir com a promoção e participação cidadã, através da comunicação e informação, analisando a realidade de 46 indivíduos das comunidades citadas anteriormente, com representatividade significativa e características distintas, a fim de garantir a amostragem necessária para análise do tema.

Direcionadas para o campo da comunicação interpessoal, foram elencadas três categorias de análise: a) exclusão social decorrente do uso de linguagem instrumental (a decodificação dos termos técnicos); b) estereótipo da pobreza marginal (a carência cultural relacionada ao grau de pobreza do indivíduo); c) o poder da língua – preconceito social ou linguístico? O trabalho adotou como método a Análise de Conteúdo, descrita por Bardin (2011), e seu conjunto de técnicas para coleta e interpretação dos dados, a partir de pesquisa bibliográfica e documental; entrevistas com técnica de Grupo Focal (questionário aberto, aplicado de forma escrita, aos moradores de cada comunidade); e entrevistas de formato aberto com líderes comunitários. A partir dos resultados apontados, constatamos a urgência na busca de alternativas que possam corrigir uma grave deficiência estrutural no processo de relacionamento entre o poder público e as camadas mais desassistidas da sociedade, detectada neste estudo.

Os dados apresentados justificam a preocupação ao descrever um triste cenário, onde 76% dos entrevistados afirmaram ter dificuldades para compreender a linguagem utilizada pelos agentes públicos (relatada como difícil), quando a informação técnica lhes era repassada (Biffignandi, 2013).

Questionados a respeito de seu grau de entendimento sobre os temas abordados em cada reunião realizada com os técnicos, sobretudo no momento em que os projetos

eram apresentados, 74% dos participantes da pesquisa afirmaram ficar com dúvidas ou não entender nada. O alto índice apresentado reforça a presença de incompatibilidade na transmissão/recepção no relacionamento com os indivíduos pesquisados. Outro quesito importante relatado na pesquisa trata do formato utilizado durante a exposição das informações. Para 89% dos indivíduos, é necessário que haja mais clareza nas apresentações, entendidas por eles como de difícil compreensão. As respostas revelaram, também, a necessidade de pensar a CP de forma plural e inclusiva, de acordo com os preceitos constitucionais, agregando os valores identitários e de vivência comunitária, reivindicados por 80% dos indivíduos pesquisados.

Ao identificar os principais pontos de análise nesse processo, a pesquisa detectou o sentimento de exclusão dos moradores na dinâmica do formato de comunicação empregada, uma situação configurada como um dos maiores entraves no cumprimento das políticas públicas, pela simples ausência do diálogo. A deficiência, explicitada pelos moradores ao longo da pesquisa, desqualifica o processo de comunicação existente e torna obrigatório repensar o procedimento, prevendo a participação comunitária como elemento referencial da participação popular.

Ainda que a pesquisa, em sua integralidade, apresente outras distorções no campo da CP, os resultados acima mencionados já recomendam a urgência de um debate em torno do tema. Nosso estudo evidenciou carência das práticas adotadas na CP, ao criar barreiras no âmbito do referencial humano, fundamental no processo dialógico entre as comunidades carentes e o poder público, como promotor da cidadania. A simples confrontação entre o direito à informação e a interpretação das respostas torna-se um sinalizador valioso do processo, apontando elementos que permitem avançar na proposição de novos instrumentos que favoreçam a inclusão social, considerando o formato de CP praticado pelo poder público.

A análise dos dados coletados mostrou que existe uma pressuposição equivocada por parte de muitos profissionais de que o conhecimento técnico, aprendido nos meios acadêmicos, deve ser assimilado facilmente (ou, pelo menos compreendido) por cada morador de uma comunidade carente. É necessário, pois, agregar ao conhecimento técnico a subjetividade presente na sabedoria comunitária, visando à abertura e à combinação de novas ideias que fortaleçam a cidadania de forma plena. Nesse sentido, lembrando afirmação de Santos (2006, p. 107), “somos um arquipélago de subjetividades que se combinam diferentemente sob múltiplas circunstâncias pessoais e colectivas”.

A partir dos problemas apontados, entendemos que revisar esse procedimento é uma grande oportunidade que o ente público tem de participar ativamente, dividindo o poder decisório do repasse das informações e trabalhando de maneira conjunta com a comunidade.

4 O direito à informação encontra-se consagrado no artigo 5º da Constituição Federal, através do inciso XIV (BRASIL, 1988, p. 5).

## Corrigindo um passivo histórico

A história nos mostra que a questão social no Brasil tem sido marcada por muitas injustiças. O período de crise vivido teve sua origem no acesso social desigual, agravado pelos diversos modelos econômicos, implantados nas últimas décadas, que ocasionaram o aumento do desemprego e a conseqüente redução do grau de satisfação da população mais pobre. Aspectos como a concentração de renda, desigualdade social e desemprego fizeram com que grande parte da população ocupasse as áreas de cidades menos valorizadas, projetando sua vida na informalidade e em assentamentos irregulares, que ocasionaram uma ruptura nos padrões de qualidade de vida, inclusão social e cidadania.

Ao aludir ao princípio da cidadania, é importante referir sua vinculação em nosso trabalho como um forte instrumento de conquistas civis e sociais, sobretudo no segmento das camadas mais pobres da população. A participação, de modo direto ou indireto, tem na cidadania o seu instrumento de representação da identidade, fortalecida na aceitação como ser social, especialmente no que se refere aos direitos universais de determinados grupos da população, incluindo a comunicação.

Atingimos, então, o fulcro de nossa reflexão: a deficiência nos processos de repasse da informação, através de uma CP, promovida pelo poder público. Nesse ponto, insere-se a importância de debater os formatos de comunicação, como tema de relevância no campo da ciência social contemporânea, fundamental na condição existencial de todo ser humano e cada vez mais presente na vida das pessoas. Entendemos que seja oportuno incluir no debate a memória histórica de sua vivência e cotidiano como ferramentas estratégicas de comunicação social, voltadas à construção da cidadania.

A compreensão da CP como um direito humano e constitucional, automaticamente, classifica-a como a interface entre um governo e sua sociedade que, em última análise, é por ele gerenciada. Para Brandão (2006), essa é uma vertente da CP que considera obrigação do Estado e do governo estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos. Essa passa a ser uma forma legítima que um governo possui de prestar contas de forma pública e transparente. De outra parte, a CP, vinculada ao poder público, também pode ser compreendida como canal de comunicação institucional com a sociedade, para que o cidadão possa acompanhar o trabalho do ente governamental e, por meio dele, contribuir com ideias e participar da elaboração das leis de interesse coletivo. A autora considera que “o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos político, econômico e social, em suma, provoca o debate público” (Brandão, 2007, p. 5).

Por conseguinte, é possível compreender a CP como uma ferramenta de ação comunicativa voltada aos interesses da cidadania, que tem como princípios básicos garantir o direito da informação e da participação, tendo na responsabilidade da manutenção desse espaço um elo de inserção social. Nessa lógica, Koçouski refere que a CP também tem como um dos seus objetivos “promover a cidadania e mobilizar o debate de questões afetadas à coletividade, buscando alcançar, em estágios mais avançados, negociações e consensos” (Koçouski, 2012, p. 92).

Brandão (2006) esclarece que essa é uma nova forma de manifestação que aparece no cenário político brasileiro (e de outros países) como uma promessa de participação mais ativa e consciente dos cidadãos. Todavia, em nosso entender, essa é uma responsabilidade que não se encerra simplesmente com a criação de códigos e aplicação de leis. Ao contrário, é apenas uma parte da política pública de inserção. Essa deve referendar a aplicação e a real participação da sociedade na condução do complexo processo, presente no direito à informação pública, mas sempre consagrando sua identidade e vivência comunitária em cada etapa do processo.

A valorização da identidade e da vivência comunitária, nos processos de comunicação, deve respeitar as suas variações geográficas, simbólicas ou tecnológicas, seja na cidade formal ou nos aglomerados urbanos marginalizados, conhecidos por favelas. Entendemos que a reavaliação do processo reforça o papel do técnico como agente social promotor de cidadania. Por essa razão, é necessário abrir espaço no universo fechado dos gabinetes públicos, dedicando uma visão mais humana a esse grupo de pessoas em situação de vulnerabilidade, que, devido à condição de vida e de exclusão social, tem na incapacidade de compreensão dos termos técnicos sua dificuldade maior.

## Uma visão transdisciplinar

Percebemos, pois, que o avanço do debate das práticas sociais dentro da CP e da transparência, como pressuposto da cidadania, pode adotar uma postura dialógica que satisfaça o dever público de informar a sociedade, passando necessariamente por uma abordagem transdisciplinar dos processos comunicacionais e conhecendo o público que fará parte do diálogo. A CP é um processo complexo e, por essa razão, em contínuo desenvolvimento. Reconhecer as deficiências existentes no formato da CP instiga-nos a retomar a consciência transdisciplinar da *construção do saber* como uma estratégia para a criação de políticas que permitam uma informação de qualidade para a sociedade, sobretudo para suas camadas marginalizadas. Como destaca Morin (1996, p. 7), “o problema do conhecimento é um desafio porque só podemos conhecer, como dizia Pas-

cal, as partes, se conhecermos o todo em que se situam e só podemos conhecer o todo, se conhecermos as partes que o compõem”.

A complexidade, dentro do processo transdisciplinar, representa um convite ao diálogo entre os diversos campos do saber, onde aqueles que detêm o conhecimento passam a dividi-lo de forma saudável, não imposta, mas livre e esclarecedora. A transdisciplinaridade passa a ser um poderoso instrumento que nos ajudará a compreender a realidade social na qual estamos inseridos, a partir de sua visão plural e inclusiva, uma metodologia aberta, fundamental no complexo e delicado processo de abordagem que resulte em uma CP de qualidade.

Ao conceber que a CP é uma atividade desenvolvida, prioritariamente, com o dever de transmitir a informação à sociedade, podemos evidenciar sua complexidade tomando como base a necessidade do relacionamento interpessoal para a efetivação do processo. O pai do Paradigma da Complexidade, Edgar Morin (2003), enfatiza que comunicar é fazer comungar. O Pensamento Complexo passa a ser uma alternativa para compreender o mundo moderno, reconhecendo os avanços da ciência, mas reivindicando uma nova maneira de articular a elaboração do conhecimento, compatibilizando os valores humanos (comunicação, arte e filosofia) aos saberes múltiplos, existentes na sociedade.

Morin (2002) entende que a complexidade aprende com a multidimensionalidade, através do processo interativo, humano e solidário, operando a “rotação da parte ao todo, do todo à parte, do molecular ao molar, do molar ao molecular, do objeto ao sujeito, do sujeito ao objeto” (Morin, 2002, p. 433). Logo, podemos admitir que esse processo complexo (de inúmeras alternativas) somente terá sucesso na escolha da linguagem adequada para cada transmissão de mensagem. Uma ação que pressupõe, necessariamente, um pensamento que reúna o que está separado e compartimentado, que respeite o diverso sem deixar de reconhecer as individualidades, separando as interdependências a fim de valorizar o diálogo.

Nesse sentido, Canclini afirma que “uma das novidades dos estudos urbanos e de comunicação é a tendência em entender a cidade em relação aos processos de comunicação e a vinculação desses à trama urbana” (Canclini, 2002, p. 41). Ou seja, a cidade deixa de ser compreendida apenas como cenário para a habitação e o trabalho, como mero espaço de organização espacial, lugar de assentamento da indústria e dos serviços. Ao trabalhar com grupos de indivíduos em situação de vulnerabilidade social, é obrigação do poder público conhecer as variáveis que concorrem para a compreensão dos fenômenos que cercam a relação comportamental do ser humano e seu ambiente (construído ou natural), admitindo a necessidade de buscar alternativas adequadas para cada transmissão de mensagem. É fundamental considerar a história de vida

e a capacidade de compreensão de cada indivíduo marginalizado, até a própria construção de sua identidade.

O poder público deve reconhecer nos indivíduos valores culturais presentes (ainda que fragmentados), ligados de forma intrínseca à sociedade. A construção do processo comunicacional de forma participativa talvez seja a alternativa que melhor preserve a autonomia de cada comunidade envolvida, dentro de um plano que promova o desenvolvimento socioeconômico necessário à sua manutenção. A produção do conhecimento deixa de ser concebida em apenas um sentido, uma vez que seus efeitos retornam realimentados diretamente nas causas.

Ao aceitar que o conhecimento também pode ser adquirido no cotidiano, através das experiências de vida, é correto admitir que sua concepção passe por um caminho de tentativas, erros e acertos, até chegar a um consenso ideal. Analisando as deficiências presentes no relacionamento dos técnicos com os indivíduos em situação de vulnerabilidade social, fica evidente a ausência de condições estruturais para o desenvolvimento interpessoal e social, pela ausência de diálogo.

Moscovici (2003) adverte que a percepção e descrição de sentimentos são habilidades de comunicação, favorecendo a compreensão pessoal mútua, na medida em que cada uma das partes transmite suas particularidades, individual ou coletivamente, revelando as impressões importantes, presentes no relacionamento, de forma clara e espontânea.

Sabemos que, em seu processo evolutivo, o homem articula o desenvolvimento através de informações baseadas em experiências e trocas construídas em seu cotidiano, produto da memória social, transmitida ao longo das gerações. Com a evolução das civilizações, foram sendo desenvolvidas novas habilidades técnicas e científicas que permitiram ao ser humano expandir sua perspectiva de mundo. Porém, ainda que os avanços culturais, científicos e tecnológicos façam parte do desenvolvimento das grandes nações, elas não eliminam a forte presença das práticas populares, seus vínculos e significados, compartilhados pelos grupos socialmente excluídos: o saber comum oriundo no cotidiano das comunidades. O termo cotidiano é conceituado de diversas maneiras por alguns autores, dos quais podemos citar alguns importantes, como Michael de Certeau, Henri Lefebvre e Agnes Heller.

Em seu livro *A invenção do cotidiano: artes de fazer*, Certeau (2003) destaca a importância de valores como tradição, linguagem e símbolos e de que maneira os indivíduos se apropriam e se reapropriam destes elementos em sua vivência cotidiana. Para o autor, essas “maneiras de fazer constituem as mil práticas pelas quais usuários se reapropriam do espaço organizado pelas técnicas da produção sócio-cultural” (Certeau, 2003, p. 41).

Por outro lado, a visão lefebvriana a respeito do cotidiano e cotidianidade procura relacioná-la com a socieda-

de de forma a evidenciar, a partir de sua essência, elementos de conhecimento e conexão (fio condutor) das suas constantes transformações. Para Lefebvre, “o cotidiano é o humilde e o sólido, aquilo que vai por si mesmo, aquilo cujas partes e fragmentos se encadeiam num emprego do tempo” (Lefebvre, 1991, p. 31).

Heller (1992), por sua vez, revela o grau de importância dado ao cotidiano, afirmando que ele simboliza a vida humana por inteiro, ao se produzir e reproduzir continuamente, trazendo consigo os limites de espaço e vivência, como *locus* de produção dos acontecimentos e de onde emana o sentido basilar da socialização. Na concepção da autora, a vida cotidiana é a vida do homem por inteiro; participa em todos os aspectos de sua individualidade e de sua personalidade. “Na vida cotidiana colocam-se em funcionamento todos os seus sentidos, todas as suas capacidades intelectuais, suas habilidades manipulativas, seus sentimentos, paixões, ideias e ideologias” (Heller, 1992, p. 17).

Podemos considerar, então, que a apropriação dos saberes adquiridos por cada indivíduo, em seu núcleo familiar ou comunitário, passa a ser a garantia de sua estruturação. Uma raiz simbólica de sua formação, adquirida ao dividir o mesmo espaço e contexto social com os seus mais próximos. O cotidiano passa a representar, dessa forma, o ambiente social onde vivem e interagem, definem suas trajetórias e compartilham o conhecimento comum, no relacionamento com seus amigos ou vizinhos, gerando um espaço de um simbolismo riquíssimo ao agregar valores que vinculam laços históricos, como o poder e o saber comunitários.

Por todas as razões expostas, entendemos a necessidade de que a CP, quando dirigida aos indivíduos que se encontram em estado de vulnerabilidade social, volte seu olhar de forma compreensiva sobre a produção dos conteúdos e forma de comunicação (linguagem empregada), respeitando, em sua aplicação, os conhecimentos particulares, adquiridos no cotidiano dos cidadãos que nela vivem. Temos, então, que os valores identitários se dão a partir da apropriação dos hábitos característicos presentes em cada grupo, em um processo de socialização no qual cada indivíduo adquire seu espaço de pertencimento, sendo capaz de desenvolver a sua personalidade e ser admitido por seus pares. Maffesoli (2004) compreende a socialização não só como algo ligado à comunicação, mas também às relações sociais instauradas no cotidiano entre os sujeitos. A relação com o social fortalece o compartilhamento de seus interesses comuns. Maffesoli encara a comunicação como o cimento social, que une as pessoas e as mantém em sintonia coletiva; “é a cola do mundo pós-moderno [...] pela qual percebemos que não podemos nos compreender individualmente, mas que só podemos existir e compreendermo-nos na relação com o outro” (Maffesoli, 2004, p. 20). Parece evidente que essa forma

de comunicar, antes de tudo, reflete o ambiente social onde vivem; afinal, o uso de um vocabulário que não é próprio de sua cultura dificultaria ou mesmo impediria o relacionamento com seus amigos ou vizinhos.

Hall (2005) afirma que não importa quão diferentes seus membros possam ser, em termos de classe, gênero ou raça, uma mesma cultura tenderá sempre a unificá-los numa identidade cultural, como se pertencessem à mesma família. Esse pensamento nos remete a uma visão de que, no diálogo cotidiano, são construídos os novos saberes, importantes na produção de uma identidade.

Por essa razão, a vivência cotidiana passa a ser respeitada, tendo na CP um interlocutor preocupado em reunir experiências em prol da construção conjunta da gestão da informação, reconhecendo a sua importância dentro da esfera pública, legitimando sua efetiva aplicação e concorrendo para a inserção social, através da integração dos saberes técnico (legal) e comunitário (popular). Como resultado, Duarte (s. d.) adverte que cada ação se resume no compromisso pleno de fazer com que a sociedade ajude a melhorar a própria sociedade, estimulando a conscientização da necessidade da comunicação a partir de uma lógica que pretende unir o atendimento dos interesses sociais de fato ao direito constitucional, legal.

### Adequação da linguagem ao diálogo

Quando a CP se vale da linguagem científica, gramaticalmente mais objetiva do que a linguagem corrente, ela encobre as diferenças étnicas, sociais, históricas e ideológicas, essenciais, a nosso ver, em uma relação comunicativa.

A organização das sociedades e suas condições econômicas podem refletir o padrão de cada variedade linguística adotada, trazendo consigo uma infinita composição, registrada (sob a forma de escrita e fala), como o resultado das diferenças geradas em cada ambiente produzido. Por essa razão, a CP deve se adequar às heterogeneidades presentes no necessário diálogo entre o poder público e as comunidades mais pobres.

É cabível reconhecer, então, que o ato de comunicar como instrumento de compreensão mútua requer o uso de uma linguagem adequada. Essa deve traduzir exatamente as ideias e pensamentos, onde os termos usados compõem um sentido comum, de acordo com as necessidades de expressão, próprias do diálogo. Vista por este ângulo, a linguagem culta passa a ser uma barreira formal para as comunidades carentes, com alto grau de deficiência intelectual perante as orientações de um interlocutor técnico, especializado, que representa a CP. Tomando como base essa situação, é fácil entender que a clareza deveria ser componente obrigatório não apenas na linguagem, mas em todos os materiais produzidos e

entregues às comunidades de baixa renda, permitindo o nivelamento na compreensão, através da sua decodificação técnica. As condições em que a fala se produz tem viva influência sobre a forma que ela toma para atender às necessidades do momento.

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

### O diálogo como superação de barreiras na comunicação

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

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

Morin (2003) esclarece que a comunicação se valoriza a partir da multiplicidade cultural, constituindo novos polos onde novas humanidades possam crescer a partir desse

intercâmbio. Por conseguinte, é importante a prática do diálogo, utilizando os saberes individuais como parte do conhecimento, de forma consensual, equalizando a vivência social presente na diversidade.

Outro pensador, Jesús Martín-Barbero, um dos principais nomes da escola latino-americana de comunicação, entende que o ato de mediar significa fixar entre duas partes um ponto de referência comum. Assim, dialogar consiste em lançar uma palavra com a expectativa de uma resposta do outro e não de um eco, uma ressonância, mas uma manifestação que possa levar a uma conversa. “O diálogo se tece sobre uma base de pronomes pessoais que formam a textura da subjetividade”, explica Martín-Barbero (2014, p. 33).

Trata-se de uma nova filosofia de pensar e agir, em que o técnico abdica da exclusividade do saber, abrindo espaço também para o aprendizado mútuo, uma conjugação de fatores de alcance múltiplo, através da flexibilidade presente no relacionamento dialógico, onde o “saber comunicar” passa a depender dos conhecimentos preexistentes, originados no contexto da interpessoalidade. Uma nova concepção aplicada ao campo da comunicação, onde é possível o aprendizado, através do descobrimento do potencial criativo existente em cada indivíduo, invertendo a ordem hierárquica da difusão do saber através do envolvimento comunitário: a educomunicação.

### A educomunicação como alternativa formadora

O termo educomunicação foi cunhado inicialmente pelo pensador Mario Kaplún, que pensou a comunicação integrada à educação como um novo campo de intervenção na promoção de mudanças políticas e sociais. Kaplún (1984) evidencia a ideia da comunicação como promotora de desenvolvimento cidadão ao considerar que o diálogo assume fundamental importância nesse processo de inclusão social.

*Esses grupos nos mostram que uma democracia orgânica e participativa deve ser construída de baixo para cima, com o povo como protagonista central. Assim, a democratização da comunicação deve começar (e terminar) no diálogo participativo do pequeno grupo local (Kaplún, 1984, p. 10, tradução nossa)<sup>5</sup>.*

Dessa forma, a comunicação se alia à educação, agindo como instrumento de organização, fortalecendo a ideia do

5 “Estos grupos nos muestran que una democracia orgánica y participativa debe construirse desde abajo, con el pueblo como protagonista central. Así, la democratización de la comunicación debe comenzar (y terminar) en el diálogo participativo del pequeño grupo local” (Kaplún, 1984, p. 10).

coletivo e respeitando as individualidades, preservando, porém, a realidade social de cada comunidade.

Soares (s.d.) coloca a educomunicação como um conjunto das ações voltadas não apenas ao planejamento, mas também à implementação e à avaliação de processos e produtos destinados a criar e fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos. Soares (s.d.), p. 1) acredita na qualificação do “coeficiente comunicativo das ações educativas”, ao desenvolver o espírito crítico dos usuários, utilizando para tanto a informação nas práticas educativas.

Por essa razão, a educomunicação transforma-se como grande aliada para que todo indivíduo, mesmo o de menor cultura, como o morador das comunidades populares, supere suas dificuldades e adquira capacidade de intervir na realidade em que vive. A educomunicação pode ser considerada uma via de inserção social, ao procurar desconstituir as práticas alienantes e possibilitar o resgate da experiência de vida, a partir das narrativas cotidianas de cada comunidade, como legítimo direito humano. Ao evidenciar os processos educacionais, impossível não destacar a grande contribuição de Paulo Freire e sua proposta diferenciada, enfatizando os fundamentos éticos no aprendizado como elemento transformador dos indivíduos segregados socialmente.

Freire enfatiza o papel da comunicação como transformadora dos homens em sujeitos, tendo na educação o elemento compartilhado para a construção de conhecimentos. A comunicação será o produto das relações dialéticas entre os indivíduos e seu mundo. O seu legado conjuga a essência da pedagogia às práticas transdisciplinares, buscando um diálogo capaz de suscitar nos indivíduos o desejo da construção de um mundo melhor, através das transformações sociais, com ênfase nas práticas educativas. Na concepção do filósofo e educador, “somente o diálogo, que implica um pensar crítico, é capaz também de gerá-lo. Sem ele não há comunicação, e sem essa não há verdadeira educação” (Freire, 1987, p. 47).

Para Freire, o diálogo passa a compor um produto histórico ao produzir um movimento construtivo da consciência “que, abrindo-se para a infinitude, vence intencionalmente as fronteiras da finitude e, incessantemente, busca reencontrar-se além de si mesma” (1987, p. 9). O educador continua seu pensamento afirmando que “O isolamento não personaliza porque não socializa. Intersubjetivando-se mais, mais densidade subjetiva ganha o sujeito” (Freire, 1987, p. 9). Assim, é possível perceber que a união destas duas ciências, educação e comunicação, chamada educomunicação, abre um campo do conhecimento dialógico, antes inexistente, onde o educador, segundo Freire, não é mais o que apenas educa, “mas o que, enquanto educa, é educado, em diálogo com o educando, que, ao ser educado, também educa” (Freire, 1987, p. 79).

## Considerações finais

Ao finalizarmos nossa reflexão, evidenciamos a importância do referencial humano nos processos comunicacionais, expressa na relação entre a administração pública e a sociedade, sobretudo com as comunidades de baixa renda. É necessário e urgente revisarmos o formato de comunicação que ocorre entre o poder público e comunidades desassistidas de seus direitos. Enquanto pesquisadores podemos apresentar propostas que fortaleçam o conceito de cidadania, através do direito à comunicação de qualidade, demonstrando a necessidade do diálogo transdisciplinar como elemento de validação de cada ação proposta.

Através de procedimentos metodológicos, foi possível elencar elementos que permitem interpretar e compreender o atual formato da CP, bem como verificar o grau de eficiência desse complexo relacionamento. Ao identificarmos importantes conflitos no processo de comunicação entre técnicos e populares, definimos como ponto obrigatório para a eficiência dessa relação o resgate do diálogo. A busca por uma alternativa capaz de atenuar os conflitos existentes passa pelo fortalecimento da cidadania dos populares envolvidos e pela capacitação do corpo técnico, em termos de comunicação, a fim de obter sucesso no atendimento de demandas comunitárias. Essa ação passa pela mobilização da comunidade no que se refere à participação, representando um mecanismo de organização e consciência política e social. O caminho da construção da cidadania tem como base o direito à informação de forma compreensível, entre outros fatores, alicerçado nos direitos humanos.

Verificamos, ainda, a necessidade de representantes do poder público estarem predispostos a aceitar ideias advindas das comunidades mais pobres, compreendendo que não cabe somente ao intelectual produzir o conhecimento. Para tanto, necessitam, em primeiro lugar, de humildade perante os leigos. Essa condição implica crer na heterogeneidade do saber como uma maneira de indicar o retorno à prioridade dos mecanismos de sociabilidade como condição existencial desses grupos marginalizados.

Por fim, com base nos dados levantados na pesquisa, entendemos ser urgente que a administração pública transmita informações de forma clara e participativa, com linguagem e vocabulário acessíveis, favorecendo a compreensão de conteúdos técnicos por um público tão específico quanto o das comunidades carentes. Nossa expectativa é que a CP seja valorizada sob todas as formas, humana, científica e legal, transformando-se em verdadeira agente de inclusão social. O resultado de uma eficiente comunicação pública será a valorização social dos atores na busca da inserção cidadã.

## Referências

- BARDIN, L. 2011. *Análise de conteúdo*. Lisboa, Edições 70.
- BIFFIGNANDI, F. 2013. *Comunicando para comunidades de baixa renda*: decodificando conceitos urbanos. Porto Alegre, RS. Dissertação de Mestrado em Comunicação Social. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 254 p. Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/4542/1/448384.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2016.
- BRANDÃO, E. 2006. Usos e significados do conceito Comunicação Pública. In: VI ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, UnB, Brasília. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2015.
- BRANDÃO, E. 2007. Conceito de Comunicação Pública. In: J. DUARTE (org.), *Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo, Atlas, p. 1-33.
- BRASIL. 1988. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <<http://livraria.senado.gov.br/ebook.constituicao>>. Acesso em: 15 nov. 2015.
- CANCLINI, N. 2002. Cidades e cidadãos imaginados pelos meios de comunicação. *Opinião Pública*, Centro de Estudos de Opinião Pública da Universidade Estadual de Campinas, Campinas, VIII(1):40-45. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/op/v8n1/14873.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2015.
- CERTEAU, M. 2003. *A invenção do cotidiano: artes de fazer*. 9ª ed., Petrópolis, Vozes.
- DUARTE, J. s. d. *Comunicação Pública*. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2015.
- FREIRE, P. 1987. *Pedagogia do oprimido*. 17ª ed., Rio de Janeiro, Paz e Terra.
- HALL, S. 2005. *A identidade cultural na modernidade*. 10ª ed., Rio de Janeiro, DP& A.
- HEIDEGGER, M. 1995. *Língua de tradição e língua técnica*. Lisboa, Vega.
- HELLER, A. 1992. *O cotidiano e a história*. Trad. Carlos Nelson Coutinho e Leandro Konder. 4ª ed., São Paulo, Paz e Terra.
- KAPLÚN, M. 1984. *El comunicador popular*. Editorial Belen, Quito. (Colección Initiyan).
- KOÇOUSKI, M. 2012. *A comunicação pública face ao dever estatal de informar: Para não dizer que não falei de flores: estudo de caso do Incra-SP*. São Paulo, SP. Dissertação de Mestrado. ECA-USP. Disponível em: <[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde/MarinaKocouski.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde/MarinaKocouski.pdf)>. Acesso em: 14 dez. 2015.
- LEFEBVRE, Henri. 1991. *A vida cotidiana no mundo moderno*. São Paulo, Ática.
- MAFFESOLI, M. 2004. A comunicação sem fim: teoria pós-moderna da comunicação. In: F. MARTINS; J. SILVA (org.), *A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário*. Porto Alegre, Sulina, p. 20-32.
- MARTÍN-BARBERO, J. 2014. *A comunicação na educação*. Trad. Maria Immacolata Vassallo de Lopes e Dafne Melo. São Paulo, Contexto.
- MORIN, E. 1996. Política de civilização e problema mundial. *Revista Famecos*, Porto Alegre, 3(5):7-13. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/issue/view/249>>. Acesso em: 22 jul. 2015.
- MORIN, E. 2002. *O método II: a vida na vida*. Trad. Marina Lobo. Porto Alegre, Sulina.
- MORIN, E. 2003. *Cabeça bem feita: repensar a reforma, repensar o pensamento*. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil.
- MOSCOVICI, F. 2003. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. Rio de Janeiro, José Olympio.
- SANTOS, B.S. 2006. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 11ª ed., São Paulo, Cortez.
- SOARES, I. s.d. Mas, afinal, o que é educomunicação? Núcleo de Comunicação e Educação da Universidade de São Paulo, Disponível em: <<http://www.usp.br/nce/educomunicacao/saibamais/textos/>>. Acesso em: 17 dez. 2015.
- VYGOTSKY, L. 1991. *A formação social da mente*. São Paulo, Martins Fontes.

Artigo submetido em 22-07-2016  
Aceito em 26-01-2017