

RiGS

revista interdisciplinar de gestão social

v.10 n.2 maio/ago. 2021

ISSN: 2317-2428

www.rigs.ufba.br



RiGS

revista interdisciplinar de gestão social

Publicação acadêmica, quadrimestral. Publica 3 tipos de documentos: textos, fotos e vídeos. Estimula 6 tipos de contribuições: tecnológica, teórica, vivencial, indicativa, fotográfica e audiovisual. Explora a gestão social de forma ampla ao situá-la na contemporaneidade, em territórios pluridisciplinares de prática e na investigação acadêmica. Difunde estudos pautados pela interdisciplinaridade.

v.10 n.2 maio/ago. 2021 ISSN: 2317-2428

www.rigs.ufba.br



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EM DESENVOLVIMENTO E
GESTÃO SOCIAL



Universidade Federal da Bahia
Reitor: Prof. Dr. João Carlos Salles Pires da Silva
Vice-Reitor: Prof. Dr. Paulo Cesar Miguez de Oliveira

Escola de Administração/UFBA
Diretor: Prof. Dr. João Martins Tude
Vice-Diretor: Prof. Dr. André Luis Nascimento dos Santos

Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Gestão Social (PDGS)
Coordenação: Prof. Dr. Ernani Coelho Neto
Vice-coordenação: Profa. Dra. Tânia Fischer

Revisão da Língua Portuguesa
e Normalização
Equipe Edufba/Pontual Traduções

Gestão do Design e Diagramação
Zeta Studio

Foto da Capa
Janaina Ramos Marcos

Diagramação
Zeta Studio

Revista interdisciplinar de gestão social / Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Gestão Social – Vol. 10, n. 2 (maio/ago. 2021) - . - Salvador : EAUFBA, 2014 - . v.

Quadrimestral.
Descrição baseada em: Vol. 1, n.1 (jan./ abr. 2012).

ISSN 2317-2428

1. Administração local - Periódicos. 2. Desenvolvimento social - Periódicos. I. Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração.

CDD 352

EDITORA-CHEFE

Elisabete Santos
Universidade Federal da Bahia,
Brasil

EDITORES ASSOCIADOS

Eduardo Paes Barreto Davel
Universidade Federal da Bahia,
Brasil

Fabio Bittencourt Meira
Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, Brasil

Letícia Dias Fantinel
Universidade Federal do Espírito
Santo, Brasil

Paula Chies Schommer
Universidade do Estado de Santa
Catarina, Brasil

Luiza Reis Teixeira
Universidade Federal da Bahia,
Brasil

Morgana Gertrudes Martins
Krieger
Universidade Federal da Bahia,
Brasil

Maria Amélia Jundurian Corá
Universidade Federal de Alagoas,
Brasil

GESTOR EXECUTIVO

Daniel Chaves
Universidade Federal da Bahia,
Brasil

CONSELHO EDITORIAL

Alexandre de Pádua Carrieri,
Universidade Federal de Minas
Gerais, Brasil
Alketa Peci, Fundação Getúlio
Vargas, Rio de Janeiro
Ana Silvia Rocha Ipiranga,
Universidade Estadual do Ceará,
Brasil
Anderson de Souza Sant'Anna,
Fundação Dom Cabral, Brasil
Andrea Leite Rodrigues,
Universidade de São Paulo,
Escola de Artes, Ciências e
Humanidades
Antonia de Lourdes Colbari,
Universidade Federal do Espírito
Santo
Antonio Strati, École
Polytechnique de Paris, França;
Facoltà di Sociologia, Università
degli Studi di Trento, Itália

Ariadne Scalfoni Rigo,
Universidade Federal da Bahia,
Brasil
Cintia Rodrigues de Oliveira,
Universidade Federal de
Uberlândia, Brasil
Eda Castro Lucas de Souza,
Universidade de Brasília
Fabio Bittencourt Meira,
Programa de Pós-Graduação em
Administração da Universidade
Federal do Rio Grande do Sul,
PPGA-UFRGS, Brasil
Fabio Vizeu Ferreira,
Universidade Positivo, Brasil
Fernando Gomes de Paiva
Júnior, Universidade Federal de
Pernambuco, Brasil
Jeová Torres Silva Júnior,
Universidade Federal do Cariri,
UFCA - Brasil, Brasil
João Martins Tude, Universidade
Federal da Bahia
José Antonio Gomes de Pinho,
Universidade Federal da Bahia,
UFBA, Brasil
Josiane Silva de Oliveira,
Universidade Estadual de
Maringá, UEM, Brasil
Letícia Dias Fantinel,
Universidade Federal do Espírito
Santo, Brasil
Luciano Junqueira, Pontifícia
Universidade Católica de São
Paulo
Luiz Alex Silva Saraiva,
Universidade Federal de Minas
Gerais, Brasil
Marcelo de Souza Bispo,
Universidade Federal da Paraíba,
Brasil
Maria Amélia Jundurian Corá,
Universidade Federal de Alagoas
Maria Ester de Freitas, Fundação
Getúlio Vargas - SP/EAESP, Brasil
Miguel Pina e Cunha, Nova
School of Business and
Economics Universidade Nova de
Lisboa, Portugal
Paula Chies Schommer,
Universidade do Estado de Santa
Catarina, Brasil
Pedro Bendassolli, Universidade
Federal Rio de Norte
Silvia Gherardi, Facoltà di
Sociologia, Università degli Studi
di Trento, Italia
Tânia Fischer, Universidade
Federal da Bahia – Brasil

sumário

9 Editorial

CONTRIBUIÇÃO TEÓRICA

11 Comunicação na Gestão Pública: Atividade Virtual Das Prefeituras no Facebook e Engajamento dos Cidadãos

Monize Sâmara Visentini

Darlan Nei Writzl

Liara Laís Scheid

Ari Söthe

37 Investimento Social Privado: Percepções das Comunidades Impactadas por Operações de Empreendimentos Minerários

Osvaldo Júlio da Silva Filho

Edméia Maria Ribeiro de Mello

61 Universidade e Empreendedorismo Social: Uma Experiência Brasileira no Combate às Desigualdades Sociais

José Paulo Cosenza

Eliane Ribeiro Pereira

CONTRIBUIÇÃO TECNOLÓGICA

83 Vídeo Interativo para solicitação e Manutenção de Vazamento de Água e de Esgoto

Humberto Antonio Antico

Regilene Aparecida Sarzi Ribeiro

CONTRIBUIÇÃO FOTOGRÁFICA

101 Isola(Memento): Memórias e Reflexão Social sobre a Pandemia de Covid-19

Janaina Ramos Marcos

Mara Rúbia Sant'Anna

Milton José Cinel

editorial

A RIGS apresenta aos seus leitores, nesta edição, um conjunto de contribuições de natureza teórica, tecnológica e registro fotográfico que aborda e tangencia temas como comunicação e democratização na gestão pública, a relevância da gestão social em situações de impacto socioambiental e universidade e empreendedorismo social. Esta edição traz ainda uma contribuição de natureza tecnológica que tem como objeto a gestão das águas e um ensaio fotográfico que retrata a vida em tempos de covid-19. A riqueza e variedade de temas abordados são perpassados por questões estruturantes da gestão social, ou seja, a dimensão coletiva da vida e o permanente desafio da construção da sociabilidade e do interesse comum – os textos a seguir apresentados atestam essa ambiência e preocupação.

Os textos desta edição são produto de um tempo pandêmico, tempo profundamente marcado pelo medo da morte e pela ausência de uma política pública que pudesse nos proteger do infortúnio. A covid-19 alcançou a todos, mas de forma mais contundente vitimou os mais pobres – mais uma vez na história das pandemias. Essa edição não tem a pandemia como tema, porém aborda temas e questões que colocam em primeiro plano a dimensão coletiva da vida.

O texto de Monize Sâmara Visentini, Darlan Nei Writzl, Liara Laís Scheid e Ari Söthe, **“Comunicação na gestão pública: atividade virtual das prefeituras no Facebook e engajamento dos cidadãos”**, discute a utilização, por parte de instituições governamentais, de redes sociais com o objetivo de facilitar a comunicação com o cidadão e estimular a sua participação. A experiência analisa municípios gaúchos em que se discute a interação entre gestores e cidadãos a partir de páginas no Facebook, o que indica uma relação direta entre o acesso a tais redes e a dinamização da ação municipal. Os autores defendem a tese de que tais ações comunicacionais promovem maior participação dos cidadãos e eficiência da gestão pública. A ação comunicativa é, então, tratada como um elemento estruturante da vida social.

O trabalho de Osvaldo Júlio da Silva Filho e Edméia Maria Ribeiro de Mello, **“Investimento Social Privado: Percepções das comunidades impactadas por operações de empreendimentos minerários”**, traz uma rica reflexão sobre a relevância da gestão social no contexto de empreendimentos minerários, que envolvem impacto social e ambiental no estado de Minas Gerais. Fundamenta o debate a reflexão sobre os instrumentos de licença – a exemplo das Licença Social para Operar, além das práticas de responsabilidade social empresarial, de investimento social privado e de gestão social, assim como a voz da população impactada. O que está em jogo, segundo Silva Filho e Mello, é a qualidade da relação entre empreendedor e a comunidade, a natureza da responsabilidade social empresarial – que passa da filantropia para um modelo estratégico de gestão por grande parte do setor empresarial –, no atual contexto de desenvolvimento neoliberal. O referido trabalho coloca, de forma bastante fundamentada, dilemas em torno da compreensão da gestão social como emancipação social e como artefato de minimização dos riscos.

O empreendedorismo social como mecanismo de inclusão social é discutido no trabalho de José Paulo Cosenza e Eliane Ribeiro Pereira, **“Universidade e empreendedorismo social: uma experiência brasileira no combate às desigualdades sociais”**. O texto discute o processo de incubação por parte da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) de empreendimento de catadores de materiais recicláveis, localizado em Jardim Gramacho, Duque de Caxias (RJ). Fazendo uma reflexão crítica sobre a retórica da “cultura do autoemprego” e da precarização do trabalho, o texto discute o desafio da integração de empreendimentos dessa natureza em cadeias produtivas, além da inclusão tecnológica e do provimento de práticas de gestão, como forma de agregação de valor pelos empreendedores sociais. Ademais, defende a incubação social como instrumento de transformação socioeconômica de comunidades em situação de vulnerabilidade social e de desigualdade social.

Finalmente, a presente edição traz a contribuição, de natureza tecnológica, de Humberto Antonio Antico e Regilene Aparecida Sarzi Ribeiro, com o artigo **“Vídeo interativo para solicitação e manutenção de vazamento de água e de esgoto”**, que indica como a interação e o recurso à tecnologia podem contribuir com a gestão social de elementos da natureza como água – um direito do cidadão.

Janaina Ramos Marcos, Mara Rúbia Sant’Anna e Milton José Cinel em **“Isola(Memento): memórias e reflexão social sobre a pandemia de covid-19”**, presenteiam-nos com um ensaio fotográfico sobre os já aqui referidos difíceis e duros tempos da covid-19 – quando a morte parecia a todos devorar e o futuro absolutamente incerto.

Comunicação na Gestão Pública: Atividade Virtual das Prefeituras no Facebook e Engajamento dos Cidadãos

Monize Sâmara Visentini, Darlan Nei Writzl, Liara Laís Scheid e Ari Söthe

Resumo

Algumas prefeituras municipais têm utilizado seus perfis nas redes sociais para compartilhar informações, facilitando a comunicação e a participação dos cidadãos. Assim, objetivou-se neste estudo descrever a relação entre a atividade virtual das prefeituras gaúchas em suas páginas do Facebook e o engajamento dos cidadãos. Nesta investigação de cunho descritivo e abordagem quantitativa, foram analisadas as páginas do Facebook de 60 municípios gaúchos selecionados probabilisticamente. Para a análise dos dados, procedeu-se à estatística descritiva e análise de correlação. Os resultados indicaram que conforme aumentam o número de fãs e o engajamento dos cidadãos com a página, há uma tendência de aumentar também a atividade virtual da prefeitura no Facebook. Além disso, há o predomínio do uso das imagens e *links* por parte das prefeituras e da ação de curtir as postagens, por parte dos cidadãos. Tais resultados podem contribuir para a definição mais clara de ações comunicacionais que promovam maior participação dos cidadãos e eficiência da gestão pública.

Palavras-chave

Gestão pública; redes sociais virtuais; publicações; envolvimento; relação.

Abstract Some city halls have used their profiles on social networks to share information, facilitating communication, and citizen participation. Thus, the aim of this study was to describe the relationship between the virtual activity of Rio Grande do Sul city halls on their Facebook pages and the engagement of citizens. This research with a descriptive and quantitative approach, analyses the Facebook pages of 60 municipalities in the Rio Grande do Sul probabilistically selected. For data analysis, descriptive statistics and correlation were performed. The results indicated that as the number of fans and citizens' engagement with the page increase, there is a tendency to increase the city's virtual activity on Facebook as well. In addition, there is a predominance of the use of images and links by the city halls and the action of enjoying the posts, by the citizens. Such results can contribute to the clearer definition of communication actions that promote greater citizen participation and efficiency in public management.

Keyword Public administration; virtual social networks; publications; involvement; relationship.

INTRODUÇÃO

Há uma crescente discussão acerca de governo aberto, tanto nas instituições públicas como em trabalhos acadêmicos. De acordo com Calderón e Lorenzo (2010), um governo aberto é aquele que promove diálogos constantes com os cidadãos, com o objetivo de tomar decisões baseadas em suas necessidades e preferências, facilitando a colaboração e a comunicação acerca do desenvolvimento dos serviços públicos de forma aberta e transparente. O governo aberto deve promover a participação social, manifestar compromisso no combate à corrupção, melhorar serviços públicos, promover uma gestão mais eficiente e aprofundar a democracia (Bellix; Guimarães; Machado, 2016).

Para auxiliar esse processo, o governo adotou ferramentas tecnológicas capazes de estreitar distâncias e aumentar a interatividade com o cidadão. O avanço da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e, em especial, da internet, provocou mudanças de hábitos e comportamentos no cotidiano da sociedade (Freitas; Moron; Pereira, 2016). Conforme García García (2014), a internet possibilita, no nível das ciências políticas e administrativas, um sistema participativo capaz de modificar o interesse dos cidadãos nas atividades do governo, expandindo a participação direta destes. A inovação tecnológica, as novas plataformas digitais, as redes sociais e o acesso a uma quantidade cada vez mais numerosa de dados fizeram com que a administração pública adotasse práticas com foco no cidadão.

Nessa perspectiva, as organizações governamentais estão criando perfis nas redes sociais para compartilhar informações e chegar até os cidadãos, de modo que a comunicação com estes tome novas formas (Reis, 2015). De acordo com Amaral (2016), as redes sociais são páginas virtuais de relacionamento que ocasionam uma interação social rápida e abrangente, nunca vista em qualquer outro momento da história, das quais se destaca o Facebook. Diante disso, segundo Cattani (2016), as prefeituras representam órgãos governamentais que possuem competência para desenvolver uma nova prática política aplicada ao Facebook, que traz a gestão pública para dentro das redes.

A partir desse novo cenário de comunicação entre a gestão pública e a sociedade, o Mapa da Comunicação Brasileira (FSB Pesquisa, 2013) entrevistou 50 gestores públicos selecionados a partir dos maiores órgãos públicos da Lista de Autoridades Governamentais (LAG), apontando o uso das redes sociais como a segunda atividade mais citada na área de comunicação do setor público, ficando atrás apenas da assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia, sendo que 94% dos gestores acreditam ser preciso criar novas estratégias de comunicação para se adequar a essa realidade.

As redes sociais se constituem em plataformas de interação com a sociedade, na qual os órgãos podem publicar informações públicas e presenciar a percepção dos internautas sobre suas ações e serviços (Santana; Souza, 2017), ou seja, por meio da atividade virtual desenvolvida pelo setor público o cidadão pode interagir com diferentes níveis de engajamento. As definições de atividade virtual e engajamento aqui adotadas são as propostas por Lameiras, Silva e Tavares (2018), sendo que consistem na soma de todas as postagens realizadas na página de cada município e do número de curtidas, comentários e compartilhamentos que cada postagem obtinha no Facebook dos municípios, respectivamente.

No Brasil, destaca-se a página da prefeitura de Curitiba no Facebook que, por meio de publicações bem-humoradas e com uma linguagem adequada sobre informações e serviços públicos, consegue aproximar-se de sua população, alcançando resultados práticos em seus canais de atendimento, o que permite responder às dúvidas dos cidadãos com maior agilidade (Santos; Harmata, 2013).

Considerando que as prefeituras precisam informar à população sobre os serviços e atividades do município para manter uma gestão transparente, sua atuação nas redes sociais pode facilitar esse processo, além de aumentar a interatividade com os cidadãos, originando o seguinte problema de pesquisa: qual a relação entre a atividade virtual das prefeituras gaúchas em suas páginas do Facebook e o engajamento dos cidadãos? A partir do problema exposto, o presente artigo tem como objetivo descrever a relação entre a atividade virtual das prefeituras gaúchas em suas páginas do Facebook e o engajamento dos cidadãos.

Justifica-se a escolha do estado do Rio Grande do Sul (RS) por possuir nota dez em transparência, em escala de zero a dez (Controladoria Geral da União [CGU], 2017), a partir da Escala Brasil Transparente (EBT). Acredita-se que possibilitar a transparência dos atos públicos, bem como a divulgação e acesso às informações são ações fundamentais dos governantes no fomento à participação social (GAMA; RODRIGUES, 2016), indicando

possível potencial desse estado nas ações juntos aos canais virtuais, como o *site* institucional ou as mídias sociais.

Além disso, a pesquisa se justifica, pois o uso das redes sociais por órgãos públicos possibilita reconhecer a reputação da imagem do governo diante da sociedade. Por meio do acompanhamento do conteúdo publicado, ou seja, da sua atividade virtual, é possível causar *insights* e ordenar as estratégias governamentais com os requisitos e expectativas dos cidadãos (Santana; Souza, 2017). Além disso, como apontado por Cattani (2016), a comunicação de gestores públicos no Facebook é um campo pouco investigado e que merece mais atenção, pois a inserção das prefeituras nas comunidades virtuais ou digitais proporciona discussões de todos os tipos de conteúdo, oferecendo serviços que vão além dos habituais de uma gestão pública.

Considera-se também que os portais digitais são ferramentas de debate com os cidadãos – por meio de espaços para comentários e conversas – e promovem a prestação de serviços ao município, estado ou país (Teixeira; Jacques; Kegler, 2016). Cattani (2016) enfatiza que algumas prefeituras de municípios brasileiros de menor porte fazem uso de redes sociais virtuais para viabilizar consultas públicas não oficiais de assuntos pertinentes ao município. Assim, entender a dinâmica da atividade virtual possibilita que as prefeituras ampliem e aperfeiçoem suas ferramentas de comunicação, sendo que as redes sociais são um recurso que favorece a participação da população na gestão pública municipal, além de demandarem baixo custo e atingirem um grande número de pessoas (Reis, 2015).

Por fim, cabe ressaltar que mensurar a relação entre atividade virtual e engajamento tende a proporcionar o entendimento para a administração pública sobre o alcance de suas publicações, ajudando-a a enfrentar dificuldades, como pouco engajamento da população e *posts* que não despertam interesse aos usuários. O estudo do engajamento torna-se relevante tendo em vista que, ao se envolver com a rede social, o usuário pode se tornar mais ativo e disposto a expor suas opiniões, ampliando o controle social. Esse envolvimento pode, assim, contribuir para a participação do cidadão na gestão pública local.

DEMOCRATIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO POR MEIO DE REDES SOCIAIS

O aumento do acesso à informação tem possibilitado o surgimento de uma democracia que utiliza diferentes elementos tecnológicos, de informação e de comportamentos dinâmicos, que inclui representantes e representados, que pode ser chamada de democracia 2.0. Esta envolve ideias modernas e se passa na Web 2.0, na qual as informações são formadas e compartilhadas pelos usuários das redes sociais e demais ferramentas comunicacionais e informacionais (Tavares; Almeida, 2013). Nesse sentido, a contribuição das redes sociais para a democracia consiste em dar espaço a novas vozes, enriquecendo a diversidade, permitida pela difusão de informações com novos pontos de vista e novas perspectivas. Além da qualidade das intervenções, o aumento da participação é considerado em si como um avanço em direção a uma maior democratização (La Torre; Dillon, 2012).

É através das redes sociais, também, que são criados movimentos sociais capazes de atrair milhares de pessoas. Conforme Calderón e Lorenzo (2010), o caráter dessas mobilizações

dependerá do nível de integração e entendimento que as instituições e organizações possuem sobre o funcionamento das redes sociais. Geralmente, as mobilizações acontecem para manifestar oposição em relação a alguma ação do governo, no entanto, podem ser movimentos organizados para celebrar alguma conquista que contribui para avanços da sociedade. Os autores destacam a campanha de Barack Obama em 2009, quando foi estabelecido um novo modelo de difusão de informação através de redes sociais como YouTube, Facebook, Twitter e outros.

No Brasil, Santos e Couto (2018) ressaltam dois movimentos sociais que ocorreram em 2016, o “Não vai ter golpe” e o “Vem pra rua, Brasil”, que consistiram em protestos em diversas cidades pró e contra ao *impeachment* da então presidenta Dilma Rousseff. Ao analisar as páginas do Facebook dos dois movimentos, esses autores constataram que, na contemporaneidade, dispositivos de comunicação, como os sites de redes sociais, assumem uma nova função, que é a de não reunir pessoas apenas no ambiente virtual, mas também viabilizar encontros no espaço urbano. Esse estudo demonstrou ainda que o movimento produzido em rede se caracteriza como viral, pois grande parte das postagens foi referente a imagens e vídeos com conteúdo categórico e inspirador, o que impulsionou a reprodução das mensagens. O engajamento nas páginas e a comunicação entre os participantes com base no recurso “comentar” do Facebook demonstrou ser maior quando as mensagens eram atualizadas, dependendo da simultaneidade que eram publicadas, com base nos acontecimentos sobre o assunto em questão.

Camargo, Magnoni e Miranda (2018) analisaram a repercussão da condenação do ex-presidente Lula no Facebook. Após verificar 105 postagens nas páginas “Movimento Brasil livre” e “Jovens de esquerda”, chegaram à conclusão de que as redes digitais, especificamente o Facebook, formam ambientes comunicativos e discursivos com capacidade de idealizar um debate democrático e plural. Posto isto, as redes sociais permitem novas formas de interação e engajamento em assuntos do momento com base na troca de informações e ideias de forma ativa, proporcionando a participação e discussão dos usuários.

Tavares e Almeida (2013) afirmam que a democracia atual é, em partes, promovida pelo dinamismo e interatividade na comunicação e relação entre os políticos e a sociedade, o que se dá através de redes sociais virtuais. Tais interações criam um novo cenário no qual é possível reduzir distâncias e custos nas relações entre as pessoas e, consequentemente, surgem novos ambientes para que os interessados em política debatam assuntos relacionados e os demais usuários participem dessas discussões, mesmo que passivamente. Além do mais, a utilização de redes sociais no campo político facilita a comunicação, o contato e a participação da sociedade junto aos órgãos públicos.

Dessa forma, o monitoramento de mídias sociais pode auxiliar a elaboração de políticas públicas, tendo em vista que permite uma avaliação rápida e de baixo custo das opiniões, atitudes e sentimentos das pessoas; e ainda proporciona a identificação de distinção entre os diferentes grupos de cidadãos e também de líderes de opinião (Santana; Souza, 2017). As postagens e interações indicam os interesses dos cidadãos, pois compartilham aquilo que lhes é importante e que possui significado.

ATIVIDADE VIRTUAL E ENGAJAMENTO NO FACEBOOK

No Brasil, 73% das prefeituras realizam atividades virtuais em redes sociais. Quanto à atividade virtual das prefeituras brasileiras, observa-se que 84% fazem publicações diárias ou pelo menos uma vez por semana. Entre as principais atividades, estão postagens de notícias sobre a prefeitura (95%), divulgação de serviços ou campanhas (90%) e respostas a dúvidas e comentários dos cidadãos (77%). Na região Sul, 71% das prefeituras possuem perfil ou conta próprios em rede social *on-line*, das quais 69% utilizam redes de relacionamento como Facebook, Yahoo Profile e Google (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – CETIC, 2017). Nascimento (2013) ressalta a relevância do Facebook como rede social no contexto nacional e reforça que a participação dos órgãos públicos na rede surge como uma necessidade, haja vista o estabelecimento de relacionamentos bidirecionais.

O Facebook é uma plataforma utilizada para fins sociais, culturais ou até mesmo políticos e que traz novas possibilidades de acesso, produção, divulgação e troca de informações (Araujo, 2012), além de disponibilizar várias ferramentas de interação, sendo que neste estudo destacam-se as páginas (*fanpages*, em inglês). A atividade virtual no Facebook pode ser medida pelo tipo de publicação. Nesse estudo, serão analisados seis tipos de publicações: texto, imagem, vídeo, *link* e *status*.

Os textos devem ser curtos para evitar que o conteúdo seja encurtado pela própria plataforma e utilizar uma linguagem coloquial, próxima da que o cidadão utiliza em seu cotidiano (Brasil, 2014). Consoante Macedo, Aquino e Motta (2017), atualmente, o meio digital não se faz sem a presença de imagens, que se espalham e são visualizadas por milhares de pessoas por meio de ferramentas como curtidas e compartilhamentos. Os vídeos, por sua vez, devem ter alta resolução de imagem, sempre que possível, assim como título e legenda descrevendo-os e apontando nomes de personalidades envolvidas, local e data para contextualizar a informação para o cidadão (Brasil, 2014).

Os *links* direcionam os internautas a páginas ou sites *on-line* que contém mais informações sobre o assunto contido no *post* (Farranha; Santos, 2015). Os *gifs* consistem em animações breves, silenciosas, de baixa resolução e que se repetem em um *loop* infinito. São aplicados para expressar ideias, reações ou emoções, e até mesmo para substituir o texto escrito (Lupinacci, 2016). Por fim, os *status* permitem que os usuários compartilhem seus pensamentos, sentimentos e atividades com amigos que têm as opções de curtir e comentar em troca (Marshall; Lefringhausen; Ferenczi, 2015).

Com relação aos tipos de postagens do Facebook feitas com mais frequência pelos municípios, estão as que incluem algum tipo de conteúdo adicional – por exemplo, imagens, vídeos ou *links* (Lameiras; Silva; Tavares, 2018) –, sendo que os *links* ganham mais destaque por estarem presentes em um número maior de publicações (Faber; Budding; Gradus, 2019). Farranha e Santos (2015) apontam imagens com frases diretas ou esquemas explicativos e os *links* como recursos largamente utilizados pela página da Controladoria Geral da União (CGU). Os *links* instigam os usuários a pesquisarem e se aprofundar mais sobre as questões apresentadas nas postagens.

Quando se remete ao ambiente da gestão pública, os governos municipais podem utilizar o Facebook para divulgar informações sobre assuntos associados à gestão através de páginas, podendo os cidadãos interagir por meio de curtidas, comentários e compartilhamentos (Rocha Junior, 2017). Para Chamusca e Carvalhal (2011), o desempenho do Facebook como ferramenta de divulgação pode ser medido pelo engajamento, o qual busca induzir, instigar e convencer uma pessoa a se comprometer com algo.

Para Lameiras, Silva e Tavares (2018), engajamento cívico implica em envolvimento individual ou coletivo dos cidadãos no espaço público, a fim de lidar com questões públicas (Zúñiga; Jung; Valenzuela, 2012). Nessa perspectiva, a participação *on-line* e o planejamento formal da participação são estímulos para que as autoridades públicas utilizem essas ferramentas e para que se alcance o impacto positivo esperado. Kavanaugh *et al.* (2012) destacam a importância de as gestões públicas conhecerem a “audiência” das ferramentas de comunicação quando preveem o uso das mídias sociais como estratégias de interação com a sociedade.

Ao proporcionar o engajamento entre as partes, as mídias sociais tornam-se salutares para as administrações públicas, a partir das interações entre governo e cidadãos e da divulgação de informações governamentais (Guillamón *et al.*, 2016). Gustafsson (2012) destaca que as redes sociais podem produzir um impacto positivo na participação política, uma vez que quanto maior o número de contatos de um indivíduo, mais exposto ele estará a conteúdos e opiniões diversos e, provavelmente, mais empenhado a participar.

Farranha *et al.* (2014) também reforçam o importante papel das mídias sociais na divulgação por parte dos órgãos e dos fãs que, por meio do compartilhamento, fazem a informação circular, ampliando a noção de democracia participativa. Além disso, os fãs dos perfis demonstram simpatia pelas causas: o volume de curtidas e compartilhamentos indica que o conteúdo os afeta, podendo ser um indicador de identidade. Esse aspecto é também muito positivo: para a literatura mais recente da democracia e participação, identificação é “um valor fundamental para construção de uma cidadania ativa, pois se trata de um sentimento de pertencimento (*belonging*)” (Farranha *et al.*, 2014, p. 27).

Para alcançar esse grau de relacionamento, é importante que as páginas ofereçam conteúdos relevantes e atrativos para seus seguidores. O tipo de publicação realizada pelo órgão público tende a implicar no nível de engajamento dos usuários nas redes sociais. Tal assertiva é corroborada por Haro-de-Rosario, Sáez-Martín e Caba-Pérez (2018) que, ao analisar as relações do governo local espanhol com os cidadãos por meio de mídias sociais (Facebook e Twitter), observaram que os governos locais obtêm níveis mais altos de envolvimento ao usar o Facebook e que o envolvimento do cidadão é afetado pelo tipo de mídia social utilizado. Portanto, governos locais com maior grau de interatividade nas mídias sociais possuem níveis maiores de envolvimento do cidadão.

Nesse sentido, Lameiras, Silva e Tavares (2018) destacam que, se um número relativamente grande dos cidadãos está seguindo a conta do Facebook de um município, o governo tem um incentivo extra para comunicar mais regularmente através dessa plataforma *on-line*. Para cada postagem que surge na página, o usuário pode conectar-se a ela por meio de

alguns comandos, que se referem à prática de curtir, comentar e compartilhar (Amaral, 2016), atividades que classificam o grau de engajamento.

Lameiras, Silva e Tavares (2018) observaram, no que diz respeito à interação dos cidadãos com as páginas do Facebook dos municípios, que os visitantes tendem a curtir e/ou compartilhar mais as postagens do que comentar. O mesmo foi constatado por Santos (2016) que, ao analisar uma postagem específica do Senado Federal, observou que o número de curtidas e compartilhamentos supera a quantidade de comentários. O Quadro 1 apresenta as ações que o usuário pode utilizar no Facebook e que caracterizam a métrica de engajamento adotada nesta investigação.

Quadro 1 – Tipologias de ações realizadas no Facebook

Ação	Definição	Autores
Curtir	É um sinal positivo e um dos recursos mais famosos do Facebook.	Monteiro (2014)
	Transmite aos demais usuários que você gostou e aprovou o que viu.	Amaral (2016)
	Tem uso majoritário devido à agilidade e à rapidez com que o usuário pode expressar sua opinião sobre a postagem.	Macedo, Aquino e Motta (2017)
Comentar	Permite ao usuário mostrar sua impressão sobre o fato postado.	Amaral (2016)
Compartilhar	Sua principal função é dar visibilidade para a conversação ou da mensagem, ampliando o alcance dela.	Recuero (2014)
	Possibilita a disseminação e até mesmo o aumento da interação da mensagem.	Amaral (2016)
	Este recurso permite que o usuário compartilhe algum conteúdo que esteja disponível e que ache interessante, de modo que fique disponível em seu mural.	Monteiro (2014)

Fonte: Elaborado pelos autores a partir da literatura (2020).

Lameiras, Silva e Tavares (2018) destacam que, com o advento e popularização de sites de redes sociais as possibilidades de interação e envolvimento do cidadão tornaram-se múltiplas e diversas, sendo adotadas por todos os níveis do governo. No entanto, a falta de envolvimento do cidadão em questões governamentais e a falta de iniciativas do próprio governo no meio digital são consideradas barreiras que afetam o grau de engajamento e participação social (Luciano; Wiedenhöft; Santos, 2018).

Soares e Monteiro (2015) analisaram o impacto do uso das redes sociais nas interações virtuais de uma empresa e no engajamento de seus usuários, sendo que o estudo apresentou correlações

positivas entre as interações por parte dos usuários e o crescimento do número de fãs, aumentando sua popularidade na rede social analisada – Facebook. Os autores destacam ainda que as interações desenvolvidas pelo administrador da página correlacionam-se positivamente com a quantidade de pessoas que interagem nas publicações. Já Murta *et al.* (2017) analisaram o conteúdo publicados nas páginas de oito candidatos à reeleição para deputado federal pelo Rio de Janeiro em 2014 e constataram, por meio de correlação de Pearson, que a variável interações não apresenta correlação com o número e tipo de postagem.

METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida, no que tange aos objetivos é caracterizada como descritiva (Gil, 2008), tendo em vista que descreveu características e relações da atividade virtual das prefeituras gaúchas em suas páginas do Facebook, bem como do engajamento dos cidadãos. Para tanto, procedeu-se à abordagem quantitativa, utilizando-se a medição numérica e a análise estatística para estabelecer padrões (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). Tendo em vista que tanto a atividade virtual, quanto o engajamento foram medidos a partir de tipos de postagens e de padrões de reação presentes no Facebook, respectivamente, essa abordagem de pesquisa se torna a mais adequada ao objetivo do estudo.

Para a realização da pesquisa, foram utilizados dados primários, coletados nas páginas das prefeituras gaúchas no Facebook, tanto para as métricas de atividade virtual, quanto de engajamento. Conforme Malhotra (2006), esses dados possuem como principal característica as informações originais, sendo coletadas pela primeira vez pelo pesquisador para a solução do problema em questão.

A população de interesse do estudo são os 497 municípios do estado do Rio Grande do Sul. Realizou-se um cálculo amostral com intervalo de confiança de 90% e um erro amostral de 10%, para uma distribuição da população heterogênea (50/50). Assim, por meio de amostragem aleatória simples, 60 municípios gaúchos foram sorteados e selecionados (Apêndice A). Para cada um dos municípios participantes da amostra, foi realizada uma busca no Facebook para verificar se possuíam conta na rede social, utilizando os termos “Prefeitura Municipal”, “Prefeitura” e/ou “Governo Municipal” seguido do nome do município, adotando indicação de Cruz et al. (2012). Ao identificar a conta oficial, foram avaliados outros critérios para a aprovação do município como elemento da amostra do estudo. Foram selecionados somente os municípios que possuíam páginas (*fanpage*), excluindo e substituindo aqueles que apresentavam contas no Facebook como perfis. Outro critério de análise foi a data de criação da página, selecionando apenas municípios que possuíam contas criadas anteriormente a 2019, já que a coleta de dados do Facebook compreendeu o primeiro semestre desse ano.

Em relação à atividade virtual, os municípios deveriam possuir minimamente uma publicação mensal no decorrer dos seis meses de análise (janeiro a junho de 2019). Além disso, finalmente, o último critério de seleção foi verificar o patrocínio nas publicações vinculadas à página do município, sendo considerados apenas os municípios que utilizam o alcance

orgânico¹ para atingir seus usuários. A coleta de dados foi realizada de forma manual, na qual as postagens eram classificadas de acordo com o tipo (texto, imagem, vídeo, *link*, *gif* e *status*), para medir a atividade virtual; bem como computadas as curtidas, comentários e compartilhamentos que cada postagem recebeu, a fim de aferir o engajamento dos usuários com a página do Facebook dessas prefeituras.

O número de fãs da página das prefeituras e a data de criação da página foram coletados juntamente com o processo de seleção dos municípios da amostra do estudo. Essas variáveis auxiliaram a análise descritiva do estudo, com a finalidade de caracterizar os municípios investigados e verificar o tempo de existência das páginas das prefeituras.

O período de coleta de dados para o estudo aconteceu entre agosto e outubro de 2019. Os dados quantificados foram analisados através do *software Statistical Package for the Social Sciences*TM – SPSS 21.0 versão livre para testes e submetidos a análises estatísticas.

Para a análise dos dados, foi aplicada a estatística descritiva para a descrição da atividade virtual das prefeituras gaúchas nas páginas e do engajamento dos usuários. Para isso, foi realizado o cálculo da frequência e da média das variáveis observadas. A normalidade das variáveis foi testada por meio do teste Kolmogorov-Smirnov. De acordo com Field (2009), o teste informa se os escores de uma amostra são normalmente distribuídos. Se o teste é significativo ($p < 0,05$), a distribuição em questão é não-normal. Por outro lado, se o teste é não significativo ($p > 0,05$), os dados da amostra podem ser normais. Conforme a Tabela 1, pode-se observar que a atividade virtual e o engajamento apresentaram distribuição normal e a distribuição do número de fãs é não normal.

Tabela 1 – Teste de normalidade K-S

Variável	Resultado do Teste (sig.)
Atividade Virtual	0,456
Engajamento	0,155
Número de fãs	0,000

Fonte: Elaborada pelos autores (2020).

Para verificar a relação entre a atividade virtual das prefeituras gaúchas e o engajamento dos cidadãos no Facebook, optou-se pela realização de dois procedimentos estatísticos. Primeiramente, avaliou-se se prefeituras com maior engajamento dos cidadãos e número de fãs, grupos definidos pela mediana das variáveis, também possuem maior atividade virtual. Para tanto, aplicou-se o teste t para amostras independentes para ambas as variáveis, adicionando-se a análise do teste de Mann-Whitney para a variável “número de fãs”. De acordo com Field (2009), o teste t para amostras independentes é um teste paramétrico fundamentado na distribuição normal, utilizado quando diferentes participantes foram indicados para duas condições experimentais existentes. Já o teste de Mann-Whitney é um teste não paramétrico que se apoia nos escores transformados em postos, deste modo, o grupo com maior número de postos baixos é aquele com a menor

média. É utilizado quando se têm dados não normalmente distribuídos (Field, 2009), caso da variável em questão.

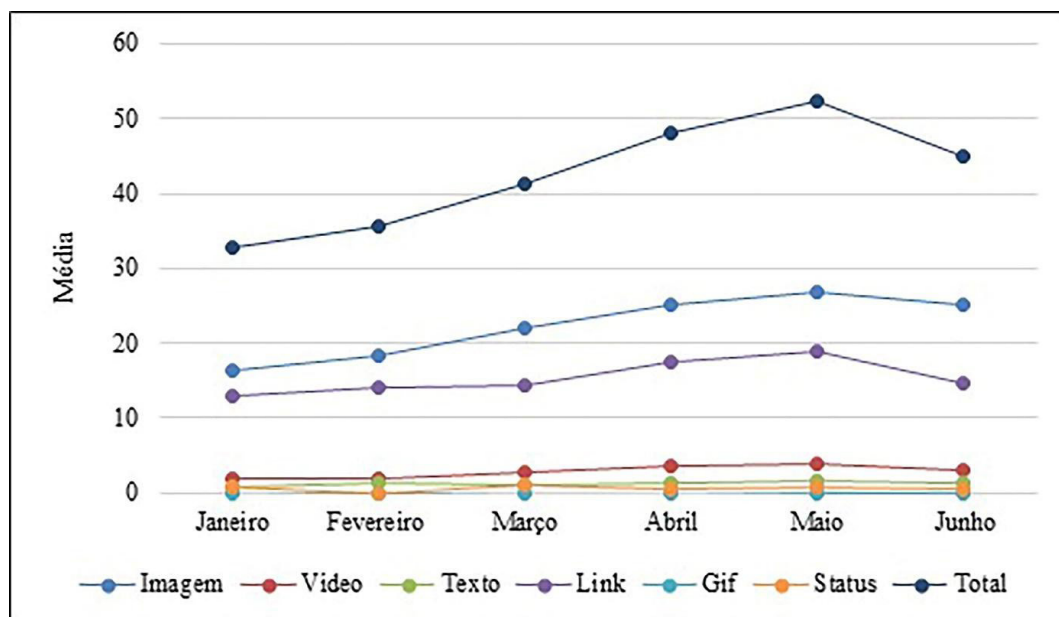
Na sequência, como segundo procedimento estatístico, procedeu-se à análise de correlação, a fim de medir o grau de associação entre as variáveis do estudo. A partir dos resultados do teste de normalidade (Tabela 1), optou-se por realizar tanto a análise de Correlação de Pearson (normal) quanto a de Spearman (não-normal) (Stevenson, 1981; Barbetta, 2011). Field (2009, p. 129) explica que “[...] como o coeficiente de correlação é uma medida padronizada de um efeito observado, ele é uma medida comumente usada do tamanho do efeito, e que valores de $\pm 0,1$ representam um efeito pequeno, $\pm 0,3$, um efeito médio e $\pm 0,5$, um efeito grande”. Para ampliar a compreensão dos resultados dos coeficientes de correlação de Pearson (r) e Spearman (ρ), apresenta-se simultaneamente o coeficiente de determinação, R^2 , que se refere ao coeficiente de correlação ao quadrado e reflete o quanto da variação de uma variável é explicada por outra (Field, 2009).

ANÁLISE DESCRITIVA DA ATIVIDADE VIRTUAL E ENGAJAMENTO DAS PREFEITURAS

Esta seção oferece uma análise descritiva da utilização do Facebook por 60 prefeituras gaúchas e do engajamento de seus cidadãos. Primeiramente são apresentados dados sobre o número de fãs das páginas, em seguida são evidenciados dados sobre a atividade virtual e, por fim, demonstra-se uma análise sobre o engajamento dos usuários diante das publicações realizadas pelas prefeituras.

Com relação às páginas das prefeituras no Facebook, constatou-se que a mais antiga foi criada em 01 de outubro de 2010 e refere-se ao município de Porto Alegre. A página mais nova é do município de Getúlio Vargas, criada em 16 de dezembro de 2018. A média de número de fãs das páginas das prefeituras gaúchas no Facebook é de 8.613,87, sendo que a prefeitura de Porto Alegre apresentou a maior quantidade de fãs (111.261) e a prefeitura de Coqueiros do Sul a menor quantidade de fãs (682).

Referente à atividade virtual, a média mensal de cada tipo de publicação postada na página do Facebook das prefeituras gaúchas pode ser conferida no Gráfico 1. Adicionalmente, no Apêndice B, apresenta-se a relação mensal dos municípios que mais e menos publicaram cada tipo de publicação.

Gráfico 1 – Média Mensal dos tipos de publicação

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Em janeiro a média foi de 32,88 publicações mensais, sendo que a maioria são imagens (16,50), seguidas pelos *links* (12,95), vídeos (1,87), texto (0,88), *status* (0,68) e *gif* (0). A prefeitura de Cidreira realizou o maior número de postagens neste mês, com 117 publicações e a de São José do Herval apresentou o menor número de postagens, com apenas uma.

No mês de fevereiro verificou-se uma média de 35,75 publicações, sendo 18,25 imagens, 14,18 *links*, 1,87 vídeo, 1,42 texto e 0,03 *gif*. A prefeitura de Marau apresentou a maior atividade virtual em fevereiro, somando 103 publicações. Campina das Missões e Coqueiros do Sul tiveram ambos uma publicação em suas páginas, sendo as prefeituras com menor atividade virtual no segundo mês de 2019.

Em março, a prefeitura que mais realizou postagens em sua página do Facebook foi a de Triunfo (110 publicações) e o que menos postou foi Campina das Missões (1 publicação). A média de publicações foi de 41,27, referentes a 22,00 imagens, 14,27 *links*, 2,90 vídeos, 1,42 texto e 0,95 *status*.

Em abril foram publicadas, em média, 48,20 postagens. Quanto aos tipos de publicação notou-se que a média foi de 25,07 imagens, 17,62 *links*, 3,65 vídeos, 1,33 texto e 0,53 *status*. Neste mês, a prefeitura que teve a maior atividade virtual foi a de Tapejara (106 publicações) e a de menor foi a de Coqueiros do Sul (3 publicações).

A média de publicações em maio foi de 52,32, sendo que a maioria foram imagens (26,87), seguidas de *links* (19,03), vídeos (3,93), textos (1,63), *status* (0,82) e *gif* (0,03). Ijuí

apresentou a maior atividade virtual, 116 publicações, e Sagrada Família a menor, apenas uma publicação.

No mês de junho verificou-se uma média de 45,00 publicações, referentes a 25,25 imagens, 14,80 *links*, 3,08 vídeos, 1,27 texto, 0,58 *status* e 0,02 *gif*. A prefeitura de Ijuí teve a maior atividade virtual neste mês, com 100 publicações, e as prefeituras que apresentaram menor atividade virtual referem-se aos municípios de Sagrada Família e Coqueiros do Sul, ambas com duas publicações.

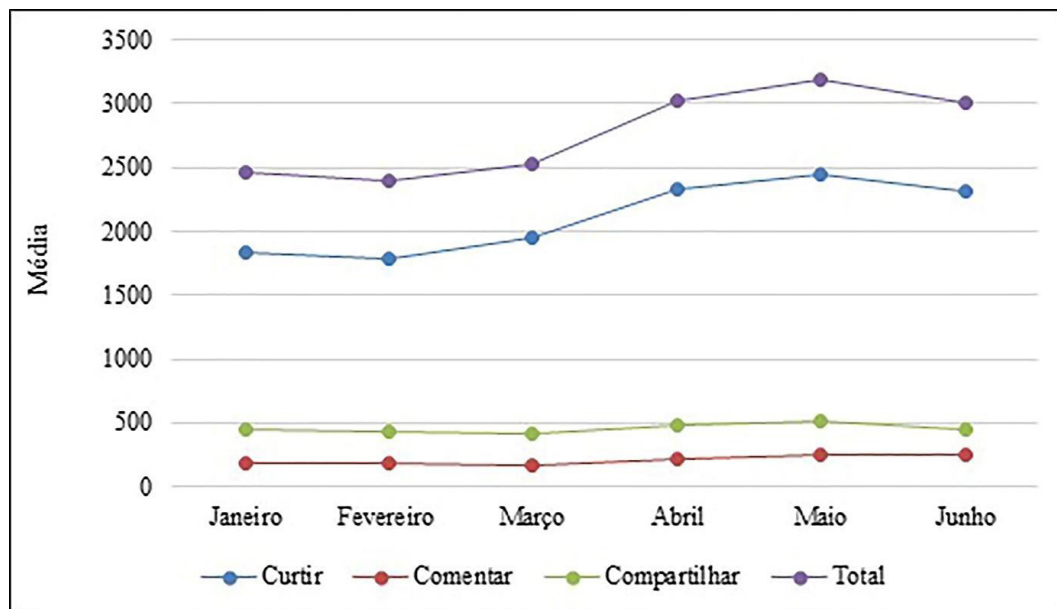
Por meio do Gráfico 1 pode-se observar que as publicações ocorrem com menos frequência nos primeiros meses analisados, esse fator pode ser explicado pela razão de ser época de férias em que geralmente as prefeituras têm suas atividades reduzidas. Analisando o período completo de seis meses a média de publicações é de 255,42, representada por 133,93 imagens, 92,85 *links*, 17,30 vídeos, 7,68 textos, 3,57 *status* e 0,08 *gif*.

Os tipos de publicações mais realizados pelas prefeituras são imagens e *links*. Resultado semelhante foi obtido por Farranha e Santos (2015), ao analisarem a página da Controladoria Geral da União (CGU) no Facebook. Os autores indicaram as imagens com frases objetivas ou esquemas explicativos como recursos que ajudam o cidadão a obter informações em programas, fazer denúncias, realizar pedidos e acessar diversos outros serviços. Além disso, concluíram que os *links* instigam o usuário a aprofundar e pesquisar mais sobre as questões apresentadas, direcionando-os a páginas ou sítios online que contêm mais informações sobre o assunto contido no *post*.

Com base nos resultados encontrados, a gestão pública pode aperfeiçoar a utilização das ferramentas oferecidas pelo Facebook, desenvolvendo postagens que atraiam o usuário como, por exemplo, perguntas breves que questionam a percepção do usuário sobre determinada atividade desenvolvida pela prefeitura, imagens coerentes com o texto ou *link* que a acompanha, vídeos que mostram o funcionamento da prefeitura e publicações de *cases* interessantes.

Acredita-se que, ao aprimorar as estratégias acerca dos conteúdos publicados no Facebook, usando as tecnologias e ferramentas disponibilizadas pela plataforma com eficiência e oferecendo melhores serviços de acesso à informação, os governos podem aumentar o nível de engajamento e participação dos cidadãos nas publicações. Além disso, o uso adequado das mídias sociais pode ampliar a participação dos cidadãos, promovendo uma comunicação direta, descentralizada e interativa. Cabe à administração pública fomentar a participação dos cidadãos nestes espaços, fazendo com que participem de conversas *online* sobre questões públicas de seus municípios, buscando mais abertura, relação transparente e interativa com os governos.

Sobre a análise na perspectiva dos cidadãos como usuários do Facebook, o Gráfico 2 ilustra a evolução mensal, por tipo de ação de engajamento.

Gráfico 2 – Média Mensal das Ações de Engajamento

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Constatou-se que no mês de janeiro a média de engajamento foi de 2.461,05 ações, referentes a 1.832,75 curtidas, 442,23 compartilhamentos e 186,07 comentários. Nesse mês, a prefeitura de Cidreira obteve o maior engajamento, com 9.255 interações, e a que teve menor engajamento foi a prefeitura de São José do Herval, com 9 interações.

Em fevereiro, a média de engajamento das páginas das prefeituras gaúchas no Facebook foi de 2.398,40 ações, sendo a maioria curtidas (1.791,60) seguidas de compartilhamentos (428,07) e comentários (178,73). A prefeitura de Carazinho atingiu o maior engajamento em fevereiro, somando 9.793 interações e a de Coqueiros do Sul o menor, com apenas 9 interações.

No mês de março, o engajamento médio foi de 2.528,83 ações. Quanto aos tipos de ações notou-se que a média foi de 1.954,18 curtidas, 407,53 compartilhamentos e 167,12 comentários. Nesse mês, a prefeitura que teve o maior engajamento foi a de Triunfo, somando 9.342 ações; e a de menor engajamento foi a de Campina das Missões, com 17 ações.

A prefeitura de Cidreira alcançou o maior engajamento em abril, com 11.582 interações, e o menor engajamento foi registrado pela de Campina das Missões, com 150 interações. A média de engajamento neste mês foi de 3.029,32 ações, referentes a 2.333,85 curtidas, 477,38 compartilhamentos e 218,08 comentários.

Em maio, o engajamento foi de 3.193,25 interações, em média. Quanto aos tipos de atividade observou-se uma média de 2.438,40 curtidas, 510,52 comentários e 244,33 compartilhamentos. A prefeitura de Porto Alegre somou 9.983 interações em sua página,

sendo o maior engajamento para o mês de maio, já a de Coqueiros do Sul obteve 54 interações e foi classificada como a prefeitura com o menor engajamento.

No mês de junho, a média de engajamento foi de 3.001 ações. Com relação aos tipos de ações de engajamento a média foi de 2.310,70 curtidas, 446,82 compartilhamentos e 243,48 comentários. Porto Alegre teve o maior engajamento neste mês, 12.827 interações, enquanto Coqueiros do Sul teve apenas 39 interações.

A ação de engajamento mais realizada pelos usuários se refere a prática de “curtir”, seguida pelos compartilhamentos, corroborando os achados de Santos (2016) e Lameiras, Silva e Tavares (2018). O fato de as publicações receberem um número mais expressivo de curtidas pode ser explicado pela agilidade e rapidez que esse comando oferece ao usuário para expressar sua opinião sobre a postagem (Macedo; Aquino; Motta, 2017).

O primeiro trimestre é o que possui o menor engajamento, assim como menor atividade virtual durante o período analisado. Assim, supõe-se que quando os governos locais utilizam as redes sociais com um nível maior de interatividade, também recebem níveis maiores de envolvimento do cidadão (HARO-DE-ROSARIO; SÁEZ-MARTIN; CABA-PÉREZ, 2018). Tal resultado é relevante, tendo em vista que há uma nítida contrapartida do cidadão na comunicação com o órgão público por meio da rede social, demonstrando a sua relevância como meio de comunicação com a sociedade.

Entende-se que as prefeituras devem atentar para o nível de engajamento alcançado em suas publicações (curtidas, comentário, compartilhamento, visualizações de vídeos e cliques em *links*) para assegurar que o conteúdo realmente está chamando a atenção, estimulando e propiciando que os cidadãos tornem-se participantes mais ativos nas discussões que envolvem a esfera pública no município em que vivem. Caso o engajamento dos cidadãos não seja significativo, a assessoria de comunicação da prefeitura pode desenvolver novos tipos de publicações para reforçar o relacionamento entre a gestão pública e a sociedade.

ATIVIDADE VIRTUAL COMO ESTRATÉGIA PARA IMPULSIONAR O ENGAJAMENTO DOS USUÁRIOS NO FACEBOOK

Esta seção apresenta os resultados dos testes de hipóteses e correlação para as variáveis do estudo. Considerando que o objetivo do estudo é descrever a relação entre a atividade virtual das prefeituras gaúchas em suas páginas do Facebook e o engajamento dos cidadãos, realizou-se teste t para amostras independentes, teste de Mann-Whitney, Correlação de Pearson e de Spearman. Na Tabela 2, podem ser observados os testes de hipóteses para dois grupos, considerando a variável dependente a atividade virtual, sendo que análise se deu por meio do teste t.

Tabela 2 – Teste de hipóteses para dois grupos, considerando como dependente a variável atividade virtual

Variável	Grupo	Média Atividade Virtual	Teste de Levene		Teste t			Teste de M-W
			F	Sig	Teste t	Df.	Sig (2 extremidades)	
Número de Fãs	Menos fãs	178,533	1,242	0,270	-5,634	58	0,000	0,000
	Mais fãs	332,300						
Engajamento	Menor engajamento	169,933	3,023	0,087	-6,713	58	0,000	0,000
	Maior engajamento	340,900						

Fonte: Elaborada pelos autores (2020).

O teste t para amostras independentes para a variável número de fãs demonstrou que a média dos grupos com maior e menor número de fãs é diferente. Rejeita-se a hipótese nula ($t(58)=-5,634$, $p<0,05$), ao nível de 5% de significância, concluindo-se que, em média, as páginas das prefeituras gaúchas no Facebook que possuem mais fãs ($\bar{x}=332,300$, $s=98,6387$) possuem mais atividade virtual do que as páginas com menos fãs ($\bar{x}=178,533$, $s=112,3178$). Lameiras, Silva e Tavares (2018) também constataram que municípios com números mais altos de fãs no Facebook são mais ativos na plataforma *online*.

Em média, a atividade virtual das prefeituras com maior engajamento ($\bar{x}=340,900$, $s=83,9003$) é superior àquelas com menor engajamento ($\bar{x}=169,933$, $s=111,4299$). Ao nível de 5% de significância, rejeita-se a hipótese nula ($t(58)=-6,713$, $p<0,05$).

Percebe-se, assim, que o envolvimento virtual do cidadão contribui para que as Fanpages das prefeituras gaúchas sejam mais ativas na rede social Facebook. Tal resultado tende a refletir que o engajamento gerado por parte dos usuários faz com que as prefeituras estejam empenhadas e preocupadas em divulgar e transparecer mais informações via rede social. Uma maior divulgação pelas administrações municipais na Fanpage instiga os usuários a apoiar, opinar e a compartilhar essas informações, oportunizando a participação dos usuários na gestão pública local. Nesse sentido, Lappas *et al.* (2018), ao analisarem as estratégias de comunicação utilizadas por governos locais gregos no Facebook, constataram que a disponibilização de informações sobre serviços e transparência são estratégias eficazes que impulsionam o engajamento *online* dos cidadãos.

A Tabela 3 apresenta os resultados da correlação de Pearson e Spearman entre a variável de atividade virtual das prefeituras e o número de fãs e o engajamento.

Tabela 3 – Resultado da correlação de Pearson e Spearman

	Análise de Correlação	Número de fãs	Engajamento
Atividade Virtual	Correlação de Pearson	0,324*	0,715**
	Coeficiente de determinação (r^2)	0,105	0,511
	Sig. (2 extremidades)	0,012	0,000
	Correlação de Spearman	0,590**	0,766**
	Coeficiente de determinação (r^2)	0,348	0,587
	Sig. (2 extremidades)	0,000	0,000
	N	60	60

** A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Elaborada pelos autores (2020).

Os resultados de ambos os testes apresentados na Tabela 3 são significativos e, pelo menos, de efeito médio, assemelhando-se àqueles encontrados por Haro-de-Rosario, Sáez-Martín e Caba-Pérez (2018) e Soares e Monteiro (2015). O número de fãs possui uma relação significativa, a um nível de 95% (Pearson: $r=0,324$; sig. $\leq 0,05$; Spearman: $r=0,590$; $p\leq 0,01$) e um grau de explicação interessante, 34,8%, se considerado o coeficiente de determinação da correlação de Spearman. Tal resultado reflete a conclusão apontada por Lameiras, Silva e Tavares (2018), de que quando um número relativamente grande dos cidadãos está seguindo a conta do Facebook de um município, o governo tem um incentivo extra para comunicar mais regularmente através desta plataforma online. Ou seja, o aumento no número de fãs da página tende a aumentar a atividade virtual do governo municipal.

Nesse sentido, Kim (2007) reforça que o aumento no número de visitantes nas ferramentas comunicacionais do governo na *Web* pode auxiliar o governo a melhorar a administração desses canais. Ou seja, há uma relação interessante de troca entre cidadão e gestão pública quanto a manutenção, qualificação e atualização do perfil da rede social da prefeitura.

A relação observada entre o engajamento e a atividade virtual é ainda mais significativa (Pearson: $r=0,715$; sig. $\leq 0,01$; Spearman: $r=0,766$; $p\leq 0,01$), indicando explicação maior do que 50%. Este resultado corrobora que o fato de que a atividade virtual e o engajamento dos usuários podem constituir como um instrumento importante na busca por políticas públicas mais eficientes, em que os cidadãos são convidados a participar e opinar, propiciando que os interesses coletivos se sobreponham aos interesses individuais.

Assim, considera-se que as publicações das prefeituras nas redes sociais não devem apenas informar o cidadão, é preciso trazê-lo para dentro do debate sobre assuntos que envolvem a gestão pública. Para isso, essas instituições devem adotar estratégias de conteúdos mais relevantes e práticas (como as imagens e links discutidos na seção 5.1) para atingir um

maior público e fazer com que o nível de engajamento aumente. Campos (2015) destaca que o engajamento se efetiva através de estratégias ativas de comunicação, com mensagens de conteúdo relevante, bilateral e atrativo. Assim, as pessoas interagem com a mensagem produzida e a transmitem para o seu grupo social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As tecnologias de mídia social têm contribuído para a participação e o engajamento democráticos, a fim de envolver o público nos processos de decisão do governo, promover o diálogo participativo e o desenvolvimento e implementação de políticas (Tursunbayeva; Franco; Pagliari, 2017). Nica *et al.* (2014) enfatizam a importância do uso das redes sociais no setor público, pois promovem a participação cidadã e são vistas como um instrumento para aumentar as práticas da boa governança, principalmente em matérias de transparência, ampliando a prestação de contas e facilitando a comunicação e interação entre as partes interessadas.

As prefeituras adotaram as redes sociais, em especial o Facebook, como uma forma de aumentar a interatividade com os cidadãos. Essas instituições, a partir das observações realizadas durante a coleta de dados deste estudo, utilizam suas páginas na rede social para publicar eventos culturais, agenda do gestor municipal, serviços prestados, campanhas de vacinação, entre outros. Os resultados indicam a importância dos espaços virtuais de comunicação para que os cidadãos possam expressar as suas demandas e expectativas, assim como se sentir envolvidos e convidados a participar dos processos de tomada de decisão política.

Nessa perspectiva, este artigo objetivou descrever a relação entre a atividade virtual das prefeituras gaúchas em suas páginas do Facebook e o engajamento dos cidadãos. O objetivo foi alcançado, sendo realizada coleta de dados nas páginas do Facebook de 60 municípios do Rio Grande do Sul, selecionados por meio probabilístico.

Grande parte da atividade virtual das prefeituras é realizada por meio de imagens e *links*, sendo que as publicações classificadas como vídeo, texto, *gif* e *status* de certa forma são negligenciadas pelas prefeituras gaúchas. Já o engajamento dos cidadãos no Facebook é caracterizado por um número de curtidas superior a quantidade de compartilhamentos e comentários nas postagens.

Os testes de correlação indicaram que há uma relação significativa e positiva entre a atividade virtual e as variáveis de número de fãs da página e engajamento. Conforme aumentam o número de fãs e o engajamento dos cidadãos com a página, há uma tendência de aumentar também a atividade virtual da prefeitura no Facebook.

Compreender as variáveis atreladas à atividade virtual pode auxiliar na determinação de ações governamentais que promovam maior participação, especialmente no nível de gestão municipal, em que a proximidade dos cidadãos com o governo é maior. Os governos municipais devem apropriar-se das TICs, em especial as redes sociais virtuais, para desenvolver serviços públicos para o cidadão, visando ao aumento da eficiência da gestão pública.

Neste estudo a ênfase recaiu sobre a rede social Facebook, mas outras redes sociais também devem ser exploradas, assim como os canais de comunicação diretos da prefeitura municipal, como o seu site. Entende-se que a ampliação no acesso à informação ao cidadão possibilita um maior controle social, podendo acarretar na melhoria do desempenho e da transparência da gestão pública, bem como no aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados. Canais de interação entre a administração pública e a sociedade – como *websites* e aplicativos para celular – podem ser ferramentas importantes para a prestação de serviços públicos, em função da possibilidade de serem acessados a qualquer instante e de qualquer lugar (CETIC, 2017).

Assim, acredita-se que os resultados apresentados neste estudo podem ser utilizados pelos gestores municipais para melhorar sua atividade virtual no Facebook, em outras redes sociais e na qualificação de outros canais de comunicação, proporcionando uma maior aproximação com o cidadão. De acordo com Špaček (2018), o uso de mídias sociais também pode impulsionar a inovação na prestação de serviços públicos e nas operações governamentais.

O estudo apresenta como limitação a abrangência estadual. Desse modo recomenda-se para futuros estudos a investigação de municípios de diferentes regiões do país e verificar se os resultados encontrados vão ao encontro dessa pesquisa. Recomenda-se também para pesquisas futuras uma análise das publicações classificando-as em categorias, como eventos, agenda do prefeito, serviços realizados, incentivo a boas ações e cidadania e outras, para verificar o engajamento do público em relação a essas classificações.

NOTAS

- 1 O alcance orgânico refere-se a quantas pessoas se pode atingir de graça no Facebook com as publicações na página (Facebook, 2017).

REFERÊNCIAS

AMARAL, R. do. *Exposição Privada nas Redes Sociais: uma análise sobre o Facebook na sociedade contemporânea*. 2016. 217 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, São Paulo, 2016.

ARAUJO, B. P. Redes sociais na Internet e novas formas de sociabilidade: um estudo do Facebook. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUL, 13., 2012, Chapecó. *Anais...* Chapecó: Intercom, 2012. p. 1-13.

BARBETTA, P. A. *Estatística aplicada às ciências sociais*. Florianópolis: Editora da UFSC, 2011. 315p.

BELLIX, L.; GUIMARÃES, C. B. S.; MACHADO, J. A. S. Qual conceito de Governo Aberto? Uma aproximação aos seus princípios. In: CONGRESSO INTERNACIONAL EM GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS, 7., 2016, Madrid. *Anais...* Madrid: GIGAPP, 2016. p. 78-91.

BRASIL. Secretaria de Comunicação Social. *Manual de orientação para atuação em mídias sociais: identidade padrão de comunicação digital do poder executivo federal*. Versão 2.0. 2014. Disponível em: http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_pdf.pdf. Acesso em: 27 out. 2019.

CALDERÓN, C.; LORENZO, S. *Open government: gobierno abierto*. Alcalá la Real: Algón Editores, 2010. 284 p.

CAMARGO, A. C.; MAGNONI, A. F.; MIRANDA, G. V. Participação e redes sociais: a repercussão da condenação do ex-presidente Lula no Facebook. *Revista Pauta Geral: estudos em jornalismo*, Ponta Grossa, v. 5, n. 1, p. 98-114, jan./jul 2018.

CAMPOS; C. R. de. *Engajamento gerado pelos públicos na página corporativa do Magazine Luiza no Facebook e suas implicações na comunicação organizacional digital*. 2015. 72 f. Monografia (Graduação em Relações Públicas) – Universidade Federal do Pampa, São Borja, 2015.

CATTANI, D. Gestão pública em redes sociais: uma investigação sobre páginas de prefeituras brasileiras no Facebook. *Prisma.com*, [s.l.], n. 30, p. 95-109, 2016.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro: TIC Governo Eletrônico 2017*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2017. 440 p. Disponível em: <https://cetic.br/tics/governo/2017/prefeituras/E3C/>. Acesso em: 21 fev. 2020.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. *Panorama dos Governos Estaduais*. 2017. Disponível em: https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id_relatorio=22. Acesso em: 09 nov. 2019.

CRUZ, C. F. da *et al.* Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 46, n. 1, p. 153-176, 2012.

FABER, B.; BUDDING, T.; GRADUS, R. *Keeping in touch with citizens online: social media usage in dutch local government*. Documento de discussão do Tinbergen Institute, 2019. Disponível em: <https://papers.tinbergen.nl/19001.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

FACEBOOK. *Alcance orgânico no Facebook: suas dúvidas respondidas*. 2019. Disponível em: <https://pt-br.facebook.com/business/news/BR-Alcance-organico-no-Facebook-suas-duvidas-respondidas>. Acesso em: 27 nov. 2019.

FARRANHA, A. C. *et al.* Administração pública e redes sociais (Facebook e Twitter): análise de casos selecionados. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 7., 2014, Brasília. *Anais...* Brasília: [s.n.], 2014. p. 1-32.

FARRANHA, A. C.; SANTOS, L. T. dos. Administração pública, direito e redes sociais: o caso da CGU no Facebook. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, Santa Maria, v. 10, n. 2, p. 742-767, 2015.

FIELD, A. *Descobrimdo a estatística usando o SPSS*. Porto Alegre: Artmed, 2009. 687 p.

FREITAS, J. L. de; MORON, M. A. M.; PEREIRA, G. V. Estudo crítico da e-participação, transparência e dados abertos na América do Sul. *In: AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS*, 22., 2016, Estados Unidos. *Anais...* Estados Unidos: Association for Information Systems, 2016. p. 1-40.

FSB PESQUISA. *Mapa da Comunicação Brasileira*. 3. ed. Brasília, 2013. Disponível em: <http://www.institutofsbpesquisa.com.br/pdf/Mapa-da-comunicacao-2013.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2020.

GAMA, J. R.; RODRIGUES, G. M. Transparência e acesso à informação: um estudo da demanda por informações contábeis nas universidades federais brasileiras. *TransInformação*, Campinas, v. 28, n. 1, p. 47-57, jan./abr. 2016.

GARCÍA GARCÍA, J. Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las administraciones públicas. *Revista Innovar*, Oviedo, v. 24, n. 54, p. 75-88, out./dez. 2014.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 175 p.

GUILLAMÓN, M. D. *et al.* Factors influencing social media use in local governments: the case of Italy and Spain. *Government Information Quarterly*, [s.l.], v. 33, n. 3, p.460–471, 2016.

GUSTAFSSON, N. The subtle nature of Facebook politics: Swedish social network site users and political participation. *New Media & Society*, [s.l.], v. 14, n. 7, p. 1-17, 2012.

HARO-DE-ROSARIO, A.; SÁEZ-MARTÍN, A.; CABA-PÉREZ, M. del. Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? *New Media e Society*, Espanha, v. 20, n. 1, p. 29-49, 2018.

KAVANAUGH, A. L. *et al.* Social media use by government: from the routine to the critical. *Government Information Quarterly*, [s.l.], v. 29, p. 480-491, 2012.

KIM, C. K. A cross-national analysis of global e-government. *Public Organization Review*, v.7, n.4, p. 317-329, 2007.

LA TORRE, L. de; DILLON, A. Los políticos, las redes sociales y el periodismo en Argentina. *Revista Temas de Comunicación*, [s.l.], n. 24, p. 79-96, 2012.

LAMEIRAS, M.; SILVA, T.; TAVARES, A. An Empirical Analysis of Social Media Usage by Local Governments in Portugal. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE*, 11., 2018, Ireland. *Anais...* Ireland: ICEGOV'18, 2018.

LAPPAS, G. *et al.* Facebook content strategies and citizens' online engagement: the case of Greek Local Governments. *Rev. Socionetwork Strat*, [s.l.], v. 12, p. 1-20, 2018.

LUCIANO, E. M.; WIEDENHÖFT, G. C.; SANTOS, F. P. dos. Promoting social participation through digital governance: identifying barriers in the Brazilian Public

Administration. In: ANNUAL INTERNATIONAL CONFERENCE ON DIGITAL GOVERNMENT RESEARCH. 19., 2018, Delft. *Anais...* Delft: Association for Computing Machinery, 2018.

LUPINACCI, L. Eu tenho tanto pra lhe falar, mas com palavras não sei dizer: *Gif* animado como recurso expressivo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO. 39., 2016, São Paulo. *Anais...* São Paulo: Intercom, 2016.

MACEDO, A.; AQUINO, F.; MOTTA, C. J. Cultura do like: interpretação e percepção de conteúdos nas mídias sociais. *Revista CONFILOTEC*, [s.l.], v. 5, p. 1-18, 2017.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARSHALL, T. C.; LEFRINGHAUSEN, K.; FERECZI, N. The Big Five, self-esteem, and narcissism as predictors of the topics people write about in Facebook *status* updates. *Personality and Individual Differences*, Elsevier, [s.l.], v. 85, p. 35-40, out. 2015.

MONTEIRO, T. de P. *A utilização do Facebook nas maiores empresas do comércio e prestação de serviços de São Borja*. 2014. 55 f. Monografia (Graduação em Relações Públicas) – Universidade Federal do Pampa, São Borja, 2014.

MURTA, F. *et al.* Eleições e mídias sociais: interação e participação no Facebook durante a campanha para Câmara dos Deputados em 2014. *Revista Compolítica*, [s.l.], v. 7, n. 1, p. 47-72, 2017.

NASCIMENTO, L. L. Setor Público nas Redes Sociais Digitais: um estudo com comunicadores. In: NOVELLI, A. C.; MOURA, C. P. de; CURVELLO, J. J. A. (org.). *Teorias e Métodos de Pesquisa em Comunicação Organizacional e Relações Públicas: entre a tradição e a inovação*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2013. p. 949-967.

NICA, E. *et al.* The effectiveness of social media implementation at local government levels. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, [s.l.], Edição Especial, p. 152-166, 2014.

RECUERO, R. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. *Revista Verso e Reverso*, São Leopoldo, v. 28, n. 68, p. 114-124, mai./ago. 2014.

REIS, L. de A. *Comunicação governamental no Facebook: a página da Prefeitura de Curitiba e o humor nas publicações*. 2015. 81 f. Monografia (Graduação em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo) – Faculdade de Comunicação Social da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2015.

ROCHA JUNIOR, F. R. *Mídias sociais e transparência: uma análise dos maiores municípios brasileiros*. 2017. 73f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2017.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. del P. B. *Metodologia de pesquisa*. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. 624 p.

SANTANA, M. B. de; SOUZA, C. G. B. de. Uso das redes sociais por órgãos públicos no Brasil e possibilidades de contribuição do monitoramento para gestão. *Revista Gestão.Org*, Recife, v. 15, Edição especial, p. 99-107, 2017.

SANTOS, B. B. L. dos; COUTO, E. S. “Não vai ter golpe” e “Vem pra rua Brasil”: o Facebook como dispositivo de mediação e organização de movimentos sociais. *Revista Informação & Informação*, Londrina, v. 23, n. 3, p. 438-461, set./dez. 2018.

SANTOS, G. H. C. dos. *O uso das mídias sociais no poder público: análise do perfil “Senado Federal” no Facebook*. 2016. 146 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Belo Horizonte, 2016.

SANTOS, J.; HARMATA, F. Análise de caso da Prefeitura de Curitiba: a relação entre humor e serviço público na comunicação em redes sociais. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE, 18., 2013, Bauru. *Anais...* Bauru: Intercom, 2013.

SOARES, F. R.; MONTEIRO, P. R. R. Marketing digital e marketing de relacionamento: interação e engajamento como determinantes do crescimento de páginas do Facebook. *NAVUS: Revista de Gestão e Tecnologia*, Florianópolis, v. 5, n. 3, p. 42-59, 2015.

ŠPAČEK, D. Social media use in public administration: the case of Facebook use by Czech regions. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, [s.l.], v. 11, n. 2, p. 199-218, 2018.

STEVENSON, W. J. *Estatística aplicada à administração*. São Paulo: Editora HARBRA, 1981. 498 p.

TAVARES, W.; ALMEIDA, G. C. Redes sociais virtuais e a democracia 2.0: dinâmica e perspectivas políticas na relação entre políticos e sociedade. In: ENCONTRO DA ANPAD. 37., 2013, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.

TEIXEIRA, I. S.; JACQUES, V. B.; KEGLER, J. Q. A comunicação via Facebook na prefeitura de Alegrete. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUL. 17., 2016, Curitiba. *Anais...* Curitiba: Intercom, 2016. p. 1-10.

TURSUNBAYEVA, A.; FRANCO, M.; PAGLIARI, C. Use of social media for e-Government in the public health sector: a systematic review of published studies. *Government Information Quarterly*, [s.l.], v. 34, n. 2, p. 270-282, abr. 2017.

ZÚÑIGA, H. G. de; JUNG, N.; VALENZUELA, S. Social Media Use for News and Individuals Social Capital, Civic Engagement and Political Participation. *Journals Computer Communications*, [s.l.], v. 17, n. 3, p. 319-336, 2012.

APÊNDICE A – MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM A AMOSTRA DO ESTUDO

01	Alvorada	21	Ijuí	41	Santa Clara do Sul
02	Amaral Ferrador	22	Imbé	42	Santa Cruz do Sul
03	Arvorezinha	23	Júlio de Castilhos	43	Santa Tereza
04	Barra Funda	24	Lagoa dos Três Cantos	44	Santo Antônio das Missões
05	Boa Vista do Buricá	25	Lajeado/RS	45	Santo Antônio do Palma
06	Campina das Missões	26	Lavras do Sul	46	São José do Herval
07	Capão da Canoa	27	Linha Nova	47	São Lourenço do Sul
08	Carazinho	28	Maçambará	48	São Marcos
09	Charrua	29	Maquiné	49	São Valentin do Sul
10	Cidreira	30	Marau	50	São Vendelino
11	Coqueiros do Sul	31	Minas do Leão	51	Sede Nova
12	David Canabarro	32	Muçum	52	Selbach
13	Dois Irmãos	33	Nova Bassano	53	Sobradinho
14	Doutor Ricardo	34	Nova Pádua	54	Soledade
15	Eldorado do Sul	35	Porto Alegre	55	Tabaí
16	Entre-Ijuís	36	Protásio Alves	56	Tapejara
17	Fortaleza dos Valos	37	Quevedos	57	Tapes
18	Frederico Westphalen	38	Quinze de Novembro	58	Triunfo
19	Getúlio Vargas	39	Roca Sales	59	Vacaria
20	Giruá	40	Sagrada Família	60	Venâncio Aires

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

APÊNDICE B – RELAÇÃO MENSAL DOS MUNICÍPIOS QUE MAIS E MENOS PUBLICARAM CADA TIPO DE PUBLICAÇÃO

Janeiro	Texto	Máximo	Doutor Ricardo	Abril	Texto	Máximo	Macambará
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Imagem	Máximo	Cidreira e Quinze de Novembro		Imagem	Máximo	Triunfo
		Mínimo	Nova Pádua e São José do Herval			Mínimo	Roca Sales
	Vídeo	Máximo	**		Vídeo	Máximo	Tapejara
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Link	Máximo	Frederico Westphalen		Link	Máximo	Frederico Westphalen
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Gif	Máximo	Não houve nenhuma publicação deste tipo.		Gif	Máximo	Não houve nenhuma publicação deste tipo.
		Mínimo				Mínimo	
Status	Máximo	Amaral Ferrador	Status	Máximo	Amaral Ferrador		
	Mínimo	*		Mínimo	*		
Fevereiro	Texto	Máximo	Doutor Ricardo	Maio	Texto	Máximo	Doutor Ricardo
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Imagem	Máximo	Cidreira		Imagem	Máximo	Arvorezinha
		Mínimo	Boa Vista do Buricá e Roca Sales			Mínimo	Campina das Missões
	Vídeo	Máximo	Capão da Canoa		Vídeo	Máximo	Maruá
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Link	Máximo	Frederico Westphalen		Link	Máximo	Ijuí
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Gif	Máximo	Nova Bassano e Porto Alegre		Gif	Máximo	Venâncio Aires
		Mínimo	*			Mínimo	*
Status	Máximo	Não houve nenhuma publicação deste tipo.	Status	Máximo	Amaral Ferrador		
	Mínimo			Mínimo	*		

Março	Texto	Máximo	Doutor Ricardo	Junho	Texto	Máximo	Maçambará
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Imagem	Máximo	Triunfo		Imagem	Máximo	Arvorezinha
		Mínimo	Roca Sales e Campina das Missões			Mínimo	***
	Video	Máximo	Alvorada		Video	Máximo	Eldorado do Sul
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Link	Máximo	Frederico Westphalen		Link	Máximo	Ijuí
		Mínimo	*			Mínimo	*
	Gif	Máximo	Não houve nenhuma publicação deste tipo.		Gif	Máximo	Eldorado do Sul
		Mínimo				Mínimo	*
Status	Máximo	Amaral Ferrador	Status	Máximo	Amaral Ferrador		
	Mínimo	*		Mínimo	*		

* Mais de duas cidades tiveram o mínimo de 0 publicações

** Mais de duas cidades tiveram o máximo de 7 publicações.

*** Mais de duas cidades tiveram no mínimo 1 publicação.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Investimento Social Privado: Percepções das Comunidades Impactadas por Operações de Empreendimentos Minerários

Osvaldo Júlio da Silva Filho e Edméia Maria Ribeiro de Mello

Resumo

Este artigo analisa a importância do Investimento Social Privado como um dos componentes na obtenção da Licença Social para Operar, demonstrando a importância da adoção da gestão social como elemento estruturante das relações entre grandes empreendimentos minerários e comunidades impactadas por eles, a partir das percepções dos moradores do entorno das operações de empreendimentos minerários em Minas Gerais. Fundamentaram as análises os conhecimentos produzidos sobre Licença Social para Operar, Responsabilidade Social Empresarial, Investimento Social Privado e Gestão Social. A metodologia se define como um estudo qualitativo descritivo fruto da pesquisa empírica realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, aplicadas a uma amostragem determinada por saturação da informação. Os dados coletados foram analisados com base na análise de conteúdo de Bardin. Os resultados ressaltam a importância dos elementos da gestão social na realização do investimento social privado cujo impacto está diretamente relacionado a qualidade da relação de aceitação e confiança, bases da Licença Social para Operar.

Palavras-chave

Licença social para operar; gestão social e desenvolvimento local; responsabilidade social empresarial; investimento social privado; impactos da mineração.

- Abstract** This article analyzes the importance of Private Social Investment as one of the components in obtaining the Social License to Operate, demonstrating the importance of adopting social management as a structuring element in the relationships between large mining enterprises and the communities impacted by them, from the perceptions of residents surrounding mining operations in Minas Gerais. The analysis was based on the knowledge produced on Social License to Operate, Corporate Social Responsibility, Private Social Investment and Social Management. The methodology is defined as a qualitative descriptive study resulting from empirical research carried out through semi-structured interviews, applied to a sample determined by the saturation of information. The collected data were analyzed based on Bardin's content analysis. The results highlight the importance of the elements of social management in carrying out private social investment whose impact is directly related to the quality of the relationship of acceptance and trust, the basis of the Social License to Operate.
- Keyword** Social license to operate; social management; private social investment; mining impacts; local development.
- Resumen** Este artículo analiza la importancia de la Inversión Social Privada como uno de los componentes en la obtención de la Licencia Social para Operar, demostrando la importancia de adoptar la gestión social como elemento estructurante en las relaciones entre las grandes empresas mineras y las comunidades impactadas por ellas, a partir de la percepción de los pobladores circundantes a las operaciones mineras en Minas Gerais. El análisis se basó en el conocimiento producido sobre Licencia Social para Operar, Responsabilidad Social Empresarial, Inversión Social Privada y Gestión Social. La metodología se define como un estudio descriptivo cualitativo resultante de una investigación empírica realizada a través de entrevistas semiestructuradas, aplicada a una muestra determinada por saturación de información. Los datos recopilados se analizaron según el análisis de contenido de Bardin. Los resultados destacan la importancia de los elementos de gestión social en la realización de la inversión social privada cuyo impacto está directamente relacionado con la calidad de la relación de aceptación y confianza, base de la Licencia Social para Operar.
- Palabras clave** Licencia social para operar; gestión social; inversión social privada; impactos mineros; desarrollo local.

INTRODUÇÃO

A sustentabilidade empresarial tem encontrado grandes desafios nas últimas décadas, entre eles o de usufruir da Licença Social para Operar (LSO), pois grandes empreendimentos necessitam, além licenças legais para desenvolver e manter seus empreendimentos, da aprovação dos diversos grupos de interesses – comunidade, agentes políticos e ONG's que atuam na esfera local –, que têm protagonizado uma importância crescente na aceitação ou não e, consequentemente, na sustentabilidade desses empreendimentos. Esses agentes são os responsáveis pela concessão da Licença Social para Operar, cujas bases residem na aceitação e confiança estabelecidas nas relações entre empreendimento e comunidade. A concessão dessa Licença assume um papel crucial para a sustentabilidade empresarial. O Investimento Social Privado (ISP), é um dos componentes básicos que contribuem para a sua conquista. Entretanto, a sua realização por si só não assegura a obtenção da LSO. É necessário que a oportunidade de realizar o ISP incorpore na relação entre as partes as categorias básicas da gestão social, cuja fundamentação epistemológica difere da gestão estratégica em muitas dimensões, pois visa não somente o fim empresarial, mas, também, a emancipação social e o desenvolvimento local.

Portanto, este artigo aborda a temática do Investimento Social Privado e sua importância como um dos componentes na obtenção da Licença Social para Operar, sob a ótica da gestão social. Além disso, apresenta o resultado de uma pesquisa empírica realizada junto a moradores de uma comunidade no entorno de dois grandes empreendimentos minerários de grande porte, localizados no estado de Minas Gerais (Brasil).

A pesquisa foi norteada pela seguinte questão central: de que maneira o Investimento Social Privado colabora para uma avaliação favorável da empresa pela comunidade habitante do entorno de grandes empreendimentos minerários? Seu objetivo, portanto, foi conhecer e analisar a importância do Investimento Social Privado, sob o ponto de vista de uma comunidade impactada pelas operações dos empreendimentos, frente à obtenção da LSO. O foco da pesquisa foi a qualidade das relações estabelecidas entre empresas e moradores de suas vizinhanças, no âmbito do Investimento Social Privado, analisando a qualidade da gestão que mediou essas relações e sua influência potencial na obtenção dessa Licença Social para Operar.

A seguir, sintetiza-se a discussão teórica que embasou o planejamento da pesquisa e a análise dos resultados, contemplando os conceitos de Licença Social para Operar, Investimento Social Privado e gestão social para o desenvolvimento local, bem como a metodologia que norteou o trabalho de campo e os resultados da pesquisa propriamente, assim como a análise conclusiva.

Essas reflexões, fundadas em pesquisa empírica pretendem, como um objetivo derivado, oferecer subsídios aos departamentos de Responsabilidade Social Empresarial das empresas privadas para melhorarem a qualidade dos Investimentos Sociais Privados, transformando-os em meios para a emancipação social e o desenvolvimento local, pautados em relações colaborativas legítimas.

DISCUSSÃO TEÓRICA

O conceito de Licença Social para Operar está intimamente ligado ao poder exercido pela sociedade no sentido de apoiar ou não a operação de uma empresa em seu território. Cada vez mais, a sociedade tem assumido o protagonismo na aceitação da convivência com uma empresa e seus impactos. Esse protagonismo pode ter efeitos diretos sobre a sustentabilidade empresarial (Thomson; Boutilier, 2011).

Um dos maiores desafios para o desenvolvimento sustentável está intimamente relacionado à construção de um relacionamento duradouro e de confiança mútua em um ambiente onde as expectativas são diversas e as relações de poder são desiguais entre as partes interessadas. Essas partes têm percepções, por vezes, diversas sobre a construção de uma agenda de desenvolvimento que permita a coexistência pacífica e aceitável entre elas (Bice; Moffat, 2014; Santiago, 2019).

Nesse sentido, Moffat (2018), referindo-se à indústria de mineração, destaca a importância do compromisso dos grandes empreendimentos em engajar as partes interessadas, comunicando-o de forma clara, desde o início do processo de implantação da planta produtiva. O engajamento da sociedade externa ao empreendimento se daria por meio do convite à sua participação ativa e constante nas decisões que a impactasse.

O cumprimento apenas da legislação vigente, não credencia um empreendimento a contar com a aceitação plena da comunidade onde se encontra. Influenciado por esse conhecimento, o executivo Jim Cooney, em 1997, forjou o conceito de Licença Social para Operar como um componente essencial da sustentabilidade empresarial das indústrias extrativas (Thomson; Boutilier 2011; Santiago, 2019). Por sua vez, esse conceito e sua obtenção requerem um padrão de relacionamento social potencializador do desenvolvimento local, que, por sua vez, está relacionado com o grau de emancipação social da comunidade local. Silva Filho (2018) explica o conceito de Licença Social para Operar no contexto em que ela é buscada pelos empreendimentos.

O reconhecimento das empresas acerca da importância das partes interessadas é o marco inicial para o trabalho de obtenção da Licença Social. Se por um lado existem corporações com seus objetivos estratégicos (inicialmente, puramente mercantis) para implantação e desenvolvimento de seus projetos e suas operações, por outro, existem atores locais, agindo em rede, cujos interesses, motivações e expectativas, em sua maioria, divergem das motivações empresariais. Assim, torna-se mister o engajamento com essas partes donas de interesses diversos para obtenção da Licença Social (Silva Filho, 2018, p. 22).

Oliveira e Borges (2018) consideram que, para efeitos de desenvolvimento local, é preciso que a atividade empresarial concilie a promoção de iniciativas externas sobre a comunidade (Investimento Social Privado) com iniciativas internas (planejamento e oferta de demandas), “[...] já que a ação isolada de grupos locais não consegue ter impacto real se não for fortalecido pela ação de planejamentos e políticas externas, sendo necessário esse planejamento externo a fim de criar maior autonomia local” (Max-Neef, 1991 *apud* Oliveira; Borges, 2018, p. 748).

Com vistas no respeito e fortalecimento da autonomia local, as pessoas seriam aceitas como protagonistas nesses processos de intervenção comandados pelos Investimentos Sociais Privados, concedendo, nesse âmbito, uma importância maior ao ser humano em contraposição aos fatores econômicos e visando à qualidade de vida e ao bem-estar social (Oliveira; Borges, 2018). Nesse caso, a LSO carrega o potencial de assegurar que essas metas sejam alcançadas, em virtude de não ser emitida por um órgão governamental e, tampouco, ter prazo de validade. De fato, a Licença Social para Operar é edificada cotidianamente, fruto da qualidade da relação entre o empreendimento e a comunidade, sendo essa a responsável por sua concessão.

Thomsom e Boutilier (2011) admitem a possibilidade de as empresas alcançarem quatro níveis distintos para a LSO, estabelecendo três fronteiras entre eles. Esses níveis correspondem ao modo como a empresa é recebida pela comunidade, em função do relacionamento estabelecido por ela. O pior nível é denominado pelos autores de Nível de Retenção ou Remoção. Nesse caso, a comunidade não concede à empresa a Licença Social para Operar e não aceita a empresa. Assim, fica inviabilizada a continuidade da operação empresarial. O nível seguinte é o Nível de Aceitação, segundo o qual há uma demonstração firme de legitimidade da empresa frente à comunidade de entorno. A fronteira entre esses dois níveis é denominada Limite de Legitimidade.

Caminhando para o nível seguinte, a empresa supera a fronteira designada Limite de Credibilidade, alcançando o Nível de aprovação pela comunidade, o que reflete a maturidade da legitimidade e da credibilidade da empresa. Nesse nível, a comunidade está satisfeita com a empresa e a percebe como produtora de benefícios locais. A última fronteira, possível de ser transposta pela empresa, é o Limite de Confiança, a partir da qual a empresa dá demonstração de ser parceira da sociedade local, contribuindo para que ela alcance suas expectativas em relação ao futuro. Essa transposição leva a empresa a um nível de relacionamento com a comunidade batizado como de Identificação Psicológica, quando passa a ser percebida como totalmente confiável e membro da rede social local.

Pessoas, famílias e instituições têm expectativas de uso de um território e seus fatores potenciais geradores de situações de conflito (Heidrich, 2009). Nesse contexto, a gestão social oferece meios de se estabelecerem relações de poder mais democráticas nas determinações sobre o território compartilhado. Isso porque a gestão social admite que as decisões sejam legitimadas em reflexões, discussões e debates orientados pelos princípios da inclusão, do pluralismo, da igualdade participativa deliberativa, da autonomia e do bem comum (Habermas, 1997), posto que seu fim é o desenvolvimento social no território, promovendo a integração das diversas partes interessadas, tendo como foco principal a coletividade (Boullosa; Schommer, 2008). Assim, a gestão social preconiza relações que se forjam por meio da comunicação dialógica, da democracia, da ação participativa e da negociação constante, contrapondo-se à gestão burocrática e estratégica do Estado e do mercado (Tenório, 2015).

Por sua vez, o conceito de Investimento Social Privado (ISP) refere-se à destinação de recursos privados para a área social externos às questões operacionais. Recentemente,

surtiu uma tendência de se agregar o termo “Geração de Valor Compartilhado”, entendido como o retorno obtido pela empresa pelos investimentos realizados, diferente do retorno financeiro no sentido *lato* da palavra, trata-se do valor refletido em sua imagem, marca, cultura, relacionamento com o entorno e, por fim, no usufruto da Licença Social para Operar (Azevedo, 2017, p. 151-160). O Investimento Social Privado é uma das vertentes da Responsabilidade Social Empresarial (RSE), que tem em suas premissas o compromisso voluntário das empresas em contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando a qualidade de vida da sociedade em geral.

Perseguini (2015) sustenta que a RSE inclui práticas empresariais forjadas de forma estratégica para gerar benefícios às principais partes interessadas, minimizando os riscos ao negócio. Em raciocínio semelhante, Gasda (2016), concebe a empresa como parte de uma rede maior, onde cada “nó” é corresponsável pelos demais, seja nos aspectos sociais, ambientais, econômicos. Por outro lado, Friedman (1984) contrapõe essa visão, alegando que o objetivo final da empresa é a maximização do lucro, e, uma vez que a mesma oferta bens e serviços à sociedade, está cumprindo a sua responsabilidade social.

Mesmo diante de uma perspectiva mais liberal, é necessário que as empresas considerem seus impactos, pois a pressão de grupos sociais, consumidores e mídias, atuando em rede, exercem forte poder sobre imagem e reputação, podendo comprometer a sustentabilidade empresarial (Sólio, 2013). Sob qualquer ponto de vista e avaliação e sob as contradições impostas pelo modelo neoliberal, está posto que a Responsabilidade Social Empresarial seja um movimento que vem assumindo um protagonismo e se reinventando desde pós revolução industrial, passando da filantropia pura para um modelo estratégico adotado por grande parte do setor empresarial.

No Brasil, a partir da década de 1990, dois atores merecem especial destaque por suas contribuições para esse desenvolvimento, são eles: o Instituto Ethos¹, fundado em 1998, e o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE)², instituído em 1995. Essas duas instituições têm desempenhado papel fundamental como promotoras de causas sociais, ambientais e culturais, articulando políticas públicas e promovendo a ser (Perseguini, 2015; GIFE, 2014).

O último Censo GIFE 2018 apresenta uma das principais pesquisas sobre o Investimento Social Privado no Brasil. Esse Censo divulgou o total de investimentos realizados por institutos, fundações e empresas naquele ano, da ordem de 3,59 bilhões de reais. Para se ter uma ideia de grandeza, esse valor é superior aos orçamentos somados do Ministério do Meio Ambiente (R\$ 2,9 bilhões), do Ministério da Cultura (R\$ 2,1 bilhões) e do Ministério do Esporte (R\$ 1,3 bilhões) no mesmo ano, demonstrando o poder financeiro de ações desencadeadas pela RSE e pelo ISP sobre a sociedade e seu grande potencial de contribuição para o desenvolvimento local, para além do desenvolvimento econômico (Ferreti; Michelle, 2018).

O interesse no usufruto da Licença Social para Operar impõe às organizações, em suas relações com a comunidade de vizinhança, uma nova forma de gestão, visto que a gestão privada tradicional não consegue dar conta da complexidade que envolve as relações territoriais. Nesse sentido, é indicada a adoção da gestão social como uma opção para a

construção de uma relação de confiança e respeito nessas relações, em que os objetivos, mesmos que originalmente divergentes, venham a convergir para uma agenda de desenvolvimento no território que alcance os vários interesses, em um processo complexo que envolve as empresas, a sociedade civil, o poder público e as dinâmicas resultantes dessa interação. Nesse contexto, o Investimento Social Privado pode agir como instrumento catalisador desde que observados os princípios da gestão social.

METODOLOGIA

Este artigo apresenta os resultados, a análise e as conclusões de uma pesquisa empírica qualitativa implementada para melhor conhecer o posicionamento dos moradores vizinhos em relação a dois empreendimentos minerais, em operação no estado de Minas Gerais, assim como, a percepção deles sobre o Investimento Social Privado realizado pelas empresas e suas implicações para a concessão da Licença Social para Operar pela comunidade. Esperava-se desse empenho o desvelamento de uma realidade não quantificável, que envolve o “[...] universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, [em um] espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos [irredutíveis] à operacionalização de variáveis (Minayo, 2001, p. 21-22).

Os sujeitos visados pela pesquisa foram os representantes adultos de famílias residentes há, no mínimo, 10 anos na comunidade impactada pela atividade de mineração, denominada Comunidade Ouro, para fins de análise e divulgação das informações. Responderam à pesquisa 13 indivíduos, 5 do gênero masculino e 8 do gênero feminino. De acordo com as prescrições éticas, o local, as empresas e todos os sujeitos participantes da pesquisa foram renomeados por pseudônimos, criados aleatoriamente, para assegurar o sigilo ético, de acordo com a Resolução nº 510 de 2016 do Conselho Nacional de Saúde, que regula a pesquisa com seres humanos. Os empreendimentos responsáveis pelos impactos, por compartilharem o mesmo território com o público-alvo, foram denominados Empresa Antiga, a primeira a se implantar na Comunidade, e Empresa Nova, a mais recente.

Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com a finalidade de conhecer a percepção dos indivíduos, preservando-se a liberdade de expressão e a espontaneidade nas respostas. Do instrumento de pesquisa constou uma lista das principais dimensões componentes da Licença Social para Operar, para serem hierarquizadas, segundo o entendimento do nível de importância concedido a eles pelos pesquisados.

A análise dos dados da pesquisa se utilizou do método de análise de conteúdo desenvolvido por Bardin (1997). Essa é uma técnica utilizada nas análises de comunicação, em que os insumos são os relatos de entrevistas e das observações do pesquisador. O método ensina que, de posse do material coletado, o pesquisador deve seguir as seguintes etapas: (a) pré-análise das informações que tratam da sistematização das ideias iniciais; (b) exploração do material, por meio da classificação em categorias, para a melhor compreensão das implicações do discurso do sujeito em relação ao tema pesquisado; e (c) tratamento dos conteúdos, inferência e interpretação das informações (Silva; Fossá, 2015).

RESULTADOS DA PESQUISA

A Comunidade Ouro, impactada pelos empreendimentos, surgiu em decorrência da implantação da Empresa Antiga, entre 1930 e 1940, a partir das moradias construídas para os trabalhadores. A Empresa Nova iniciou suas atividades, no mesmo território, em 2011, com previsão de término em 2019. A Comunidade Ouro está localizada a 1200 e 900 metros das duas empresas em linha reta. Embora relativamente distante, o transporte do material produzido nos empreendimentos compartilha a mesma via de acesso principal à Comunidade.

ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES POR CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS

Realizadas as entrevistas e, posteriormente, suas transcrições, os dados foram submetidos a leituras flutuantes, codificados e agregados por meio das convergências percebidas com as quatro categorias e sete subcategorias pré-estabelecidas, quais sejam:

- a) Categoria 1) Percepção dos empreendimentos: conhecimento dos empreendimentos, percepção dos impactos, relacionamento entre a comunidade e os empreendimentos;
- b) Categoria 2) Relação de comunicação: comunicação;
- c) Categoria 3) Dimensão da gestão social: conflito no território, forma de organização da comunidade e processo de decisão;
- d) Categoria 4) Investimento Social Privado: ações sociais, engajamento e importância do ISP.

A seguir, apresentam-se as percepções do pesquisador por categoria e em geral, decorrentes dos depoimentos dos entrevistados.

Categoria 1 – Percepção dos Empreendimentos

Os entrevistados demonstraram um certo cuidado ao se referirem à Empresa Antiga, acredita-se que pelo fato de ainda existir um grupo de moradores que reside, em regime de comodato, nas residências construídas pela Empresa Antiga:

[...] a [Empresa Antiga] foi fundadora. [...] eles criaram essas casas pra [os trabalhadores] ficarem, né? Aí geralmente pra você morar aqui teria que trabalhar na [Empresa Antiga]. Aí eles deixavam os moradores ficar nas casas e negociava, né? “Facilitava” pra eles e era descontado e folha (GISELE).

Até porque tinha muitos moradores, quase todos moradores aqui era de comodato, e os que tinham casa pagaram casa há longa data, muito tempo. Então, no início ela fazia o sistema só de comodato, ela começou a vender pra uma geração... há 3 gerações atrás pra cá que ela começou a vender (Antônio).

CONHECIMENTO DOS EMPREENDIMENTOS

Thomson e Boutilier (2011) destacaram que as bases para concessão da Licença Social para Operar estão fundadas nas percepções, na forma de viver dos moradores da comunidade e nas relações entre o empreendimento e eles. A concessão da LSO, portanto, pressupõe um mínimo de conhecimento dessas pessoas sobre o empreendimento. Os sujeitos entrevistados declararam conhecer os empreendimentos localizados no entorno da Comunidade, especialmente a Empresa Antiga (100% deles), principalmente, em virtude de sua relação direta com a criação da Comunidade. Já a Empresa Nova é conhecida por 38% dos entrevistados.

Considerando os dois empreendimentos, todos os entrevistados declararam algum ponto de contato com pelo menos um deles. Alguns trabalham ou já trabalharam em um deles, ou têm algum parente nessa condição. Entretanto, ao inquirirem sobre uma compreensão mais profunda do empreendimento, suas características e compromissos, não foi possível identificar esse entendimento pelos participantes, pois se evidenciou a falta de instrumentos e processos que o fomentam.

[...] eu era operador, operador de correia transportadora de moagem, teleférico, correia transportadora, lotação, barragem e gravimetria. Sabe, gravimetria? gravimetria é o lugar que apura o ouro. Movimentos estático vibratório. (Rafael).

[...] meu pai, né, meu avô também trabalhou, meu tio trabalhou. Hoje atualmente eu acho que não tem não, sabe? Mas vários já trabalhou. Na [Empresa Nova] hoje eu tenho meu primo que já trabalhou lá também (Gisele).

PERCEPÇÃO DOS IMPACTOS

Thomson e Boutilier (2011) informam que, quanto mais complexas as operações e seus impactos, mais difícil é a obtenção da Licença Social para Operar. Dentre os principais impactos negativos, relatados pelos entrevistados, destaca-se o transporte de minério pela Empresa Nova, que gera um fluxo intenso de caminhões pesados, trafegando pela Comunidade. O senhor Antonio calcula um fluxo diário de 100 carretas de minério. Esse transporte provocou, até mesmo, alguns conflitos entre a Comunidade e a Empresa.

[...] olha, a questão do transporte fica a desejar também, porque tem hora que 3 horas da manhã, olha lá, ó. Pode ver, tá descendo. Isso aí é constante. O sossego... A questão do transporte é o que eu tô te falando. Antigamente a gente tinha uma paz, que você não escutava carro passar na BR. Hoje em dia é caminhão constantemente. Às vezes, eu escuto as pessoas falarem que, poxa, caminhão, 3 horas da manhã, 3 e meia da manhã tá descendo e tal. Então, quer dizer, causa assim, um... igual eu te falei, pra mim não, mas pra eles eu creio que perturba um pouco (Sérgio).

Alguns entrevistados indicaram, também, outros impactos, tais como a contaminação do solo, a poeira, odores provenientes da planta industrial da mineração e vibrações

sobre as estruturas das casas, que produzem rachaduras. Além disso, os entrevistados comentaram sobre a presença de um sentimento de insegurança com respeito à barragem de rejeitos da Empresa Antiga, intensificado pelos recentes acidentes com barragens em Minas Gerais.

Independentemente do risco real, ou seja, aquele referenciado pelas normas técnicas e limites legais, existe uma percepção subjetiva do risco, real para os sujeitos da Comunidade, que subsiste no seu modo de vida e em suas referências em relação ao mundo. Considerar os anseios de uma comunidade em relação aos impactos gerados por uma atividade econômica, é básico na construção de uma relação de confiança que contribui para a outorga da LSO.

[...] Pô, até há pouco tempo, era contaminação do ar, né, a catinga de ácido sulfúrico aqui é violenta. Tem vez que tá osso, principalmente na parte do ar. E a contaminação do ar que cê puxa não sente é no nariz, sente é na garganta. Vai lá no esôfago... Tem a outra mineração que ela é lá em..., mexe com minério de ferro, inclusive, daqui dá pra ver lá, ó. Aí, os caminhão que passa aí com minério de ferro aí, que é de outra mineração de fora aí, que a tal da [Empresa Nova], ela prejudica, né, o caminhão até que... Perturba, mas perturba mesmo (Rafael).

Alguns sujeitos entrevistados, também, apontaram impactos positivos, com destaque para o emprego e as obras de infraestrutura realizadas na Comunidade. É importante destacar que muitas das obras relatadas pelos entrevistados foram realizadas pela Empresa Nova devido a um acordo de compensação realizado entre ela e a Associação de Moradores da Comunidade.

[...] é bom que é trabalho, né? Um meio de trabalho, né? Bastante gente aqui trabalha. (Luzia).

[...] ah... como diz, tem coisas que eles ajeitaram aqui pra nós, arrumou os telhado aqui, foi eles que fez, né, pra mim, algumas coisa foi até uma coisa boa. As melhorias que tem aí, com ações lá do colégio... Teve algumas coisa muito bom. (Estela).

[...] ah, os benefícios é [...], ela traz o emprego, ela gera renda pra Comunidade. Isso é bom. Mas não é só isso que a empresa tem que trazer pra Comunidade (Sérgio).

Dentre os fatores que influenciam na concessão da Licença Social para Operar, Santiago (2019) destaca a importância de conhecer, gerir e avaliar os impactos das operações no sentido de construir uma relação positiva com a comunidade, entendendo a sua percepção pelos membros das comunidades, assim como atuando sobre eles. Também é importante salientar, que mesmo conhecendo os impactos de forma em geral, não foi identificado nenhum instrumento, onde a sociedade efetivamente pudesse realizar um acompanhamento dos impactos e seus riscos.

RELACIONAMENTO ENTRE A COMUNIDADE E OS EMPREENDIMENTOS

A percepção da relação entre a Comunidade e os Empreendimentos envolve o sentimento dos seus membros sobre como a empresa faz a gestão das relações com seus *stakeholders*. Isso envolve um processo contínuo, cujas bases residem na relação de respeito e confiança que é forjada diariamente. Thomsom e Boutilier (2011) destacam a importância central das partes interessadas no processo de concessão da LSO.

Em geral, os entrevistados relataram que não se sentem respeitados da forma como gostariam, referindo-se aos impactos negativos já descritos. Além disso, a Empresa Antiga, pioneira e responsável pelo surgimento da Comunidade, responde por um passivo no imaginário local decorrente da forma como o relacionamento foi estabelecido no passado, sob a gestão de outros grupos econômicos.

[a Comunidade Ouro] é uma comunidade que ela sempre foi muito oprimida pela empresa de mineração [Empresa Antiga]. Não pode comparar a [Empresa Antiga] com a [Empresa Antiga atual¹] que tem uma visão mais internacional, alguns protocolos diferenciados. A mineração [Empresa Antiga] era uma empresa que colocava uma moto pra andar todo dia, que se chegasse um tijolo na sua casa ela queria saber porque que chegou. [...] Então é uma empresa que, quando a comunidade chegou, depois dela, existia um respeito, mas não é um respeito adquirido pelo reconhecimento, era um respeito de medo mesmo. [...] Ela invertia o papel das coisas. Ah, funcionário processou? Eu vou pedir a casa. Então, era bem... Era bem ditatorial, a linha era bem dura. [...] Eu conheço gente que todo dia era testemunha do processo onde os outro suicidou, na mina, que na verdade era acidente que acontecia, e ela obrigava as pessoas que trabalhavam lá a falar. Então, essa é a história da empresa. Então, essa bagagem de autoritarismo, essa bagagem de que eu que mando aqui e você... você veio depois, você está nas minhas terras. (Antônio).

[...] era ditadura mesmo [referindo-se a como era antigamente]. Melhorou, de um tempo pra cá, melhorou. Melhorou muito, cê vê que antigamente, o pessoal que morava nas casa aqui, ó, eu mesmo... Eu fui fazer uma base na caixa d'água pro meu irmão, morava aqui em cima, e eles embargô. Uma caixa d'água, aquelas pilastra pra por caixa d'água. E tinha capanga armado, o capanga tava a cavalo. [...] Intimidava as pessoas. Não, hoje em dia eu não vejo não. Isso não existe mais não (Roberto).

Com relação à Empresa Nova, é possível perceber que, em virtude da forma como ela foi inserida na comunidade, a relação se construiu através da Associação de Moradores, que, de certa forma, legitimou sua aceitação pela Comunidade.

É importante salientar que, durante as entrevistas, avaliando a construção da relação entre a Comunidade e os empreendimentos, pode-se inferir, no caso específico da Empresa Nova, a observância de alguns conceitos básicos da gestão social importantes para a obtenção da Licença Social para Operar, tais como: (1) o reconhecimento das partes interessadas e o engajamento dessas na gestão de expectativas e decisões, incentivando a participação

da sociedade civil organizada (Thonsom; Boutilier, 2011); (2) a dialogicidade (Cançado; Pereira; Tenório, 2015); e (3) a busca de soluções coletivas participativas realizadas no território (França Filho, 2008).

[...] Pra você ter uma ideia, quando nós fechamos o acordo com a [Empresa Nova], nós elegemos uma comissão de 18 membros. Fizemos uma reunião pública com a empresa, ela explicou, dessa reunião saiu 18 membros da comissão, essa comissão olhou várias obras que poderiam ser feitas, negociou com a empresa, e a decisão dessa comissão foi validada em duas assembleias gerais, uma aqui e uma outra da [Comunidade Ouro] (Antônio).

Categoria 2 – Relação de comunicação

Compreensão, legitimidade compartilhada, construção de conhecimentos, compartilhamento de informações, resolução de conflitos, compreensão do outro, engajamento, entre outros, são bases sociais de uma construção dinâmica e interativa que opera, fundamentalmente, por meio do exercício do diálogo, seja esse formal ou informal (Mofatt, 2017). O estabelecimento de um diálogo igualitário e solidário entre as partes, que construa relações duradouras e de confiança. Essa prática tem potencial transformador, desde que faça sentido para as partes envolvidas (Tenório, 2007). A comunicação, então, é pedra angular para se estabelecer legitimidade, credibilidade e confiança, pilares indispensáveis para a obtenção da Licença Social para Operar (Thomson; Boutilier, 2011).

COMUNICAÇÃO

Foi possível identificar que o processo de comunicação entre a Comunidade Ouro e os empreendimentos é realizada de forma pontual e sob demanda, muito mais no sentido de resolução de problemas específicos do que em um processo cotidiano de comunicação e engajamento. Existe, na Comunidade, um pequeno *outdoor*, que informa um número para ligação gratuita para a Empresa Nova por meio do qual a Comunidade poderia realizar sugestões, reclamações e elogios. Entretanto, quando inquiridos se tinham conhecimento desse número, a maioria dos participantes da pesquisa informou não saber de sua existência.

Houve uma única exceção: Jane efetuou um registro, relatando que foi acessada por uma secretária eletrônica a um meio de gravar suas queixas, informando que a empresa retornaria. Outros entrevistados informaram que, ao necessitarem manter comunicação com Empresa Antiga, dirigem-se à sua sede ou telefonam. Parte dos entrevistados informa que, atualmente, o principal canal de comunicação entre empresas e Comunidade é a Associação dos Moradores. É esse o espaço que os dois empreendimentos utilizam para fazer a interlocução com os moradores da Comunidade. Entretanto, não se identificou, na construção da relação, uma prática sistemática de comunicação dialógica, que acarretasse melhor compreensão da Comunidade por parte da empresa e vice-versa.

[...] eu tenho um número de telefone do escritório deles. É, todo mundo tem, o telefone do escritório da casa grande lá que eles falam [...] tem um número também, 0800, que vem naquele jornalzinho também (Rafael).

[...] sempre quando a empresa quer fazer alguma coisa ela procura o presidente da Associação, o presidente da Associação convoca as pessoas que queiram participar, que nem todos vão, então ela “ó gente, vai ter uma reunião da [Empresa Nova] dia assim, preciso que alguém vá, alguém disponibilize de ir”. E tipo assim, as pessoas vão. Mas sempre que precisa eu vou (Lacerda).

Apesar do conhecimento de parte da Comunidade sobre a forma e meios de se comunicar com os empreendimentos, não se identificou a existência de um processo empresarial estruturado de comunicação, para envolver a Comunidade nos temas materiais. Além disso, tampouco percebeu-se um processo de fomento à participação ampla nas decisões, por meio do diálogo legítimo, com o objetivo de construção de relações de confiança e transparência, estabelecendo vínculos robustos para o engajamento da Comunidade.

Categoria 3 – Dimensão da gestão social

A gestão social se diferencia pelos seus princípios e objetivos. Seu foco principal é a sociedade, ou seja, a gestão da sociedade para a sociedade, de caráter coletivo e solidário, construída no espaço público, por meio da dialogicidade e priorizando a participação cidadã (Cançado, 2015). Ou ainda, conforme Boullosa e Schommer (2008), é uma gestão voltada ao social que busque a integração dos recursos na busca de soluções das questões sociais, admitindo as tensões e os conflitos como parte do processo.

Essa gestão e a LSO se aproximam sob a ótica dos meios. A finalidade da gestão social é a emancipação social, da participação deliberativa dos emancipados. A finalidade da Licença é a sustentabilidade empresarial, por meio da minimização dos riscos do negócio. Ao incorporar os conceitos da gestão social aos esforços para a obtenção da Licença Social para Operar, assume-se a possibilidade de contribuir para ambos os fins, a princípio antagônicos. Pois são reduzidos os riscos da radicalização da insatisfação popular. Na pesquisa realizada, buscou-se identificar como as empresas administram as relações de conflito no território e as formas de organização da Comunidade e o processo de decisão.

CONFLITOS NO TERRITÓRIO

A maioria dos conflitos relatados durante a pesquisa, se referiam à Empresa Nova, devido aos impactos causados com o transporte de minério nas vias da Comunidade. Esses conflitos resultaram em manifestações dos moradores, com interrupção de vias, demonstrando a inefetividade dos canais de comunicação existentes para a resolução proativa dos conflitos.

Com relação à empresa antiga, os conflitos residem na questão habitacional e remontam a uma relação antiga, já descrita. Isso corrobora a afirmação de Heidrich (2009) de que o conflito é consequência das disputas no território. A relação de poder e o controle impostos pela Empresa Antiga, desde sua instalação, refletem um tipo de conflito “interdito”, no sentido psicanalítico, ou seja, é parte do discurso que permanece oculto, mas presente. Em outras palavras, o conflito está posto, mesmo que não admitido.

[...] ah, ficou uma fila de caminhão aí, tipo assim, foi de manhã até meio dia e depois não sei, depois começou a rodar normal. (Luzia).

[...] porque é assim, onde que elas passam, tanto a [Empresa Antiga] quanto a [Empresa Nova] é o mesmo local. Então, se fechar a rua prejudica as duas empresas. Mas aí que vem, aí eles chamam a polícia, a polícia vem, ninguém quer conversa, limpa o que eles queimaram lá, aí vem, pronto, acabou (Lacerda).

A presença dos fundamentos da gestão social e da Licença Social para Operar (Cançado, 2015; Heidrich, 2009; Boullosa; Schommer, 2008; Thonson; Boutillier, 2011; França filho, 2008; Moffat *et al.*, 2017), apesar de alguns esforços pontuais, sobretudo com a inclusão da Associação de Moradores nas discussões, é, ainda, incipiente nas relações entre a Comunidade e os empreendimentos. Isso, por um lado, não acarreta pleno benefício para a Comunidade e, por outro, não agrega valor de imagem aos empreendimentos.

Conforme Santiago (2016), a licença não tem como objetivo central a extinção do conflito, mas sim o fortalecimento da Comunidade para conviver com os empreendimentos. Entretanto, a forma de gestão do conflito é um componente central para obtenção da LSO.

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA COMUNIDADE E PROCESSO DE DECISÃO

A Comunidade Ouro, conforme informações de membros da Associação de Moradores, conta com aproximadamente 147 residências e 900 pessoas. A atual Associação foi criada, em 2008, em oposição a outra associação que, na opinião do relator, era ineficaz em sua função de representatividade, transformando-se posteriormente em um clube. O trabalho de campo demonstrou o conhecimento da Associação pela maioria dos entrevistados, apontada como a principal interlocutora entre a Comunidade e os empreendimentos. Entretanto, a participação ativa dos respondentes na Associação não foi identificada.

[...] a gente participava da associação do bairro aí, quando tem reuniões, essas coisas, a gente sempre tá lá participando [...]. Sempre quando a empresa quer fazer alguma coisa ela procura o presidente da Associação. O presidente da Associação convoca as pessoas que queiram participar, [...] nem todos vão, então ela ... ó gente, vai ter uma reunião da [Empresa Antiga] tal dia assim, preciso que alguém vá, alguém disponibilize de ir... Mas sempre que precisa eu vou (Lacerda)

Conforme os depoimentos, a associação foi a principal interlocutora junto à Empresa Nova durante todo o seu processo de instalação na vizinhança da Comunidade.

[para] o acordo com a [Empresa Nova], nós elegemos uma comissão de 18 membros. Fizemos uma reunião pública com a empresa, ela explicou. Dessa reunião saiu 18 membros da comissão, essa comissão olhou várias obras que poderiam ser feitas, negociou com a empresa, e a decisão dessa comissão foi validada em duas assembleias gerais, uma aqui e uma outra na ponta da [Comunidade Ouro], pra não dar discussão, pra falar ó, você não participou porque você não quis (Antonio).

A Comunidade Ouro se organiza por meio da Associação Comunitária, que a representa frente aos empreendimentos existentes no território, transformando, conforme ensina Sandoval (2016), os anseios individuais em coletivos, servindo como contraponto à ampliação dos interesses dos representantes do capital ali instalados. As decisões coletivas que impactam a Comunidade são tomadas com a participação de parcela da comunidade.

A comunicação da comunidade com os membros da associação se realiza de forma pessoal, todos têm acesso aos representantes ou por telefone ou por grupos de WhatsApp. O processo de engajamento é um processo de construção coletiva e sistêmica em que as partes se organizam em torno de um tema ou problema comum. Nesse sentido, percebe-se que a Comunidade Ouro ainda se situa numa fase embrionária de aprendizagem, efetivamente não se identificou canais de comunicação que fomenta a construção de um diálogo de forma participativa e constante.

Categoria 4 – Investimento Social Privado

O Investimento Social Privado (ISP), de acordo com o conceito do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), referência nos estudos sobre o tema no Brasil, é o investimento realizado por instituições privadas, de forma voluntária, para fomentar soluções sociais, ambientais culturais, científicas e de interesse público (Zacchi, 2018).

Do ponto de vista da Licença Social para Operar, o ISP acolhe estratégias utilizadas pelas empresas para realizar um melhor engajamento com as partes interessadas, mediando os impactos causados pelas operações e atendendo uma agenda de responsabilidade social empresarial (Thonson; Boutilier, 2011; Frezzatti, 2016). Entretanto, o Investimento Social Privado deve ser um processo de construção coletiva, em que o investidor privado busca compreender as reais necessidades das comunidades para juntos decidirem a alocação do recurso. Não se trata de simples doação sem fim específico, mas de um processo coletivo, participativo, dialógico e mensurável em que as partes interessadas envolvidas exerçam, no espaço público, um diálogo, uma troca, e exista uma efetiva aproximação dos atores e a plena participação na elaboração de projetos de interesse coletivo.

AÇÕES SOCIAIS, ENGAJAMENTO E IMPORTÂNCIA DO ISP

Na Comunidade Ouro, alguns entrevistados alegam conhecer projetos sociais realizados pelas Empresas Antiga e Nova. Foram relatados os projetos destinados a crianças, ligados

a esportes, projeto de geração de renda e lazer, com aulas de dança. Além disso, parte dos entrevistados identificaram, como projetos sociais, ações de infraestrutura, como o asfaltamento e a recuperação ambiental, os equipamentos de academia ao ar livre e a construção da quadra de esportes. Os investimentos, qualificados por eles como de infraestrutura, apesar de terem seu financiamento com recursos privados e, em certo grau, impactarem na melhoria na qualidade de vida dos moradores, fogem ao conceito do ISP.

O ISP, enquanto negócio de impacto, tem como objetivo central a busca de soluções para problemas sociais e ambientais que resultem em ganhos financeiros positivos (Zacchi, 2018). De acordo com o conceito desenvolvimento local, pode abarcar projetos endógenos à comunidade, fortalecendo sua autonomia e gerando mudanças, por meio de um processo de construção coletiva (Froehlich, 1998; Frago, 2004).

[...] ó, igual assim aquela pracinha, [...] aquela academia que tem ali, eu acho que ele conseguiu foi através da empresa. Eu já ouvi falar (Patrícia).

[a Empresa Antiga] trouxe esse projeto de futsal pras crianças, mas poderia ter mais coisas. A única coisa que tem [...] é o futebol dos meninos lá que a [Empresa Antiga] tá patrocinando esse futsal dos meninos da escola aqui. É a única coisa que eu vi até hoje em 39 anos que eu vi [ela] faz”. “[Outra empresa] fez a quadra” fez essa padaria aí, começou até a vender a pão, todo mundo ficou muito satisfeito. Deu um carro pra associação, um Doblò que tinha aí pra sair vendendo pão na comunidade (Lacerda).

Ressalte-se que, salvo os investimentos em infraestrutura relatados, os demais projetos não contaram com a participação e envolvimento da Comunidade. Alguns entrevistados, entretanto, se posicionaram de forma positiva com relação à existência desses projetos sociais na comunidade, em outras palavras, o ISP realizado pelas empresas, salvo exceções não se utiliza dos fundamentos da gestão social para construção conjunta e participativa, o que pode gerar uma não apropriação destes pela comunidade, reduzindo o investimento a um “presente” ou doação específica que efetivamente não reflete a necessidade da comunidade.

[...] ah! A maioria é bem aceita pela comunidade. (Sergio).

[...] com bons olhos, porque os menino vai duas vez por semana, fica aqui jogando bola... O futebol de menino, eles gosta (Roberto).

[...] melhora a relação, é mesmo assim. Porque é preferível pra gente pegar os benefícios, porque não tem previsão, eles vão passar até 2022. Sempre tão renovando. Ia ser pra 2018, aí renovaram pra 2022. Então assim, querendo ou não, se a gente não negociar, eles vão passar. Negociando ou não eles vão passar, então é preferível a gente negociar e ganhar algumas coisas, né, em prol, assim, da escola, em prol da Comunidade do que eles passar, e como a [Empresa Antiga], não faz nada (Lacerda).

Quando inquiridos sobre o que poderia ser diferente com relação aos projetos sociais, poucos souberam informar. Aqueles que responderam se detiveram no projeto em si, não se referindo ao processo de envolvimento na construção e acompanhamento dele. Isso

demonstra a necessidade de preparação da Comunidade para um processo de engajamento mais eficaz, que fomente o desenvolvimento local.

[...] apoio ao artesanato. (Cibele).

[...] tem muitas coisas que a gente... Que os jovens daqui precisa. Uma aula de computação, uma escola, assim, pra tirar os jovens da rua, um outro benefício, um projeto como eles têm condições de fazer um... Trazer um projeto assim de... profissionalizante, ah, eu não sei falar não. Pros jovens, até pros adultos, né? Muita coisa boa que eles deveriam, que tem condições de fazer e não faz. (Lacerda).

[...] seria interessante curso de capacitação, sabe? Uma oficina pra idosos, sabe? Que aqui tem bastante idoso também que fica tudo ocioso dentro de casa, né? Acho muito interessante que tivesse esse tipo de projeto sim (Gisele).

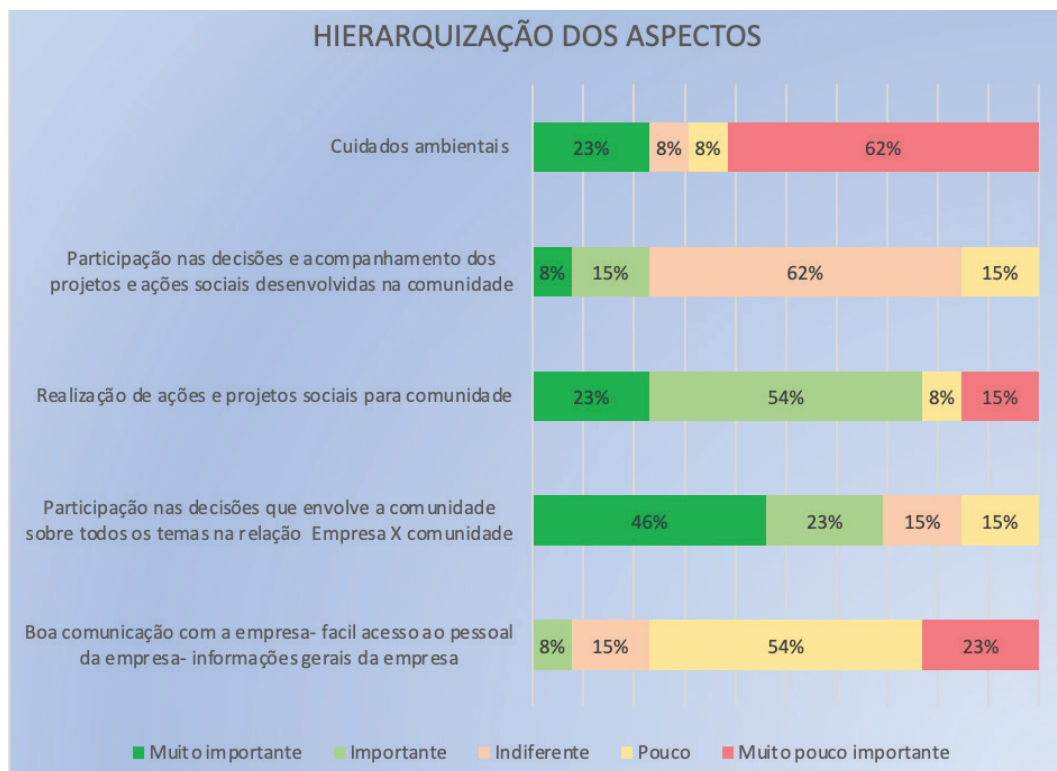
Com relação à importância do Investimento Social Privado, quando solicitados para apontar o nível de importância da realização de ações e programas sociais, os entrevistados apontaram o ISP como o item mais importante ou importante, na relação com o empreendimento, conforme será demonstrado mais adiante.

PERCEPÇÕES GERAIS

Após a realização das entrevistas, objetivando identificar a percepção dos indivíduos com relação a alguns componentes da Licença Social para Operar, solicitou-se a cada um que ordenasse, sob o seu ponto de vista, a importância de alguns fatores na dinâmica das relações entre as empresas e a comunidade. Dentre os fatores, foram apresentados aspectos relativos ao relacionamento entre empresa e comunidade, participação, Investimento Social Privado, participação nas decisões do Investimento Social Privado e por fim questões ambientais. Esses aspectos foram formulados com base em alguns componentes constituintes da Licença, entre eles: (a) engajamento, (b) impactos, (c) benefícios, e (d) participação.

O Gráfico 1, a seguir, foi construído a partir da seguinte pergunta encaminhada aos sujeitos da pesquisa: na sua opinião, o que você julga mais importante na relação entre empresa e comunidade? Os itens mais valorizados pelos entrevistados (considerados muito importante e importante) da Comunidade Ouro, foram: (a) realização de ações e projetos sociais para a comunidade (77%) e (b) participação nas decisões que envolvem a Comunidade sobre todos os temas na relação Empresa e Comunidade (69%) (Gráfico 1). Esse resultado reforça a importância da participação legítima da Comunidade nas decisões que lhe impactam, bem como a importância do ISP como legitimação da relação empresa/ comunidade.

Gráfico 1 – Hierarquização dos aspectos afins com a LSO pelos entrevistados na Comunidade Ouro



Fonte: autoria própria.

Chama a atenção o fato de os entrevistados não terem atribuído importância expressiva aos aspectos que refletem a questão da comunicação e informações sobre as empresas, assim como, a participação nas decisões e o acompanhamento dos projetos sociais. Isso demonstra a existência de uma carência da comunidade com relação ao processo de aprendizagem para uma efetiva participação com vistas à sua emancipação. Conforme Cançado (2011), essa emancipação pode ser obtida por meio de comunidades de prática, em processo de aprendizagem dialógico, em que as pessoas se relacionam e aprendem uns com os outros de forma horizontalizada e não hierarquizada, para melhor compreensão de seu espaço para uma atuação mais específica na esfera pública.

Ainda com relação à aprendizagem da comunidade, Santiago (2016), Thomson e Boutilier (2011) e Moffat *et al.* (2017) preconizam a importância da preparação da comunidade para concessão da LSO. Em outras palavras, os empreendimentos devem fomentar a aprendizagem social e fortalecer o capital social, de forma a que as comunidades possam entender, participar ativamente e usufruir dos benefícios gerados pelo empreendimento, estimulando a prática do diálogo, da participação e a tomada de decisões compartilhadas. Tanto nas entrevistas quanto nas respostas geradoras do Gráfico 1, percebeu-se a ausência desses componentes da gestão social e da LSO na Comunidade Ouro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As percepções dos moradores da Comunidade Ouro, com relação aos empreendimentos que coexistem no território, contribuem para uma reflexão sobre os pressupostos da Licença Social para Operar e para a importância do Investimento Social Privado neste contexto. É importante pontuar que a Licença envolve uma série de fatores relacionados à qualidade da relação estabelecida entre os empreendimentos e a comunidade. Para tanto, é imprescindível que essa relação seja construída com bases sólidas de respeito, confiança e benefícios à comunidade local.

De forma geral, a pesquisa demonstrou que os membros da Comunidade entrevistados não se sentem devidamente respeitados pelas empresas. Esse sentimento funda-se numa impressão antiga, legado da relação estabelecida com a Empresa Antiga, forjada na opressão, numa época em que todos os chefes de família, moradores da Comunidade, eram seus empregados e estavam sujeitos às regras estabelecidas, para além dos limites geográficos da área do trabalho, pois suas residências eram uma extensão da empresa. A Empresa Nova, por sua vez, ao se instalar, tentou estabelecer um processo um pouco mais inclusivo, utilizando a Associação de Moradores para apresentar o projeto, estabelecer interlocução com a Comunidade e fornecer compensações pelos impactos. Entretanto, aparentemente, o processo de construção de uma relação mais sólida e participativa não teve continuidade.

A comunicação com os empreendimentos foi percebida como bastante deficitária, em relação a ser um processo dialógico, inclusivo e igualitário, conforme requer uma gestão social e, por conseguinte, favorável à obtenção da LSO. O processo de engajamento efetivo com a empresa não foi percebido nas entrevistas realizadas. Percebeu-se, ao contrário, a ocorrência pontual de algumas tentativas de resolução de problemas conjuntos e não a construção coletiva de um processo permanente de engajamento.

Sobre o Investimento Social Privado realizado pelas empresas, a comunidade denunciou seu caráter pontual, sem a sua participação efetiva, no sentido de identificar, de forma coletiva, suas demandas, e construir, em colaboração, ações e projetos sociais que contribuíssem para o desenvolvimento local e para a emancipação social. Observou-se, também, a inexistência de participação efetiva da comunidade na gestão dos poucos programas e ações sociais existentes. Ou seja, a comunidade, ou parte dela, participa dos existentes, entretanto, sem se apropriar deles. A comunidade se percebe apenas como usuária passiva dos projetos e não como agente ativo, participante dos processos que os envolvem.

Os participantes atribuíram importância ao componente Investimento Social Privado. Percebeu-se o anseio de que tais investimentos se ampliem. Porém, esse desejo parece disperso, com fins à resolução de problemas individuais, carente de uma visão mais coletiva. Isso se dá em alguns momentos, quando da inserção da associação de moradores, mas, ainda, de forma pouco expressiva e estruturada, não potencializando o poder do ISP na obtenção da LSO.

Por fim, os relatos revelaram a inexistência na Comunidade Ouro de um processo afim com a gestão social na busca do bem-estar coletivo. Há a carência de um aprendizado

coletivo em processo dialógico emancipatório que gere desenvolvimento local e que, ao mesmo tempo, satisfaça os pressupostos básicos da LSO, com efetivo engajamento da comunidade aos Investimentos Sociais Privados existentes e às intervenções realizadas na Comunidade. Do ponto de vista da LSO, diagnosticou-se apenas o nível de aceitação das empresas pela comunidade, numa relação de coexistência. O fortalecimento de um processo de engajamento efetivo, no tocante ao Investimento Social Privado, poderia influenciar uma relação mais robusta entre empresa e sociedade, potencializando a outorga da Licença.

Os empreendimentos que buscam a obtenção da LSO no território, necessitam cada vez mais instituir mecanismos de engajamento eficientes, que vão desde a qualidade e quantidade de contato com as comunidades de seu entorno, a gestão participativa de seus impactos e benefícios e a busca de soluções compartilhadas para seus conflitos. Nesse sentido, as empresas que estão instaladas na comunidade não possuem essa prática, o que interfere diretamente na participação efetiva da sociedade nos temas que lhes dizem respeito, que é condição básica para o estabelecimento de relações de aceitação e confiança.

Esta pesquisa apresenta algumas especificidades a destacar: (1) o fato de a Comunidade ter sido constituída a partir de um dos empreendimentos minerários, o que parece amortecer a percepção dos impactos pelos moradores da Comunidade; (2) a relação estabelecida entre Empresa Antiga e grande parte dos entrevistados ao longo dos anos; e (3) a ausência da participação das empresas na pesquisa, o que poderia apresentar uma outra dimensão dos fatos. Entretanto, acredita-se que, em regiões de mineração de exploração antiga, essa realidade venha a se repetir com variações que não lhe retire a sua importância explicativa. A pesquisa forneceu dados importantes para a reflexão da lógica do modelo de relação estabelecido entre empreendimentos e comunidades desfavorável à outorga da LSO, mesmo que se registre o componente do Investimento Social Privado, visto pelos moradores como fator importante, o fato de que inexistente um modelo robusto de engajamento com a comunidade de forma horizontal, participativa e transparente, faz com que a relação não se estabeleça de forma efetiva impactando na sustentabilidade futura dos empreendimentos e na qualidade de vidas dos moradores adjacentes aos empreendimentos. Se de um lado existe uma tendência em realizar ISP, e do outro a necessidade de usufruir dos benefícios ofertados pelas empresas, a ausência de um processo estruturado da Gestão Social, não possibilita o estabelecimento de uma relação de confiança e aceitação por parte da comunidade. Esse problema se repete em tantas outras localidades, onde as empresas evitam a prática da gestão social nas relações com aqueles que lhe compartilham o território.

NOTAS

- 1 A OSCIP Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social tem a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma socialmente responsável, com vistas à contribuir para uma sociedade justa e sustentável (Disponível em: <https://www.ethos.org.br/conteudo/o-instituto/>. Acesso em: 20 ago. 2020).

- 2 O GIFE é uma organização sem fins lucrativos, fruto da associação dos investidores sociais do Brasil, sejam eles institutos, fundações ou empresas. É referência no país no tema do Investimento Social Privado (Disponível em: <https://gife.org.br/quem-somos-gife/>. Acesso em 20 ago. 2020).
- 3 Nesse depoimento, o entrevistado se refere aos efeitos da mudança no controle acionário da Empresa Antiga, que gerou mudança nas formas de gestão e de relacionamento, com a Comunidade.

REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, F. A. *Investimento Social: legado e aprendizagens de uma trajetória inovadora*. 1. ed. São Paulo: Editora, 2017.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BICE, S.; MOFFAT, K. Social licence to operate and impact assessment. *Impact Assessment and Project Appraisal*, Melbourne, v. 32, n. 4, p. 257-262, ago. 2014.
- BOULLOSA, R.; SCHOMMER, P. Limites da natureza da inovação ou qual o futuro da gestão social. In: ENCONTRO ANPAD, 32, 2008. Rio de Janeiro. *Anais eletrônicos*. Rio de Janeiro: ANPAD, 2008. p. 1-16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/APS-C2887.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2017.
- CANÇADO, A. *Fundamentos Teóricos da Gestão Social*. 2011. 246 p., Tese (Doutorado em Gestão Social, Ambiente e Desenvolvimento) – Departamento de Administração e Economia, Universidade Federal de Lavras. Lavras, 2011.
- CANÇADO, A. C. *Gestão social: epistemologia de um paradigma*. 2. ed. Curitiba: [s.n.], 2015.
- CANÇADO, A.; PEREIRA, J. R.; TENÓRIO, F. G. Fundamentos teóricos da gestão social. *DRd – Desenvolvimento Regional em debate*, Canoinhas, v. 5, n. 1, p. 4-19, jan./jun. 2015.
- FERRETI, M.; BARROS, M.; SANTIAGO, G. (org.). *Censo GIFE 2018*. São Paulo, SP: GIFE, 2019.
- FRAGOSO, A. Investigando em rede no desenvolvimento local: um estudo de casos. In: Congresso Português de Sociologia, 5., 2004. Braga. *Anais eletrônicos...* Lisboa: APS, 2004. p. 13-19. Disponível em: https://aps.pt/wp-content/uploads/2017/08/DPR4616db1133464_1.pdf. Acesso em: 01 jun. 2018.
- FRANÇA FILHO, G. A via sustentável solidária no desenvolvimento. *O&S: Organização e Sociedade*, Salvador, [s.l.], v. 15, n. 45, p. 219-232, abr./jun. 2008.
- FROEHLICH, J. M. O “Local” na Atribuição de Sentido ao Desenvolvimento. *Revista paranaense de desenvolvimento*, Curitiba, n. 94 p. 87-96, mai./dez. 1998.
- GASDA, E. E. *Economia e bem comum: o cristianismo e uma ética da empresa no capitalismo*. São Paulo: Paulos, 2016.

GIFE – Grupo de institutos fundações e empresas. *Censo FIGE 2014*. São Paulo, 2014. Disponível em: <http://gife.org.br/publicacoes/censo-gife-2014>. Acesso em: 7 set. 2017.

HABERMAS, J. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. 2 v.

HEIDRICH, A. L. Conflitos territoriais na estratégia de preservação da natureza. Documento. In: SAQUET, M.; SPOSITO, E. (org.). *Territórios e territorialidades: teorias, processos e conflitos*. São Paulo: Expressssão Popular, 2009. p. 271-290.

HUDELSON, P. M. *Qualitative research for health programmes*. Genebra: WHA, 1994.

MINAYO, M. C. S. (org.). *Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade*. 18. Ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MOFFAT, Kieren *et al.* Meaningful dialogue outcomes contribute to laying a foundation for social licence to operate. *Elsevier*, Newcastle, n. 53, p. 347-355, ago./ago. 2017.

MOFFAT, K. *et al.* Preconditions for social licence: The importance of information in initial engagement. *Elsevier*, Newcastle, v. 172, p. 1559-1566, 2018.

MOURA, J. P. Contrato de Comodato. *Revista Economias, Lisboa*, 2015. Disponível em: <https://www.economias.pt/contrato-de-comodato>. Acesso em: 11 jun. 2018.

OLIVEIRA, L. Y. Q.; BORGES, P. P. O direito à cidade e o desenvolvimento local como base para a humanização do espaço urbano. *INTERAÇÕES*, Campo Grande, MS, v. 19, n. 4, p. 739-755, out./dez. 2018.

PERSEGUINI, Alayde. *Responsabilidade social*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. 168 p.

SANDOVAL, Salvador A. M. O modelo de análise da consciência política como contribuição para Psicologia política dos Movimentos Sociais. In: HUR, D. U.; JUNIOR, F. L. (org.). *Psicologia, Políticas e movimentos sociais*. Petrópolis: Vozes, 2016. 202 p.

SANTIAGO, A. L. F. *Licença social para Operar, relacionamento da empresa com a comunidade local: critérios de influência para concessão da LSO: um estudo de caso de mineração brasileira*. 2016. 336 p. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Universidade de Alicante/FEI, São Paulo, 2016.

SANTIAGO, A. L. *Licença social para operar e avaliação de impacto social: confiança e engajamento das comunidades anfitriãs*. Belo Horizonte: Letramento, 2019.

SILVA FILHO, O. J. *Licença Social para Operar: importância dos elementos da gestão social nos projetos de Investimento Social Privado*. 2018. 127 p. Dissertação (Mestrado em Gestão Social, Educação e Desenvolvimento Local) – Programa de Pós-Graduação, Centro Universitário Uma, Belo Horizonte, 2018.

SILVA FILHO, Osvaldo Júlio. *Entrevista VILACERDA, L.* Cidade, 2017. 1 arquivo. mp3 (60 min.).

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. Análise de conteúdo: exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de dados qualitativos. *Qualit@s Revista Eletrônica*, [s.l.], v. 17, n. 1, p. 1-14, jan./jun. 2015. 2015.

SÓLIO, Marlene. Responsabilidade Social e sustentabilidade no contexto do século XXI. *Revista ALCEU*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 26, p. 176-192, 2013. Disponível em: http://revistaalceu.com.puc-rio.br/media/artigo12_26.pdf. Acesso em: 25 ago. 2016.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. *Gestão Social: metodologia e casos*. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

THOMSON, Ian; BOUTILIER, Robert. La licencia Social Para Operar. In: DARLING, P. S. (org.) *M. E Manual de Ingeniería Minera*. Colorado: 2011. p. 1-42.

ZACCHI, J. M. et al. (org.). *Olhares sobre a atuação do investimento social privado no campo de negócios de impacto*. São Paulo: GIFE, 2018.

UNIVERSIDADE E EMPREENDEDORISMO SOCIAL: UMA EXPERIÊNCIA BRASILEIRA NO COMBATE ÀS DESIGUALDADES SOCIAIS

José Paulo Cosenza e Eliane Ribeiro Pereira

Resumo

Este artigo aborda o empreendedorismo social como mecanismo de promoção de ações voltadas para a inclusão de segmentos da sociedade civil que se encontram marginalizados em relação ao engajamento social de agentes públicos e privados. Tem-se como objetivo descrever a contribuição de uma iniciativa de inclusão social dirigida ao enfrentamento da pobreza a partir dos principais elementos do empreendedorismo social. A metodologia utilizada incluiu a aplicação de pesquisa qualitativa exploratória descritiva de modo a se identificar as etapas necessárias para a incubação de empreendimentos sociais como mecanismo para gerar alternativas de trabalho, renda e cidadania para pessoas em situação de vulnerabilidade social e econômica e, assim, contribuir para a inserção das mesmas no sistema formal da economia. Como resultado principal observou-se que é necessário integrar este público-alvo às cadeias produtivas onde suas atividades econômicas são desenvolvidas. Também foi possível constatar que a inclusão tecnológica e o provimento de práticas de gestão mostram-se ser alternativas adequadas para agregação de valor ao produto ou serviço oferecido por este tipo de empreendedores sociais. Conclui-se, portanto, que a incubação social pode ser um instrumento de transformação socioeconômica das comunidades em situação de vulnerabilidade social, servindo de ponte para a diminuição das desigualdades sociais que assolam a realidade da sociedade brasileira contemporânea.

Palavras-chave

Inovação social; empreendimento solidário; empreendedorismo social; incubadora social; extensão universitária.

Abstract

This paper addresses social entrepreneurship as a mechanism in the promotion actions on the civil society's segments which are marginalized in regards to the social participation of public and private agents. The purpose of the paper is to report the contributions of social-inclusion initiatives aimed at the local poverty-combating policies, based on the main social entrepreneurship elements. The methodology included the use of qualitative descriptive exploratory research, to identify the necessary steps for the incubation of social enterprises as a mechanism to generate work, income and citizenship alternatives for people in social and economic vulnerability, thus contributing to their insertion in the formal economy system. The main result was observed that it is necessary to integrate the target group to the production chains where the economic activities are developed. In addition, the findings show that technological inclusion and management practices learning could be the most appropriate alternatives to add value to the product or service offered by this type of social entrepreneurs. Therefore, it can be concluded that the role of social incubation may be seen as an important tool for the social and economic transformation of communities in social vulnerability status, bridging the gap for the reduction of the social inequalities which afflict the contemporaneous Brazilian society's reality.

Keyword

Social innovation; solidarity entrepreneurship; social entrepreneurship; social incubator; university extension.

INTRODUÇÃO

A intensificação das desigualdades sociais é uma questão que tem merecido crescente atenção na atualidade, por se tratar de um problema resultante da conjugação de várias ocorrências retratadas na sociedade moderna. Nota-se que o modelo econômico vigente tem imposto ao mundo desequilíbrios entre os vários estratos sociais, prejudicando especialmente as classes menos favorecidas, que se encontram em condições de maior vulnerabilidade socioeconômica.

Diante da acentuação de problemas sociais nas mais diversas áreas da sociedade, torna-se fundamental construir soluções inovadoras, visando reverter, ou ao menos minimizar, os impactos negativos causados por tais problemas no mundo contemporâneo. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), entidade que reúne 36 países, a maioria industrializados, divulgou estudo que indica o aumento da desigualdade de renda nos seus membros mais ricos, nas últimas três décadas (Fernandes, 2015).

No Brasil, a despeito de alguns avanços obtidos nas últimas décadas, as desigualdades sociais ainda permanecem. Tal desequilíbrio social é resultante de um conjunto de relações

abrangidas nas esferas da vida social. Na prática, é fruto, principalmente, da distribuição desigual de renda, tendo como consequência direta o aumento da pobreza.

Embora integrando o rol das grandes potências econômicas mundiais e figurando entre os nove países com o Produto Interno Bruto (PIB) mais elevado (FMI, 2019), o Brasil é o país que apresenta um dos piores índices no que se refere à desigualdade social. Tal situação resulta da elevada concentração de renda nas mãos de pequena parte da população – segundo relatório das Organizações das Nações Unidas (UNPD, 2019), os 1% mais ricos do país concentram 28,3% da renda total brasileira. Além disso, metade da população economicamente ativa recebe menos de dois salários-mínimos, e há enorme falta de investimentos em políticas sociais no país.

Por outro lado, o mercado formal de trabalho não é acessível a grande parte da população, que precisa encontrar formas alternativas de subsistência. Com isso, é fundamental o desenvolvimento de políticas públicas que respondam às novas relações no mundo do trabalho, capazes de propiciar a inserção de trabalhadores informais, e de possibilitar que a população excluída do trabalho formal estabeleça, através de práticas de organização e educação, uma nova relação com a sociedade.

Na década de 1990, ao enfrentar situação semelhante de retração dos postos de trabalho, as Incubadoras Tecnológicas de Cooperativas Populares (ITCPs) surgiram nas universidades públicas brasileiras como proposta alternativa para geração de trabalho e renda para este público, que ao ter sua atividade formalizada, passou a ter mais oportunidades por meio de inclusão produtiva e condições de acesso a políticas públicas de fomento (Guimarães, 2002).

Tais questões continuam ainda bastante atuais. Atualmente, a redução dos postos de trabalho contribui para o crescimento da informalidade e para a precarização do trabalho, em particular das populações mais fragilizadas economicamente, que encontram um caminho na sua organização em cooperativas populares. Essa forma de associação possibilita a inclusão de inúmeros brasileiros excluídos econômica e socialmente, a partir da geração de emprego, renda e cidadania (Guimarães, 2002). Ao serem organizados em cooperativas e apoiados com treinamento e qualificação técnica, cria-se uma competência que pode ser caracterizada como empreendedorismo.

A literatura disponibiliza diferentes conceitos de empreendedor. Para Ferreira (2011), empreender significa “propor-se, tentar, pôr em execução”. Seria a disposição ou capacidade de idealizar, coordenar e realizar projetos, serviços, negócios; além de implementar novos negócios ou mudanças em empresas já existentes, com alterações envolvendo inovação e riscos.

Pensando sobre as diferentes implicações do empreendedorismo, Esteves (2011) ressalta o perigo de a cultura do autoemprego disseminar a ideia de que o trabalho informal seja uma alternativa social. Segundo esse autor, o contexto econômico atual impõe a cultura do autoemprego, disseminando amplamente a noção de que a informalidade é uma alternativa válida ao campo do trabalho formal, o que pode acarretar, por um lado, a precarização

dos direitos e condições de trabalho, e por outro, a redução dos custos de manutenção do trabalho e da máquina econômica.

Além disso, apesar da inovação do modelo de negócios, da visão social e da forma de operação do empreendedorismo social destacados por Limeira (2015), essa prática não prescinde dos mecanismos de mercado, devendo operar segundo as suas regras comerciais. Logo, a sustentabilidade econômica do empreendimento é uma questão relevante a ser considerada.

A esse fato, adiciona-se a questão da pobreza, um fenômeno atual, tanto na realidade brasileira, como mundial. A outorga do Prêmio Nobel de Economia 2019 ao trio de pesquisadores Abhijit Banerjee, Esther Duflo e Michael Kremer evidencia que aliviar a pobreza é um dos maiores desafios atuais e mostra que, na prática, formular políticas públicas dirigidas a enfrentá-la seria o ponto central para o desenvolvimento econômico e o êxito rumo ao desenvolvimento sustentável.

O combate às desigualdades sociais representa uma ação fundamental na agenda da “sustentabilidade” e dos “objetivos do Desenvolvimento Sustentável” (United Nations, 2015), acordados na Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20). É tema presente na pauta da comunidade internacional, em face da legítima preocupação com o futuro da humanidade, caso o atual modelo de sociedade não se ajuste a um contexto mais sustentável, com ações efetivas contra as desigualdades, a pobreza e as injustiças no mundo.

De acordo com a United Nations (2018, p. 3), “o cumprimento da Agenda 2030 requer medidas imediatas e aceleradas por parte dos países, assim como alianças colaborativas entre os governos e as partes interessadas em todos os níveis”. A Agenda 2030 não tem servido para nortear as políticas formuladas no Brasil, que vem se afastando das metas de desenvolvimento sustentável propostas (Civil Society Working Group, 2018). Nesse cenário, o desemprego contribui para o crescimento do número de desocupados, gerando um problema social, que requer a implantação de uma “Política de Estado” para reformulação da rede de proteção social, destinada a salvaguardar as pessoas e reduzir a vulnerabilidade socioeconômica no país.

É possível identificar o desenvolvimento de algumas ações para promover melhorias na qualidade de vida e renda das classes menos favorecidas no Brasil (CEPAL, 2003), mas não são desenvolvidas de forma sistematizada e contínua. Nessa perspectiva, este artigo tem como objetivo descrever a contribuição de uma iniciativa de inclusão social dirigida ao enfrentamento da pobreza, a partir dos principais elementos do empreendedorismo social. Para tal, relata a experiência de transformação da cidadania, do trabalho e da renda de indivíduos e grupos vulneráveis, vivenciada pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), junto a um empreendimento de catadores de materiais recicláveis, localizado em Jardim Gramacho, Duque de Caxias (RJ).

Este artigo foi estruturado em sete seções, incluindo esta introdução. Na segunda seção apresenta-se um arcabouço conceitual referente ao empreendedorismo e sua vertente como inovação social. Em seguida faz-se a contextualização da incubação tecnológica de

cooperativas populares. A quarta seção apresenta a metodologia usada neste trabalho. A quinta seção apresenta o contexto onde se desenvolve a contribuição vivencial abordada. A seção seguinte apresenta e discute os resultados obtidos. Por fim, na última seção, são expostas as considerações finais, seguidas das referências utilizadas no estudo.

EMPREENDEDORISMO COMO INOVAÇÃO SOCIAL

Castor e Zugman (2009) destacam que o conceito de empreendedorismo foi difundido por Joseph Schumpeter, que considerava que o empreendedor deveria possuir versatilidade e habilidade técnica para produzir, e uma veia capitalista que garantisse o acúmulo de recursos financeiros. Segundo Schumpeter (1950), no sistema capitalista o empreendedor desempenha uma destruição criativa do “velho” para criar o “novo”, modificando a ordem econômica, através do desenvolvimento de novos produtos/serviços, novos métodos de produção, tecnologia e novos mercados. Neste sentido, o empreendedor é identificado como alguém que inicia algo novo. Essa visão é corroborada por Dolabela (2001), para quem empreendedor é aquele que sonha e tenta transformar o seu sonho em realidade, e por Mota (2013), que identifica o empreendedor como um agente do processo de construção criativa, com o intuito de acionar e manter em marcha o motor capitalista, através da criação de novos produtos, métodos de produção e mercados.

No início da década de 1970, com Kenneth E. Knight e Peter Drucker, o empreendedorismo passa a incorporar “a ideia da necessidade de arriscar em algum negócio para montar uma organização” (Castor; Zugman, 2009). Os empreendedores incorporaram, então, um papel que ultrapassava o provimento de mercadorias ou de serviços, tornando-se catalizadores de energia na tomada de riscos em uma economia em constante transformação.

Para Oliveira (2003), no entanto, os empreendedores representam agentes de mudança que visam à criação e à sustentabilidade do valor social em contraponto ao valor privado. Sob essa perspectiva, têm participação como referência em atividades voltadas para o bem comum, inspirando mudanças e mobilizando recursos capitais ou humanos (David, 2004). Ou seja, tornam-se uma espécie de empreendedores sociais, cuja principal motivação é promover o bem-estar da sociedade e da coletividade, tendo assim, uma missão social.

Portanto, o perfil do empreendedor social indica alguém que tem a função de produzir bens e serviços, ao mesmo tempo em que busca soluções para os problemas sociais, como o resgate de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Vieira e Gauthier (2000, p. 8) consideram que os empreendedores sociais “criam valores sociais através da inovação e da força de recursos financeiros, visando o desenvolvimento social, econômico e comunitário.”, entendimento corroborado por Silva e Oliveira (2017, p. 2).

Drayton (2006) considera os empreendedores sociais como agentes de mudança que buscam alternativas inovadoras para os problemas sociais e transformação da sociedade. Nesse sentido, o empreendedorismo social seria um importante caminho para beneficiar a

sociedade, promovendo melhorias nas condições de vida de pessoas em situação de fragilidade social, contribuindo para que alcancem sua inclusão e emancipação social.

Para Kuyumjian, Souza e Sant'anna (2014), a utilização do empreendedorismo social como estratégia de redução de necessidades de contingentes desfavorecidos da sociedade impacta positivamente o desenvolvimento local. Sua relevância está relacionada à criação de negócios de impacto socioambiental e distribuição dos lucros, aliados à intenção de provocar mudanças nas condições de vida dos segmentos populacionais mais vulneráveis, com base em modelos de negócios inovadores (Limeira, 2015).

Embora o empreendedorismo social seja uma alternativa para a geração de trabalho e renda, em especial para parcela vulnerável da população, este tipo de empreendimento requer o apoio de políticas públicas de combate à pobreza e à desigualdade, em função dos enormes desafios para a conquista de sua sustentabilidade. No entanto, a implantação de políticas públicas para reduzir a pobreza e promover o desenvolvimento sustentável tem negligenciado o incentivo ao desenvolvimento sistemático de inovações sociais. Até mesmo os países desenvolvidos acabam por ignorar o potencial da inovação social (Millard *et al.*, 2016), esquecendo que ela tem sido a base anônima do desenvolvimento sustentável global por muitos anos (Millard, 2018).

Por meio do empreendedorismo social, “é possível proporcionar soluções inovadoras que contribuam para melhorias coletivas e ambientais, coadjuvando para o desenvolvimento local”, despontando “como uma força capaz de transformar a realidade, incorporando o viés social na ação econômica” (Genú; Gómez; Muzzio, 2018, p. 85). Nessa linha de pensamento, Godói-de-Sousa *et al.* (2014) afirmam que, para o desenvolvimento de um empreendimento social, é necessário que o empreendedor social possua habilidades relacionais, para criar, transformar e mobilizar ideias, competências, recursos e arranjos sociais. Nesse contexto, os autores propuseram “uma abordagem tridimensional - indivíduo (necessidades, valores, competências), organização (liderança, cultura) e ambiente (socioeconômico, sociocultural, político)”, onde os empreendimentos sociais se caracterizem “por padrões culturais próprios, baseados em valores como: proximidade, afeição, harmonia e confiança”, no qual “as práticas inovadoras de atuação desses empreendimentos sejam compartilhadas por todos os atores envolvidos”.

INCUBADORAS TECNOLÓGICAS DE COOPERATIVAS POPULARES

A despeito de alguns avanços sociais obtidos nas últimas décadas, as desigualdades sociais permanecem no Brasil. O aumento do desemprego, somado à grave crise econômica que o país enfrenta tem grande impacto no número de brasileiros em situação de extrema pobreza. Na década de 90, as mudanças no país e no mundo impactaram o mercado de trabalho, acarretando a perda do emprego por um grande número de trabalhadores, ampliando o contingente de trabalhadores informais. Nesse cenário, surgiu em um centro de alta tecnologia na UFRJ, a primeira ITCP do país. Inspirada nas incubadoras de empresa, as Incubadoras Tecnológicas têm por objetivo a inserção de setores social e economicamente marginalizados no mercado formal de trabalho, articulando possibilidades de geração de

trabalho e renda para indivíduos excluídos (Barros, 2003). Para Bocayuva (2001), a experiência das ITCPs faz parte de um processo organizado e espontâneo dos setores da classe trabalhadora nas comunidades excluídas do espaço social e produtivo do capital, em função da precarização do mercado de trabalho.

O crescimento econômico de caráter excludente acaba por transformar a exclusão econômica em exclusão social. Os trabalhadores não inseridos no mercado formal de trabalho são considerados desempregados, ainda que participem das trocas econômicas e das relações sociais, através de atividades informais. Por consequência, o indivíduo que não tem um trabalho formal, não tem sua cidadania reconhecida, ficando à margem da sociedade (Guimarães; Pereira, 2015).

Assim, as ITCPs surgiram visando construir alternativas à busca individual pela sobrevivência. A ideia era organizar os trabalhadores na forma de um empreendimento social, que possibilitasse a formalização do seu trabalho, que passaria a ser realizado de forma coletiva, agregando valores ao grupo e utilizando como principal instrumento a formação de cooperativas populares e autogestionárias.

Criadas como programas de extensão universitária baseados no cooperativismo, as ITCPs trazem em sua essência a proposta da existência de um caráter solidário entre os membros dos empreendimentos, buscando instituir um núcleo social e organizacional com os princípios, os valores e a prática da cooperação (Melucci, 2001).

As cooperativas populares são formadas em segmentos de baixo valor agregado, como reciclagem de resíduos, costura, alimentação, limpeza, entre outros; e tendem a participar ativamente de sua comunidade, contribuindo para sua melhoria. A conquista da sustentabilidade de tais empreendimentos é um enorme desafio, ampliado por fatores como a baixa escolaridade dos cooperados, pouca qualificação profissional, dificuldade em absorver as mudanças necessárias à organização do trabalho, entre outros (Oliveira, 2006).

Oliveira (2010) destaca que a proposta das ITCPs “é instruir, conscientizar, capacitar e qualificar trabalhadores desempregados ou que estejam em situação de trabalho precarizado, no intuito de organizá-los em cooperativas populares ou outras formas de empreendimentos econômicos solidários”. Além disso, conforme Bocayuva (2001), o trabalho de incubação se insere na discussão sobre as novas relações de trabalho, envolvendo questões como cooperativismo, mercado, legislação e sistemas de crédito, com repercussões em conflitos ligados ao futuro do trabalho e à redistribuição de renda.

As ITCPs vêm propiciando um ambiente de inovação e de transformação da vida dos cooperados e as melhorias introduzidas em seus processos impactam diretamente na melhoria da qualidade dos empreendimentos de economia solidária, contribuindo para que eles possam responder a um novo desafio: uma inclusão cidadã, com autogestão e sustentabilidade econômica e social.

Para além das atividades desenvolvidas na incubação, é importante estimular a participação efetiva dos segmentos sociais dos territórios (Villela; Vianna, 2017, p. 29). Botrel,

Araújo e Pereira (2010) destacam que a Gestão Social se dá na esfera pública, proporcionando condições à emancipação do indivíduo e à formação de sua consciência crítica. Para Fischer (2002, p. 29) a Gestão Social seria a “gestão do desenvolvimento social”, um espaço “[...] reflexivo das práticas e do conhecimento constituído por múltiplas disciplinas”. O desenvolvimento das atividades de formação e capacitação implementadas pela incubadora baseia-se na ideia de práticas referidas pela autora e corroboradas por Villela e Vianna (2017, p. 29) ao colocarem que “As condições para uma participação efetiva da sociedade nos processos decisórios passam, entre outras coisas, por políticas públicas de melhor qualidade e, entre elas, aquelas que se voltem para a educação”.

A incubação de empreendimentos sociais pelas ITCPs visa promover, não apenas o desenvolvimento econômico, mas do indivíduo como um todo, preconizando todo o seu lado humano e social. Ou seja, deve buscar primar o desenvolvimento socioeconômico [entendido aqui como melhoria quantitativa e qualitativa das condições de vida de indivíduos e sociedades], “consequência natural da aplicação de um mecanismo de assimilação e adaptação de habilidades individuais preexistentes às necessidades postas, uma espécie de upgrade de habilidades”, creditado por uma série de estratégias, políticas e mecanismos implementados num determinado espaço físico e intervalo temporal, como decorrência de uma série de coincidências favoráveis que ocorrem de forma aleatória, desordenada e abundante (Siedenberg, 2006, p. 11-14). Portanto, como assinalado por Ness (2017), na caracterização do desenvolvimento se pressupõe, não somente o processamento de mudanças de caráter econômico e político, mas, sobretudo, a introdução de mudanças de ordem humana e social, de modo que, assim, se possa contemplar o desenvolvimento sustentável, já que tudo que existe no mundo é suficiente para satisfazer às necessidades de todos os habitantes do planeta.

METODOLOGIA

Esta pesquisa, de caráter qualitativo e descritivo, utiliza uma abordagem exploratória do problema, buscando dar sentido às ações dos atores e identificar as características presentes na incubação de empreendimentos solidários. Para tal, foi realizado um “estudo de caso instrumental” (Yin, 2018), com paradigma de pesquisa interpretativo (Mertens, 1997), visando principalmente fornecer informações sobre um problema (Stake, 2000) a fim de destacar os fundamentos teóricos subjacentes ao objetivo de pesquisa proposto.

Nesse contexto, o objeto da presente contribuição vivencial é uma cooperativa de catadores de lixo que desenvolve a reciclagem de resíduos sólidos no município de Duque de Caxias (RJ). A escolha do caso deveu-se aos avanços obtidos pelo grupo durante o desenvolvimento do trabalho, podendo sinalizar caminhos para empreendimentos de natureza similar percorrer na busca de sua sustentabilidade. Os resultados obtidos não são generalizáveis, já que a amostra é intencional e não estatisticamente representativa. Esse tipo de pesquisa visa relatar o potencial de transferibilidade (Patton, 2002) para outros contextos, em vez de generalização (Nicolopoulou, 2017), já que os resultados buscam destacar nuances profundas referentes aos fenômenos estudados e descobrir aspectos levantados no quadro teórico inicialmente escolhido como ponto de partida.

O material básico sobre o qual o trabalho se apoiou é representado pelas entrevistas realizadas com dirigentes e cooperados participantes do projeto e, em especial, pelos questionários utilizados no monitoramento do empreendimento, que abordam os cinco eixos de trabalho da incubadora: (i) cidadania; (ii) tecnológico; (iii) mercado; (iv) gestão; e (v) financeiro. Os Questionários de Monitoramento (QM) permitem acompanhar a evolução do empreendimento ao longo do tempo, considerando cada eixo trabalhado, indicando os aspectos a serem privilegiados nas formações e capacitações propostas. Também se utilizou a observação direta como fonte de coleta, pois permite uma melhor compreensão acerca de especificidades do ambiente, possibilitando uma visão mais compreensiva (Patton, 2002).

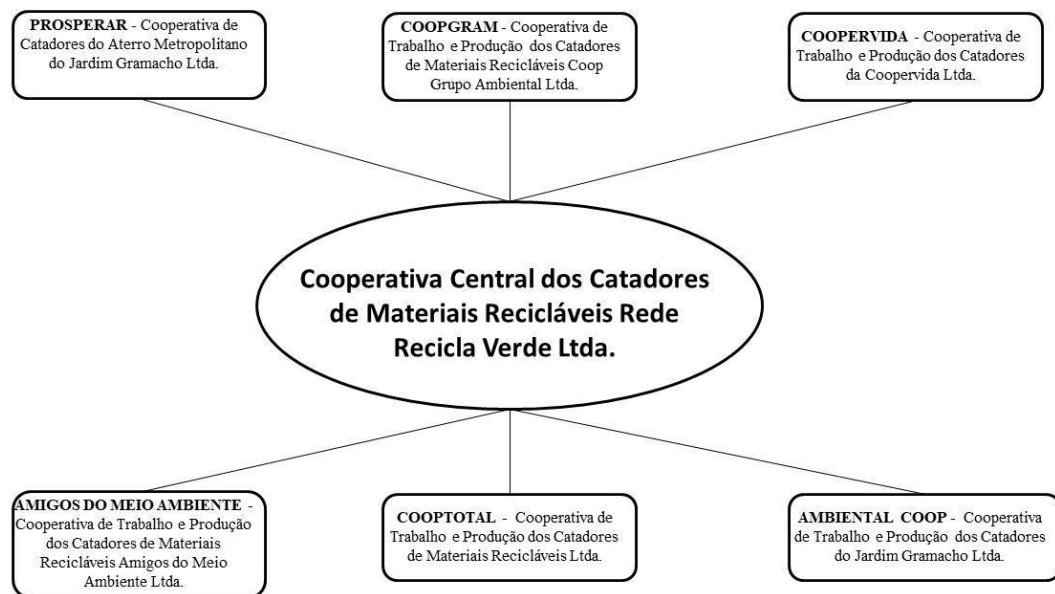
Os dados foram analisados no ano de 2019, a partir da técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2017), sob a consideração das perspectivas do empreendedorismo social e centradas no fortalecimento do cooperativismo, com a inserção no sistema formal da economia desse grupo de cidadãos que se encontravam marginalizados tanto social quanto economicamente.

RECICLAGEM DE LIXO: ALTERNATIVA PARA A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL E ECONÔMICA

A produção de lixo é um problema que assola a humanidade. O volume de resíduos produzido é cada vez maior, sem se conseguir resolver o problema da sua destinação final. Um caminho para solucionar tal questão é a reciclagem, que possibilita a redução do volume de rejeitos, diminuindo seu acúmulo na natureza e minimizando impactos ambientais. Almeida, Bilyk e Sieben (2018) destacam a importância dos catadores para o equilíbrio ambiental e para a sociedade, pois atuam na separação do lixo, buscando alternativas para sua transformação em novos produtos. Todavia, a reciclagem de materiais, ainda que importante para a sociedade, é tarefa árdua, que envolve muito trabalho, com retorno financeiro bem reduzido.

As cooperativas de catadores enfrentam inúmeras dificuldades para garantir a continuidade de suas atividades, que envolvem diferentes aspectos, dentre os quais se podem destacar os tecnológicos – como a falta de infraestrutura e equipamentos; e os mercadológicos – decorrentes de dificuldade em conseguir ter acesso à quantidade suficiente de material para reciclar. Quando conseguem superar tais barreiras, ainda precisam conseguir coletar, processar e armazenar grandes quantidades de resíduos, de forma a conseguir eliminar intermediários e poder comercializar diretamente com a indústria. Questões como essas, em geral, comprometem as receitas e a sustentabilidade do empreendimento (Ribeiro, 2009; Jacobi *et al.*, 2011; Demajorovic *et al.*, 2014).

Motivado por essa preocupação, o projeto promovido pela ITCP teve início com a criação da Rede Recicla Verde (RRV), em 7/12/2016, a partir da associação de seis cooperativas de catadores de materiais recicláveis, com o nome social Cooperativa Central dos Catadores de Materiais Recicláveis Rede Recicla Verde Ltda., conforme mostrado na Figura 1.

Figura 1 – Composição da estrutura societária na fundação da Rede Recicla Verde

Fonte: Elaborada pelos autores.

A organização dessas cooperativas na forma de Rede – uma cooperativa central - foi a alternativa para minimizar as dificuldades do grupo e ampliar suas perspectivas de sucesso. Como destacado por Buttenbender (2009, p. 57), as cooperativas centrais representam econômica e politicamente as cooperativas que a compõem, estimulando a intercooperação entre as cooperativas. De fato, no caso, a estratégia de usar um modelo de cooperativa de central possibilitou ao grupo utilizar um cadastro jurídico único, o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da Rede, para continuar tendo acesso formal aos incentivos e benefícios ofertados por entidades públicas e entes privados, sendo os custos envolvidos divididos por todo o grupo.

O trabalho desenvolvido pela RRV envolve a coleta, triagem, prensagem e comercialização dos produtos processados, que englobam principalmente papel, plástico, vidro e sucata, sendo que a reciclagem de papel e plástico corresponde a 87% da sua receita.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Concluída a formalização da RRV, as dificuldades para dar prosseguimento à sua operação eram inúmeras, envolvendo especialmente práticas gerenciais e tecnologia e logística. Os conflitos entre seus membros acarretaram na saída de três cooperativas da Rede, que hoje é formada por apenas três cooperativas: a Properar, a Coopervida e a Amigos do Meio Ambiente.

A Rede, atualmente, é formada por 24 cooperados, sendo 38% do sexo masculino e 62% mulheres, com idade média de 43 anos, com ensino fundamental incompleto. A constituição

da RRV possibilitou muitos avanços ao grupo, decorrentes da intermediação realizada junto ao poder público da região. Além do aluguel do galpão, por seis meses, receberam um caminhão para ajudar na coleta de materiais. Com isso, os cooperados passaram a atuar em condições muito melhores do que a das bases – como são chamados os empreendimentos que formaram a RRV, onde as atividades eram desenvolvidas em um terreno, a céu aberto, sem qualquer infra estrutura (ver Figura 2).

Figura 2 – Galpão da Rede Recicla Verde x Base de uma das Cooperativas



Fonte: ITCP/UFRJ.

O processo de incubação desenvolvido pela ITCP na Rede iniciou-se com a realização de um diagnóstico do empreendimento, considerando os cinco eixos de trabalho mencionados. Foram aplicados os QM e realizadas entrevistas com os cooperados, de forma a subsidiar o diagnóstico, que detectou alto nível de informalidade na definição de funções e processos, assim como uma estrutura organizacional com competências mal definidas; inexistente autogestão necessária a uma cooperativa popular; e regime de adiantamento de receitas que prejudica o amadurecimento do empreendimento. Na produção foram identificados três principais gargalos: (1) formação e qualificação profissional; (2) financiamento para seu escalonamento; (3) dependência da vontade política para a contratação das cooperativas.

Considerando que o cooperativismo popular é um importante vetor de transformações sociais, pelos princípios e valores envolvidos na sua prática, conforme preconizado por Melucci (2001), a meta do projeto foi fomentar a cooperação, não somente dentro do grupo, mas também entre este e seu entorno social. Orientados pelo diagnóstico efetuado, estruturou-se uma pauta de atuação voltada ao desenvolvimento de um modelo de gestão e de retribuição do trabalho mais igualitário, tendo a educação e a multiplicação do conhecimento como pilares principais para o alcance de um ambiente de transformação na vida dos cooperados, como indicado por Villela e Vianna (2017).

Almejava-se a inserção de trabalhadores informais no mercado de trabalho, considerando que, como colocado por Guimarães e Pereira (2015), eles e seus familiares já participavam das trocas econômicas e das relações sociais. Através da incubação, a RRV recebeu capacitação e assessoria nas diferentes áreas que compõem os eixos que fundamentam a atuação da incubação, tendo como foco o fortalecimento do empreendimento, conforme mostrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Metodologia de incubação da Rede Recicla Verde

EIXOS	ÁREAS	AÇÕES	NECESSIDADES
Cidadania	Cidadã	Possibilitar a inclusão cidadã dos associados	- enfrentar a marginalização social, promover sua cidadania, qualificação e formação profissional
	Social	Diagnosticar e levantar necessidades socioeconômicas dos cidadãos	- mobilizar o grupo e articular ações para acesso a direitos sociais, em especial a políticas públicas
Gestão	Econômica	Aumento de competitividade	- inserção na cadeia produtiva - oportunidades de negócios
		Reestruturação da atividade econômica	- articulação política - integração a políticas públicas
	Administrativa	Definição da estratégia e do plano de negócio	- regimento social - planejamento tático - orçamento empresarial
		Fortalecimento da autogestão	- desenvolvimento técnico - fortalecimento dos princípios da economia solidária
	Financeira	Análise das necessidades de recursos	- capital giro - capital fixo - gestão do fluxo de caixa
		Acompanhamento e melhoria do planejamento financeiro	- definição de indicadores - análise dos resultados
Tecnológico	Educação Tecnológica	Diagnóstico da qualificação profissional	- treinamento e capacitação operacional - inter-relação academia e prática
	Desenvolvimento Tecnológico	Levantamento da tecnologia existente	- aquisição de equipamentos e maquinários - aplicação ou desenvolvimento de processos ou protótipos próprio

Fonte: Elaborado pelos autores.

Operacionalmente, a metodologia de incubação considerou três fases. A primeira foi a “pré-incubação”, focada na organização e no fortalecimento do grupo, baseado nos princípios da economia solidária. Essa fase foi desenvolvida a partir da elaboração conjunta de um Plano de Negócios, definindo sua atividade econômica, seu estatuto, objetivos, forças e fragilidades, de forma a estruturar as ações a serem implementadas na etapa subsequente: a “incubação”. Durante a incubação, ocorreu o processo de fortalecimento e amadurecimento do empreendimento, especialmente com relação à autogestão, mensurado a partir dos QM

aplicados. A ITCP realizou assessoria e formação, por meio da junção do conhecimento teórico com aplicações gerenciais, desenvolvendo ações de caráter tridimensional proposto por Godói-de-Sousa *et al.* (2014), considerando as necessidades identificadas, os valores individuais, culturais e as competências dos cooperados, elementos essenciais de transformação da organização e do ambiente como um todo. O compartilhamento de saberes e práticas possibilitou a estruturação de um modelo de negócios pautado na melhoria social do grupo, dando espaço ao crescimento social de seus integrantes.

Na etapa final, “desencubação”, o foco central residirá na busca pela autonomia do empreendimento social, pois a partir desse momento, a ação junto à incubadora se retrairá. Na busca pela sustentabilidade do empreendimento social, como resposta à demanda identificada, fez-se uso da tecnologia para agregação de valor à atividade desenvolvida. Estimulou-se, também, a inclusão econômica e o desenvolvimento de parcerias, a partir da qual o empreendimento começou a ter relações com seus pares, definida não mais pela vizinhança, mas pela troca e construção de produtos. A inserção social se deu pelo acesso por parte desses trabalhadores às políticas públicas às quais eles, por direito, já deveriam ter tido acesso.

No início da fase atual, a falta de materiais para reciclagem foi apontada como a principal dificuldade para a manutenção da RRV. Foram, então, executadas ações nessa perspectiva, que acabaram por produzir o fechamento de uma parceria com um grande fornecedor que resolveria essa questão. A resolução da falta de materiais acabou por descortinar outras questões mais determinantes para o desenvolvimento do grupo: (1) desmotivação dos cooperados; (2) viabilidade econômica; (3) logística; e (4) planejamento estratégico.

Os levantamentos realizados permitiram identificar sérios problemas internos enfrentados pelo grupo, especialmente por conflitos pessoais. A capacitação em elementos de gestão e legalização de cooperativas foi o caminho encontrado para ajudar o grupo a identificar as obrigações e direitos de cada cooperado, bem como as atribuições dos membros da diretoria eleita, visando desenvolver e sedimentar a importância do trabalho do grupo, para o grupo. Um empreendedor social, criando valores em “prol do coletivo” (Silva; Oliveira, 2017, p. 2). Além disso, foi iniciada a discussão do regimento interno da Rede Recicla Verde, de forma participativa, a fim de permitir a apropriação do grupo acerca do documento produzido. A ideia foi que a discussão do regimento indicasse o caminho para dirimir os conflitos existentes.

As ações implementadas até o momento já indicam importantes avanços ligados à harmonização do grupo. Foi possível definir uma nova composição para a diretoria da Rede, alinhada com as perspectivas do grupo, e melhorar o ambiente de trabalho. A viabilidade econômica desse tipo de empreendimento é um problema pelo baixo valor agregado aos itens reciclados e, como destacado por Siqueira e Moraes (2009 *apud* Almeida; Bilyk; Sieben, 2018, p. 19) “As pessoas que trabalham com a coleta de materiais recicláveis, sofrem com a baixa qualidade de vida, sujeitados a trabalhar apenas para alimentação, sem um tempo de descanso e lazer”. Além disso, a falta de fluxo de caixa trouxe questões ainda mais graves, já que, para viabilizar o negócio, o grupo acabou por trabalhar com adiantamento de receitas, isto é, recebia do possível cliente antes de entregar o produto. Assim, acabou

não possuindo margem de negociação suficiente quando da comercialização de seus itens, diminuindo as alternativas para aumentar sua renda. Um caminho para minimizar tais questões poderia ser o estabelecimento de parcerias com empresas, de forma a minimizar os efeitos da venda a intermediários, já que a implantação de tecnologia que viabilizasse o aumento de sua produção, de forma a permitir a comercialização direta para a indústria, com consequente aumento de receita, envolve recursos não disponíveis.

A alternativa implementada foi a identificação de maneiras de ampliar a gama de materiais trabalhados, enfatizando a agregação de valor aos itens reciclados, a melhoria de processos e da logística, bem como a organização da produção, com efetiva diminuição de gargalos. Tais ações possibilitaram a transformação e o beneficiamento de mais produtos, permitindo um incremento na renda individual dos cooperados que atuam na Rede, além de contribuir para a conquista da sua sustentabilidade.

Ainda em resposta ao monitoramento efetuado junto aos cooperados, e acreditando na formação e capacitação como pilares para a transformação da vida dos cooperados (Villela; Vianna, 2017), foi criado o Centro de Capacitação Recicla Verde (CCRV), visando não apenas atuar nas questões identificadas no diagnóstico, mas, principalmente, criar oportunidade de melhoria da formação dos cooperados. A falta de educação básica formal mostrou-se um grande desafio para esse público, que muitas vezes mal consegue ler e escrever corretamente, e precisa gerir o seu negócio. Uma solução que tem sido buscada é tentar conquistar os jovens da localidade, que em geral estudaram mais do que seus pais, para colaborarem na gestão do empreendimento.

A criação do CCRV foi uma estratégia desenvolvida visando contribuir para a busca da inclusão desse público, já que a educação liberta e amplia as possibilidades das pessoas. Além disso, o CCRV permitiu a ampliação das ações de caráter tridimensional proposto por Godói-de-Sousa *et al.* (2014) desenvolvidas pela universidade. Muitas vezes, um cooperado não participava das ações por não conseguir interromper suas atividades a tempo de ir à Universidade. Ao levar a Universidade para dentro da Rede foi possível aumentar o número de participantes nas capacitações, ampliando a interação e o sentimento coletivo do grupo. Além disso, as ações desenvolvidas no CCRV têm caminhado no sentido de construir uma rede mais produtiva, organizada e integrada. Os benefícios decorrentes dessas ações em pontos como logística, gestão e produção, já podem ser sentidos na reorganização do ambiente de trabalho; na forma como este é desenvolvido, com o início da catalogação das atividades desenvolvidas e implantação de novas práticas de gestão; na inclusão tecnológica; na melhoria da produção e, consequentemente, do resultado financeiro. O trabalho realizado contribuiu para a ampliação da integração dos cooperados à sua rede de atuação, em especial às parcerias firmadas. Além disso, o senso de colaboração entre os dirigentes e os cooperados foi ampliado, sedimentando o caminho para a ampliação dos benefícios para todo o grupo, como a criação de um fundo que possibilitasse a melhoria das cooperativas de primeira ordem.

Além da parceria com escolas da região para a realização de cursos de alfabetização, a análise dos dados levantados permitiu a identificação de algumas ações a serem desenvolvidas no CCRV: 1) estimular o trabalho cooperativo; 2) discutir os direitos e deveres dos

cooperados; 3) proporcionar o manuseio de eletroeletrônicos; 4) analisar as alternativas de reciclagem, com foco na ampliação de retorno econômico; 5) elaborar novas estratégias de distribuição e conquista de mercado; 6) desenvolver um planejamento estratégico, visando a sustentabilidade do empreendimento.

Ações que promovam a sustentabilidade de Cooperativas de Catadores de Recicláveis precisam ser estimuladas e, mesmo, promovidas, pois eles representam importante elemento na busca de solução para a destinação do lixo urbano produzido, desempenhando uma função social e contribuindo para o equilíbrio do meio ambiente (Almeida; Bilyk; Sieben, 2018). O trabalho da ITCP junto à Rede Recicla Verde contribui para a conquista da sua sustentabilidade, uma vez que entre os eixos de trabalho previstos na metodologia de incubação estão incluídos o desenvolvimento tecnológico do empreendimento e a inserção cidadã dos cooperados; elementos identificados por Martim e Osberg (2015) em seu estudo sobre líderes e empreendimentos sustentáveis, como necessários em empreendimentos sociais bem sucedidos.

Além disso, há de se considerar a necessidade de diminuição das desigualdades em que o país se encontra imerso. Uma política pública de inclusão precisa reconhecer as diferenças e desigualdades da sociedade contemporânea, a fim de propor e fomentar ações efetivas de transformação das condições da população economicamente vulnerável. Dentre tais ações pode-se destacar a revisão das exigências inerentes à legalização de suas atividades, o acesso a linhas de crédito com juros baixos, bem como o fomento à tecnologia e à inovação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se analisar o relatório sobre os avanços alcançados com a implementação da “Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”, constata-se, com base nos dados mais recentes disponíveis, que os progressos realizados e os restantes desafios para alcançar os dezessete objetivos estabelecidos não têm ocorrido com a rapidez necessária para atingir as metas previstas ao fim dos próximos doze anos.

Atualmente, é fato o crescente anseio por iniciativas sociais onde haja uma mais valia, não só para a comunidade ou grupo que usufrui dos benefícios, mas também para o crescimento econômico e o desenvolvimento sustentável, combatendo principalmente as questões que propiciam desigualdades sociais. Projetos sociais de inclusão solidária mostram-se uma ótima alternativa no enfrentamento do desemprego, da pobreza e da exclusão social, especialmente considerando que o combate às desigualdades sociais representa uma ação fundamental na agenda da sustentabilidade e dos objetivos do desenvolvimento sustentável.

Neste artigo, foram analisados os elementos necessários para incubação em rede de cooperativas de catadores de materiais recicláveis, visando a melhoria de sua vida e renda. A partir da descrição de uma experiência de transformação da cidadania, do trabalho e da renda de indivíduos e grupos social e economicamente desprotegidos, mostrou-se a experiência vivenciada pela Universidade Federal do Rio de Janeiro junto a um empreendimento de catadores de materiais recicláveis, localizado em Jardim Gramacho, Duque de Caxias (RJ).

Um olhar para a realidade enfrentada por esse grupo de catadores, permite desnudar a desigualdade social e econômica em sua forma mais intensa. Cada ação desenvolvida no sentido de gerar alternativas e ampliar suas possibilidades sedimentou o caminho para um futuro menos desigual, onde todo o suor e esforço empreendido resultaram em mais do que valores monetários, mas no crescimento humano e cidadão desse grupo.

As ações implementadas foram norteadas para a inclusão dos cooperados da Rede Recicla Verde no mercado formal, tentando selar tempos melhores para essa classe de desfavorecidos. Não se trata, apenas, de reinserção, mas, sim, de uma forma de inserir onde esses excluídos do trabalho formal estabeleçam, através de práticas de organização e educação, uma nova relação com a sociedade, para que sejam formados não apenas trabalhadores, mas também cidadãos. Cabe destacar que a luta pela sobrevivência esbarra no trabalho ou na falta deste, a privação está traduzida na informalidade, que é um limite legal politicamente definido. Na realidade brasileira, o mercado formal de trabalho não é acessível a grande parte da população, que, apesar de atuar no mercado informal, é considerada desempregada.

Os trabalhos formal e informal impactam de forma distinta a vida das pessoas. Enquanto trabalhadores formais têm oportunidade de lutar por dignidade e cidadania, a busca por subsistência faz com que os que se encontram na informalidade acabam lutando por sua sobrevivência. O trabalho informal, caracterizado por não requerer conhecimentos prévios, e por poder ser realizado por qualquer pessoa, requer o emprego de baixa ou nenhuma tecnologia. Por sua vez, o trabalho formal, em geral, requer algum *know-how*, equipamento ou conhecimento técnico. A grande diferença entre eles está na tecnologia empregada.

Os cooperados da Rede Recicla Verde enfrentam desafios imensos para garantir a subsistência do grupo. A construção de uma cooperativa mais produtiva e organizada, apta a gerar trabalho e renda para seus cooperados e para toda a região de Jardim Gramacho, mostrou-se tarefa árdua, porém possível. O contexto que justificou a elaboração desse projeto na universidade foi, simultaneamente, o ataque a um quadro de problemas e oportunidades. Primeiro em face da situação vivenciada no município de Duque de Caxias (RJ), onde famílias haviam sido alijadas da catação de lixo no aterro sanitário, sua atividade de sobrevivência; segundo por propiciar a integração universidade-sociedade, ao levar para dentro da instituição de ensino pessoas historicamente excluídas do tradicional modelo de ensino, capacitando-os para o exercício de ações nos campos de gestão, tecnologia e cidadania.

As Incubadoras Tecnológicas de Cooperativas Populares atuam na construção de alternativas à busca individual pela sobrevivência, a partir da formalização do trabalho dos cooperados, que passa a ser realizado de forma coletiva, agregando valores ao grupo. Todavia, o trabalho desenvolvido não é suficiente para dar cabo à questão. A dura realidade desses catadores precisa também ser seriamente enfrentada pelo poder público. Não é possível que se continue a criar leis pouco efetivas e inócuas para a solução de questões graves que envolvem a subsistência dessas pessoas. A diminuição das desigualdades não poderá ocorrer sem a dedicação de um olhar mais demorado para tais grupos, que precisam ser definitivamente incluídos na sociedade, vendo chegarem até eles a melhoria de seu poder de compra e de indicadores sociais.

A incubação de empreendimentos sociais mostra-se um campo profícuo para o desenvolvimento de políticas sociais de inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade social e econômica. O incentivo à criação de cooperativas de catadores é uma alternativa que precisa ser considerada quando da definição de políticas públicas para a diminuição das desigualdades e injustiças sociais a que se está submetido no Brasil.

Não é possível pensar em diminuir a desigualdade social no país, sem acabar com a injustiça e segregação social. Ações como a incubação de cooperativas de catadores de materiais recicláveis contribuem para o enfrentamento da marginalização social vivida por esses grupos, que precisam vivenciar a magnitude da palavra “cidadão”, conquistando direitos de cidadania que ainda lhes são negados.

Os desafios apresentados por esse empreendimento de catadores são imensos, mas os resultados do trabalho desenvolvido têm mostrado que a organização na forma de cooperativa é um caminho concreto para a redução da desigualdade e melhoria da qualidade de vida e renda dessas pessoas. O impacto do aumento de suas oportunidades propiciou o crescimento desses catadores individualmente e como grupo, mobilizando ideias, competências, recursos e arranjos sociais. Nesse sentido, o papel dos empreendimentos solidários é fundamental. A atuação de forma individual não traria a esse público as oportunidades propiciadas pelo seu trabalho em grupo. Para além das definições legais de que os materiais recicláveis devem ser destinados para cooperativas de catadores, o trabalho em grupo diminuiu a fragilidade de cada um, ampliou oportunidades e supriu deficiências individuais, possibilitando melhorias coletivas, a geração de renda para todos e o desenvolvimento local.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. D. B. de; BILYK, C.; SIEBEN, P. G. Gestão de resíduos sólidos urbanos: impactos ambientais e o processo de inclusão social dos catadores de lixo. *Gest. Tecnol. Inov.*, [s.l.], v. 2, n. 1, p. 12-25, 2018.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. 6. ed. rev. e ampl. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARROS, J. F. de. *Rede universitária de incubadoras tecnológicas de cooperativas populares: projeto societário e projeto educativo*. 2003. 207 p. (Mestrado em educação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003.

BERGAMINI, C. W. *Motivação nas organizações*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BOCAYUVA, P. C. C. Incubadora tecnológica de cooperativas populares da COPPE/UFRJ. In: CAMAROTTI, I.; PETER, S. (org.). *Redução da pobreza e dinâmicas locais*. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

BOTREL, M. de O.; ARAÚJO, P. G.; PEREIRA, J. R. Entre a Gestão Pública e a Gestão Social de Bens Culturais no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM GESTÃO SOCIAL, 4, 2010, Lavras. *Anais...* Lavras: INCUBACOOOP, 2010. 1 CD ROM

BUTTENBENDER, P. L. *Fundamentos e estrutura do cooperativismo*. Ijuí: Editora Unijui, 2009. 102 p. (Coleção educação a distância. Série livro-texto). Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/186/Fundamentos%20e%20estrutura%20do%20cooperativismo.pdf?sequence=1>. Acesso em: 3 maio 2019.

CANCELA, T.; DIAS, M. F.; AMORIM, M. Medição da Inovação social em Portugal (NUT II): aplicação do modelo RESINDEX. In: PROCEEDINGS 24TH APDR CONGRESS, 2017. Anais... [s.l.: s.n.], 2017. p. 237-242. Disponível em: http://apdr.pt/data/documents/Proceedings_APDRCongress2017.pdf. Acesso em: 5 maio 2019.

CASQUI, V. A construção do papel do empreendedor social: mundos possíveis, discurso e o espírito do capitalismo. *Galaxia*, São Paulo, n. 29, p. 44-56, jun. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-25542015120109>. Acesso em: 5 mai. 2019.

CASTOR, B. V. J.; ZUGMAN, F. *Dicionário de Termos de Estratégia Empresarial*. São Paulo: Editora Atlas, 2009. p. 89-91.

CEPAL/Ipea/PNUD. Rumo ao Objetivo do Milênio de Reduzir a Pobreza na América Latina e o Caribe, (70) Livros da CEPAL, Santiago de Chile, CEPAL. 2003. Disponível em: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2350/2/S02283_pt.pdf. Acesso em: 14 abr. 2019.

CIVIL SOCIETY WORKING GROUP FOR THE 2030 AGENDA. *Spotlight Report on the 2030 Sustainable Development Agenda: Synthesis II*. New York: GESTOS (Soropositividade, Comunicação e Gênero), 2018. Disponível em: https://brasilnaagenda2030.files.wordpress.com/2018/11/sintese_ingles_download.pdf. Acesso em: 13 maio 2019.

DAVID, D. E. H. *Intraempreendedorismo social: perspectivas para o desenvolvimento social nas organizações*. 2004. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis, 2004. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/86712>. Acesso em: 19 fev. 2019.

DEMAJOROVIC, J.; CAIRES, E. F.; GONÇALVES, L. N. da S. Integrando empresas e cooperativas de catadores em fluxos reversos de resíduos sólidos pós-consumo: o caso Viralata. *Cad. EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 12, Edição Especial, artigo 7, p. 513-532, ago. 2014.

DOLABELA, F. C. *Oficina do empreendedor*. Curitiba: Seminário, 2001. p. 20-22.

DOS SANTOS, A. M.; ACOSTA, A. C.; BORGHETTI, L. B.; BALBINOTI, S. G. Empreendedorismo: inovação, criatividade e liderança. *Visão*, Caçador, v. 5, n. 1, p. 56-68, 2016.

DRAYTON, B. Everyone is a Changemaker: Social Entrepreneurship's Ultimate Goal. *Innovations*, [s.l.], v. 1, n. 1, p. 80-96, 2006.

ESTEVES, A. G. Economia solidária e empreendedorismo social: perspectivas de inclusão social pelo trabalho. *O Social em Questão*, [s.l.], v. XIV, n. 25/26, p. 237-260, 2011.

FERNANDES, D. OCDE: desigualdade aumenta em países ricos, mas cai na América Latina. *BBC Brasil*, 2015. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/05/150520_desigualdade_estudo_ocde_df_rb. Acesso em: 26 fev. 2019.

FERREIRA, A. B. de H. *Mini Aurélio*: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2011. 960 p.

FISCHER, T. M. D. Poderes locais, desenvolvimento e gestão – uma introdução a uma agenda. In: FISCHER, T. M. D. (org.). *Gestão do desenvolvimento e poderes locais*: marcos teóricos e avaliação. Salvador: Casa da Qualidade, 2002. p. 12-32.

FMI. *World Economic Outlook Database*. Outubro 2019. Disponível em <https://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2019/02/weodata/download.aspx>. Acesso em: nov. 2019.

GENÚ, J. M.; GÓMEZ, C.R.P.; MUZZIO, H. A Criatividade no Empreendedorismo Social: Motivação, Experiência e Habilidade, Juntas para o Bem Comum. *Revista Interdisciplinar de Gestão Social*, Salvador, v. 7, n. 3, set./dez. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/23172428rigs.v7i3.26012>

GODÓI-DE-SOUSA, E.; MORO BUENO, J.M.; SOUSA, M. G.; SANTOS, L. T. O Perfil do Empreendedor Social e suas Dimensões de Atuação: Seis Casos no Município de Uberlândia. *Revista Interdisciplinar de Gestão Social*, Salvador, v. 3, n. 1, jan./abr. 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/23172428rigs.v3i1.8978>

GUIMARAES, G. Incubadoras tecnológicas de cooperativas populares: contribuição para um modelo alternativo de geração de trabalho e renda. In: SINGER, P.; SOUZA, A. R. de. (org.). *A economia solidária no Brasil*: a autogestão como resposta ao desemprego. São Paulo: Contexto, 2000. p. 111- 122.

GUIMARÃES, G. (coord.). *Ossos do ofício*: cooperativas populares em cena aberta. 2. ed. Rio de Janeiro: ITCP/COPPE/UFRJ, 2002.

GUIMARÃES, G.; PEREIRA, E. R. Informalidade, exclusão e desenvolvimento. In: LEAL, C.F.C. et al. (org.). *Um olhar territorial para o desenvolvimento*: Sudeste. Rio de Janeiro: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, 2015. p. 462-472.

JACOBI, P. et al. Gestão de resíduos sólidos em São Paulo: desafios da sustentabilidade. *Estudos Avançados*, [s.l.], v. 25, n. 75, p. 135-158, jan/abr. 2011.

KNECHTEL, M. do R. *Metodologia da pesquisa em educação*: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KUYUMJIAN, R.; SOUZA, E.M.; SANT'ANNA, S.R. Uma análise a respeito do desenvolvimento local: o empreendedorismo social no Morro do Jaburu. *Rev. Adm. Pública*, [s.l.], v. 48, n. 6, p. 1503-1524, nov./dez 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-76121614>

LIMEIRA, T. M. V. Empreendedorismo Social no Brasil: Estado da arte e desafios. *Instituto de Cidadania Empresarial (ICE)*, 2015. Disponível em: <http://ice.org.br/empreendedorismo-social-no-brasil-estado-da-arte-e-desafios/>. Acesso em: 28 jun. 2019.

MARHALL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTIN, R. L.; OSBERG, S. R. Dois fatores-chave para o empreendedorismo social sustentável. *Harvard Business Review*, 2015. Disponível em: <https://hbrbr.uol.com.br/dois-fatores-chave-para-o-empreendedorismo-social-sustentavel/>. Acesso em: 2 fev. 2019.

MCLELLAND, D. C. *A sociedade ambiciosa*. Madrid: Guadarrama, 1961.

MCCLELLAND, D. C.; WINTER, D. J. *Motivating economic achievement*. New York: Free Press, 1971.

MELUCCI, A. *A invenção do presente: movimentos sociais nas sociedades complexas*. Petrópolis: Vozes, 2001.

MERTENS, D. M. *Research Methods in Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative and Qualitative Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc, 1997.

MILLARD, J.; WEERAKKODY, V.; MISSI, F.; KAPOOR, K.; FERNANDO, G. Social innovation for poverty reduction and sustainable development: some governance and policy perspectives. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THE THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE (ICEGOV2015-16), 9., Montevideo, Uruguay, 2016. [Anais...]. New York: the ACM Press. p. 153-162. DOI: 10.1145/2910019.2910079. Disponível em: <https://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2910019.2910079>. Acesso em: 15 maio 2019.

MILLARD, J. How Social Innovation; Underpins Sustainable Development. In: HOWALDT, J.; KALETKA, C.; SCHRÖDER, A.; ZIRNGIEBL, M. (ed.). *Atlas of Social Innovation: New Practices for a Better Future*. Dortmund: Technische Universität Dortmund; ZWE Sozialforschungsstelle, 2018. p. 41-43. Disponível em: https://www.socialinnovationatlas.net/fileadmin/PDF/einzeln/01_SI-Landscape_Global_Trends/01_07_How-SI-Underpins-Sustainable-Development_Millard.pdf. Acesso em: 15 maio 2019.

MOTA, S. A. da S. *Diagnóstico da capacidade empreendedora de estudantes universitários e profissionais de micro, pequenas e médias empresas*. 2013. 105 p. Dissertação (Mestrado) – FACCAMP, Campo Limpo Paulista, SP, 2013.

MOTTA, P. R. *A ciência e a arte de ser dirigente*. 9. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

NAIGEBORIN, V. *Introdução ao Universo dos Negócios Sociais*. [s.l.: s.n.], 2010. Disponível em: http://www.artemisia.org.br/entenda_o_conceito. Acesso em: 12 fev. 2019.

NESS, R. L. L. *Gestão Social e Desenvolvimento Sustentável*. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha/UANE/BID/STDS-Ce, 2017.

NICOLOPOULOU, K.; KARATAS-ÖZKAN, M.; VAS, C.; NOUMA, M. An incubation perspective on social innovation: the London Hub – a social incubator. *R&D Management*, [s.l.], v. 47, n. 3, p. 368-384, 2017.

OLIVEIRA, A. L. de. *Rede Universitária de Incubadoras Tecnológicas de Cooperativas Populares: um estudo sobre os vínculos sociais constituintes e mantenedores*. 110 p. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2010.

OLIVEIRA, B. A. M. *As cooperativas populares e seus desafios, limites e possibilidades: casos de cooperativas da cidade do Rio de Janeiro*. 2006. 175 p. Tese (Doutorado em Ciências Humanas e Sociais) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

OLIVEIRA, E. M. *Empreendedorismo Social no Brasil: fundamentos e estratégias*. 2003. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Franca, 2003.

OLIVEIRA, E. M. *Empreendedorismo social no Brasil: fundamentos e estratégias*. 2004. Tese (Doutorado) – Universidade Estadual Paulista, Franca, São Paulo, 2004.

PATTON, M. Q. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3. ed. Thousands Oaks, CA: Sage Publications, 2002.

RIBEIRO, H. *et al. Coleta Seletiva com inclusão social*. São Paulo: Annablume, 2009.

ROMA, V. de M. C. *O empreendedor brasileiro: um estudo exploratório sobre personalidade, inteligência emocional e desempenho*. Dissertação (Mestrado) – Rio de Janeiro, 2006.

RUFO, C. R.; MACHADO, M. L. T. A construção do conhecimento em incubadoras tecnológicas de cooperativas populares: além da neutralidade. In: CONGRESSO DE PESQUISADORES DE ECONOMIA SOLIDÁRIA, 1., 2015, São Carlos. *Anais...* São Carlos: Diagrama Editorial, 2015. Disponível em: <http://www.conpes.ufscar.br/anais>. Acesso em: 01 jun. 2019.

SCHUMPETER, J. *Capitalism, Socialism, and Democracy*. 3. ed. New York: Harper and Row, 1950.

SIEDENBERG, Dieter Rugard. Desenvolvimento: ambiguidades de um conceito difuso. *Cadernos EBAPE.BR*, [s.l.], v. 4, n. 4, p. 1-15, 2006.

SILVA, J. W. F.; OLIVEIRA, S. M. Perfil do Empreendedor Social: uma contribuição dos gestores de Instituições sem fins lucrativos. *Empreendedorismo, Gestão e Negócios*, [s.l.], v. 6, n. 6, p. 164-183, mar. 2017.

SIQUEIRA M. M.; MORAES M. S. Saúde coletiva, resíduos sólidos urbanos e os catadores de lixo. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 6, p. 2115-2122, 2009.

STAKE, R. Case studies. In: DENZIN, N.; LINCOLN, Y. (ed.). *Handbook of Qualitative Research*. 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2000. p. 435-454.

UNITED NATIONS (UN). *Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. [A/RES/70/1]. New York, NY: Department of Economic and Social Affairs, 2015. Disponível em: <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld/publication>. Acesso em: 8 maio 2019.

UNITED NATIONS (UN). *The Sustainable Development Goals Report 2018*. New York, NY: Department of Economic and Social Affairs, 2018. Disponível em: <https://unstats.un.org/sdgs/report/2018/>. Acesso em: 7 maio 2019.

UNPD. Human Development Report 2019 - Beyond income, beyond averages, beyond today: Inequalities in human development in the 21st century. *UNPD*, dez 2019. Disponível em: <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2019.pdf>. Acesso em: 12 jun 2019.

VASCONCELOS, A. M.; LEZANA, A. G. R. Modelo de ciclo de vida de empreendimentos sociais. *Rev. Adm. Pública*, [s.l.], v. 46, n. 4, p. 1037-58, jul./ago. 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122012000400007>.

VIEIRA, R. M. F.; GAUTHIER, F. A. O. Introdução ao empreendedorismo social. In: ENCONTRO NACIONAL DE EMPREENDEDORISMO, II., 2000. *Anais...* Florianópolis: [s.n.], 2000.

VILLELA, L. E.; VIANNA, M. de A. *Gestão Social e Território*. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha/UANE/BID/STDS-Ce, 2017.

YIN, R. K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. 6. ed. Thousand Oaks, United States: SAGE Publications Inc., 2018.

Vídeo Interativo para Solicitação e Manutenção de Vazamento de Água e de Esgoto

Humberto Antonio Antico e Regilene Aparecida Sarzi Ribeiro

Resumo

Este artigo tem como objetivo propor a utilização de um vídeo interativo de informações pertinentes a solicitações de manutenção de vazamentos de água e esgoto, aplicado como ferramenta web para o registro em banco de dados e que possa ser utilizada pelo próprio consumidor por acesso à internet. A metodologia para o desenvolvimento deste trabalho foi apoiada na elaboração de uma pesquisa de natureza aplicada de abordagem qualitativa e de caráter exploratório, pertinente a conceitos de interatividade e de técnicas necessárias pela inserção de interação na aplicação. A ferramenta proposta, através da aplicação mediada pelos vídeos interativos, busca esclarecer possíveis dúvidas do solicitante, quanto à realidade de tipos característicos dos vazamentos, já que a estética midiática contextualizada nos vídeos pode exemplificar ilustrativamente as particularidades de diferentes tipos de vazamentos norteando o consumidor ao registro correto dos dados. Assim, o processo de execução da manutenção física dos vazamentos se torna mais eficiente de acordo com a dimensão e realidade do problema registrado.

Palavras-chave

Vídeos interativos; hipermídia. interação; interatividade; banco de dados.

Abstract This article aims to propose the use of an interactive video, applied as a web tool for the registration in a database, of information pertinent to requests for maintenance of water and sewage leaks and that can be used by the consumer himself through internet access. The methodology for the development of this work was supported in the elaboration of a research of an applied nature with a qualitative approach and of an exploratory character, pertinent to concepts of interactivity and techniques necessary for the insertion of interaction in the application. The proposed tool, through the application mediated by interactive videos, seeks to clarify possible doubts of the applicant, regarding the reality of characteristic types of leaks, since the mediatic aesthetic contextualized in the videos can illustratively illustrate the particularities of different types of leaks guiding the consumer correct data recording. Thus, the process of carrying out the physical maintenance of the leaks becomes more efficient according to the dimension and reality of the registered problem.

Keyword Interactive videos; hypermedia; interaction; interactivity; database.

INTRODUÇÃO

Este artigo propõe a utilização de vídeos interativos como ferramenta web para registrar em banco de dados, as informações de solicitações para execução de manutenção de vazamentos de água nas redes de distribuição de água e vazamentos de esgoto nas redes de coleta de esgoto nas empresas de saneamento. Geralmente esses registros são solicitados pelo consumidor através de um sistema informatizado operados por atendentes de um canal telefônico de atendimento ao consumidor (SAC) 0800 das empresas de saneamento. Entendemos que uma ferramenta web para tal finalidade pode viabilizar de forma eficiente o registro desses dados através da utilização da aplicação pelo próprio consumidor.

Atualmente a internet tem se mostrado como recurso imprescindível na investigação criativa e estratégica de várias funcionalidades e uma delas são as hipermídias. Os vídeos interativos são utilizados em diversas áreas, mas em sua grande maioria são criados com a finalidade de agregar recursos a instituições de ensino a distância (EAD) e de criar atrações de entretenimentos. Nos vídeos interativos EAD, a interação possibilita a customização da experiência, permitindo avaliações personalizadas como *quizzes* e ramificações que permitem ao usuário, “navegar” pelos conteúdos escolhidos. Nos vídeos de entretenimento o usuário tem a possibilidade de interagir no que diz respeito a escolha de cenas de acordo com seu interesse, alterando enredos e até mesmo escolhendo o final de um filme, por exemplo. Esse tipo de audiovisual multilinear pode constituir um foco narrativo estruturado por um sistema de hipertextos/hipermídias permitindo que cada interação

possa ser armazenada e posteriormente utilizada para vários objetivos os quais possuem um campo aberto para inúmeras possibilidades de inovação, criação e estratégias. Na maioria das vezes, as aplicações que utilizam vídeos interativos são veiculadas pela internet.

INTERNET

Inúmeros panoramas científicos que visam o estudo da internet, ressaltam historicamente que a internet surgiu através do projeto de pesquisa militar *ARPA: Advanced Research Projects Agency*, no período da Guerra Fria, mais precisamente no final dos anos cinquenta e início dos anos sessenta. De acordo com Lima (2000), esse projeto surgiu como resposta do governo americano ao lançamento do *Sputnik* pela então União Soviética. Inicialmente, a ideia era conectar os mais importantes centros universitários de pesquisa americanos com o Pentágono para permitir não só a troca de informações rápidas e protegidas, mas também para instrumentalizar o país como uma tecnologia que possibilitasse a sobrevivência de canais de informação no caso de uma guerra nuclear. Os iniciadores do projeto jamais poderiam imaginar que a Internet cresceria tanto quanto hoje. A tecnologia utilizada na época para transmissão de dados foi criada com o nome de *WAN - Wide Area Networks*, mas a linguagem utilizada nos computadores ligados em rede era muito complicada, por isso, na época, o potencial de alastramento da Internet não podia ser imaginado (Merkle; Richardson, 2001).

As aplicações comerciais da Internet começaram a acontecer nos anos oitenta com os primeiros provedores de serviço da Internet, *ISP - International Service Providers*, possibilitando ao usuário comum a conexão com a Rede Mundial de Computadores, de dentro de sua casa (Merkle; Richardson, 2001).

A internet, segundo Castells (2003), tem sido considerada a maior invenção tecnológica dos últimos tempos em virtude do seu poder de alcance, da compressão espaço-tempo, das informações em tempo real e principalmente na sua capacidade de conectar pessoas do mundo todo nas mais variadas ocasiões. Um dos principais recursos de conteúdos da internet são definidos pelo conceito de hipertexto e hipermídia. O termo hipertexto foi criado por Ted Nelson, na década de 1960, para denominar a forma de escrita e de leitura não linear na informática.

O hipertexto não nasceu com a Internet, nem após seu surgimento, mesmo assim, grande parte das definições encontradas em torno do termo hipertexto remetem a sua forma de utilização contextualizada nas páginas web. Lemos (2002) apresenta a seguinte definição de hipertexto:

Os hipertextos, seja online ou offline são informações textuais combinadas com imagens, sons, organizadas de forma a promover uma leitura (ou navegação) não linear, baseada em indexações e associações de idéias e conceitos, sob a forma de links. Os links funcionam como portas virtuais que abrem caminhos para outras informações. O hipertexto é uma obra com várias entradas, onde o leitor/navegador escolhe seu percurso pelos links. (Lemos, 2002, p. 130)

De acordo com Lemos, o hipertexto configura-se exatamente como a quantidade infinita de links com os quais nos deparamos hoje nas páginas web. De forma semelhante, Lévy (1993) formula um conceito de hipertexto enfatizando a possibilidade multimídia e a conexão de nós através do hipertexto:

[...] um hipertexto é um conjunto de nós ligados por conexões. Os nós podem ser palavras, páginas, imagens, gráficos ou partes de gráficos, sequências sonoras, documentos complexos que podem eles mesmos ser hipertextos. Os itens de informação não são ligados linearmente, como em uma corda com nós, mas cada um deles, ou a maioria, estende suas conexões em estrela, de modo reticular. Navegar em um hipertexto significa, portanto, desenhar um percurso em uma rede que pode ser tão complicada quanto possível. Porque cada nó pode, por sua vez, conter uma rede inteira. (Lévy, 1993, p.33)

Semelhante ao hipertexto quanto à possibilidade de terem conteúdos conectados por nós, as hipermídias possuem algumas particularidades definidas a seguir. O conceito hipermídia ou hipermedia, juntamente com hipertexto, também foi criado na década de 1960 pelo filósofo e sociólogo estadunidense Ted Nelson. Com a evolução dos computadores e consequentemente maior capacidade de processamento e armazenamento, várias possibilidades surgiram para a expansão da linguagem do hipertexto. As conexões passaram a ser realizadas a partir de e para qualquer tipo de dados, sejam verbais, visuais ou sonoros. Este aperfeiçoamento propiciou também maior interação entre computador e usuário. A hipermídia é esse tipo de hipertexto mais encorpado. Segundo Arlindo Machado (1997), hipermídia é definida como:

Com base na arquitetura não-linear das memórias de computador, pode-se hoje conceber obras em que textos, sons e imagens estariam ligados entre si por elos probabilísticos e móveis, podendo ser configurados pelos receptores de diferentes maneiras, de modo a compor possibilidades instáveis em quantidades infinitas. Isso é justamente o que chamamos de hipermídia. (Machado, 1997, p. 252)

Outra definição de hipermídia é de Gosciola (2003):

Hipermídia é o conjunto de meios que permite acesso simultâneo a textos, imagens e sons de modo interativo e não-linear, possibilitando fazer links entre elementos de mídia, controlar a própria navegação e, até, extrair textos, imagens e sons cuja sequência constituirá uma versão pessoal desenvolvida pelo usuário. (Gosciola, 2003, p. 34)

Porém, essas definições esclarecem apenas parte da questão. Hipermídia é um assunto mais complexo e que envolve mudanças radicais de pensamento para o seu entendimento. É preciso observar as mudanças de paradigma dos modos de leituras convencionais e abrir a mente para novas possibilidades. Santaella (2001) esclarece que a hipermídia é uma linguagem bastante nova e que vai muito além das questões técnicas, avançando para mudanças muito importantes.

Longe de ser apenas uma nova técnica, um novo meio para a transmissão de conteúdos preexistentes, a hipermídia é, na realidade, uma nova linguagem em busca de si mesma. Essa busca depende, antes de tudo, da criação de hipersintaxes que sejam capazes de refuncionalizar linguagens que antes só muito canhestramente podiam estar juntas, combinando-as e retecendo-as em uma malha multidimensional. Toda nova linguagem traz consigo novos modos de pensar, agir, sentir. Brotando da convergência fenomenológica de todas as linguagens, a hipermídia significa uma síntese inaudita das matrizes da linguagem e pensamento sonoro, visual e verbal com todos os seus desdobramentos e misturas possíveis. Nela estão germinando formas de pensamento heterogêneas, mas ao mesmo tempo, semioticamente convergentes e não-lineares, cujas implicações mentais e existenciais, tanto para o indivíduo quanto para a sociedade, estamos apenas começando a apalpar. (Santaella, 2001, p. 392)

Uma obra hipermidiática de qualidade é aquela que se aproxima da estrutura da mente ou mesmo de comportar-se como uma extensão estrutural da mente, não podendo se limitar em apenas mostrar as informações e conexões para o usuário, nem agir apenas como uma interface gráfica complexa de conexões e sim ir além, expandindo os limites provocando conexões das mensagens hipermidiáticas para o pensamento.

É indiscutível que são promissoras e extensas as possibilidades de aplicações que esses recursos hipermidiáticos podem oferecer para a sociedade, agregando uma infinidade de ramificações para constantes pesquisas e investimentos no assunto. Uma das aplicações baseadas em hipermídia e que está ganhando espaço significativo como conteúdo na internet são os vídeos interativos que são utilizados para diversas finalidades.

VÍDEOS INTERATIVOS

Atualmente o vídeo se tornou o principal meio pelo qual são inseridos nos processos de comunicação, já que praticamente a maioria da comunicação virtual se dá por esse veículo de comunicação que é altamente eficiente.

A característica de atratividade desse tipo de mídia é o que a torna um dos melhores meios de comunicação dentre os consumidos pelo público, e a possibilidade de inserção de interatividade permitida nesse meio destaca o requinte de poder interagir para alterar o conteúdo apresentado, conforme necessidade ou desejo do usuário. Outro ponto a destacar é a imersão proporcionada nesse tipo de mídia por garantir que o público se sinta mais atraído ao ambiente disposto.

Entretanto, para que um conteúdo seja eficiente é necessário que haja organização e previsão de todas as possibilidades as quais o contexto pode englobar, a fim de que a mensagem seja efetivamente transmitida. A inserção de interatividade em vídeos é um grande trunfo e permitem várias possibilidades de aplicações ainda em desenvolvimento no mercado, com objetivos diversos que buscam explorar um leque de possibilidades com esse tipo de hipermídia.

INTERATIVIDADE

Alguns autores consideram como recente o conceito de interatividade, tendo a sua origem associada ao advento dos meios digitais, relacionando-se ao conceito de convergência descrito por Jenkins (2008) em sua obra *A cultura da convergência*:

O estouro da bolha pontocom jogou água fria nessa conversa sobre revolução digital. Agora, a convergência ressurgiu como um importante ponto de referência, à medida que velhas e novas empresas tentam imaginar o futuro da indústria de entretenimento. Se o paradigma da revolução digital presumia que as novas mídias substituiriam as antigas, o emergente paradigma da convergência presume que novas e antigas mídias irão interagir de formas cada vez mais complexas (Jenkins, 2008, p. 30-31).

Manovich (2001) considera que o termo interatividade abrange um conceito muito amplo, sendo que a interface moderna de usuário no computador já é interativa por definição, diferente das primeiras interfaces, permitindo controlar o computador em tempo real por meio da manipulação da informação que se mostra na tela por meio das representações numéricas. O autor ainda sugere que para se produzir uma mensagem é preciso ter um raciocínio matemático e não somente um olhar artístico ou comunicacional.

Para Primo (2008), o termo interatividade é “impreciso e escorregadio”, pois circula em programas de rádio e TV, nas embalagens de softwares relacionados à informática, jogos eletrônicos, além dos trabalhos científicos do universo acadêmico.

Existem estudos que indicam a definição do conceito há mais tempo, como por exemplo McLuhan (1964), que descreveu as formas de interação a partir dos meios, dividindo-os em meios quentes e meios frios. Os quentes seriam aqueles que não permitem ou possibilitam pouca interação do usuário porque as mensagens são distribuídas já prontas, a exemplo do rádio, cinema, fotografia e teatro. Os meios frios seriam aqueles os quais o usuário precisa ter um interesse e querer participar. Dessa forma, além de abrir um canal para interação, deve criar no público vontade para participar. Esses meios deixam lacunas que podem ser preenchidas pelo usuário, como por exemplo, televisão, telefone, computadores e ciberespaço. Nos dois últimos, a interatividade não é só estimulada, mas necessária para a existência dos meios de forma geral.

De acordo com Montez e Becker (2005) o princípio da interatividade remete a um programa proposto por Doug Ross em 1954 que permitia desenhar num monitor. Porém o verdadeiro impulso para a interatividade na opinião dos autores foi dado por Ivan Sutherland, em 1963, com o programa *Sketchpad*, o qual permitia ao usuário desenhar diretamente no monitor com uma caneta (*pen light*):

Figura 1 – Ivan Sutherland usando Sketchpad in 1962



Fonte: <https://history-computer.com/>.

O tipo de interatividade inserida em um vídeo pode variar de acordo com sua classificação.

CLASSIFICAÇÕES PARA O CONCEITO DE INTERATIVIDADE

Existem várias classificações dadas para o conceito de interatividade por diferentes autores, que variam de acordo com distintas características observadas por eles, em que o usuário pode até participar na modificação imediata da forma e do conteúdo, porém o termo está sempre relacionado a um estímulo tecnológico. Montez e Becker (2005) pontuam cinco características que um sistema necessita para ser interativo, como mostra o Quadro 1.

Quadro 1 – Características do sistema interativo

Características	Interação
Interruptabilidade	O usuário tem a capacidade de interromper o processo e pode atuar quando bem entender.
Granularidade	É necessário que o sistema apresente uma mensagem a partir da observação do que está acontecendo.
Degradação suave	Quando o sistema não tem a resposta para uma indagação. Nesse caso, o participante não deve ficar sem resposta, nem o sistema deve se desligar.
Previsão limitada	Se algo que não havia sido previsto ocorrer na interação, o sistema ainda deve ter condições de responder.
Não-default	O sistema não deve forçar a direção a ser seguida pelos participantes.

Fonte: Montez Becker (2005).

Nos estudos de Primo (2008), existe uma pluralidade de formas de interação, que pode se dar de três maneiras:

- 1) Humano-humano: é a comunicação face a face entre duas pessoas.
- 2) Humano-meio-humano: a comunicação entre duas pessoas é intermediada por um veículo de comunicação de massa, telecomunicações ou mediada por computador.
- 3) Humano-meio: a interação ocorre entre o homem e a máquina (computador).

Considerando que a interação acontece por meio de uma relação de causa e efeito, a máquina pode não estar programada para determinada resposta, o que interromperia a interação, pois caminhos alternativos não podem ser criados ou inventados pela máquina, já que o computador manipula símbolos com base em determinadas regras, diferente do sistema nervoso do cérebro humano, que reage ao meio, modulando a estrutura de forma contínua. Nesse sentido, Reisman (2002) classifica a interatividade em três níveis:

- 1) Reativo: quando as opções e realimentações (*feedbacks*) são dirigidas pelo programa, com pouco controle do usuário sobre o conteúdo.

- 2) Coativo: nesse caso, há possibilidades de o usuário controlar a sequência, ritmo e estilo.
- 3) Pró-ativo: onde o usuário tem a possibilidade de controlar tanto a estrutura quanto o conteúdo.

Manovich (2001) defende a existência da interatividade aberta e fechada e também o tipo de ambiente interativo, como os modelos arbóreo e hipermídia. A interatividade aberta usa uma variedade de abordagens, incluindo o processo e a programação de computadores orientada a objetos. É um tipo mais complexo, tanto os elementos como a estrutura podem ser modificados de acordo com a interação do usuário com o programa. Já a interatividade fechada, utiliza elementos fixos arrumados numa estrutura fixa de ramificação. Trata-se de um tipo simples, em que o usuário atua numa regra ativa para determinar a ordem em que os elementos gerados são acessados.

A ideia de que os antigos meios de comunicação foram substituídos pelos novos é mero engano, a verdade é que não foi isso que aconteceu. O que houve foi que os meios de comunicação começaram a interagir de forma conjunta aprimorando-se. Segundo Thompson (2009, p. 77), “durante a maior parte da história humana, as interações foram face a face”. Com o desenvolvimento da tecnologia, as interações foram evoluindo para novos conceitos e consequentemente foram surgindo novos formatos de interação e comunicação que não se norteiam simplesmente pela presença física.

Ainda de acordo com Thompson (2009, p. 119), a partir dos novos meios de comunicação há possibilidade de interação “cuja relações sociais básicas aparecem intactas”. Com a reorganização de padrões de interação humana através do espaço e do tempo, ou seja, os indivíduos podem interagir mesmo que não partilhem do mesmo ambiente (Thompson, 2009, p. 119). Segundo Thompson (2009), as formas de interação são estendidas no tempo e no espaço.

Nesse sentido, a partir dos meios de comunicação as interações podem ser diferentes das interações face a face. Thompson (2009, p. 120) afirma que “existem 3 tipos de interação: interação face a face; interação mediada e quase interação mediada”. Para o autor (Thompson, 2009, p. 78), a interação face a face “acontece num contexto de copresença, os participantes estão imediatamente presentes e partilham de um mesmo sistema referencial de espaço e tempo”, por isso eles podem usar expressões denotativas. É importante notar que as interações face a face têm um “caráter dialógico, no sentido de que geralmente implicam ida e volta no fluxo de informação e comunicação” (Thompson, 2009, p. 78). Os participantes podem se encontrar em contextos espaciais ou temporais distintos. Thompson esclarece: “as interações mediadas implicam o uso de um meio técnico (papel, fios elétricos, ondas eletromagnéticas, etc.) que possibilitam a transmissão de informação e conteúdo simbólicos para indivíduos situados remotamente no espaço, no tempo ou em ambos” (Thompson, 2009, p. 120).

Logo, infere-se que quando a interação não é face a face, corre-se o risco de haver uma falha na comunicação, haja vista os participantes estarem em contextos diferenciados. Por isso a importância da análise das informações que advém desse intercâmbio, com objetivo

de que a comunicação entre os indivíduos possa ser a mais precisa possível. Quando se trata da “quase interação” mediada, Thompson (2009, p.122) afirma que “tem-se um caráter monológico, que implica na produção de formas simbólicas para um número indefinido de receptores potenciais”, sendo melhor classificada então como um tipo de “quase interação”. Importante destacar ainda que embora ela não tenha o nível de reciprocidade interpessoal das outras formas de interação, ela é uma forma de interação, não podendo ser desconsiderada. Isto porque é através dela que se cria certo tipo de situação social na qual as pessoas se ligam umas às outras em um processo de comunicação e intercâmbio simbólico. Embora Thompson tenha definido esses três tipos de interação, é possível perceber que a interação não está limitada a essas definições, já que variantes tipos de interações continuam em desenvolvimento podendo assim serem inseridas em mais que uma definição ou mesmo compor uma nova estrutura ainda não definida.

SOLICITAÇÕES DE MANUTENÇÃO DE VAZAMENTOS

Solicitações de manutenção de vazamentos em sua maioria, são feitas por consumidores que contratam as empresas de saneamento de seu município, para que as mesmas procedam com os reparos necessários. Normalmente essas solicitações são registradas em um sistema de gerenciamento informatizado para o controle de manutenções, que posteriormente gera ordens de serviços para equipes de manutenção responsáveis pelo reparo da rede de abastecimento ou da rede de esgoto a fim de sanar o problema de vazamento e reestabelecer o funcionamento do sistema físico comprometido.

Para que essas solicitações sejam registradas em um banco de dados nas empresas de saneamento, os sistemas informatizados para registro de solicitações de manutenção de vazamentos são utilizados e devem contemplar adequadamente as demandas bem como gerenciar a logística das execuções dos serviços através de prioridades que são definidas de acordo com as particularidades de negócio da organização responsável.

SISTEMAS DE REGISTROS

Entre os sistemas de gerenciamento de uma empresa de saneamento, existe um específico para registro de solicitações de manutenções de vazamentos de água e/ou esgoto. Geralmente tais solicitações de manutenções são feitas pelos consumidores através de um canal telefônico 0800 (SAC) das empresas de saneamento. O atendente então, registra a solicitação em um sistema informatizado que posteriormente gera uma ordem de serviço para equipes de manutenções que tem como tarefa a execução do serviço em campo.

Tal atendimento telefônico tem como princípio básico a comunicação bidirecional entre consumidor e atendente com o objeto de chegar a um consenso de que o serviço solicitado faça perfeita inerência ao serviço que realmente deve ser registrado e posteriormente executado, em outras palavras, o objetivo da comunicação nesse contexto é de que a mensagem do transmissor tenha perfeita exatidão de entendimento para o receptor.

O processo de registro conta com códigos de serviços que descrevem a variedade de tarefas que podem ser realizadas, e a partir dessa definição a empresa de saneamento realiza a execução efetiva do serviço, definindo, portanto, a distribuição correta das tarefas para equipes responsáveis e preparadas para a execução. Tais equipes podem predeterminar quais materiais, quantidades e ferramentas necessárias para execução do reparo.

Sabe-se que a grande maioria das solicitações registradas, são para manutenção de vazamento de água e/ou esgoto, e que cada tipo de vazamento possui particularidades e características específicas que incluem:

- a) Localização do vazamento, que pode ser dentro da residência, na calçada ou passeio, na guia ou na rua.
- b) Tamanho do vazamento. Para esse critério as empresas de saneamento utilizam diferentes tipos de classificações como por exemplo pequeno, médio ou grande.
- c) Prioridade de Manutenção. Alguns vazamentos têm prioridade emergencial dependendo das consequências de perdas geradas.
- d) Vazão. Nem sempre um buraco grande possui uma grande vazão.

Dessa maneira, vale frisar que o registro correto da solicitação de manutenção quanto às particularidades dos vazamentos nem sempre são feitos de forma a abranger a real situação do problema, e isso acontece em grande escala. Nesse caso fica claro que o ocorrido foi uma falha de comunicação entre solicitante e atendente. Tal falha de comunicação ocorre em três situações. A primeira é a falta de relatos de detalhes do problema pelo consumidor. A segunda é a falha de entendimento do problema pelo atendente. E a terceira engloba os dois primeiros casos. O registro equivocado de ordens de serviço acarreta perdas irreparáveis às empresas de saneamento e insatisfação ao consumidor.

A figura 2 demonstra a aplicação de um sistema informatizado, utilizado para registrar solicitações de serviços ao SAC – 0800 do Departamento de Água e Esgoto de Bauru, São Paulo.

Figura 2 – Tela de Registro de Solicitações de Serviços – 0800 – DAE - Bauru

w-atend.w - 195 - Atendimentos

Navegação Operação Utilitários

Inscrição: 7.001.517 Compromissário: UNESP - UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

Água: **Ligada** Proprietário: UNESP - UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA

Endereço de Ligação/Ocorrência

Cep: 00000-000 Nome Rua: AV.LUIZ EDMUNDO CARRIJO COUBE, ENG

Cód.Rua: 3.600 Nome Antigo:

Quadra: 0 Mapa Histórico Bairro: JARDIM COLONIAL

Complemento: CALHA PARSHALL

Núm Loc.: 0 Complem: ☐ R2 ☐ R3 ☒ R4 ☐ R5 ☐ R6 ☐ NC ☐ PIPA

Ocorrência

☒ 1.01 Vazamento no Passeio

☐ 1.02 Vazamento na Rua

☐ 1.09 Falta D'Água

☐ 1.16 Manutenção

☐ 1.17 Falta D'Água Def. Abast.

☐ 2.02 Vazamento/Entupimento(Cx.Insp.)

☐ 2.03 Vazamento/Entupimento(PV)

☐ 2.04 Retorno

☐ 9.99 Outros

Outras Ocorrências

Observação

Telefone: 31036020

Estatísticas

Na Rua: 0 - Abertos

Na Quadra: 0 - Abertos

Na Casa: 0 - Abertos

Hidroja!(Qdra+Rua): 0 - Abertos

Nº do Último: 0

INFORMAÇÕES PARA ENVIO DE SMS

Celular:

E-Mail:

Quantidade: Registradas pelo Atendente: Em: 29/05/19 Total do Dia:

Atendimento pelo Telefone Sem Registro de Ocorrência

Fonte: Fornecida pelo autor.

Segundo dados levantados no DAE – Departamento de Água e Esgoto da cidade de Bauru, estado de São Paulo, das solicitações de serviços feito pelos consumidores através do SAC, noventa por cento são para manutenção de vazamentos água e/ou esgoto.

Assim, a otimização e aperfeiçoamento do registro dessas solicitações, aumentaria a legitimidade das informações diante da real necessidade do consumidor, proporcionando que a empresa de saneamento responsável por executar a manutenção, possa tornar esse processo eficiente, ágil e consequentemente reduzir custos e perdas.

Disponibilizar ao consumidor recursos para que o mesmo possa efetuar o registro de sua solicitação de maneira atrativa, facilitando o entendimento de sua necessidade, direcionando-o e instruindo-o a conhecer as particularidades da realidade de seu problema quanto

ao vazamento a ser reparado, flexibilizando o sincronismo e percepção do problema com a realidade do mesmo pode ser o ponto de partida para essa otimização.

O vídeo interativo proposto neste artigo, definido a seguir, visa esse aperfeiçoamento.

VÍDEO INTERATIVO

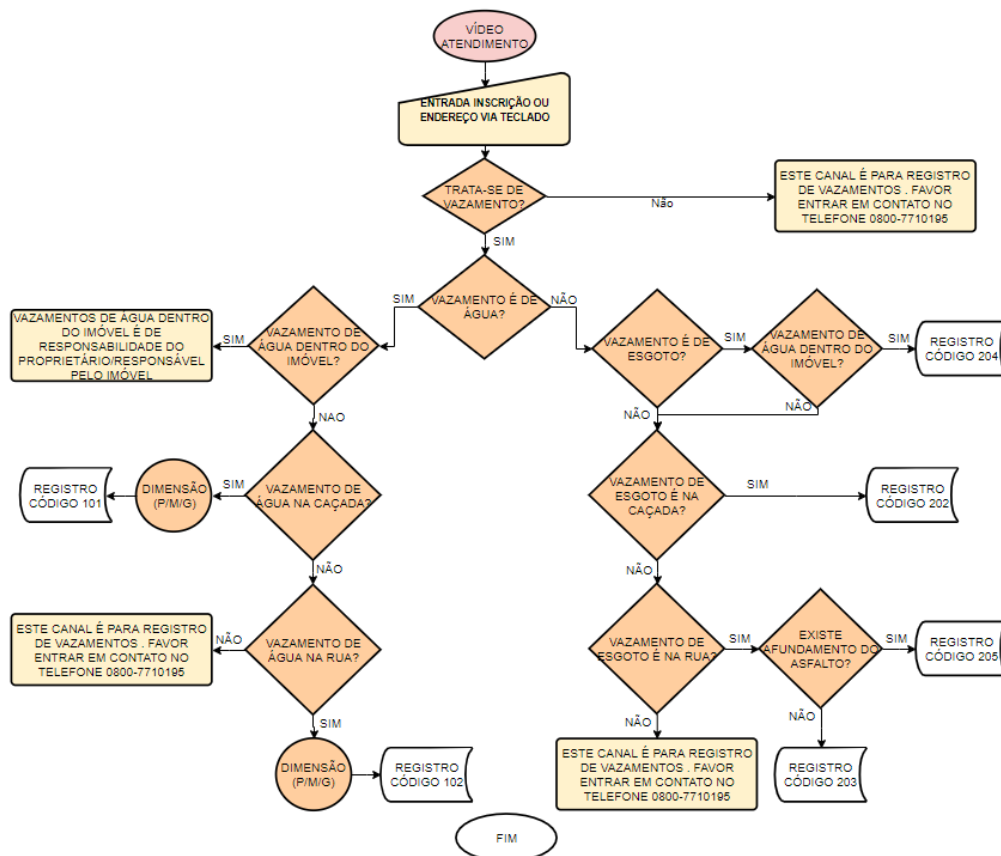
O vídeo interativo proposto nesse artigo, busca otimizar e inovar a forma de registrar solicitações de manutenção de vazamento de água e esgoto na base de dados das empresas de saneamento. O intuito é que o próprio consumidor acesse essa ferramenta em um ambiente virtual, interagindo com os links dispostos no decorrer da narrativa do vídeo. Assim, ao final das interações, as informações podem ser registradas na base de dados com maior fidelidade quanto às particularidades e características do vazamento para o qual o consumidor deseja a manutenção. Em outras palavras, pretende-se maximizar a congruência dos dados registrados com a realidade do estado físico do vazamento.

O desenvolvimento do vídeo está em fase de finalização e será disponibilizado em ambiente web no site do Departamento de Água e Esgoto de Bauru (DAE), estado de São Paulo para acesso do consumidor. Para seu desenvolvimento, foram utilizados os softwares: Photoshop para edição de imagens, Pinnacle Studio 15 para editoração e montagem das cenas dos vídeos e para as junções das trilhas de imagens, vídeos, narração e áudios na linha do tempo.

Foram capturadas em campo, na cidade de Bauru, gravações de vídeos curtos dos diferentes tipos de vazamentos para inserção nos vídeos interativos. Para narração de voz, foi utilizado o site <https://www.soarmp3.com/> que transforma texto digitado em áudio tipo mp3. A inserção de interatividade, ou seja, para as opções de escolha que aparecem durante o vídeo, foram utilizadas linguagens de programação HTML e Java Script. A linguagem de programação PHP foi utilizada para tratar as informações coletadas a partir das interações que são usadas para inserção dos registros no Banco de Dados Progress 4GL, responsável pelo armazenamento de tais informações.

Na figura 3, é apresentado o fluxograma do vídeo proposto, representando as interações solicitadas ao decorrer do progresso da narrativa e os respectivos caminhos interconectados que vão se estreitando para finalizar com a gravação das solicitações de manutenções no banco de dados.

Figura 3 – Fluxograma da Interações do Vídeo Interativo Proposto



Fonte: Fornecida pelo autor.

No fluxograma, cada triângulo losango representa um vídeo interativo que por sua vez possui hiperlinks dependentes da interação solicitada, que invocam a reprodução de vídeos subsequentes também com interações, ou seja, todas reproduções dos vídeos interligados dependem de uma interação que consequentemente desencadeiam um fluxo a ser percorrido dependente da interação do usuário, que cognitivamente interage de acordo com sua necessidade.

A narrativa em cada vídeo é detalhada por imagens e vídeos adicionais incorporados ao vídeo principal, que exemplificam as possibilidades quanto a característica e tipo de vazamento a ser registrado norteando o usuário as melhores escolhas nas interações.

Como exemplo pode-se mencionar uma situação em que no vídeo apareçam exemplos de vazamentos de água na calçada ou na rua, para que o usuário compreenda a diferença entre ambos, faça a comparação com o vazamento físico para o qual precisa de manutenção e define através da interação a opção que melhor satisfaz sua necessidade. Os fluxos de serem percorridos, dependem das interações em cada vídeo através de hiperlinks que acessam os vídeos seguintes de outro nível, dependendo da interação.

Vale ressaltar que as interações nos vídeos são capturadas com questionamento ao final da reprodução de cada vídeo, organizadas de tal forma para serem solicitadas num momento temporal em que a narrativa do vídeo tenha informado, demonstrado e esclarecido todos os aspectos pertinentes à interação a qual o usuário deve interagir.

No primeiro vídeo representado pelo fluxograma, existe o primeiro questionamento que permite a interação, quanto ao problema realmente ser de vazamento, já que o foco da ferramenta é delimitado por esse escopo. Se na interação for respondido que o problema não é vazamento, o vídeo seguinte solicita que o usuário entre em contato com um canal de ouvidoria e o fluxo é encerrado. Caso contrário, ou seja, se na interação for selecionado que se trata de vazamento, o fluxo continua, e novos vídeos com novos questionamentos para interações são reproduzidos.

Quando da primeira interação for definido que se trata de um vazamento de água ou esgoto, os próximos vídeos e suas respectivas interações, captam informações mais precisas sobre o tipo de vazamento, sendo: se o vazamento é na calçada ou na rua, se é de água ou de esgoto e características quanto a dimensão do vazamento, que pode ser pequeno, médio ou grande.

Essa classificação quanto a dimensão do vazamento é imprescindível para que as empresas de saneamento definam as prioridades das manutenções, levando em consideração que vazamentos grandes de água, representam grandes perdas tanto para as empresas de saneamento, como para o meio-ambiente.

Ao final de um fluxo de interações dos vídeos através dos hiperlinks, poderá ser definido a real característica do vazamento e finalmente ser efetuado o registro fidedigno da solicitação na base de dados, determinando a codificação e descrição exata das características do vazamento.

Isso é possível, pois as interações realizadas pelo usuário nos vídeos vão estreitando as possibilidades definidas em cada iteração, até que se obtenha a melhor convergência quanto às características e particularidades do vazamento a ser registrado para manutenção. Porém, uma interação equivocada definida pelo usuário, seja por falta de interpretação quanto ao contexto do vídeo ou pelo próprio erro na escolha de uma opção, pode ocasionar o registro incorreto da informação em relação ao que realmente deveria ser registrado. Nesse sentido, o que se busca nesse trabalho, é utilizar o vídeo interativo para maximizar a eficiência no registro de informações quanto a real situação de problemas de vazamentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pertinência deste artigo é, primeiramente, propor a utilização de vídeos interativos como ferramenta web para ser utilizada pelos consumidores para solicitarem manutenção de vazamento de água e ou esgoto as empresas de saneamento; e, segundo, buscar a maximização da congruência dos registros de solicitação de manutenção de vazamento de água e esgoto em banco de dados, em relação à realidade, quanto às características e particularidades do vazamento. Uma vez que o registro desses dados normalmente é feito através de

SAC – 0800 em empresas de saneamento, através de comunicação bidirecional, é comum ocorrer divergências de entendimento da mensagem em sua transmissão e/ou recepção.

A interatividade inserida no vídeo, busca o processo de permuta contínua das funções de emissão e recepção comunicativa (Alves, 2005), além de proporcionar um ambiente atraente e favorável e reter a atenção do expectador, auxilia visualmente na interpretação da realidade do problema e aprimora a usabilidade.

Essas melhorias consequentemente poderão resultar em maior eficiência das organizações quanto a redução de custos de manutenção dos vazamentos, diminuição do tempo necessário para o reparo e agregando a satisfação do contribuinte em relação à solução para seu problema. Portanto, é perceptível que por esse direcionamento seja possível extrair de um ambiente hipermidiático, uma estratégia eficiente através de vídeos interativos via web, que reforça a fidelidade dos dados a serem registrados pelas solicitações de manutenção de vazamento de água e/ou esgoto nas empresas de saneamento.

REFERÊNCIAS

- ALVES, L. R. G. *Game over: jogos eletrônicos e violência*. São Paulo: Futura, 2005.
- CASTELLS, M. *A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- GOSCIOLA, V. *Roteiro para as novas mídias: do game à TV interativa*. São Paulo. Senac, 2003.
- JENKINS, H. *A Cultura da convergência*. São Paulo: Aleph, 2009.
- LEMOES, A. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2002.
- LÉVY, P. *As Tecnologias da Inteligência*. São Paulo; Porto Alegre: Editora 34, 1993; 2002.
- MACHADO, A. *O quarto iconoclasmo e outros ensaios hereses*. Rio de Janeiro: Marca d'Água, 2001.
- MANOVICH, L. *The language of new media*. Cambridge: The Mit Press, 2001.
- MCLUHAN, M. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. São Paulo: Cultrix, 1964.
- MERKLE, E. R.; RICHARDSON, R. A. Digital Dating and Virtual Relating: Conceptualizing Computer Mediated Romantic Relationships. *Family Relations*, [s.l.], v. 49, p. 187-192, 2000.
- MONTEZ, C.; BECKER, V. *TV digital interativa: conceitos, desafios e perspectivas para o Brasil*. 2. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2005.
- PRIMO, A. *Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição*. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.

REISMAN, R. R. *Repensando a TV interativa: quero minha TV coativa*. Disponível em: <http://www.teleshuttle.com/cotv/CoTvIntroWtPaper.htm>. Acesso em: 2 abr. 2020.

SANTAELLA, L. *Matrizes da linguagem e pensamento: Sonora visual verbal*. São Paulo: Iluminuras, 2001.

SUTHERLAND, I. *Sketchpad in 1962*. Disponível em: <https://history-computer.com/ModernComputer/Software/Sketchpad.html>. Acesso em: 25 jul. 2019.

THOMPSON, J. B. *O Advento da interação mediada. A Mídia e a Modernidade: Uma Teoria Social da Mídia*. Petrópolis: Vozes, 2009.

Isola(Memento): Memórias e Reflexão Social sobre a Pandemia de Covid-19: Ensaio Visual

Janaina Ramos Marcos, Mara Rúbia Sant'Anna e Milton José Cinel

Resumo

O presente ensaio visual é resultado dos trabalhos e leituras produzidas ao longo da disciplina Fontes Visuais, Prospecções Teóricas e Metodológicas, ministrada e coordenada pela profa. Mara Rúbia Sant'Anna, vinculada ao programa de pós-graduação em Artes Visuais da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Este ensaio visual, intitulado *Isola(memento)* foi desenvolvido ao longo da disciplina, e conta com oito imagens, divididas em duas partes: “memento”, palavra sinônimo de lembrança, e isolamento, quando o mundo ficou sob o impacto da pandemia de coronavírus, em que todas as pessoas precisam se isolar socialmente e buscar alternativas para que suas mentes não fossem acometidas de doenças psicológicas, consequentes do isolamento: como a ansiedade e a depressão. O objetivo principal deste trabalho foi fazer uma reflexão sobre este ano atípico, onde as pessoas precisaram se expressar de diversas formas, principalmente artística, para que a pandemia não afetasse mais ainda seu psicológico.

Palavras-chave

Isolamento; memento; pandemia.

Abstract The present visual essay is the result of the works and readings produced throughout the discipline Visual Sources, Theoretical and Methodological Prospecting, taught and coordinated by Prof. Dra Mara Rúbia Sant’Anna, linked to the postgraduate program in Visual Arts at the State University of Santa Catarina. This visual essay, entitled Isola (memento) was developed throughout the course, and has eight images, divided into two parts: “memento”, a word synonymous with remembrance, and isolation, when the world came under the impact of the corona pandemic. viruses, in which all people had to isolate themselves socially and seek alternatives so that their minds would not be affected by psychological diseases, resulting from isolation: such as anxiety and depression. The main objective of this work was to reflect on this atypical year, where people needed to express themselves in different ways, mainly artistic, so that the pandemic would not affect their psychological condition any more.

Keyword Isolation; memento; pandemic.

INTRODUÇÃO

Ao final de 2019, surgiram as primeiras notícias de um novo vírus, surgido na China, que provocava uma doença desconhecida, praticamente incurável e de propagação muito rápida, semelhante à uma gripe. O vírus até então desconhecido, ganhou o nome corona, devido à sua forma, e a doença covid-19. Poucos deram importância ao fato, já que a China, um país rico e de proporções continentais, havia posto em quarentena o foco do surto, apesar dos alertas do país e da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Atualmente, ano de 2020, a doença, até então pouco conhecida e desacreditada, ganhou o status de pandemia, chegando praticamente a todos os países, e fazendo com que a maioria dos países, à exceção de uns poucos descrentes, tomassem medidas de quarentena, *lockdown* e isolamento social. Além disso, a pandemia trouxe consequências econômicas para várias pessoas, um reflexo do capitalismo, ao qual a imagem também é capaz de capturar. Fabris (1991, p. 201) argumenta que a imagem não pode ser descolada deste reflexo do capitalismo:

[...] deverá ser compreendida como um conjunto artístico de esquemas e percepção. [...] A imagem tem uma função ativa – produzir representações. A mentalidade capitalista, portanto, não se define apenas como um conjunto abstrato de valores e normas, como um espírito sem corpo. Ela possui um rosto, ou melhor vários rostos e não há motivos para queremos conhecê-los.

Um meio de aliviar as consequências psicológicas deste “novo mundo” é o uso da criatividade, uma característica inata do ser humano, que pode ser expressado em forma

de escrita, de música ou imagens. Primeiramente, deve-se entender um conceito fundamental da fotografia, a composição fotográfica, que segundo o site Arte digital (p. 3) define como:

[...] a organização dos elementos de forma harmoniosa dentro da área a ser fotografada (enquadramento), levando em conta diversos fatores como: textura, contraste, profundidade de campo, posição dos elementos, plano de enquadramento, entre outros.

Assim chegamos a este ensaio visual, que contempla dois momentos:

Parte 1 - chamada “Memento”, uma palavra sinônimo de lembrança, que remete ao tempo em que ainda se podia ser “livre” para sair às ruas sem medo de contaminação; essa parte traz três imagens.

Parte 2 - chamada “Isolamento”, quando as pessoas precisaram se trancar em suas casas, mudar suas rotinas e inventar meios criativos de não adquirir doenças de natureza psicológica, decorrentes do isolamento social, como a ansiedade e a depressão, contendo treze imagens divididas segundo os tópicos:

- a) Natureza
- b) A vida lá fora
- c) Prisão
- d) Medo da morte?
- e) Nossa casa, nosso refúgio
- f) Minha vida, minha companhia.

ESTADO DA ARTE

Hoje vive-se um período atípico, tanto no âmbito social, quanto no escolar, onde muitas das escolas estão fechadas e os alunos não podem socializar pessoalmente, apenas de modo online.

Ainda não se tem uma vacina, ou um remédio que torne esta doença menos agressiva, onde os números só aumentam e até o presente momento, no mundo vive-se uma segunda onda de contaminação, devido ao fato de que as pessoas já estão exaustas do isolamento social e não estão tomando os devidos cuidados relativos à prevenção da doença.

Em termos sociais, pode-se sugerir que muitos dos indivíduos são ainda negacionistas em relação à COVID-19, outras não se protegem adequadamente e não evitam aglomerações, o que pode provocar nas autoridades a adoção de medidas mais drásticas para conter o contágio e uma consequente adoção de medidas mais drásticas de isolamento sócia.

Sendo assim, como meio de expressão visual e para se proteger dos efeitos psicológicos provocados pelo isolamento social foi desenvolvido esse ensaio visual. A seguir serão apresentadas as imagens referentes à primeira parte do ensaio:

PARTE 1 – MEMENTO

Figura 1 – “Que a força esteja com você”



Fonte: Acervo da autora (2019).

Figura 2 – Saudade de andar por aí



Fonte: Acervo da autora (2019).

Figura 3 – Quando só o mar era um local perigoso



Fonte: Acervo da autora (2019).

O principal objetivo deste ensaio é provocar o espectador, trazê-lo para o efeito *punctum*, para que ele possa sentir as imagens, provocá-lo, como conceitua Barthes (1981, p. 46).

[...] *punctum* também é picado, pequeno buraco, pequena mancha, pequeno corte – e também o lance de dados. O *punctum* é de uma foto é, nesse acaso que, nela, me *punge* (mas também me mortifica, me fere).

Todas as imagens buscaram trazer uma potência estética, além da função prática e espiritual da fotografia. Outro ponto que este ensaio busca discutir é a posição do sujeito neste “novo” mundo, vivenciado pela pandemia, onde as decisões tomadas pelas pessoas de se isolar ou não, podem acarretar em uma contaminação, com consequências incertas em sua saúde, tanto física quanto psicológica.

A potência de uma imagem, segundo Carmona Hurtado (2017, p. 104) “é sobre o pensamento produto dessa indeterminação no coração da imagem que Rancière se interroga, no ensaio “A imagem pensativa”, pertencente ao Espectador emancipado [...]”. Ainda segundo a autora (2017, p. 105): “[...] o gênio é a faculdade das ideias estéticas, ou seja, a potência de criar imagens, de ter pensamentos sensíveis: pensamentos-forma, pensamentos-som, pensamentos movimento, pensamentos-cena, pensamentos-cor...”

As imagens a seguir são referentes à parte 2 do ensaio, chamada ISOLAMENTO e foram fotografadas no período de março a junho de 2020.

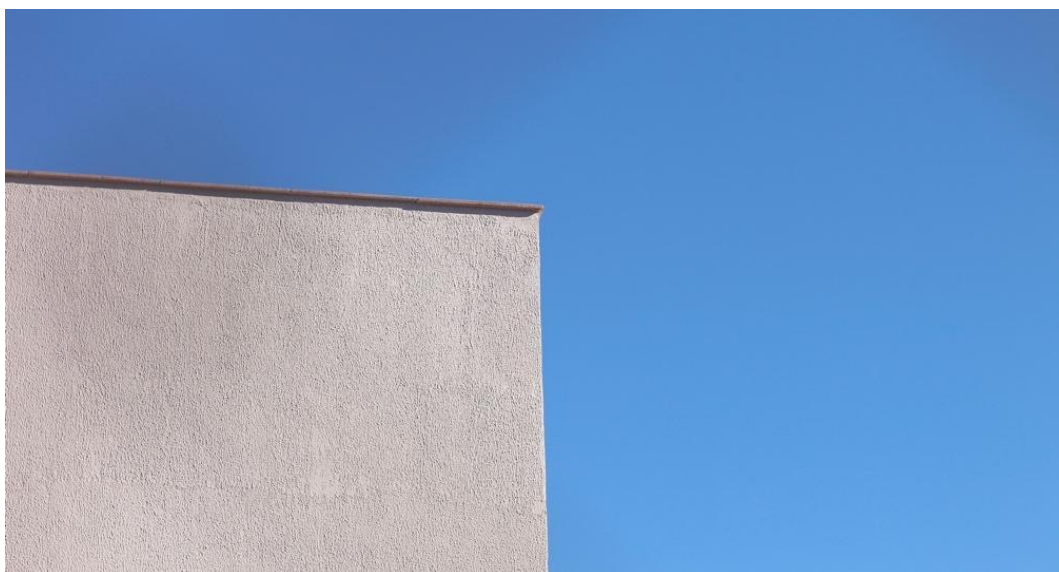
PARTE 2 – ISOLAMENTO

Figura 4 – Medo da morte?



Fonte: Acervo da autora (2020).

Figura 5 – O céu é o limite, quando poderemos alcançá-lo?



Fonte: Acervo da autora (2020).

Figura 6 – Nossa casa, nosso refúgio



Fonte: Acervo da autora (2020).

Figura 7 – A natureza também chora



Fonte: Acervo da autora (2020).

Figura 8 – Minha vida, minha companheira



Fonte: Acervo da autora (2020).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realizar este ensaio, usou-se o acervo de fotografias do autor, tiradas em 2019, quando a pandemia não estava disseminada e todos podiam sair livremente, sem os cuidados que hoje necessitam e sem preocupações com isolamento social. A maioria das imagens deste período são de praias, um local democrático, onde várias pessoas podem se expressar livremente, seja tirando fotos com seus celulares, seja em sua vestimenta de banho ou ainda se reunindo com amigos e parentes.

Já as imagens separadas para 2020, já foram selecionadas com uma característica mais fechada, mais reclusa, onde o medo de ser contaminado pela doença e o isolamento social tornou-se uma realidade para todos, que tiveram que se adaptar a todas as mudanças impostas pela pandemia. Usou-se também critérios de composição fotográfica e design, para que as imagens pudessem ter uma maior potência visual e impactar os observadores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho trouxe uma certa consciência social entre os alunos que participaram da disciplina, uma vez que as imagens de 2020 traziam um caráter mais fechado, como

foi mencionado anteriormente. Todos concordaram que as imagens traziam um grande impacto visual, potência de imagem, além do uso dos conceitos de design e de composição fotográfica.

Em termos de gestão social, as imagens apresentadas aos alunos trouxeram comentários pertinentes ao tema, uma vez que as aulas estavam sendo transmitidas de forma remota, onde não poderiam se encontrar e socializar, como é comum em um ambiente escolar.

Neste ensaio, a fotografia e o design formam meios de expressão visual, o que pode ser considerado um tipo de tecnologia assistiva no auxílio para os efeitos psicológicos desta pandemia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANG, T. *Fotografia Digital: uma introdução*. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2007. 224 p.

BARTHES, R. *A câmara clara*. Lisboa: Ed. 70, 1981.

BAVISTER, S. *Guia de Fotografia Digital* São Paulo: SENAC, 2011. 96 p.

CARMONA HURTADO, J. A imagem como potência de reflexão. *Viso: Cadernos de estética aplicada*, [s.l.], v. XI, n. 20, p. 99-113, 2017. Disponível em: <http://revistaviso.com.br/ojs/index.php/viso/article/download/254/223>. Acesso em: 23 jul. 2020.

CARROLL, H. *Seja um fotógrafo super incrível: 20 desafios fotográficos inspirados pelos mestres*. Osasco: G. Gili, 2019. 44 p.

FABRIS, A. *Fotografia: usos e funções no século XIX*. São Paulo: EDUSP, 1991. 295p.

REGRAS DE COMPOSIÇÃO FOTOGRÁFICA. 2020. Disponível em: <http://arte-digital.org/fotografia/composicao.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2020.

EXCELL, L.; BROMMER, J.; RICKMAN, R.; SIMON, S. *Composição: de Simples Fotos a Grandes Imagens*. São Paulo: Alta Books, 1992. 268 p.

WARBURG, A. *Atlas Mnemosyne*. Madrid: Akal, 2010. 195 p.

IMAGENS. © **Janaína Ramos Marcos**