

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS, COMUNICAÇÃO E ARTE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

NATALIA DOS SANTOS CAVALCANTE

**PESQUISA EM RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR: um estudo sobre a
comunicação dos moradores do conjunto habitacional Cidade Sorriso II em Maceió**

MACEIÓ – AL
2020

NATALIA DOS SANTOS CAVALCANTE

PESQUISA EM RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR: um estudo sobre a comunicação dos moradores do conjunto habitacional Cidade Sorriso II em Maceió

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Universidade Federal de Alagoas como parte dos requisitos para a obtenção do Grau de Bacharel em Relações Públicas.

Orientadora: Profa. Msc. Emanuelle Rodrigues

MACEIÓ – AL
2020

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

C376p

Cavalcante, Natalia dos Santos.

Pesquisa em relações públicas no terceiro setor : um estudo sobre a comunicação dos moradores do conjunto habitacional Cidade Sorriso II em Maceió / Natalia dos Santos Cavalcante. – 2020.

107 f. : il.

Orientadora: Emanuelle Rodrigues.

Monografia (Trabalho de Conclusão do Curso em Relações Públicas) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências, História, Comunicação e Artes. Maceió, 2020.

Bibliografia: f. 95-100.

Apêndice: f. 102-107.

1. Relações públicas. 2. Comunidades - Maceió (AL). 3. Comunicação - Pesquisa. I. Título.

CDU: 659.4:316.343.34(813.5)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)
Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes (ICHA)
Curso de Relações Públicas
ATA DE APRESENTAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
TCC para obtenção do grau de Bacharel em Relações Públicas
(antigo bacharelado em Comunicação Social – hab. Relações Públicas)

Aos 3 dias de agosto de 2020, das 17h30 às 19h15, realizou-se no Curso de Relações Públicas (antigo curso de Comunicação Social), da Universidade Federal de Alagoas (Ufal), na plataforma RNP on-line, a sessão de apresentação do Trabalho de Conclusão de curso (TCC), intitulado "PESQUISA EM RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR: um estudo sobre a comunicação dos moradores do conjunto habitacional Cidade Sorriso II em Maceió" da graduanda Natália dos Santos Cavalcante, matrícula 13211833, do Curso de Relações Públicas (antigo curso de Comunicação Social - habilitação Relações Públicas), como parte dos requisitos para obtenção do Grau de Bacharel. A banca foi composta pelo Profa. Dra. Rosa Lucia Lima da Silva Correia (1ª examinadora), Profa. Dra. Sandra Nunes Leite (2ª examinadora) e Profa. Msc. Emanuelle Gonçalves Brandão Rodrigues (orientadora). Após exposição oral sintetizando o TCC, o(a) graduando(a) foi arguido(a) pelos membros da banca e em seguida respondeu aos questionamentos levantados. Ao fim da sessão, a banca se reuniu em particular e o TCC foi considerado:

Aprovado, atribuindo-lhe a nota 9,5

Reprovado

Aprovado, condicionado a reformulação, devendo o graduando entregar uma segunda versão de seu trabalho em prazo não superior a _____ dias úteis.

Subscrevemo-nos

Emanuelle Rodrigues
(orientadora)

Sandra Nunes Leite
(1ª examinadora)

Rosa Lucia S. Correia
(2ª examinadora)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por toda a força e coragem que ele me deu para que eu não desistisse dos meus objetivos.

A minha família, meu esposo e em especial aos meus pais por sempre terem me ajudado em toda a caminhada durante essa árdua trajetória.

Aos meus professores da Universidade Federal de Alagoas que me mostraram um novo mundo e através de seus ensinamentos me fizeram ser uma pessoa e cidadã melhor.

A minha orientadora Emanuelle Rodrigues, que me ajudou em toda a execução deste trabalho e me desafiou a ir além do meu propósito enquanto profissional de comunicação.

E por fim, agradeço aos moradores do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, em especial ao Marcos Galvão representante da associação dos moradores, por compreender a importância deste estudo de tal forma que deu todo o apoio para que a pesquisa fosse realizada na comunidade.

Obrigada a todos que fizeram esse trabalho se tornar realidade.

“Quando se nasce pobre, ser estudioso é o maior ato de rebeldia contra o sistema.”

(desconhecido)

RESUMO

As mudanças sociais têm afetado as formas comunicacionais e as relações dos indivíduos da sociedade. Com essas transformações, as instituições perceberam a necessidade de ter uma maior aproximação com seu público e a importância da comunicação estratégica. Nesse contexto, a atuação do profissional de relações públicas tornou-se cada vez mais significativa para este processo, devido à multidisciplinaridade no âmbito da gestão comunicacional das instituições com os seus públicos, a utilização da pesquisa em comunicação em suas atividades que contribui para o desenvolvimento das comunidades. Hoje, as comunidades buscam um apoio recíproco de outras organizações para contribuir com seus programas e projetos internos. Entretanto, muitas são as dificuldades enfrentadas para que haja participação e engajamento por parte do público local. Partindo de uma abordagem metodológica que compreende pesquisas quantitativa e qualitativa com moradores do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II localizado na cidade de Maceió/AL, este trabalho busca compreender as percepções desses indivíduos sobre a comunidade e sua relação com a mesma, considerando como elemento basilar as dinâmicas comunicacionais que perpassam a comunidade, a organização que a representa (associação de moradores) e seus públicos.

Palavras-chave: Relações Públicas; comunidade; gestão comunicacional; pesquisa em comunicação.

ABSTRACT

Social changes have affected the communicational forms and relationships of individuals in society. With these changes, institutions realized the need to have a closer relationship with their audience and the importance of strategic communication. In this context, the performance of the public relations professional has become increasingly significant for this process, due to the multidisciplinary in the scope of the communicational management of the institutions with their audiences, the use of research in communication in their activities that contributes to the development communities. Today, communities seek reciprocal support from other organizations to contribute to their internal programs and projects. However, there are many difficulties faced for participation and engagement by the local public. Starting from a methodological approach that includes quantitative and qualitative research with residents of the Cidade Sorriso II Housing Complex located in the city of Maceió / AL, this work seeks to understand the perceptions of these individuals about the community and its relationship with it, considering as a basic element the communicational dynamics that permeate the community, the organization that represents it (residents' association) and its audiences.

Key Word: Public Relations; community; communicational management; communication research.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Vista aérea do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.....	31
Figura 2 – Inauguração do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.	32
Figura 3 – Moradores do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.....	32
Figura 4 – Cerimônia de inauguração realizada pelo Prefeito Cícero Almeida no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.	33
Figura 5 – Sede da ASMACCS II	36
Figura 6 – Quadro informativo da ASMACCS II e folheto de publicidade.....	37
Figura 7 – Classificação das técnicas de amostragem.....	56
Figura 8 – Área do Conjunto Cidade Sorriso II	61
Figura 9 – Área delimitada do Conjunto Cidade Sorriso II.....	61
Figura 10 – Área delimitada dos principais pontos do Conjunto Cidade Sorriso II.....	63
Figura 11 – Sistema de ponto Critério Brasil 2016	71
Figura 13 – Pontuação dos estratos socioeconômicos.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Entrevistados por sexo	77
Gráfico 2 – Sexo e posição que ocupa no domicílio	77
Gráfico 3 – Tempo de moradia entre o sexo masculino e feminino.....	78
Gráfico 4 – Posição domiciliar, idade e sexo masculino.....	79
Gráfico 5 – Posição domiciliar, idade e sexo feminino.....	79
Gráfico 6 – Classe socioeconômica dos domicílios	80
Gráfico 7 – Renda familiar dos domicílios.....	80
Gráfico 8 – Nível de satisfação em relação às opções de lazer da comunidade.....	81
Gráfico 9 – Pretensão de se mudar do conjunto	82
Gráfico 10 – Pretensão de se mudar ou não do conjunto entre o sexo masculino e feminino .	83
Gráfico 11 – Justificativas dos entrevistados que não pretendem se mudar	84
Gráfico 12 – Justificativas para os que pretendem se mudar	85
Gráfico 13 – Consumo de mídia dos moradores	86
Gráfico 14 – Plataformas utilizadas para quem utiliza a Internet.....	86
Gráfico 15 – Dispositivo utilizado para acessar internet.....	87
Gráfico 16 – Principais meios de informação local e tempo de moradia.....	88
Gráfico 17 – Conhecimento sobre os representantes do conjunto.....	89
Gráfico 18 – Comparação entre os moradores que conhece e não conhece os representantes da associação X Tempo de moradia	89
Gráfico 19 – Nível de satisfação em relação à comunicação da ASMACCS II.....	90
Gráfico 20 – Importância da ASMACCS II para as conquistas na comunidade.....	91

LISTA DE SIGLAS

ABEP	Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa
ASMACCS II	Associação dos Moradores e Amigos do Conjunto Cidade Sorriso II
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBOPE	Inteligência Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
ONG	Organização Não-Governamental
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PNDS	Pesquisa Nacional de Demografia e Saúde da Criança e da Mulher
SEAGRI	Secretaria de Estado de Alagoas da Agricultura, Pecuária, Pesca e
Aquicultura	
SESC	Serviço Social do Comércio
SRS	<i>Simple Random Sampling</i>
SSP	Secretaria de Segurança Pública

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
2. RELAÇÕES PÚBLICAS E A COMUNICAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO	16
2.1 Comunidade e relações públicas: aproximações teóricas e práticas no exercício profissional	16
2.2 Relações Públicas e Terceiro Setor	20
2.3 A participação popular na comunicação comunitária: avanços e limites.....	24
3. UM OLHAR SOBRE A COMUNIDADE: a trajetória até o surgimento do Conjunto Cidade Sorriso II	28
3.1 Histórico	28
3.2 ASMACCS II: a associação dos moradores do Conjunto Cidade Sorriso II	34
3.3 Os desafios da associação na gestão de programas e projetos	38
4. ABORDAGEM METODOLÓGICA: a pesquisa em relações públicas na comunidade	42
4.1 Objetivos.....	44
4.2 Métodos e tipos de pesquisa	45
4.2.1 Pesquisa qualitativa	47
4.2.2 Pesquisa quantitativa	53
4.2.2.1 Amostragem em pesquisa quantitativa.....	54
4.2.2.2 Desenhando a amostra da pesquisa	59
4.3 Método do arrolamento	60
4.3.1 Mapa do setor e linhas imaginárias	60
4.3.2 Definição do Setor Censitário e Marco Geodésico	62
4.3.3 Estratos e sorteio das casas.....	64
4.3.4 Coleta de dados: entrevista e questionário	66
4.3.5 População e território	72
4.3.6 Características do entrevistado para o arrolamento na pesquisa	73
4.4 Pesquisa piloto.....	74
5. ANÁLISE DO CONJUNTO CIDADE SORRISO II	75
5.1 Caracterização do público	76

5.2 As perspectivas do público local	81
5.3 A comunicação no conjunto	85
5.4 A comunicação entre a associação dos moradores e a comunidade.....	88
6. CONCLUSÃO	93
REFERÊNCIAS	95
APÊNDICE	101
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NO CONJUNTO HABITACIONAL CIDADE SORRISO II	102

INTRODUÇÃO

As relações públicas, desde o seu surgimento, vem se moldando às diversas demandas da sociedade, devido à necessidade das organizações de um trabalho de planejamento comunicacional dirigido aos públicos. Inicialmente, o profissional de comunicação atuava em organizações de sistema fechado e que não permitiam a participação do público em seus projetos. O trabalho do profissional também era regido por técnicas de comunicação que não se aperfeiçoavam adequadamente às necessidades do seu público, agindo a partir dos interesses empresariais e comerciais. Assim, esta profissão cresceu devido aos desejos capitalistas de empresas, que precisavam gerir conflitos com seus respectivos públicos. A existência do indivíduo como cidadão era ignorada, sem qualquer protagonismo.

Para realizar um trabalho significativo e participativo, faz-se necessário um aperfeiçoamento através da comunicação alternativa para ter uma maior aproximação às pessoas, ao povo. Segundo Peruzzo e Volpato (2009, p. 49), a comunicação alternativa é caracterizada “como expressão das lutas populares por melhorias de condição de vida, que ocorrem a partir dos movimentos populares e representam um espaço para participação democrática do povo”.

Alguns projetos realizados em comunidades por grandes empresas são exemplos de falta de personificação. As pesquisas são muitas vezes realizadas para a aplicação de métodos e técnicas afim atingir objetivos destas organizações. E diante dos avanços e conquista de muitos grupos, constata-se o quanto à comunicação alternativa se faz importante para a sociedade. É relevante que a população participe, atue e seja protagonista do local onde vive, pois é a partir da participação, que os sujeitos locais, levarão a frente os projetos importantes para o crescimento de sua comunidade. Assim, as pessoas exercerão a cidadania e seu papel em prol da democracia. Os indivíduos precisam se sentir responsáveis pelo seu país, pela sua cidade, pela sua comunidade e ir em busca de melhorias para o progresso de seu local de moradia.

As organizações modernas, para se posicionar diante da sociedade e fazer frente a todos os desafios da complexidade contemporânea, necessitam planejar, administrar e pensar estrategicamente a sua comunicação. Não basta pautar-se por ações isoladas de comunicação, centradas no planejamento tático para resolver questões, gerenciar crises e gerir produtos sem uma conexão com a análise ambiental e as necessidades do público de forma permanente e pensada estrategicamente. (Kunsch, 2011, p. 38)

As relações públicas tem um papel fundamental nesse processo, incentivando e impulsionando as pessoas a tornarem cidadãos, cumprindo seus direitos e deveres, mas para isso primeiramente é preciso ultrapassar as vertentes seguidas anteriormente.

Neste processo, surge as relações públicas comunitárias, que utilizam-se da comunicação alternativa para a atuação e desenvolvimento das comunidades, realizando um processo comunicacional mais humano e mais próximo dos atores comunitários. Segundo Peruzzo (2013), “essas denominações aplicam-se às iniciativas configuradas em contraposição aos mecanismos reprodutores dos interesses do capital e das condições alienadoras da pessoa humana”. (PERUZZO, 2013, p. 93)

Este processo de comunicação se deu inicialmente por movimentos sociais populares e organizações sem fins lucrativos situados no âmbito do terceiro setor. Assim, o modelo de comunicação alternativa não tem interesse em práticas comerciais e de lucratividade. O que move a iniciativa dos envolvidos são as intenções político-ideológico, diversificação de atores.

A comunidade em estudo, Cidade Sorriso II, localizada no bairro periférico do Benedito Bentes, em Maceió, Alagoas, é um grande exemplo da necessidade de uma comunicação diferenciada, que atinja as necessidades do conjunto e de seus moradores, visto que apresentam em suas características vários problemas de comunicação, financeiro, harmonia entre os moradores, identidade e representatividade a serem melhorados. Segundo Peruzzo (2007), as organizações populares no Brasil passam por dificuldades de ordem financeira e os orçamentos de arrecadação são baixos. “Há também limitações de equipamentos, de materiais de consumo, de recursos humanos e de aprimoramento técnico e administrativo” (PERUZZO, 2007, p. 147).

Diante disso, para o desenvolvimento do conjunto e utilizando-se da comunicação alternativa, em que os próprios atores da comunidade trabalham e refletem em prol de seu local de moradia, os sujeitos das ações são trazidos para agirem dentro da comunidade. Dessa forma, eles serão agentes e produtores de conteúdo e de outras ações mobilizadoras para o desenvolvimento pessoal e coletivo.

Segundo Peruzzo (2013), existem várias nomenclaturas que destacam a profissão nessa nova perspectiva como relações públicas comunitárias, relações públicas popular, relações públicas alternativas. Porém, mesmo com nomes diferentes, tem por objetivo

empoderar seus públicos, de forma que estes possam ter consciência do seu papel de cidadãos perante a sociedade e principalmente a sua importância na atuação do desenvolvimento das comunidades, tendo voz ativa e exercendo seu papel de forma democrática.

A comunicação/ relações públicas tem por função desenvolver a inquietude social e, assim, formar a cidadania. O dissenso é um meio para chegar à cidadania, que só será efetivada quando se consegue formar agentes de mudanças dispostos a correr riscos para construir um mundo melhor. (MURADE in KUNSCH et al, 2007, p. 160)

As demandas sociais existentes neste novo cenário ocasionam uma quebra de paradigmas na comunicação. Assim, segundo César (2007), quando falamos de relações públicas comunitárias, estamos tratando de uma nova postura metodológica, mas que não se restringe apenas a movimentos sociais periféricos. Para que isto aconteça, vai depender do posicionamento do profissional da área. É preciso que as vozes dos grupos marginalizados e menos favorecidos sejam escutadas e que a atuação nestes lugares seja para o desenvolvimento de comunidades que carecem de atenção e atuação do poder público. Esta perspectiva é importante, pois muitas pessoas de nossa sociedade não sabem de fato qual é e como deve ser a sua atuação perante os acontecimentos, decisões e processos na sociedade. Muitos não têm voz, não participam e não se sentem pertencentes e estimulados.

Este trabalho justifica-se pela necessidade de discutir a percepção dos públicos do Conjunto Cidade Sorriso II, presente no cotidiano da comunidade em estudo. O intuito é apresentar os dados de pesquisa sobre as opiniões do público local, a fim de compreender como se dá o dia a dia dos moradores e seus comportamentos enquanto público interno do conjunto. Para tanto, nos debruçamos sobre uma metodologia que considera tanto pesquisas quantitativa como qualitativa. Buscamos, desse modo, compreender as percepções desses indivíduos sobre a comunidade e sua relação com a mesma, considerando como elemento basilar as dinâmicas comunicacionais que perpassam a comunidade, a organização que a representa (associação de moradores) e seus públicos.

O primeiro capítulo abordará o trabalho das relações públicas no âmbito das comunidades, fazendo uma abordagem técnica e teórica da prática profissional. Enfatizando as atividades realizadas no terceiro setor e a importância da participação da população local para o desenvolvimento de sua comunidade, assim como os limites da comunicação comunitária.

A história do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II será apresentada no segundo capítulo deste trabalho, no qual abordaremos sua trajetória até o seu surgimento. Também iremos discorrer sobre a Associação dos Moradores e Amigos do Conjunto Cidade Sorriso II (ASMACCS II), apresentando a história da sua formação, quem são os representantes e quais os programas e projetos desenvolvidos na organização, bem como as dificuldades enfrentadas pelos associados para administrar a associação.

O terceiro capítulo abordará a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa. Será apresentado os métodos e tipos de pesquisa utilizada os detalhes da pesquisa qualitativa e quantitativa e todas as técnicas necessárias para que nossa pesquisa fosse desenvolvida da melhor forma possível.

Por fim, o quarto capítulo apresentará os resultados da pesquisa realizada no conjunto. Nesta parte do trabalho, realizamos uma análise dos dados, apresentando a caracterização do público local, quais as perspectivas destes sobre a comunidade e sua relação com ela, como também oferecemos uma análise da comunicação no conjunto entre os moradores e a associação comunitária.

2. RELAÇÕES PÚBLICAS E A COMUNICAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO

Com as transformações sociais foi necessário que os relações públicas se reinventassem e construíssem novas possibilidades de atuação nos ambientes desafiadores, com o objetivo de manter os relacionamentos dos grupos sociais, propondo projetos que atendam às necessidades do povo, tornando-se um instrumento de apoio aos cidadãos em uma democracia.

Este capítulo é dedicado às discussões das formas de atuação do profissional de relações públicas nas instituições da Sociedade Civil, nas comunidades e movimentos subalternos, a fim de contribuir com os grupos sociais menos favorecidos. Aqui será abordado um panorama do conceito de comunidade por autores clássicos e contemporâneos, destacando a definição mais próxima do nosso estudo. Paralelo a isso, discutiremos as aproximações entre as atividades do profissional de relações públicas no âmbito dos movimentos sociais, em favor de mudanças dos interesses coletivos.

Diante das especificidades da profissão, também iremos discorrer sobre como os profissionais de relações públicas podem atuar nas instituições do terceiro setor, como este se divide e quais instituições pertencentes. Além disso, abordaremos as características que diferenciam este dos demais setores da sociedade.

Por fim, abordaremos a comunicação alternativa como uma forma de comunicação importante para os grupos sociais, de modo que, a participação dos indivíduos nos processos decisórios destes locais é importante para somar forças frente às necessidades coletivas, contribuindo para o desenvolvimento crítico dos cidadãos na sociedade e contribuindo para a sociedade conquistar mais autonomia e participação na esfera pública.

2.1 Comunidade e relações públicas: aproximações teóricas e práticas no exercício profissional

No âmbito da comunicação, o trabalho desenvolvido pelos relações públicas em comunidades contribuem para o relacionamento da instituição com o público, como também para o desenvolvimento local. Segundo Peruzzo (1999, p. 48, grifo do autor), “sob a ótica das

relações públicas, a “comunidade” é considerada como um dos públicos das organizações, ao lado de vários outros, como empregados, a imprensa, os fornecedores, os consumidores etc”.

Contudo, as definições para o conceito de comunidade sempre foram muito discutidas por pesquisadores de várias áreas de conhecimento e em todo o mundo. Seus significados assumem diferenças de acordo com o tempo e espaço, provocando uma série de discussões sobre os conceitos e significações. Pode-se dizer que há duas concepções acerca os estudos sobre comunidade, são as teorias: clássica e contemporânea.

Nos estudos sobre a abordagem na perspectiva clássica, encontram-se os estudiosos como Ferdinand Tönnies (1944), MacIver e Charles Page (1975), Martin Buber (1987), entre outros. Estes consideravam a formação de uma comunidade através de determinado grau de coesão social, vínculo de reciprocidade, vida em comum e relações com base na solidariedade. Já nos estudos contemporâneos sobre comunidade, se destacam os autores Manuel Castells (1999), Cicilia Peruzzo (2002), Zygmunt Bauman (2003), os quais relacionam o conceito de comunidade às novas formas de relacionamento entre as pessoas, o que faz surgir uma maior individualidade por parte dos sujeitos e o sentimento de pertencimento de caráter não somente físico, mas também simbólico.

Para Tönnies (1944), as relações que se davam nas comunidades (*gemeinschaft*)¹ eram o oposto daquelas da sociedade (*gesellschaft*)². Na comunidade, o relacionamento se dava por meio de vida social próxima, íntima e especial, como a de uma família, cônjuges, pais e filhos, em contrapartida, as relações na sociedade (*gesellschaft*), era algo superficial e ligada às relações urbanas a sociedade, inseridas nos processos políticos e econômicos. Por isso Tönnies (1944), dividiu o padrão de sociabilidade comunitária de três formas: laço de sangue (parentesco), lugar (vizinhança) e espírito (amizade).

O laço de sangue é a relação de pessoas que vivem na mesma casa, como pais e filhos, irmãos e companheiros de matrimônio que não se limita a aproximação física, pois independente de onde se estiver geograficamente, o indivíduo sempre estará ligado a sua “comunidade de sangue”. Já o laço de vizinhança é aquela relação de pessoas próximas, que tem sentimento mútuo de partilha, confiança, favores, necessidades.

¹ Termo de origem alemã que significa comunidade

² Termo de origem alemã que significa sociedade

Por sua vez, os laços de amizade estão ligados ao relacionamento com pessoas que o sujeito se identifica. Essa relação pode se dá também em ambientes de trabalho. Observa-se que Tönnies (1944), reconhece que existe comunidade no mundo externo, nas relações sociais urbanas, e defende a ideia de que a vida urbana desencadeou uma ruptura nos processos sociais, enfraquecendo as relações mediadas pelo parentesco e território geográfico.

Nessa mesma linha de pensamento, Silva (2016) se refere à MacIver e Charles Page (1975) que dá uma definição para comunidade:

Comunidade designa um povoamento de pioneiros, uma aldeia, uma cidade, uma tribo, ou uma nação, onde os membros de qualquer grupo, pequeno ou grande, vivem juntos e de tal modo que partilhem não deste ou daquele interesse, mas de condições básicas de uma vida comum. Para os autores, o critério básico é que todas as relações sociais de um indivíduo podem ser encontradas dentro dela. (SILVA, 2016, p. 363 apud Iver e Page 1975)

Os autores acima também mencionam que a relação social e local dentro destes âmbitos perdeu um pouco de força, principalmente devido à vida urbana e ao mundo moderno. Com isso, segundo Buber (2008), as novas comunidades perpassarão os laços de sangue, não tendo apenas como delimitador o espaço geográfico e as relações de parentesco, fazendo assim surgir o laço de escolha, que é quando o sujeito tem a liberdade de ter relação social com quem ele se identifica e compartilha de um mesmo objetivo.

Ao longo do tempo, novos estudos foram desenvolvidos sobre comunidade e as teorias clássicas foram recebendo críticas dos autores contemporâneos, a exemplo de Bauman (2003), que se referindo à visão de Tönnies, afirma que o entendimento de comunidade a partir da visão clássica é de caráter de “mesmidade” e homogeneidade. “A mesmidade, se evapora, quando a comunicação entre os de dentro e o mundo exterior se intensifica e passa a ter mais peso que as trocas mútuas internas” (BAUMAN, 2003, p. 18). Desta forma, através da comunicação e tecnologias da informação, surgem outras formas de relações sociais, assim como, mudança nos padrões e comportamentos dos indivíduos.

Nesse sentido, Castells (1999) defende a ideia de que os processos de globalização, informacionalização e comunicação estão transformando as relações das pessoas. Neste novo cenário global, os indivíduos tendem a se organizar em grupos de interesse em comum, por partilharem de um mesmo ideal. Esta intenção, pode ser uma forma de ir em busca da transformação social.

Peruzzo (1999) também contribui para as novas teorias e argumenta sobre as características do que ela considera como comunidade. Primeiramente, ela afirma que “alguns elementos como interação, participação, confluência em torno de interesses e algumas identidades, são imprescindíveis para que se caracterize uma comunidade” (PERUZZO, 1999, p. 50). A autora também faz uma crítica aos pensamentos tradicionais de comunidade em relação aos conceitos na perspectiva clássica, nos novos tempos que vivemos:

Advoga-se, pois que uma comunidade não precisa mais limitar-se a espaços geográficos limitados, podendo estar cultivando e partilhando de interesses, identidades, etc.[...]. É importante também que fique claro que as características de comunidade encontradas a partir dos clássicos configuram um tipo de comunidade tão perfeita que se torna difícil de ser encontrada na sociedade contemporânea, salvo em situações e lugares específicos. (PERUZZO, 1999, p. 50)

Para a autora, na contemporaneidade e no contexto das mobilizações populares no Brasil, o conceito de comunidade se apresenta com um caráter inovador e alternativo em relação à conceituação dada nos pensamentos clássicos. Podemos considerar comunidade como grupos ou movimentos sociais nos quais se desenvolvem práticas coletivas e de organização comunitária, além de elementos de uma nova cultura política, na qual passa a existir a busca pela justiça social e participação do cidadão. Isto quer dizer que existem comunidades que não abandonam as delimitações físicas, mas também não se limitam a ela. Por fim, Peruzzo (1999) descreve algumas características das comunidades atuais com as estabelecidas na forma clássica:

Ali elaboram-se práticas coletivas de organização e mobilização popular. Isso demonstra a existência de uma série de dinâmicas que se aproximam das características apontadas pelos clássicos como inerentes a uma comunidade, quais sejam: a passagem para ações mais coletivas, processos de interação, a confluência em torno de ações tendo em vista alguns objetivos comuns, a constituição de identidades culturais em torno do desenvolvimento de aptidões associativas em prol do interesse coletivo, participação popular direta, e ativa e maior conscientização das pessoas sobre a realidade em que estão inseridas. (PERUZZO, 1999, p. 51)

Nesta perspectiva de comunidade, o profissional de Relações Públicas deve desenvolver suas atividades, de modo que, interaja efetivamente desempenhando um papel não apenas de mediador, mas também de educador; baseando-se nos problemas sociais e de urgência para a transformação social. Segundo Peruzzo (2013, p. 102) “no âmbito dos movimentos e das organizações populares não é aconselhável que haja a transposição de

princípios, práticas e processos; pois, o próprio ato de elaborar dinâmicas de relacionamentos públicos já se transforma numa ação educativa”.

Ainda nesta linha sobre o trabalho do profissional de comunicação e atuação nas comunidades, Kunsch (2007), afirma que “ele não deve ser um mero “consultor”, que não vivencia as necessidades da comunidade” (Kunsch, 2007, p. 172, grifo do autor). Assim, o trabalho desenvolvido na comunicação deve contribuir com a esfera pública. Logo, a atividade do Relações públicas deve ser desenvolvida não somente em trabalhos voluntários, mas principalmente através de órgãos governamentais e privados, visto que as instituições desejam manter um relacionamento com a comunidade, como também em trabalhos dentro das próprias associações comunitárias.

Conforme Kunsch (2007), as atuações dos profissionais nesta área são amplas. O papel do comunicador pode ser realizado nas organizações não governamentais (ONGs), fundações, associações, institutos tendo sempre o intuito de contribuir às necessidades destes grupos. Desta forma, por meio do setor público podem-se realizar atividades não somente para a comunidade, mas também para dentro das associações comunitárias. Assim, inseridos nestes locais, o profissional de comunicação atua em todo o processo comunicacional necessário, para estruturação efetiva da instituição com o seu público interno, por meio de estratégias e planejamento de programas internos. Sempre a fim de contribuir ao desenvolvimento das pessoas e da comunidade.

Já no setor privado, o profissional também pode desenvolver um planejamento estratégico direcionado, como por exemplo, um programa de cursos para a comunidade. Assim, podem ser desenvolvidas atividades que contribuam para o desenvolvimento pessoal e profissional dos moradores, capacitando-os para o mercado e incentivando o pensamento crítico dos indivíduos enquanto cidadão.

É nessa conjuntura que os relações públicas devem seguir o viés da conscientização social e se ater as relações com a comunidade em que as instituições estão inseridas, pois é de grande relevância que haja um relacionamento de amparo recíproco.

2.2 Relações Públicas e Terceiro Setor

Diante das esferas sociais, a função dos profissionais de relações públicas se apresenta cada vez mais importante para atender as necessidades, objetivos e interesses destes. O profissional precisa ser específico em sua atuação em detrimento do contexto inserido, principalmente no setor da sociedade civil que envolve questões sociais. Para entender o terceiro setor é importante conhecer os outros dois setores.

Em qualquer país de democracia liberal a sociedade está dividida em três setores, que se relacionam e se fiscalizam mutuamente, são: o Governo, o Mercado e a Sociedade Civil. Cada setor deve cumprir sua função adequadamente na sociedade, executando sua missão de ética e moral perante o meio societário.

Assim, o Primeiro Setor é o Governo e todas as entidades ligadas ao Estado. Ele tem a função da administração do uso dos bens públicos para fins públicos. Normalmente, este setor depende da arrecadação de tributos para realizar as atividades. O Estado tem como interesse o bem-estar da sociedade e possui grande autonomia de atuação. O Segundo Setor, por sua vez, é o Mercado, cujo interesse e finalidade são principalmente o lucro. Neste setor se inserem as organizações comerciais, que são encarregadas de produzir a comercialização de serviços e bens. Como tem como objetivo o lucro, as empresas que compõe este setor são empresas privadas, empreendedores, que tem investimentos realizados pela própria atividade profissional. Já no Terceiro Setor está a sociedade civil, cujo interesse não é a lucratividade, mas aquilo que é público e coletivo. Este setor surgiu com a insatisfação da sociedade em relação às demandas não supridas do Estado e Mercado. “Pode-se dizer que o Terceiro Setor fundamenta-se em um caráter ideológico, de ordem pública, porém sem vínculo com o governo” (CAZZOLATO, 2008, p. 70).

O significado para Terceiro Setor ainda é muito discutido, visto que pode ser entendido de várias maneiras, devido ao grande número de entidades, atuação em diversos setores, vínculo entre o público e o privado. Entretanto, de uma forma geral, pode-se considerar que “[...] assume-se como Terceiro Setor as organizações que se caracterizam pela não-lucratividade como finalidade e constroem estratégias centradas na busca de melhorias para a comunidade como um todo ou para grupos específicos da população.” (TEODÓSIO, 2018, p. 244).

As organizações do Terceiro Setor vêm crescendo cada vez mais em nosso país e no mundo, tendo múltiplas funções. A cada dia que passa as pessoas veem a importância destas organizações para a sociedade. Diante de toda a sua funcionalidade, este setor tem como uns

dos objetivos o combate à exclusão social, viabilização do acesso ao serviço público, direitos sociais, entre outros. Assim, segundo Charnet et al. (2006, p. 2305-2306 apud Drucker, 1994, grifo do autor):

A tarefa do governo é controlar e cumprir sua função quando suas políticas são eficazes. Em contrapartida, instituições “sem fins lucrativos” não fornece bens ou serviços como as empresas, tampouco produz mecanismos de controle e regulamentação como o Estado. O produto da organização sem fins lucrativos é ser um agente de mudança humana, ou seja, elas existem para provocar mudanças nos indivíduos e na sociedade.

Segundo Teodosio (2002), existem diferentes tipos de organização que compõem o Terceiro Setor e podem-se destacar as ONGs, associação, fundação e Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). Todas atuam em prol do bem comum e da cidadania.

As ONGs desempenham atividades nas esferas federais, estaduais e municipais. Elas desenvolvem ações sociais e contribuem para o desenvolvimento da cidadania. Comumente exercem atividade que auxilia o governo no âmbito da saúde, educação, cultura, meio ambiente, ente outras. São regidas por estatutos e devem cumprir critérios estabelecidos pela Lei. A associação é formada por um determinado grupo de pessoas que se juntam para alcançar determinados objetivos. Seu trabalho é atender áreas sociais e assistenciais. As associações também são dirigidas por um estatuto que define os direitos e deveres que os associados e pessoas que compõe a instituição devem seguir. São exemplos deste grupo: a associação de bairro, associação de classe de trabalhadores, associação filantrópica.

A fundação se forma pela constituição de um patrimônio para servir a sociedade. Nela há um fundador e é necessário que os objetivos e valores para formá-la sejam claros. Nas fundações devem ser especificados os bens e os fins a que será dedicado. A sua finalidade de atuação é permanente e não podem ser alteradas. Normalmente as fundações podem atuar em diferentes contextos sociais.

Contudo, a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) inicialmente precisa obter uma certificação através do Ministério da Justiça para atuar na sociedade. Assim como as ONGs, esta organização também atua nos setores federais, estaduais e municipais e firma parcerias com órgãos públicos e empresas privadas para receber doações e incentivos.

Observa-se que, o profissional de relações públicas para atuar no terceiro setor precisa direcionar suas atividades para a construção da cidadania, conduzindo seu trabalho para a

contribuição de interesses coletivos, agindo nos setores da sociedade para ações de integralidade, que contribua ao interesse público.

O papel preponderante da sociedade civil é influenciar a mudança do *status quo*, do poder do Estado e do mercado, para atender às demandas das necessidades emergentes locais, nacionais, regionais e globais. Em uma perspectiva conceitual mais clássica, é a luta pela conquista dos direitos à cidadania, da justiça e dos valores sociais. (KUNSCH, 2007, p. 60, grifo do autor)

As atividades realizadas pelo profissional de relações públicas no terceiro setor exigem um planejamento estratégico para atuar de acordo com os objetivos das instituições que ocupa. “O êxito das ações de Relações Públicas no terceiro setor depende de uma postura política não dogmática, mas aberta a todos os envolvidos”. (ROQUE; KUNSCH, 2007, p. 245). Portanto, é necessário que as necessidades dos grupos sejam atendidas.

Com isso, o profissional de comunicação nas organizações do terceiro setor, deve ter uma visão panorâmica e proporcionar auxílio por meio de suas atividades, consolidando uma atividade eficiente para que atinja aos objetivos das organizações e contribua para atividades sociais. É através da humanização das relações que o profissional consegue construir e manter relacionamento com os diversos públicos e com isso resulta em impactos positivos para ambos: organização e público.

Conhecendo e entendendo os interesses, as forças e a vulnerabilidade dos públicos do terceiro setor, assim como absorver o que estes estão transmitindo, é que é possível construir uma rede de diálogo e relacionamento, onde se reflita a consciência social importante para uma sociedade marcada por desigualdades. Através da comunicação e seu gerenciamento, as atividades das relações públicas contribuirão para as organizações do terceiro setor, de forma que sejam desenvolvidos projetos para reparo e estruturação da forma de comunicação que acontecem nestes lugares, contribuindo aos relacionamentos que se dão nos espaços de interatividade.

O trabalho dos relações públicas realizados em associações, ONGs, fundações, executa o planejamento comunicacional visando os públicos internos e externos da organização. Assim, como as instituições do terceiro setor não têm como interesse o lucro, muitas vezes estas, passam por problemas financeiros e apresentam dificuldades na captação de recursos para manter os projetos sociais dentro de seus setores. O profissional de relações públicas através da comunicação contribui para estas instituições, ajudando no planejamento

de comunicação, de modo que, estes setores possam alcançar visibilidade perante a sociedade para suprirem suas necessidades.

2.3 A participação popular na comunicação comunitária: avanços e limites

Para que haja mudanças significativas em uma comunidade e para que toda a população se engaje para melhorias de seu local de convívio é preciso que a população seja participativa. Em algumas comunidades é comum observar que a população se divide em atuantes e não atuantes. Alguns indivíduos não fazem questão de participar e/ou expressar suas opiniões, esta posição resulta em canais de participação obstruídos ou simplesmente por uma falta de iniciativa do sujeito. Em contrapartida, os atuantes veem na participação contribuições positivas. No âmbito coletivo, é necessário o envolvimento da comunidade, visto que as iniciativas comunitárias são de interesse de todos.

Segundo Bodernave (1994), a participação pode ser entendida não somente por aquele que participa, mas o que faz parte. Ou seja, mesmo que o indivíduo possua uma atuação no grupo de forma ativa ou não, ele realiza um tipo de participação dentro do coletivo. O estudioso ainda afirma que há os participantes passivos e ativos e por este motivo, existem diferenças na qualidade da participação. Pode-se observar que essa realidade é reproduzida em muitos ambientes sejam eles comunitários ou não, onde muitas pessoas se sentem pertencentes do local só por viverem ou estarem por um bom tempo em determinado lugar. Porém, a participação vai além desse pensamento e postura.

Devemos considerar que nem todos os âmbitos nos deixam escolher a forma de participação que podemos exercer e simplesmente já impõem a forma de atuação do indivíduo, porém, a participação do sujeito nas comunidades de nossa sociedade é necessária, importante e faz toda a diferença para a mobilização social. Sobre participação Peruzzo (2007), explica:

A participação coletiva na gestão, no âmbito das organizações populares, diz respeito ao envolvimento das pessoas – associados, no caso de uma entidade sem fins lucrativos, ou membros, no caso de uma comunidade – no processo de criação e administração de associações e entidades similares. Nas últimas décadas, os movimentos sociais populares vêm desenvolvendo esse tipo de prática participativa como desdobramento do processo de mobilização social, que tem por finalidade ampliar a conquista dos direitos de cidadania ou, melhor dizendo, democratizar a cidadania. (PERUZZO in KUNSCH et al., 2007, p. 141-142)

A participação de todos de uma comunidade é de suma importância não só pelas conquistas, avanço e resoluções de problemas, mas também para todos terem ciência do seu papel enquanto cidadãos e agentes transformadores sociais.

Sobre participação, Gohn (2001, p. 19) argumenta que, “participar é visto como criar uma cultura de dividir as responsabilidades na construção coletiva de um processo [...]”. Com isso, podemos observar que o sujeito ao ter consciência da importância da coletividade e ao buscar reverter os problemas existentes neste local, ele terá mais êxito se fizer suas reivindicações em grupo, passando a ser um instrumento de pressão perante o sistema.

Bordenave (1994) explica algumas maneiras de participação, dentre elas são destacadas: a participação de fato, participação espontânea, participação imposta, participação voluntária, participação provocada, participação manipulada, participação concedida. Ele explica em graus de participação ao acesso e controle das decisões entre dirigentes e membros em uma organização qualquer. O menor grau é o da informação, seguido por informação/ reação, consulta facultativa, consulta obrigatória, elaboração/ recomendação, cogestão, delegação e o maior grau da autogestão. Os membros recebem dos dirigentes as decisões que foram tomadas. Já o maior grau da autogestão, é quando todo o grupo participa e determina seus objetivos ao bem comum, sem ter alguém com cargo ou desígnio superior.

Levando em consideração que a discussão deste capítulo é sobre a importância da participação popular, observa-se que a autogestão é um conceito/processo importante na atuação das pessoas dentro desses espaços, onde todos possam participar e expressar suas opiniões. No caso de uma associação dos moradores de um conjunto, por exemplo, entende-se que os representantes das associações comunitárias são escolhidos apenas para representar a comunidade, mas que as decisões e escolhas devem ser realizadas por todas as pessoas que compõe a comunidade. Este processo da autogestão nas comunidades faz com que os indivíduos não se limitem e atuem das mais diferentes formas, a fim de realizar conquistas ao coletivo.

Dessa forma, os representantes destes grupos devem atuar de maneira que deixe o espaço de participação ser aberto, e possa receber ideias, realizar discussões importantes para o envolvimento e crescimento de todos da comunidade, para que assim, a autogestão também seja colocada em prática dentro destes ambientes coletivos.

Sabendo que uma comunidade é formada por vários indivíduos que possuem interesses e necessidades diversos, devem-se neutralizar as diferenças e objetivos pessoais e individuais para que isso não dificulte aos objetivos em comum, para o bem-estar de todos do conjunto. Essa força popular é necessária perante o poder público, principalmente por saber que muitas vezes há um processo estreito e difícil em levar as demandas aos órgãos públicos. Todos precisam participar ativamente para o fortalecimento comunitário, é como fala o famoso ditado popular “a união faz a força”.

Assim, quando as pessoas se interessam e se sentem responsáveis por tudo que é público, elas passam a ter mudanças significativas a partir da participação, pois é adotada a responsabilidade através do processo que atendem o interesse coletivo. Esta atuação é significativa para a promoção das ações da comunidade perante a sociedade.

Segundo Nunes (1999), quanto mais participativo o processo, mais proximidade há entre as verdadeiras necessidades dos indivíduos e a ação dos governos na cidade. Logo, espera-se que essa aproximação seja capaz de fazer com que as prioridades do governo sejam as demandas das comunidades mais carentes. Para tanto, é necessário uma inversão de prioridades do poder público. Portanto, quanto mais os indivíduos são participativos nas ações sociais, maiores e mais frequentes são as conquistas, deveres e valores dos cidadãos na sociedade. O processo de participação torna as pessoas mais capacitadas ao senso crítico, moral e sua força dá mais representatividade aos grupos sociais compostos pelas minorias.

Quando os sujeitos tomam ciência do seu valor e poder de transformação eles passam a exercer seus direitos e deveres dentro da sociedade? Podemos dizer que sim, pois a cidadania é muito importante não somente para o desenvolvimento social, mas principalmente para cada sujeito que passa a usufruir de suas responsabilidades enquanto parte integrante de um complexo organismo que é a coletividade.

Especificamente nas comunidades periféricas de nossa sociedade, também existem dificuldades que muitas vezes atrapalham o processo participativo. Uma grande dificuldade para as comunidades menos valorizadas é ter indivíduos preparados para os desafios que relacionam o processo de conquistas do conjunto ou bairro de moradia. Muitos dos problemas a serem tratados são: saneamento básico, falta de água, assistência para a limpeza urbana, etc.

O processo de conscientização, conquistas sociais e avanços das classes menos favorecidas são mais demorados e precisa-se de determinado tempo para o amadurecimento

dos grupos sociais e de seus representantes. A pouca instrução escolar e domínio da linguagem oral e escrita, são uns dos motivos que dificulta o domínio de senso crítico do sujeito. Segundo Paulo Freire (1987), os oprimidos são aqueles que fazem parte das camadas menos favorecidas na sociedade. Assim, estes indivíduos têm um sentimento de inferioridade em relação aos outros sujeitos. Sobre isso, o autor argumenta:

Sofre uma dualidade que se instala na “interioridade” do seu ser. Descubrem que, não sendo livres, não chegam a ser autenticamente. Querem ser, mas temem ser. São eles e ao mesmo tempo são o outro introjetado neles, como consciência opressora. Sua luta se trava entre serem eles mesmos ou serem duplos. Entre expulsarem ou não ao opressor de “dentro” de si. Entre se desalienarem ou se manterem alienados. Entre seguirem prescrições ou terem opções. Entre serem espectadores ou atores. Entre atuarem ou terem a ilusão de que atuam, na atuação de opressores. Entre dizerem a palavra ou não terem voz, cadastrados no seu poder de criar e recriar, no seu poder de transformar o mundo. Este é o trágico dilema dos oprimidos, que a sua pedagogia tem de enfrentar. (FREIRE, 1987, p. 19)

Com isso, observa-se que o impasse para tornar os sujeitos conscientes da sua importância dentro do processo democrático vai muito além de técnicas comunicacionais, mas tem grande interferência de caráter emocional. Todos esses fatores precisam ser entendidos para se encontrar maneiras de acabar com estes conflitos internos e externos às pessoas.

Diante do exposto, percebe-se que neste cenário se faz cada vez mais importante a união de todos que fazem parte dos menos favorecidos, para agir em prol de seus direitos. Com isso, a comunicação alternativa se mostra um fator importante para contribuir no processo de findar esses estigmas que assolam as comunidades subalternas. Este tipo de comunicação faz com que os grupos sociais tomem força e para que as suas necessidades sejam atendidas pelos órgãos públicos.

3. UM OLHAR SOBRE A COMUNIDADE: a trajetória do surgimento do Conjunto Cidade Sorriso II

O crescimento urbano tem transformado determinadas a organização das cidades fazendo surgir novas características demográficas e sociais. As relações entre as pessoas têm se tornado cada vez mais sincrética com diversas culturas, ideias, opiniões, gerando uma transformação no cotidiano de muitos indivíduos e grupos, principalmente nos territórios periféricos de nossa sociedade. As transformações urbanas, influência diretamente nas características dos diversos espaços e nas formas de relacionamento entre as pessoas, pois junto a essa expansão surgiram vários problemas individuais e coletivos para grupos e comunidades.

Este capítulo pretende traçar um panorama de todo o percurso de surgimento de determinadas regiões até a criação e as motivações para a construção do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, que hoje abriga milhares de famílias. Assim, iremos abordar algumas informações sobre o estado de Alagoas, posteriormente falaremos sobre a cidade de Maceió e as características populacionais. Por fim, serão discutidas informações sobre o bairro do Benedito Bentes (o Conjunto Cidade Sorriso II) e características importantes a serem destacadas, como o crescimento, impactos e mudanças durante a história do bairro.

Por fim, abordaremos o surgimento do Conjunto Cidade Sorriso II, onde serão apresentadas informações sobre sua criação, registros coletados da entrega do conjunto às famílias carentes, características físicas das casas do conjunto desde sua inauguração, problemas ocorridos em seu início de funcionamento e, sobretudo, como a comunidade está nos dias de hoje, apresentando o número de domicílios registrados e a sua expansão.

3.1 Histórico

O conjunto habitacional Cidade Sorriso II situa-se no bairro do Benedito Bentes, município de Maceió no Estado de Alagoas. Por se localizar em uma região em expansão e largo crescimento populacional, vimos a necessidade em abordar não somente a história do conjunto, mas também as regiões onde ele se insere para mostrar toda a trajetória até o surgimento da comunidade em estudo.

O Estado de Alagoas faz parte do nordeste brasileiro. Emancipou-se em 16 de Setembro de 1817, possuindo 202 anos de emancipação política. “Apesar de um estado fisicamente pequeno, existem áreas com diferentes características econômicas, sociais, culturais e geográficas” (JUNIOR, 2011, p. 33). Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Alagoas possui 3.120.494. Deste número, 34,29% vivem em condições de pobreza e 16,66% de extrema pobreza, é o que apontou o último senso realizado em 2010 pelo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) Municipal no Brasil. O índice é um dos menores do Brasil, se encontrando em 27ª posição, última colocação do ranking de IDH do IBGE.

Alagoas possui 102 municípios e tem como capital a cidade de Maceió. O município foi fundado em 5 de dezembro de 1815 e nos dias de hoje é a cidade mais populosa do estado segundo o IBGE. Em 2019 foi estimado pelo mesmo órgão uma população de 1.018.948. Segundo o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) baseado no censo de 2010, Maceió possui 932.748 habitantes e destes 11,76% vivem em condições de pobreza e 3,65% de extrema pobreza. Baseados nestes dados a cidade possui o melhor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) do estado a qual pertence. Entretanto esse índice em comparação com o IDHM de outras regiões do país é um dos menores e consideravelmente baixo. Segundo Silva (2011, p. 33), Maceió “tem como condicionantes para a ocupação os limites físicos de seu sítio natural: o oceano Atlântico, a Lagoa Mundaú e o aglomerado de grotas e encostas localizadas a Nordeste da Cidade”.

Neste panorama maceioense, encontra-se o bairro do Benedito Bentes. O território possui características em comum com outras áreas urbanas de regiões periféricas do país. Sua população é a maior dos bairros da cidade com 88.084 habitantes segundo o censo do IBGE em 2010. O bairro, inicialmente foi promovido como o Conjunto Parque Residencial Benedito Bentes. Sobre a inauguração do conjunto Gomes (2018) afirma:

O bairro foi promovido pela antiga Companhia de Habitação Popular de Alagoas (COHAB), com o financiamento do antigo Banco Nacional da Habitação (BNH), na década de 1986, objetivando reduzir o déficit habitacional para grupos de baixa renda. O esquema foi projetado para atender às necessidades dos 27.640 habitantes em 5.528 unidades habitacionais. Em 2000, porém, foram registrados 67.964 habitantes (IBGE 2000). O projeto causou uma série de problemas para a estrutura urbana de Maceió, muito em função de outros assentamentos irregulares nas proximidades incorporadas a ele. (GOMES, 2018, p. 78)

Com o crescimento expressivo, o conjunto habitacional Benedito Bentes, transformou-se em um bairro que aglomera outros conjuntos habitacionais e loteamentos semelhantes aos objetivos de quando foi construído. Neste crescimento também foram surgindo grotas e favelas na região. Assim, o bairro cresceu não somente em termo populacional, mas também geográfico, cada vez mais se expandindo. O crescimento resultou na subdivisão do bairro entre Benedito Bentes I e Benedito Bentes II.

Será apenas no ano 2000, que o Conjunto Parque Residencial Benedito Bentes viria a ser considerado, pela lei municipal 4.952/2000, um bairro. Naquele ano a população total do ‘conjunto’ contava com 67.964 pessoas, sendo, inclusive, maior que muitas outras cidades do interior do estado. A esse novo patamar, veio a implementação, no mesmo ano, de vários outros conjuntos habitacionais, tais como: Selma Bandeira, Moacir Andrade, João Sampaio II, Frei Damião, Benício Mendes de Barros, Geraldo Bulhões, Denilma Bulhões. No ano seguinte, em 2001, foram implantados os conjuntos Carminha e Frei Neto, para abrigar algumas famílias provenientes de outros assentamentos, a exemplo da Vila dos Pescadores, do bairro Jaraguá. (GOMES, 2018, p. 78)

Nos dias atuais, o bairro do Benedito Bentes é um dos mais violentos da capital alagoana. Estes levantamentos foram realizados nos anos de 2017 e 2018. De acordo com os dados da Secretaria de Segurança Pública (SSP) do estado de Alagoas, o Benedito Bentes e mais alguns bairros da parte alta, juntos, registram 547 mortes³. Estes dados refletem sobre o crescimento desenfreado do bairro e a falta de atuação do poder público para controle dos acontecimentos urbanos, que infere no cotidiano de muitos sujeitos.

Mesmo diante dos problemas sociais, observa-se que a trajetória do Benedito Bentes desde a sua fundação até os dias hoje, tem por objetivo através das inaugurações de conjuntos habitacionais, um legado de construir moradias para pessoas carentes e vulneráveis, atendendo as necessidades dos indivíduos de baixa renda da Cidade de Maceió. É neste panorama que surge o nosso objeto de pesquisa o Conjunto Cidade Sorriso II.

O Sorriso II, como é conhecido o conjunto, foi inaugurado em 29 de junho de 2010 no bairro do Benedito Bentes e o investimento foi realizado entre a prefeitura de Maceió e o governo federal através do Ministério das Cidades. O conjunto popular beneficiou em sua inauguração muitas famílias que se encontravam na lista de espera da secretária da habitação

³ Benedito Bentes é o bairro mais violento da capital. Sete segundos, Maceió, 17 de Janeiro 2019. Disponível em: <

e as que viviam em área de risco tais como Grota da Alegria que fica no bairro Benedito Bentes, Grota da Borracheira localizado no bairro do Mutange, Flexal de Cima e Flexal de Baixo ambos em Fernão velho.⁴

Inicialmente, a entrega do conjunto foi realizada em duas fases. Na primeira, foi entregue 728 residências e outras previstas 316 casas para a segunda etapa das obras, que se encontravam em andamento desde a primeira inauguração. Para apresentar registros da inauguração do conjunto, tivemos a preocupação em conseguir imagens desse evento, entretanto, mesmo sendo um conjunto recente, tivemos dificuldades em ter acesso aos registros. Em um levantamento bibliográfico, encontramos algumas imagens no portal de notícias Aqui Acontece e no site institucional da Engemat, empresa de engenharia que executou o serviço de construção civil do conjunto.

Figura 1 – Vista aérea do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010



Fonte: Site institucional da empresa ENGEMAT⁵

Na figura acima, é possível verificar a primeira parte do conjunto que foi entregue pela prefeitura. Observa-se que as casas possuíam como características físicas, estruturas iguais, assim como seu número de cômodos e divisões internas. Cada residência na sua inauguração possuíam dois quartos, um banheiro, sala, cozinha e na parte dos fundos um quintal. Na imagem, ainda é possível identificar uma parte da quadra de futebol da comunidade.

⁴RIBEIRO e NOGUEIRA. 728 famílias recebem casas no conjunto cidade sorriso II. Gazetaweb, Maceió, 29/06/2010. Disponível em: < <http://gazetaweb.globo.com/portal/noticia-old.php?c=207791&e=13>>. Acesso em: 10/03/2020

⁵ ENGEMAT, 2010, Disponível em: <https://www.engematltda.com.br/habitacao?lightbox=dataItem-ioi1t6ec>

Figura 2 – Inauguração do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.



Fonte: Portal de notícias Aqui Acontece⁶

Figura 3 – Moradores do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.



Fonte: Portal de notícias Aqui Acontece⁷

⁶AQUI ACONTECE, 2010, <https://aquiacontece.com.br/noticia/maceio/29/06/2010/prefeitura-de-maceio-inaugura-conjunto-cidade-sorriso-ii/21162>

⁷ Idem.

Figura 4 – Cerimônia de inauguração realizada pelo Prefeito Cícero Almeida no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, 2010.



Fonte: Portal de notícias Aqui Acontece⁸

Ainda na primeira fase de entrega das residências pela prefeitura de Maceió, o conjunto contou com alguns acontecimentos turbulentos, pois as casas foram invadidas por moradores de diversos bairros de Maceió, que não haviam sido contemplados. Os invasores justificaram o ato devido à falta de moradia. Assim, diversas famílias ocuparam a comunidade ilegalmente, visto que as casas já tinham os donos que estavam na lista de contemplados da Secretaria Municipal de Habitação.

O processo de invasão e desocupação perdurou mais de um ano após a entrega do conjunto⁹. Mais de 500 casas foram invadidas à época e, por esse motivo, os representantes da Secretária da Habitação do Município estavam realizando o cadastro para uma lista de espera em outros conjuntos a serem inaugurados, e que as famílias deveriam desocupar os domicílios.

Assim, podemos acrescentar que esses atos são reflexos de uma sociedade com altos índices de pobreza, desemprego e evasão escolar. Isto nos faz refletir sobre a importância dos programas sociais (principalmente o habitacional) para estas pessoas que se inserem nesta estatística, para terem condições dignas de vida, como as famílias da comunidade em estudo.

⁸ Idem.

⁹RIBEIRO e LUCENA. Moradores do cidade sorriso 2 têm até hoje para desocupar casas invadidas. Gazetaweb, Maceió, 23/08/2011. Disponível em:< <http://gazetaweb.globo.com/portal/noticia-old.php?c=239109&e=>>. Acesso em: 10/03/2020

Esta realidade vivida pelos moradores carece de discussões aprofundadas, visto que toda a experiência social e seus efeitos é também um reflexo das condições ofertadas para os moradores da região, bem como toda a bagagem cultural vivida por cada indivíduo. Por isso, dentro de uma comunidade, como a do estudo, muitas são as experiências de vida de cada pessoa, que pode incidir em percepções e iniciativas diferentes.

Atualmente, o Conjunto Cidade Sorriso II possui 1046 famílias e já se encontra em expansão, com a extensão de casas que se formou em torno de seu território. É o caso da favela Brisa e favela Guimaram, que iniciaram sua habitação de forma informal nos arredores do conjunto Cidade Sorriso, mas que hoje, tornou-se loteamento dentro da comunidade, com a formalização dos serviços públicos como iluminação pública, água, asfalto, coleta de lixo. Infelizmente não possuímos o número populacional do conjunto, devido a nenhuma informação de números atualizados encontrados nesta categoria.

3.2 ASMACCS II: a associação dos moradores do Conjunto Cidade Sorriso II

Todos os bairros, loteamentos, conjuntos habitacionais, precisam de uma associação comunitária para liderar e está à frente da comunidade em prol dos objetivos e interesses comuns. A associação comunitária passa a ter mais importância principalmente quando a comunidade é composta por famílias carentes, pois, contribui na transformação de um lugar melhor, ganhando força, para que as demandas sejam atingidas e garantidas.

Desta forma, é por meio das associações que se colocam em prática iniciativas coletivas dentro de uma comunidade. Assim, os representantes locais são imprescindíveis para organizar, liderar e colocar em ação os objetivos em comum de todos para melhoria e avanço de seus lugares de moradia, para suprir as necessidades do coletivo.

Uma organização comunitária bem estruturada, e que represente de forma efetiva os interesses da comunidade, pode se tornar uma referência na defesa de direitos, estimulando a participação e o interesse das pessoas pela política e pelas mobilizações por melhores condições de vida da população em geral. (SARTORI E LIMA, 2018, p. 272-273)

A Associação dos Moradores e Amigos do Conjunto Cidade Sorriso II (ASMACCS II) é uma organização do Terceiro Setor e foi criada após a inauguração do conjunto ao qual pertence, no ano de 2013. Foi composta por alguns moradores que sentiram a necessidade de

uma liderança para a comunidade, devido a muitos problemas locais que começaram a surgir e que precisavam ser resolvidos.

Para iniciar com a criação da ASMACCS II, o grupo se reuniu e repassou a ideia para a comunidade. Dessa forma, formaram uma ata com o parecer de todos os moradores para mostrar a importância da criação desta instituição para as conquistas do conjunto cidade sorriso II. Após uma conversa com o presidente da associação, ele nos informou que nenhum morador da comunidade quis ser responsável pela organização da associação, assim os interessados passaram a liderar e representar o conjunto. Hoje a associação é formada por um presidente, vice-presidente, um tesoureiro e três diretores.

O representante da comunidade nos informou que a associação funciona sem fins lucrativos e atualmente é mantida com o dinheiro pessoal dos próprios representantes e algumas ajudas que recebem de políticos. Estas ajudas são esporádicas e acontecem poucas vezes, normalmente em época de eleições ou quando os mesmos tem algum interesse de alguma forma pela comunidade. Ainda segundo o presidente da associação, ele não nega o incentivo, pois, infelizmente a comunidade precisa funcionar e se manter e esta são uma das únicas oportunidades para angariar recursos e poder realizar ações e eventos aos moradores do conjunto.

Assim, observamos as dificuldades que as associações comunitárias enfrentam para a sua administração, que pode ir além da administração financeira, mas também como a de pessoa e comunicação. Ao comparar a administração de uma empresa do primeiro com uma organização do terceiro setor, Cazzolato (2009) argumenta que “[...] administrar uma instituição sem fins lucrativos pode ser ainda mais difícil, pois, sua gestão muitas vezes não apresenta estrutura adequada, recursos financeiros, materiais e de pessoal” (Cazzolato, 2009, p. 67). Desta forma, a gerir uma organização como a associação dos moradores, por exemplo, é muitas vezes mais desafiadora do que as empresas mercadológicas, necessitando de mais empenho, criatividade e apoio coletivo para se manter.

A gestão da associação do conjunto Cidade Sorriso II é um grande desafio, pois como a contribuição financeira para a manutenção da associação é de forma voluntária. A falta de recurso financeiro para muitas dessas organizações dificulta, muitas vezes, o trabalho do líder comunitário, pois inviabiliza as ações importantes para a comunidade, atrapalhando no planejamento da associação e nas ações em execução e nas que se pretende executar.

A sede da ASMACCS II situa-se na parte central do conjunto e foi adaptada em uma das casas do conjunto, conforme figura 5. Por não haver uma reserva financeira da associação muitas vezes a água e a luz são cortadas, até que sejam pagos todos os boletos atrasados da organização. Devido a isto, muitas vezes os encontros, reuniões e funcionamento da organização só se realizam à luz do dia.

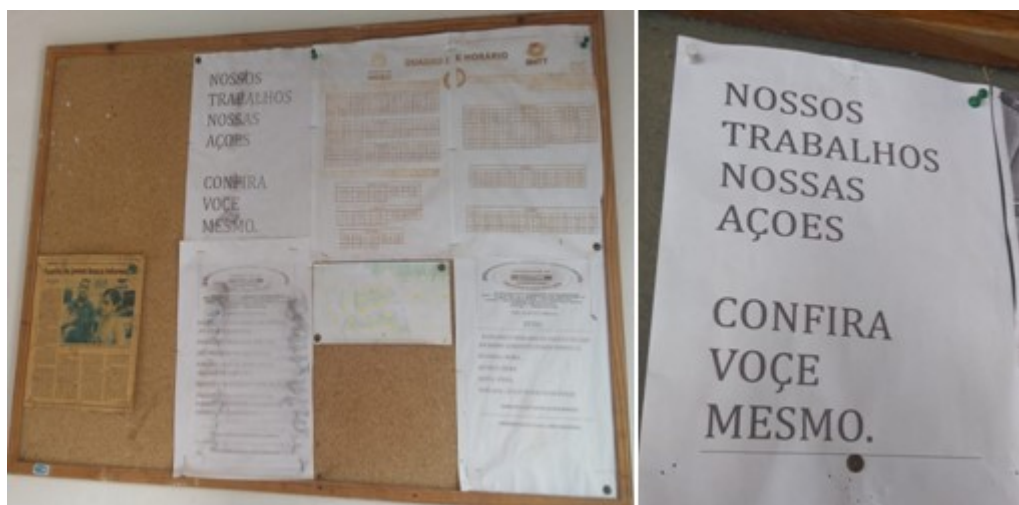
Na frente da associação há uma fachada sinalizando seu nome e informações sobre seu organizador (figura 5). Ao entrar, em frente à porta encontra-se um quadro informativo, com as principais informações sobre as decisões do conjunto e programação de alguns programas da comunidade (figura 6).

Figura 5 – Sede da ASMACCS II



Fonte: Foto capturada pela autora em 2018

Figura 6 – Quadro informativo da ASMACCS II e folheto de publicidade



Fonte: Foto capturada pela autora em 2018

Quando precisa-se realizar algum evento ou passar alguma informação importante para a comunidade, uns dos meios de comunicação utilizados são: nas redes sociais, o Facebook, e através de carro de som ou panfletos (que os representantes da associação confeccionam) colados nos principais pontos da comunidade.

O representante da associação do conjunto, Marcos Galvão, durante seu relato nos informou que mesmo com tantas dificuldades existentes na comunidade e no funcionamento da associação, eles tentam realizar ações, eventos e programas que possam ajudar as famílias e os jovens. O objetivo principal desses programas é o combate à criminalidade, às drogas e a contribuição para a interação e harmonia de todos os moradores da comunidade.

Os associados acham importante e pedem diariamente a participação da população nas decisões, ações e projetos para a comunidade. A interação de todos contribui para o crescimento do conjunto e provoca a união de todos os indivíduos para a resolução dos problemas cotidianos. Entretanto, muitos da comunidade não participam das decisões e apenas cobram da associação os resultados, gerando um ruído na comunicação entre associação e comunidade.

A participação dos membros da comunidade nas escolhas para a localidade são de fundamental importância para ajudar nas mudanças da comunidade, visto que mesmo havendo uma organização responsável pelo conjunto é necessária a participação de todos. Isso porque as conquistas coletivas só são possíveis na medida em que todos participam do processo de transformação de suas condições de vida, nesse caso, da própria comunidade.

3.3 Os desafios da associação na gestão de programas e projetos

No contexto das organizações, sejam elas com fim ou sem fim lucrativo, o planejamento é importante para suprir demandas existentes. Segundo Kunsch (2007) apud Gandin (2000, p.34), “o planejamento é um processo que interfere na realidade para transformá-la e construí-la com as características que se deseja. Sua materialização se dá em documentos visíveis, que são os planos, programas e projetos”.

Para que uma associação comunitária possa realizar suas atividades frente à população e trabalhar em prol das conquistas coletivas é necessário que seja realizado um planejamento efetivo. Contudo, devido às dificuldades financeiras e de técnicas de planejamento, as iniciativas que são voltadas para a população menos favorecida, precisa de um bom trabalho para conseguir colocar em prática as ações necessárias.

Segundo Kunsch (2007), o planejamento se divide em níveis hierárquicos: estratégico, tático e operacional. Os primeiros níveis são para as grandes decisões, caracterizando como de longo prazo; o tático é mais específico e restrito e se caracteriza como curto prazo, onde se busca ações administrativas e técnicas eficientes; o operacional é a formalização do planejamento de todo o processo e metodologias a serem adotadas. Assim, “o planejamento deve ser entendido como um processo técnico, racional, lógico e político” (Kunsch, 2007, p. 294).

Por não pertencer ao meio estatal nem tampouco ao mercado, é necessário que no planejamento as organizações do Terceiro Setor tenham ciência dos seus direitos e possam a partir dele realizar parcerias com a administração pública - primeiro setor - para contribuir no custeamento da entidade. Estes incentivos também podem ser realizados por pessoa física ou jurídica de natureza privada - segundo setor - mas também, sem qualquer finalidade que envolva o lucro. Podem-se considerar os incentivos, como trabalhos de fomento às organizações, que mantêm seus projetos a partir destas contribuições.

Segundo Cazzolato (2008) os representantes de uma organização com a associação devem saber como captar recursos para utiliza-los da melhor forma dentro do âmbito comunitário. Assim como administrar o representante deve direcionar a organização em prol de seus objetivos.

O Conjunto Cidade Sorriso II já contou com alguns programas de incentivo social, dentre eles: Programa Mesa Brasil, realizado pela instituição Serviço Social do Comércio (SESC). Os itens vindos do programa sempre ajudaram as famílias da comunidade com alimentos e leite oriundos de bancos de alimentos. Esta iniciativa tem como objetivo beneficiar famílias menos favorecidas. Entretanto nos últimos anos, possivelmente devido às mudanças governamentais, que gerou muitos cortes no incentivo a estes programas, a comunidade vem sofrendo com as mudanças e o conjunto está sem receber esses mantimentos. A iniciativa ajudava muitas famílias que são humildes e muitas vezes não consegue arcar com a alimentação de casa.

Outra informação interessante que mostra as dificuldades que as comunidades vêm vivendo é que, segundo o representante comunitário, a comunidade nunca conseguiu ser contemplada pelo Programa do Leite, idealizada pela Secretaria de Estado de Alagoas da Agricultura, Pecuária, Pesca e Aquicultura (SEAGRI). O mesmo comunicou que já havia feito o cadastro no programa e já estava na lista de espera, porém nunca foi contemplado.

No programa Mesa Brasil as distribuições foram suspensas. Ainda segundo o representante Marcos Galvão, o Conjunto Cidade Sorriso II já está há um ano sem receber qualquer alimento para distribuir as famílias carentes do bairro. Com a extinção dos programas sociais que atendiam às necessidades dos moradores, Marcos afirma que é cada vez mais difícil resolver os problemas do local.

Diante de todas as dificuldades, dentro do planejamento da organização, a associação do conjunto promove projetos para os moradores da comunidade. Um dos mais antigos e importantes é o Projeto Criança Sorriso, que foi implantando desde o início da associação no ano de 2013. O projeto tem por objetivo atingir as crianças e jovens da comunidade para o combate às drogas, criminalidade e a violência. Nele há o incentivo às práticas de esportes através do futebol. Também há uma atividade dentro do programa para inserir os jovens ao primeiro emprego, como por exemplo, o menor aprendiz, em parceria com instituições públicas e empresas privadas.

Inicialmente, o projeto abrangia outras modalidades artísticas para a população, eram realizadas aulas de dança, aulas de música (através da percussão), balé e canto, mas estas atividades não duraram muito tempo devido à falta de recursos para manter financeiramente e pela pouca participação da comunidade.

Nos dia de hoje, através da prática do futebol para os meninos, houve grande aceitação por parte da comunidade e foi à atividade que não deixou de ser praticada. Devido às crianças e jovens, o projeto ganhou mais uma vertente na qual recentemente foi incluso a prática de futebol para as meninas. Além disso, a associação comunicou que segue tentando criar novas dinâmicas para o conjunto, mesmo diante da escassez financeira e de apoio público.

O Projeto Criança Sorriso não tem o apoio de nenhum órgão governamental e nem privado e se mantém através de recursos próprios da associação dos moradores e a colaboração de amigos e pessoas da comunidade, que desenvolvem as atividades do projeto de forma voluntária. Segundo Santos et al. (2008, p. 78 grifo do autor) “[...]. A captação de recursos não se restringe à obtenção de dinheiro, uma vez que são necessários também voluntários, bens físicos, equipamentos ou bens não duráveis (como alimentos e roupas)”. Assim, neste projeto principal há gastos com bola, coletes, redes e todos os recursos necessários para ser colocada em prática a atividade esportiva na comunidade. Como são necessários profissionais para a prática do esporte, por falta de recursos financeiros e de pessoas, a associação se organiza como pode.

Para Santos (2012), é preciso que as instituições que fazem parte do terceiro setor — como a associação comunitária — diversifiquem as fontes de captação de recursos financeiros para não continuarem vulneráveis. A dificuldade em gerar as próprias receitas faz com aumente a necessidade de captação de recursos. Desta forma, observa-se a grande necessidade de viabilizar diversas formas de angariação de recursos.

A organização da ASMACCS II também já tentou iniciar atividades para outro público da comunidade, os idosos, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida destes, porém não foi possível colocar em prática devido a falta de recursos e estrutura. Assim, mesmo diante de todas as dificuldades e cortes em um dos seus principais programas, importante para a comunidade, a associação não pretende parar e mesmo com poucos recursos, traça planos futuros, com o pouco que pode.

O líder comunitário diz que a ASMACCS II pretende incluir atividades como a capoeira e o Muay Thai, para que a participação das crianças e jovens seja cada vez maior, contribuindo para a o desenvolvimento dos indivíduos do conjunto. O projeto ainda não foi iniciado de imediato, pois como essas atividades são específicas, seriam necessários professores de outros locais para dar aulas. Além disso, mesmo que estes estivessem disposto

em ser voluntários, a ASMACCS II, teria que contribuir com a ajuda de custo para o transporte dos professores.

4. ABORDAGEM METODOLÓGICA: a pesquisa em relações públicas na comunidade

A pesquisa científica é muito importante para obter novas descobertas e para a construção do conhecimento. É através dela que muitos fenômenos de diferentes setores podem ser investigados e estudados. Para realizá-la, é necessário que sejam definidos os métodos de pesquisa para atingir os objetivos. Os fenômenos estudados são essenciais para o desenvolvimento da sociedade.

Segundo Richardson (1989, p. 16), para adquirir conhecimento nesse processo, “a pesquisa pode ter os seguintes objetivos: resolver problemas específicos, gerar teorias ou avaliar teorias existentes. Em termos gerais, não existe pesquisa sem teoria, seja explícita ou implícita, ela está presente em todo o processo de pesquisa”. A metodologia escolhida como ferramenta para colocar em prática a pesquisa deve ser escolhida de acordo com o que se pretende investigar. Precisa-se que sejam definidas todas as etapas da investigação. Assim, é importante que sejam analisados os diversos ângulos de um fenômeno para ter-se noção de sua totalidade.

O método científico pode ser considerado algo como um telescópio; diferentes lentes, aberturas e distâncias produzirão formas diversas de ver a natureza. O uso de apenas uma visão não oferecerá uma representação adequada do espaço total que desejamos compreender. Talvez diversas vistas parciais permitam elaborar um “mapa” tosco da totalidade procurada. A pesar da sua falta de precisão, o “mapa” ajudará a compreender o território estudado. (RICHARDSON, 1989, p. 19 grifo do autor)

Especificamente no campo da comunicação social, a pesquisa pode ser direcionada aos estudos que envolvem o indivíduo, as relações sociais, a sociedade, os processos e as formas comunicativas. Nos dias de hoje, muitas pesquisas são voltadas para pesquisa de consumo de mídia, meios de comunicação, pesquisa de mercado. Assim, são inúmeras as áreas do conhecimento para atuação, como: política, antropologia, sociologia, psicologia.

Um grande pesquisador na área da comunicação no Brasil foi o alagoano José Marques de Melo, que contribuiu para o desenvolvimento da pesquisa científica em comunicação em nosso país e sobre o conceito da pesquisa em comunicação o autor explica:

No nosso entender, a Pesquisa em Comunicação compreende, portanto o estudo científico dos elementos que integram o processo comunicativo, a

análise de todos os fenômenos relacionados ou gerados pela transmissão de informações, sejam dirigidos a uma única pessoa, a um grupo ou a um vasto público. É o estudo do comunicador, suas intenções, sua organização, sua estrutura operacional, sua história, suas normas e éticas ou jurídicas, das técnicas produtivas. É o estudo da mensagem e do canal, seu conteúdo, suas formas, sua simbologia, suas técnicas de difusão. É o estudo do receptor, suas motivações, suas preferências, suas reações, seu comportamento perceptivo. É o estudo das fontes, da sistemática para a recuperação de informações. É, enfim, o estudo dos efeitos produzidos junto ao receptor, a partir das intenções do comunicador. (MARQUES DE MELO, 1970, p. 83-84)

Desta forma, é perceptível que o campo de atuação da comunicação para a pesquisa é vasto, podendo assim atuar em diversas esferas da sociedade, contribuindo com as pesquisas em diversos âmbitos sociais. Assim, a pesquisa é muito importante para várias áreas, especialmente para as relações públicas.

A pesquisa é essencial para as o campo das relações públicas, nas diversas áreas de atuação no planejamento comunicacional. Nas organizações, é através das pesquisas nesta área que se obtém as informações necessárias às instituições. A partir deste estudo é possível realizar diagnósticos, projetar cenários e traçar planejamento comunicacional para atingir aos públicos. Desta forma, o estudo científico deve ser sempre utilizado pelo profissional.

Entretanto ainda há dificuldades para a realização da pesquisa científica por parte profissional de relações públicas. Segundo Rodrigues (2019), mesmo sabendo que a pesquisa é a base para qualquer analista, à prática é pouco discutida nos debates acadêmicos específicos sobre o tema. Ainda há um número restrito de profissionais que atuem na gestão de pesquisa de opinião e mercado, “abrindo espaço para a atuação de outros profissionais, considerando a interdisciplinaridade da área” (RODRIGUES, 2019, p. 3). Assim, observa-se a necessidade da prática e do debate efetivo sobre esta área para os profissionais de comunicação.

Segundo Kunsch (2003), as pesquisas de relações públicas têm por objetivo: realizar análise ambiental, conhecer a opinião dos públicos, estudar em profundidade a organização, construir diagnósticos e avaliar os desempenhos da função. Neste processo a pesquisa se insere intrinsecamente, visto que para atingir aos objetivos é necessário realizar uma pesquisa para seguir as próximas etapas de um planejamento.

Para Simões (1992), o conflito no sistema social organização-públicos, e os aspectos positivo e negativo gerados por estes é uma das causas da existência da atividade do

profissional de relações públicas. Desta forma, é necessário que sejam evitados os conflitos, atuando de forma que se anteceda a eles, “tomando providências para modificar políticas injustas, ou então justificar políticas corretas, porém mal compreendidas” (SIMÕES, 1992, p. 26).

Assim, diante deste panorama sobre conflito que o autor acima comenta, observamos a necessidade de uma pesquisa (neste caso especificamente a de opinião pública) para avaliar a intenção e satisfação de um público, visto que a partir dos dados colhidos, o profissional pode traçar várias ideias e estratégias que se anteceda aos níveis de problema que possam ser desencadeados.

Desta forma, a pesquisa a ser desenvolvida neste trabalho tem o intuito de conhecer cada público envolvido na comunidade, principalmente no que diz respeito à comunicação, participação, satisfação, anseios, relacionamento dos mesmos enquanto inseridos na comunidade e como os indivíduos se percebem.

Neste capítulo iremos abordar os métodos e tipos de pesquisa utilizada neste estudo, os instrumentos que foram utilizados, os objetivos de cada tipo de pesquisa (visto que utilizamos os métodos qualitativos e quantitativos) e todos os detalhes e percursos de cada decisão que tomamos para realizar este trabalho.

Tivemos o cuidado de verificar todos os procedimentos necessários para serem inseridos em nossa abordagem metodológica, para que assim pudéssemos realizar nossa pesquisa em relações públicas no Conjunto Cidade Sorriso II da melhor maneira que planejamos.

4.1 Objetivos

Definir objetivos é imprescindível para desenvolver a pesquisa científica. Para isto, é necessário ter clareza e definição em relação ao tema e ao objeto de estudo na pesquisa. “Toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar” (Marconi e Lakatos, 2002, p. 156). Para se construir os objetivos o pesquisador deve se indagar se responderão às perguntas dos problemas levantados da pesquisa e se terá coerência e clareza com o tema de pesquisa.

Os objetivos podem ser divididos em objetivo geral e objetivo específico, estes trabalham de forma integrada, mas cada um com sua especificidade. No primeiro, apresenta-se a ideia central da pesquisa, com a delimitação do tema. Para Richardson (1989, p. 23) os objetivos gerais “[...] definem, de modo geral, o que se pretende alcançar com a realização da pesquisa”. Por sua vez, os objetivos específicos definem os aspectos que se pretende investigar e que colabora para alcançar os objetivos gerais, facilitando os desdobramentos da pesquisa.

Objetivo geral:

Identificar quais as percepções dos moradores do Conjunto Cidade Sorriso II a respeito de sua comunidade.

Objetivos específicos:

- Identificar os públicos do conjunto;
- Identificar a classe socioeconômica das famílias da comunidade;
- Conhecer os níveis de satisfação dos moradores em relação aos aspectos da comunidade;
- Identificar os meios de comunicação utilizados para obtenção de informação sobre o conjunto;
- Conhecer a comunicação entre a associação da comunidade e a população local.

4.2 Métodos e tipos de pesquisa

Para realizar uma pesquisa é necessário que seja definido os métodos e tipos de pesquisa que serão utilizados. A definição destes aspectos é de suma importância para a sistemática necessária de cada processo. Para Richardson (1989, p. 29), “método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos”. Dessa forma, os métodos de pesquisa podem ser divididos em dois tipos: o qualitativo e o quantitativo.

O método qualitativo não se preocupa em quantificar ou medir numerações, mas busca entender e investigar de forma aprofundada para se ter compreensão de determinado fenômeno natural. Estes fenômenos podem ser um grupo social, uma comunidade, uma organização, etc. “[...] os métodos qualitativos enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser” (Haguette, 1995, p. 63). Assim, podemos entender que a metodologia qualitativa também procura entender sentimentos, opiniões dos indivíduos a fim de relacionar os aspectos levantados, com as ideias e conceitos a serem estudado.

Por sua vez, o método quantitativo tende a ressaltar o raciocínio dedutivo e regras da lógica e principalmente a quantificação dos fenômenos naturais, “desta forma pode-se afirmar que os números podem medir e graduar, não apenas as necessidades objetivas dos seres humanos, mas também subjetivas” (Virgillito, 2010, p. 3).

São vários os tipos de pesquisa que podem ser realizadas. Gil (2002), classifica o tipo de pesquisa em três grupos, exploratórias, descritivas e explicativas. Sobre a pesquisa exploratória ele afirma:

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. (GIL, 2002, p. 41)

Sobre a pesquisa descritiva o autor acrescenta:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relação entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. (GIL, 2002, p. 41)

Para conceituar a pesquisa explicativa Gil (2002) comenta:

Essas pesquisas têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explicita a razão, o porquê das coisas. Por isso mesmo, é o tipo mais complexo e delicado, já que o risco de cometer erros aumenta consideravelmente. [...]. Nas ciências sociais, a aplicação deste método

reveste-se de muitas dificuldades, razão pela qual se recorre também a outros métodos, sobretudo ao observacional. (GIL, 2002, p. 42-43)

Segundo Gehardt e Silveira (2009) também é possível classificar a pesquisa quantitativa ou qualitativa com base nos procedimentos técnicos utilizados como: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa experimental, pesquisa ex-post facto, pesquisa de campo, pesquisa de levantamento, pesquisa com survey, estudo de caso, pesquisa participante, pesquisa-ação, pesquisa etnográfica, pesquisa etnometodológica.

O presente trabalho foi realizado com base em instrumentos de pesquisas descritiva e exploratória, com o intuito, primeiramente, de explorar uma realidade e então descrevê-la sem interferências ou julgamento de cunho pessoal e estabelecer relações entre variáveis. Por sua vez, o trabalho foi dividido em duas etapas, com métodos de ordem quantitativa e qualitativa, inspirada nas premissas de Richardson (1989), que afirmam que o trabalho de pesquisa deve ser planejado e executado de acordo com as normas requeridas por cada método de investigação do estudo.

A escolha do método qualitativo se deu, devido a pouca informação sobre a comunidade a ser estudada. Assim, verificamos que os resultados de uma abordagem podem ser mais bem interpretados com uma segunda fonte de dados. Nesse caso a exploração da metodologia qualitativa foi importante também para ser utilizada antes dos métodos quantitativos. Nesta etapa, realizamos uma pesquisa de campo com características de observações simples para complementar a fase quantitativa. Com isso, além de levantar mais informações sobre o fenômeno também queríamos entender a comunidade.

O método quantitativo por sua vez foi escolhido para a segunda etapa da pesquisa para mensurar dados referentes ao conjunto Cidade Sorriso II, com o objetivo de verificar hipóteses estatisticamente através da coleta de dados quantificáveis. Assim, o tipo de pesquisa escolhida para ser realizada nesta etapa do trabalho foi uma pesquisa probabilística de ordem quantitativa de amostra aleatória simples, cuja população-alvo foi à própria comunidade. Essa pesquisa foi realizada por meio de um questionário estruturado semiaberto.

4.2.1 Pesquisa qualitativa

Inicialmente, a primeira etapa do trabalho consistiu em uma pesquisa bibliográfica através da coleta de informações formais sobre o bairro estudado do Benedito Bentes.

Segundo Stumpf (2012), a pesquisa bibliográfica “é o planejamento global inicial de qualquer trabalho de pesquisa que vai desde a identificação, localização e obtenção da bibliografia pertinente sobre o assunto”.

Também foi realizado um levantamento de dados do tipo exploratório nos portais de notícias de Alagoas e sites institucionais como a Gazetaweb, TNH, G1 Alagoas, site da prefeitura de Maceió e site do governo federal, para colher informações sobre a inauguração do conjunto habitacional em estudo, o número de domicílios, os meios financiadores das casas do conjunto habitacional Cidade Sorriso II e todas as referências possíveis sobre a comunidade, que pudesse nos ajudar a entender de maneira inicial a história do conjunto.

Durante a pesquisa, encontramos várias informações sobre o bairro o qual pertence o conjunto habitacional, foram poucas as informações que pudemos colher. Devido a esta escassez de referências, foi decidido ir a campo para poder de fato conhecer a comunidade como um todo. Realizar um levantamento do maior número de informações possíveis, contribuiria para a pesquisa.

Para entrarmos na comunidade e poder viabilizar nosso estudo através da pesquisa, foi observado que seria necessário inicialmente entrar em contato com a associação dos moradores para ser apresentado toda a proposta do estudo e da pesquisa que seria realizada na comunidade, para assim, colhermos mais informações. Segundo Rosseti (2007, p. 254), ao explicar sobre o primeiro contato com as comunidades locais diz que “o mais importante é descobrir aqueles que são efetivamente ouvidos pela comunidade e conhecem mais de perto as suas necessidades”. Assim, esta iniciativa se deu, pois a associação é a representação da comunidade e consideramos que esta seria nossa porta de entrada para iniciar o trabalho no conjunto.

Realizamos um contato com um morador do conjunto que foi estreitando o nosso relacionamento com o representante da associação. Após algum tempo de negociação e comunicação por telefone agendamos a visita a comunidade e fomos até na sede da Associação dos Moradores da Comunidade Cidade Sorriso II (ASMACCS II), com o líder comunitário Marcos Galvão.

O presidente da ASMACCS II nos mostrou todos os dados oficiais que ele possuía, no qual obtivemos várias informações sobre o início do conjunto, algumas características da comunidade, o número total de domicílios, os principais pontos do conjunto e os relatos do

cotidiano da comunidade. Assim, segundo Richardson (2008, p. 90), “a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados”. O representante também relatou como era o dia a dia da comunidade, quais as dificuldades cotidianas.

Antes de nos inserir a comunidade, imaginávamos que as associações eram estruturadas e possuíam profissionais ou pessoas da comunidade que realizasse o gerenciamento das necessidades da associação, entretanto percebemos que muitos problemas decorrem devido a falta de profissionais especializados para ajudar na manutenção do sistema comunitário, principalmente nos processos comunicacionais dentro do conjunto.

A partir da conversa com o representante da comunidade, tivemos abertura iniciar nossa pesquisa de campo e observar todos os aspectos na comunidade que seriam importantes para o estudo a ser desenvolvido. Nesta etapa da pesquisa, tivemos a caneta, o papel e a memória para poder ter experiência em um novo ambiente e observá-la.

Sobre a importância da observação, Gil (2008) argumenta que a observação pode ser utilizada conjugada a outras técnicas de pesquisa ou de forma exclusiva para a obtenção de dados. O autor ainda divide a atividade da observação em três categorias: a) observação simples, b) observação participante, c) observação sistemática. Assim, na observação simples o pesquisador vai de forma espontânea para verificar o cotidiano de uma comunidade. Para Gil (2008), como não existem regras fixas do que se deve observar, há itens importantes de serem considerados como: a) os sujeitos, b) o cenário e c) o comportamento social.

Já a observação participante é muito utilizada por antropólogos. Ela é realizada quando o pesquisador se insere a comunidade para ter uma participação efetiva. Outros autores discutem sobre esse método de observação como Lakatos e Marconi (2003, p. 194), que afirmam que o pesquisador na observação participante “incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste”. Em outras palavras, pode-se dizer que neste método é preciso que o participante esteja disposto a viver um pouco do que a comunidade estudada vive, em sua forma mais profunda.

A observação sistemática deve ser estruturada, pois nela se tem controle, planejamento e realização em um ambiente onde o pesquisador tem controle da situação. Gil (2008)

comenta que este tipo de observação pode ser realizado tanto em laboratório (em ambientes artificiais) ou em campo (ambientes reais).

Desta forma, nesta pesquisa em questão, podemos afirmar que inicialmente adotamos uma forma de pesquisa através da observação simples, pois queríamos de fato, observar e conhecer um pouco do funcionamento do conjunto, visto que tínhamos poucas informações e o ambiente era desconhecido para a pesquisadora. Após levantarmos informações importantes, voltamos à comunidade para uma observação sistemática, na qual observamos alguns aspectos significativos a se aprofundar dentro da comunidade.

Em campo tivemos a oportunidade de poder andar pelo conjunto e conversar com alguns moradores, observar os comportamentos que contribuíram para cada significado. Sobre esta forma de coleta de dados Travancas (2012, p. 103) afirma que o cientista social “[...]. Deve observar e saber que também está sendo observado e que o simples fato de estar presente pode alterar a rotina do grupo ou o desenrolar de um ritual”. Cada levantamento nesta fase da pesquisa nos deu suporte para o entendimento do contexto local.

Conhecer a o Conjunto Cidade Sorriso II contribuiu para levantar mais informações sobre a comunidade e compreender como se dava o cotidiano dos indivíduos do conjunto habitacional. Ao iniciar a produção da pesquisa, por algumas vezes tínhamos dúvidas se seríamos bem recebidos. Observamos que houve um pouco de estranhamento por parte dos moradores no início do trabalho, mas esta desconfiança foi cessando dia após dia. Frequentando assiduamente a comunidade, a população começou a entender a importância da participação deles e foram ficando mais a vontade e demonstrando interesse em expor as realidades individuais. Logo, entendendo o objetivo do trabalho e sua importância, todos do conjunto começaram a nos receber de forma solícita.

Todos os dias que foram realizados as entrevistas nos domicílios, fomos muito bem recebidos por todas as famílias. A comunidade foi participativa e muitos moradores davam ideias para alguns problemas locais da comunidade, ou até dava o seu ponto de vista referente a algum aspecto do conjunto Cidade Sorriso II.

Todo o contato e assuntos falados contribuíram para a experiência em campo a perceber de forma mais clara a interação e pontos de vistas dos diversos moradores da comunidade. Segundo Gil (2008, p. 57), “no estudo de campo estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação de seus

componentes”. Desta forma, a pesquisadora teve muito cuidado para não perder os aspectos importantes do cotidiano dos moradores do conjunto.

Muitas ocasiões nas quais se falava sobre os objetivos das pesquisas que seriam realizadas no conjunto, alguns só se sentiam motivados em opinar ou expressar alguma opinião quando viam outro morador participando. Por vezes eles esperavam outra pessoa participar para se sentir seguros para expressar as ideias.

Contatamos que as pessoas do conjunto têm um relacionamento próximo. A nossa percepção foi a de que, na comunidade Cidade Sorriso II, todos conheciam todos, ou pelo menos quase todos. Esta interação não era apenas de moradores da mesma rua, mas a de algum sujeito de determinada quadra, conhecia outro de uma quadra mais distante. Eles tinham informações sobre quantos filhos determinada pessoa tinha, onde e como trabalhava e que horas chegava em casa, informações detalhadas. Esta observação foi perceptível durante alguns comentários deles e de vizinhos que encontrávamos nas portas dos domicílios.

Mesmo estando em um período onde todos se escondem cada vez mais e se “fecham” uns para os outros dentro de suas individualidades, a grande aproximação das pessoas que moravam no local nos chamou bastante atenção. Assim, observamos que este tipo de interação é característico de determinados grupos que se situam em regiões periféricas de nossa sociedade. O que pudemos perceber é que essa aproximação também se dava, pois as relações de parentesco eram comuns na comunidade, muitas famílias tinham alguns parentes que moravam no mesmo conjunto ou muito próximos. Encontrávamos mães que foram contempladas com a casa no conjunto e comprava ou alugava outra casa nas proximidades para os filhos.

Outra interpretação foi a de que dependendo do horário do dia, a movimentação no conjunto oscilava. Pelo dia iniciávamos nossa caminhada somente após as 9h da manhã, visto que normalmente antes disso muitas casas se mantinham fechadas. Os turnos da manhã eram sempre mais calmos, às vezes por que muitos já tinham saído para trabalhar no horário que iniciávamos as visitas.

À tarde, em torno das 16h e 17h, frequentemente encontrávamos um grande número de moradores nas suas portas. Consideramos que este turno era um horário para encontro entre vizinhos. O período era o mais movimentado no conjunto, visto que também neste intervalo as crianças estavam largando da escola e muitas pessoas já começavam a retornar do

trabalho até as suas casas. Devido a maior movimentação, a parte da tarde era período onde mais conseguíamos fazer observações dos moradores interagindo entre eles.

O conjunto também possui algumas igrejas protestantes (mesmo sendo um conjunto pequeno), como não íamos ao período da noite muitas vezes estas estavam fechadas, mas na parte da tarde ou até algumas vezes pela manhã estes locais funcionavam. Observamos que muitos da comunidade eram frequentadores assíduos destes ambientes. Segundo Rodrigues (2012) apud Cesar (1998), “[...]. No plano demográfico, a pesquisa do instituto Novo Nascimento revelou que as igrejas renovadas e pentecostais têm públicos pertencentes às camadas populares da sociedade. Entre os pentecostais estão os com menor taxa de escolaridade”.

Outro ponto interessante foi a quantidade de casas que tinha uma “venda” ou “vendinha”. Este nome era dado para as casas das pessoas que possuíam um tipo de ponto comercial, pois muitos eram pontos informais. Nestes lugares, comercializam-se guloseimas, flau¹⁰, pipoca, refrigerante, bebidas alcoólicas e diversos itens para consumo. Os donos das casas normalmente improvisam estes ambientes nas portas de seus domicílios (como nas calçadas) ou dentro de algum cômodo. Normalmente nas portas dos domicílios há uma placa ou fachada para divulgar o serviço. Assim, observou-se que muitos tinham apenas aquela atividade para sustento financeiro ou para a complementação da renda da família.

Para lidar com a falta de recursos financeiros, os indivíduos têm a necessidade de desenvolver alternativas para o sustento. Estes métodos do comércio informal destacado anteriormente dentro das comunidades periféricas e reproduzidos por muitas famílias é uma forma de combate à pobreza, desemprego e vida precária.

Também em nossas observações foi possível verificar que o conjunto Cidade Sorriso. Já está tendo um crescimento populacional, devido às comunidades que estão se formando no entorno do conjunto informalmente, como é o caso do loteamento Brisa e Guimaram, que já comporta várias famílias. Desta forma, Gomes (2018) ao falar sobre o crescimento territorial em grande escala no território de Alagoas, argumenta que:

Deve mencionar-se que todo movimento de crescimento territorial e populacional implica em mudanças na estruturação das relações sociais. Em primeiro lugar, porque as mutações produzidas ao longo de largos períodos resultam em profundas transformações dos modos de vida, dos valores, dos

¹⁰ Espécie de sorvete congelado dentro de um pequeno saco plástico. O nome flau é comum no estado de Alagoas e pode variar de acordo com a região.

sistemas normativos que, grosso modo, enquadram e orientam atividades sociais em determinado contexto e em determinada época. Em segundo lugar, porque a composição social de uma população não é homogênea em termos de afinidades, de formação socioeconômica, de valores culturais, isto é, encontra-se em escalas diferentes de desenvolvimento, de aceitação e pertencimento. Em terceiro lugar, porque as cidades vão conhecendo processos de crescimento generalizados resultantes, assim, da proliferação de bairros populares e da ocupação legal e ilegal de espaços tidos ‘vazios’. (GOMES, 2018, p. 17 grifo do autor)

Assim, podemos verificar que o conjunto habitacional Cidade Sorriso II, se insere em um bairro popular com larga expansão em todo o seu território.

Por fim, este estudo em profundidade contribuiu para a nossa pesquisa e a maior parte desta etapa do trabalho foi realizada pessoalmente, pela relevância da pesquisadora de ter tido experiência em campo no local que é objeto de estudo.

4.2.2 Pesquisa quantitativa

Esta fase foi realizada a partir da pesquisa probabilística de ordem quantitativa de amostra aleatória simples, cuja população-alvo foi à própria comunidade. O estudo foi realizado a partir do método do arrolamento.

No primeiro momento, foi necessário separar as fases da pesquisa de modo que deixasse todos os detalhes organizados, claros e que pudessem ser executados da melhor forma possível. Nesse sentido, estávamos colocando em prática uma pesquisa com etapas complexas, visto que tínhamos que seguir regras metodológicas para não prejudicar nossa pesquisa.

A pesquisa foi realizada em um período extenso entre fevereiro de 2018 a janeiro de 2019. Esse tempo se deu, pois só havia apenas uma pesquisadora em campo para colocar em prática o cronograma de pesquisa planejado. Assim, devido ao grande número de domicílios, foi necessário organizar os dias de modo que aos poucos fossem atingidos cada vez mais residências, até a sua totalidade.

Dessa forma, para contribuir aos objetivos da pesquisa quantitativa, foram definidas cinco etapas para a execução do trabalho. Na primeira, realizou-se uma coleta de dados formais e informais sobre o conjunto habitacional, população e território, na qual houve

conversas informais com moradores e o representante da associação comunitária da comunidade; na segunda, houve todo o processo criação do mapa do setor e sorteio das casas; a terceira fase houve a aplicação da entrevista piloto, onde pode ser verificado a adequação das perguntas e a interpretação dos receptores; na quarta, a aplicação da pesquisa probabilística de ordem quantitativa de amostra aleatória simples, através do método de arrolamento; na quarta houve a categorização dos dados obtidos da pesquisa aplicada em campo; a quinta etapa, foi a análise de dados.

4.2.2.1 Amostragem em pesquisa quantitativa

Os estudos realizados por amostragem são executados quando não é possível obter o número total de uma população ou o grupo que se deseja estudar. Esta impossibilidade de conseguir o todo se dá pelo número de elementos que compõe o grupo ser grande, pelos custos altos que esse método daria ou pelo tempo de pesquisa que se levaria até atingir a todos. Demorar na realização da pesquisa pode alterar as informações do início e final do trabalho. Dessa forma, verificamos que o estudo pela amostragem seria ideal para nosso trabalho.

Consideramos como amostra uma parte ou subconjunto de um determinado elemento. Para Virgillito (2010):

[...]. A amostragem é um processo de seleção das observações (medições individuais) existentes na população para formar uma ou mais amostras com a finalidade de estudar algum fenômeno de interesse do pesquisador. Entre as características que poderão ser estudadas, encontramos: a média da população, a sua variância, seu desvio-padrão e a proporção populacional que possui a mesma característica da proporção revelada pela amostra. (VIRGILLITO, 2010, p. 88)

Produzir amostras de forma errada pode comprometer a validade do processo científico da pesquisa, prejudicando o trabalho das pessoas que precisam das informações para tomar decisões em relação ao que se foi estudado. Assim é necessário que no processo de amostragem, estas sejam projetadas da melhor forma possível. Para Gil (2008, p. 90) “[...]. A amostragem se fundamenta em leis estatísticas que lhe conferem fundamentação científica: a lei dos grandes números, a lei da regularidade estatística, a lei da inércia dos grandes números e a lei da permanência dos pequenos números”. O autor ainda argumenta que:

A lei dos grandes números afirma que, se numa prova a probabilidade de um evento é p , e se este se repete grande número de vezes, a relação entre as vezes que se produz o sucesso e a quantidade total de provas ou seja f , tende a aproximar-se cada vez mais da probabilidade p . Ou, em outras palavras, se o número de provas é suficientemente grande, torna-se altamente improvável que a diferença entre f e p seja significativa. A lei da regularidade estatística indica que um conjunto de n unidades tomadas ao acaso de um conjunto n terá provavelmente as características do grupo maior. A lei da inércia dos grandes números assegura que, na maioria dos fenômenos, quando uma parte varia numa direção, provável que a parte igual do mesmo grupo varie em direção oposta. A lei da permanência dos pequenos números diz que, se uma amostra suficientemente numerosa é representativa da população, uma segunda amostra de igual magnitude deverá ser semelhante à primeira. Assim, se na primeira amostra são encontrados poucos indivíduos com características raras, é de se esperar que na segunda sejam encontrados em igual proporção. (GIL, 2008, p. 90)

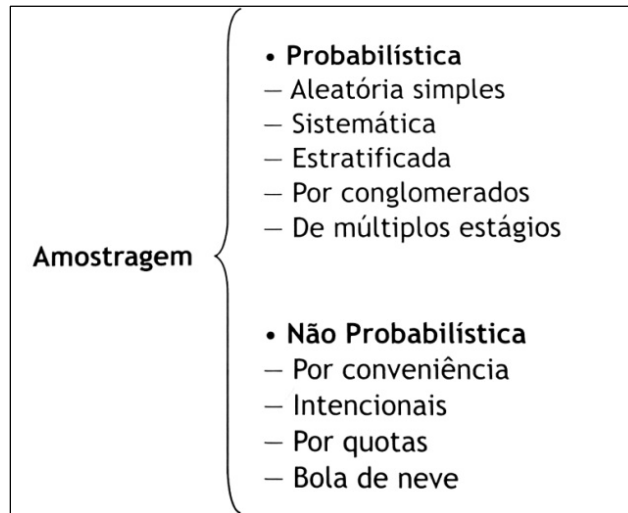
Segundo Malhotra (2001), o estudo da amostragem normalmente é utilizado em pesquisas sociais, devido ao universo de elementos grandes. As amostras são utilizadas nas pesquisas designadas como levantamento ou experimento e não há como um pesquisador justificar a seleção de uma amostra sem recorrer aos princípios de pesquisa.

A amostragem na pesquisa científica é utilizada devido aos diferentes números de elementos diversos. É claro, que se todos os elementos possuísem a mesmas características ou fossem idênticos, não seria necessário selecionar uma amostra, pois, baseado em apenas um dos elementos seria possível caracterizar a sua totalidade.

Assim, a amostragem é dividida por duas técnicas, são elas: a amostragem probabilística e amostragem não probabilística. Na primeira não há a possibilidade de haver variáveis que não pertençam ao universo estudado, para Malhotra (2001, p. 305) “na amostragem probabilística, as unidades amostrais são escolhidas por acaso. É possível especificar cada amostra potencial de determinado tamanho que pode ser extraída da população, assim como a probabilidade de selecionar cada amostra”. Já a amostragem não probabilística não segue um modelo aleatório e há a escolha de determinados elementos da amostra. Diferente da técnica probabilística as unidades não são escolhidas ao acaso. Segundo Virgillito (2010) é feita uma manipulação da população e extraem-se dela somente os elementos com uma ou mais características.

No contexto das amostras probabilísticas e não probabilísticas existem diferentes possibilidades para que elas sejam estabelecidas e Virgillito (2010), apresenta os tipos mais comuns de amostragem, ilustrada abaixo:

Figura 7 – Classificação das técnicas de amostragem



Fonte: Virgillito (org), 2010¹¹

No universo da técnica da amostragem probabilística está a amostragem aleatória simples e ela é caracterizada por todos os elementos do universo amostral ter a mesma probabilidade de serem selecionados para a amostra. Segundo Malhotra (2001), o termo da amostragem aleatória simples também é conhecido em inglês como *Simple Random Sampling* (SRS) e possui muitas características convenientes. Os resultados amostrais podem ser projetados para a população-alvo, em outras, palavras este método de amostragem, por exemplo, dá a possibilidade de todos os elementos participarem. A escolha destes elementos pode ser realizada de forma automatizada por meio de computadores.

Já na amostragem sistemática, pode-se falar que há algum aspecto ou critério que determinará os elementos escolhidos para compor a amostra. Segundo Gil (2008, p. 92), a amostragem sistemática “é uma variação da amostragem aleatória simples. Sua aplicação requer que a população seja ordenada de modo tal que cada um de seus elementos possa ser unicamente identificado pela posição”.

Na amostra estratificada, há uma verificação específica de determinados elementos que existem dentro dos estratos de pesquisa. Um exemplo é se em uma pesquisa social dentro de uma organização, têm-se a necessidade de verificar a satisfação dos públicos internos (que se subdivide em vários grupos) a fim de verificar os níveis desses diferentes grupos. É quando se filtra determinada informação dentro da amostra.

¹¹ VIRGILLITO, Salvatore (org). Pesquisa de marketing. Ed. Saraiva, 2010.

Assim, quando se tem um grande número de elementos que se têm a dificuldade de identifica-los utiliza-se a amostragem por conglomerados. Neste método há a seleção de amostra de quarteirão, grupos, edifícios, sítios, fazendas, organizações, etc, que são considerados conglomerados. Comparando ambas é que na amostragem por conglomerados escolhe-se apenas uma amostra de subpopulações (conglomerados) e tem o objetivo de aumentar a eficiência diminuindo os custos, enquanto na estratificada todas as subpopulações (estratos) são selecionados para a amostragem posterior e tem o objetivo de aumentar a precisão.

Por fim, finalizando os principais métodos de amostragem probabilística, encontra-se a amostragem de múltiplos estágios, que pode ser utilizado para atender aos estudos que se compõe de elementos que podem ser distribuídos em diversos estágios. Para este método, Gil (2008), nomeia de amostragem por etapas. Ambos se diferem em questão de termo, mas tem o mesmo objetivo. Sobre esta amostragem Virgillito (2010), argumenta:

Parte-se de amostras por conglomerados, por exemplo, se a pesquisa for nacional, parte-se dos conglomerados estados, que seriam construídos proporcionalmente em relação ao seu tamanho ou à sua importância econômica se a pesquisa assim o determinar. O próximo conglomerado seria o das cidades desses estados, que também é construído proporcionalmente em relação ao número de habitantes ou importância social ou econômica. O próximo seria o conglomerado dos quarteirões, igualmente construído de forma proporcional ao número de casas que possuíssem. (VIRGILLITO, 2010, p. 98)

Desta forma, é possível observar que são várias as formas que se pode adotar dentro da perspectiva da técnica probabilística. Contudo, as técnicas que se inserem na não probabilística também se mostra de forma variada (como vimos na figura 5) e se diferem em seus objetivos.

Nesta perspectiva está a amostragem por conveniência. Este é o tipo de amostragem menos rigorosa. Aqui são escolhidos os elementos que represente o universo de pesquisa. Normalmente é utilizado em estudos exploratórios, onde não se tem elevado nível de precisão. “De todas as técnicas de amostragem, a amostragem por conveniência é a que menos tempo consome e a menos dispendiosa” (MALHOTRA, 2001, p. 306). Por isso, não se utiliza o método estatístico, nesta amostragem.

A amostragem intencional também faz parte das não probabilísticas. Esta é uma forma de amostra por conveniência, pois os elementos da amostra são selecionados pelo

pesquisador, portanto, há uma intenção do pesquisador. Assim, os elementos selecionados devem atender aos critérios da pesquisa. Alguns autores dão outros nomes a este método, Malhotra (2001) conceitua de amostragem por julgamento, enquanto Gil (2008) argumenta amostragem por tipicidade ou intencional.

Outro tipo de amostragem que tem certo critério intencional é a amostragem por cotas, entretanto, são estabelecidos alguns estágios para os elementos amostrais e “o pesquisador relaciona características relevantes de controle e determina a distribuição dessas características na população-alvo. “[...]. No segundo estágio os elementos da amostra são selecionados com base em conveniência ou julgamento” (MALHOTRA, 2001, p. 307). Uma das vantagens deste método são os baixos custos financeiros que ele necessita para ser executado.

Para finalizar, os principais tipos de amostras não probabilística está a amostragem bola de neve. Segundo Virgillito (2010), esta é uma amostra direcionada normalmente a um público especializado. Normalmente quando o pesquisador tem uma lista de pessoas específicas que faça o uso de determinado produto, ele pedirá indicação de um amigo ou pessoa próxima que tenha o mesmo perfil de uso. Através deste esquema é surtido o efeito bola de neve.

Muitos institutos realizam pesquisas de credibilidade com base nestes métodos quantitativos de pesquisa. No Brasil, os principais institutos que trabalham com esse tipo de pesquisa são: Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE Inteligência), o instituto de pesquisa do Grupo Folha – Datafolha, Instituto Ipsos.

O IBOPE Inteligência costuma tradicionalmente realizar pesquisa de mídia direcionada a audiência dos meios rádio e TV. As pesquisas do instituto levam em torno de um ano para serem realizadas e eles utilizam o método de amostragem aleatório simples.

O Datafolha realiza levantamentos estatísticos sobre mídia, opinião de mercado, pesquisas eleitorais. O instituto costuma realizar pesquisa de amostra aleatória simples. Entretanto costuma realizar normalmente em suas pesquisas a unidade amostrais sendo pessoas. Segundo o site institucional do instituto, as pesquisas são realizadas por meio de questionários através da entrevista. Já as pesquisas realizadas pelo instituto Ipsos são pesquisa de mídia voltadas aos hábitos de consumo. As pesquisas são estatísticas e também se faz o

uso da amostra aleatória simples. Normalmente os estudos são realizados aproximadamente no período de um ano.

Assim, tendo como base os tipos de amostragem e os grandes institutos de pesquisa que realizam pesquisas estatísticas de grande porte, o estudo teve como base o delineamento de uma pesquisa de amostragem probabilística do tipo aleatória simples a partir do método do Manual de Arrolamento de Setores e Seleção de Domicílios do Ministério da Saúde. Tivemos como base o indicador Critério Brasil 2016 desenvolvido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP).

4.2.2.2 Desenhando a amostra da pesquisa

Para a pesquisa deste trabalho foi necessário verificar todos os aspectos importantes referentes aos processos a serem executados, principalmente à amostra da pesquisa. Devido a sua complexidade, tivemos todo o cuidado para realizar essa etapa da melhor maneira possível. Para que a amostragem não ficasse mal formulada.

Primeiramente, o nosso universo da amostragem é composto pelos domicílios do Conjunto Cidade Sorriso II e não pessoas, devido a nenhuma informação encontrada sobre índices populacionais. Em pesquisas, para o universo da amostra nem sempre consegue-se chegar ao total de população, seja unidade amostral o domicílio ou o próprio indivíduo.

Assim, baseando-nos nos 1046 domicílios existentes no conjunto, realizamos um cálculo amostral para estabelecer: o tamanho da amostra (que será o número total de pessoas a serem estudadas), nível de confiança da amostra (para verificar a porcentagem de confiança em que os respondentes responderia uma resposta em determinado intervalo) e por fim a margem de erro (que é a porcentagem que indica o nível de correspondência dos resultados da pesquisa com as opiniões dos participantes). Contudo, para estes cálculos utilizamos a calculadora virtual do site de pesquisas virtuais Survey Monkey¹².

Assim, o tamanho da amostra ficou estabelecido em 122 domicílios, com grau de confiança de 90% e uma margem de erro de 7%. Entretanto, verificamos que seria necessário abordar mais 8 domicílios para seguir as regras estabelecidas da pesquisa através do método

¹² Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

do arrolamento e o universo amostral foi alterado para 130 domicílios. Mantivemos esse número maior e necessário de abordagem, pois, percebemos que aumentar a amostra, não prejudicaria nossos resultados, mas que deixaria o nosso trabalho mais robusto, devido a maior quantidade de pessoas alcançadas e contribuindo para uma melhor precisão ou aproximação dos resultados da pesquisa.

4.3 Método do arrolamento

Para executar a pesquisa em campo e entrevistar por meio do questionário as pessoas dos domicílios, foi utilizado o método de arrolamento tal como consta no Manual de Arrolamento de Setores e Seleção dos Domicílios, realizado pelo Ministério da saúde através da Pesquisa Nacional de Demografia e Saúde da Criança e da Mulher (PNDS 2006), técnica muito aplicada em estudos probabilísticos de institutos de pesquisa.

Considerando-se tratar de uma amostragem aleatória simples, caracterizada principalmente pela possibilidade de que todas as unidades amostrais tenham iguais chances de serem entrevistadas. Assim, o método do arrolamento foi a melhor regra a ser seguida para realizar a pesquisa em campo. Este método do arrolamento é utilizado em pesquisas realizadas pelo PNDS, no manual possui toda a metodologia necessária para se realizar o trabalho, para que a eficiência do estudo seja realizada. Este método é para ser praticado em pesquisas que selecionem seus públicos de forma aleatória.

Antes de ir a campo para realizar as entrevistas, foi necessário seguir uma série de etapas. Como o estudo geográfico do conjunto, definição dos entrevistados, conhecer à área dos domicílios, as áreas selecionadas, saber como se deslocar dentro dessas delimitações e a seleção aleatória dos domicílios a serem arrolados.

4.3.1 Mapa do setor e linhas imaginárias

Segundo o PNDS (2006), para se iniciar a pesquisa a partir do método do arrolamento é necessário que se tenha um mapa do setor discriminando as linhas imaginárias. Tivemos um grande desafio, pois infelizmente não encontramos nenhuma referência bibliográfica com o mapa do conjunto, suas delimitações e informações geográficas. Desta forma para viabilizar a

pesquisa, criamos um mapa da comunidade com base nas imagens da plataforma do Google Maps.

Figura 8 – Área do Conjunto Cidade Sorriso II



Fonte: Google Maps

Ao realizar um recorte onde localiza-se o conjunto habitacional, posteriormente, delimitou-se as linhas imaginárias de todo o território geográfico da comunidade, que possui as casas que pertencem ao conjunto, conforme figura 7.

Figura 9 – Área delimitada do Conjunto Cidade Sorriso II



Fonte: Google Maps

Foi necessário utilizar programas de edições para realizar os processos de recorte e delimitações. Assim, com o mapa do setor construído e as linhas imaginárias delimitadas foi possível executar as etapas posteriores.

4.3.2 Definição do Setor Censitário e Marco Geodésico

O setor censitário é a área que iremos arrolar e realizar as entrevistas, por isso é importante à delimitação desta área através do marco geodésico (indicação que permite efetuar corretamente o arrolamento). Com as áreas delimitadas quantificamos os números de quarteirões existentes na comunidade. Optamos por definir os quarteirões a partir das quadras que possuem as casas. Assim, constatamos que ao total de 1046 domicílios a comunidade possui 26 quarteirões (contagem iniciada a partir do começo do conjunto até o final) que possuem em torno de 35 a 40 domicílios por quarteirão (podendo oscilar dependendo do tamanho da área).

A partir destas informações, acrescentamos alguns detalhes no mapa do setor do conjunto Cidade Sorriso II, a fim de aperfeiçoar e deixar o mesmo com mais detalhes, para nos conduzir da melhor forma durante a realização das entrevistas com a população da comunidade. Também destacamos no mapa os principais pontos de convívio social na comunidade. A seta amarela indica o marco geodésico e o local onde foram iniciadas as aplicações do questionário nos domicílios, conforme apresenta a figura 10.



Fonte: Adaptação da imagem localizada no Google Maps

4.3.3 Estratos e sorteio das casas

Após todas as etapas realizadas anteriormente, foi necessário dividir e definir os estratos de cada quarteirão do estudo e posteriormente sortear aleatoriamente os domicílios. Os estratos possibilitam que a pesquisa seja o mais aleatória possível, evitando qualquer escolha por parte do pesquisador.

Para cumprir esse princípio, é necessário possuir uma lista completa dos elementos que forma parte da população, de tal maneira que por meio de um método apropriado se possa selecionar ao acaso aqueles elementos que constituirão a amostra. Os métodos utilizados podem ir desde uso simples de dados para sorteio até as tabelas de números aleatórios criados cientificamente. (RICHADSON, 2008, p. 161-162)

Nesta pesquisa a divisão dos estratos foi realizada da seguinte forma: inicialmente cada quarteirão foi dividido em cinco estratos, onde dentro desses estratos existiam vários domicílios. Em cada estrato um domicílio seria sorteado.

O manual do arrolamento orienta que seja feita uma quantificação a partir dos números da casa e um número de casa deve ser sorteado. Assim, no dia da pesquisa de campo contamos casa por casa (do início da rua ao final) até chegar ao domicílio sorteado.

Como não tínhamos os números de todas as casas do conjunto, enumeramos cada quarteirão de 1 a 35 para, a partir disto, ser sorteado um número que corresponderia à casa sorteada. Tínhamos o intuito de ao chegar à casa sorteada e anotar o número real do domicílio, registrando na tabela, entretanto essa tarefa foi inviabilizada devido ao número de pesquisadores (só havia uma). Outro problema que inviabilizou foi que algumas casas não possuíam número na porta e muitas vezes tinha o morador ausente, dificultando a pesquisa em campo. Assim, mantivemos os números que foram aplicados aos domicílios.

O sorteio das casas foi bem simples e realizamos através de papéis separados que tinha os números de 1 a 35 e eram puxados cinco papéis embrulhados. Neles havia os números escritos e a cada número sorteado era marcado na planilha de arrolamento. Desta forma para uma melhor sistematização das informações, foi criada uma tabela para suporte durante toda a aplicação do questionário nos domicílios do conjunto Cidade Sorriso II.

Tabela 1 - Estratos e casas sorteadas do Conjunto Cidade Sorriso II

CONJUNTO CIDADE SORRISO II - BENEDITO BENTES/AL																																																	
Nº DE CASAS SORTEADAS - ARROLAMENTO																																																	
QUARTEIRÕES	ESTRATO 1							ESTRATO 2							ESTRATO 3							ESTRATO 4							ESTRATO 5							FIM													
	INICIO																																																
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
14	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
19	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
23	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														
26	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35														

Fonte: Criação da própria autora

Conforme tabela acima, as cores diferenciam os estratos de cada quarteirão, subdividindo-se em amarelo, laranja, azul, lilás e rosa. O estrato um é representado pela cor amarela; o estrato dois é representado pela cor laranja; o estrato três é representado pela cor azul; o estrato quatro representado pela cor lilás e por fim o estrato cinco é representado pela cor rosa. Cada estrato possuem sete casas onde tiveram um número sorteado, correspondente a um domicílio que foi aplicado a entrevista.

4.3.4 Coleta de dados: entrevista e questionário

O processo da coleta de dados em uma pesquisa é importante e deve ser realizada com muito cuidado e atenção através do conjunto de técnicas e procedimentos que vão ser escolhidos de acordo com a tipologia da pesquisa. É por meio desta etapa da pesquisa que se obtém as informações necessárias para os resultados do que se estuda. É na coleta de dados que normalmente se gasta mais tempo de pesquisa e se tem mais custos para execução. Assim, para Limeira in Dias (2011, p. 187-189), “a escolha das técnicas e dos procedimentos de coleta de dados deverá objetivar economia de custos e de tempo, se afetar a qualidade dos dados coletados”.

Em pesquisas quantitativas normalmente usa-se a técnica da entrevista, em que o pesquisador necessita ir a campo para colocar em prática o estudo. A autora Malhotra (2001), chama esse processo de força de campo. Desta forma é realizado todo um trabalho de treinamento e preparação aos pesquisadores que irão realizar as entrevistas.

Segundo Gil (2008, p. 109), “[...]. Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe fórmula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação”. Desta forma, podemos considerar que a entrevista é uma interação social entre o pesquisador e o pesquisado. Assim, a entrevista pode ser definida em diferentes tipos de acordo com a estruturação e podem ser classificadas em: informais, focalizadas, por pautas e formalizadas.

As pesquisas informais são mais livres de estruturação e normalmente é utilizada em pesquisa exploratória, na qual o pesquisador tem pouca informação sobre o conjunto e pretende obter uma visão geral do pesquisado. Desta forma, a interação é pautada com o foco na coleta de dados, não há uma base definida para ser seguida durante o

momento. Para o pesquisador o próprio momento já é significativo para as contribuições de suas observações.

A entrevista focalizada também possui algumas características em comum com a informal, devido à liberdade do processo. Entretanto a diferença é que nesta pesquisa não há um roteiro estruturado, mas se tem um tema ao qual não pode fugir durante a entrevista. Nestes casos o pesquisador tenta encontrar pontos próximos e distantes sobre determinado objeto de estudo.

Também podemos abordar a entrevista por pautas, que apresenta pontos que devem ser exploradas ao longo do processo de interação e apresenta um grau de estruturação. Ou seja, nesta técnica as pautas devem ser organizadas, ordenadas e deve manter relação com os objetivos da pesquisa. O pesquisador deixa os entrevistados se expressarem livremente, deixando-o à vontade para falar, mas sempre mantendo a condução para que sejam discutidos pensamentos e reflexões sobre o fenômeno estudado.

Assim, dentro do âmbito da entrevista formalizada está a entrevista estruturada, na qual há um roteiro de perguntas estipuladas e deve-se seguir a sequência padronizada. Neste tipo de entrevista não há liberdade de abordar outros temas, ou não seguir a sequência. Todo o processo deve ser realizado conforme o planejamento padrão. A análise é realizada de acordo com as respostas dos respondentes e por isso, as perguntas realizadas devem ser elaboradas com clareza e fácil entendimento. A entrevista estruturada é muito utilizada em pesquisa de mídia e consumo.

Também existe a entrevista face a face, traduzida do inglês como *face-to-face*. Pode ser realizada em locais públicos ou em um local especializado. Esta é uma técnica de entrevista direta e quantitativa, onde utiliza o questionário estruturado para levantamento de dados amostrais da pesquisa. Nesta técnica de pesquisa o entrevistador tem o controle da execução do momento

Diante do exposto, verificamos que nas técnicas de entrevistas estruturadas o questionário é o principal instrumento para atender aos objetivos da pesquisa. Com isso, o questionário precisa ser criado por perguntas sobre um determinado tema, para que seja medidos a opinião e interesses do respondente. “Outra importante função dos

questionários é a medição de variáveis individuais ou grupais. Tais questionários podem incluir perguntas unidimensionais” (RICHARDSON, 1989, p. 142-143).

Para construir o questionário não existe uma regra estabelecida de quantidades de perguntas que se deve conter, nem como as perguntas devem ser realizadas, mas é necessário conhecimento por parte do pesquisador em abordar os assuntos da melhor maneira que atinja ao seu público, respeitando-o e levantando informações que contribuam para a coleta de dados da pesquisa. Segundo Malhotra (2001, p. 275), “[...] o aperfeiçoamento de um questionário surge da criatividade de um pesquisador habilidoso”. Assim, para a elaboração do questionário é necessário que o pesquisador especifique a informação necessária, defina o tipo qual a técnica de entrevista vai utilizar, determine o conteúdo das perguntas para que o entrevistado se sinta estimulado a falar e organize a estrutura e ordem das questões.

Assim, o questionário é classificado em três categorias que abordam tipos de pergunta diferentes, são: questionário de perguntas abertas, questionário de perguntas fechadas e o questionário de perguntas semiabertas. O questionário de perguntas abertas tem por finalidade levar o entrevistado a responder com suas palavras e pensamento livremente. Nas perguntas não há alternativas fixas de respostas e exige do entrevistado, mais esforço para se expressar. Neste tipo de questionário é preciso que o entrevistador deixe seu entrevistado à vontade para se expressar espontaneamente

Os questionários também podem ser classificados em questionário de perguntas fechadas, neste instrumento as perguntas diferentemente o questionário aberto, possui alternativas fixas ou estabelecidas. “O entrevistado deve responder a alternativa que mais se ajusta às suas características, ideias ou sentimentos” (RICHARDSON, 1989, p. 143-144). Desta forma, as perguntas no questionário fechado devem ser exaustivas para que inclua todas as possibilidades de resposta e excludente para o entrevistado não ter dúvidas entre as alternativas da questão.

Portanto no questionário de perguntas fechadas, os tipos de pergunta normalmente utilizados são a de resposta única, onde o entrevistado escolhe apenas uma alternativa, normalmente entre sim ou não, certo ou errado; a de resposta de múltipla escolha onde se pode escolher mais de uma alternativa.

Já o questionário com perguntas semiabertas são elaborados com os dois tipos de pergunta. Normalmente o uso das duas formas são utilizadas para aprofundar as opiniões do entrevistador, incluindo na questão a categoria “outros”. Assim, neste tipo de pergunta o entrevistado tem um pouco mais de liberdade nas respostas, do que se ela fosse do tipo fechada.

Nos estudos sociais quando se aplica um questionário, se tem o objetivo de medir aspectos do respondente como, por exemplo, atitudes e características que se procura identificar na pesquisa. Assim as escalas comparativas são: escala nominal, escala ordinal, intervalar e de razão. E a escala de atitudes mais utilizada: escala de Likert.

Segundo Malhotra (2001, p. 237), a escala nominal “é um esquema figurativo de rotulagem em que os números servem apenas como rótulos ou etiquetas para identificar e classificar objetos”. Assim o objeto tem como referência apenas um número e o número corresponde a determinado objeto. Sobre esta escala Virgillito (2010) afirma que as únicas estatísticas possíveis de se utilizar com este método é o cálculo do número de respostas em cada categoria e o seu percentual em relação ao total geral das categorias.

Entretanto, a escala ordinal indica a posição relativa entre os objetos. Um exemplo são os torneios, onde terá a pessoa que ocupará o primeiro, segundo e terceiro lugar. Na pesquisa essa escala serve para “identificar, categorizar, e colocar ordem de preferência os objetos-alvo da pesquisa” (VIRGILITTO, 2010, p. 116). Assim a escala consegue medir a importância de determinado objeto em relação a outro. Entretanto a limitação desta escala é que ela não consegue identificar quais os aspectos que separam a importância dos objetos estudados.

Malhotra (2001, p. 237), define a escala intervalar e menciona que “as distâncias numericamente iguais na escala representam valores iguais na característica que está sendo avaliada. Uma escala intervalar não só contém toda a informação de uma escala ordinal, como também permite comparar as diferenças entre os objetos”. Neste tipo de escala os intervalos entre estes são constantes. Para Malhotra (2001), “uma **escala de razão**, tem todas as propriedades das escalas, nominal, ordinal e intervalar e, além disso, um ponto zero absoluto” (MALHOTRA, 2001, p. 24, grifo do autor). É um tipo

de escala que normalmente é usada em controle de vendas, custos e controle e objetos moveis ou fixos.

Após descrever as características das escalas comparativas, é importante também caracterizar a escala de atitude onde se destaca a escala Likert, mencionado anteriormente. É muito utilizada em pesquisa de opinião. Assim, esta é uma escala de classificação, onde os entrevistados especificam um nível de concordância ou discordância em relação à determinada afirmação. Para análise da escala, Malhotra (2001, p. 255) explica que “atribui-se a cada afirmação um score numérico, que vai de -2 a +2 ou de 1 a 5. A análise pode ser feita item por item (análise de perfil), ou então pode-se calcular um escore total (somado) para cada respondente somando-se os itens”. Assim a escala mesmo que exija mais tempo para ser completa em comparação com outras, ela é descomplicada para se criar e entender. O formato típico de perguntas desta escala é: discordo totalmente, discordo parcialmente, indiferente, concordo parcialmente e concordo totalmente.

Logo, diante de todo o panorama discutido sobre coleta de dados, entrevista e questionário definimos as formas e estrutura para a coleta de dado da pesquisa deste trabalho. Assim, nossa técnica utilizada para a coleta de dados é uma entrevista face a face com questionário estruturado com perguntas do tipo fechadas e semiabertas.

Portanto, o questionário continha 21 perguntas e sua abordagem foi estruturada em três partes, em que a primeira buscou identificar a classificação socioeconômica dos domicílios, a segunda teve o objetivo de identificar alguns aspectos do perfil da população (sexo e idade) e por fim a terceira etapa seria avaliar o nível de satisfação dos moradores em viver na comunidade, bem como sua relação e seu papel agindo em prol do conjunto.

Para a criação do questionário foi necessário utilizar os critérios da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) a partir do critério de classificação econômica Brasil 2016¹³. Este fundamento tem por objetivo oferecer uma ideia de características das divisões socioeconômicas, realizada com base nos domicílios, que nos deu base para desenvolver nossa pesquisa da melhor forma para atingir aos objetivos da pesquisa.

¹³ Disponível em: <http://www.abep.org/criterio-brasil>

Para o critério Brasil, são avaliadas certas características dos domicílios, com a existência e a quantidade de determinados bens e escolaridade. Assim é montado um sistema de pontos (figura 11), onde determinados itens corresponde a uma pontuação que pode variar de zero a sete pontos. Após o levantamento de dados e somatórios de todos os itens de acordo com a pontuação obtida, o domicílio será classificado em seis estratos socioeconômicos: A, B1, B2, C1, C2, e D-E.

Figura 11 – Sistema de ponto Critério Brasil 2016

	Quantidade				
	0	1	2	3	4 ou +
Banheiros	0	3	7	10	14
Empregados domésticos	0	3	7	10	13
Automóveis	0	3	5	8	11
Microcomputador	0	3	6	8	11
Lava louca	0	3	6	6	6
Geladeira	0	2	3	5	5
Freezer	0	2	4	6	6
Lava roupa	0	2	4	6	6
DVD	0	1	3	4	6
Micro-ondas	0	2	4	4	4
Motocicleta	0	1	3	3	3
Secadora roupa	0	2	2	2	2

Grau de instrução do chefe de família e acesso a serviços públicos

Escolaridade da pessoa de referência	
Analfabeto / Fundamental I incompleto	0
Fundamental I completo / Fundamental II incompleto	1
Fundamental II completo / Médio incompleto	2
Médio completo / Superior incompleto	4
Superior completo	7

Serviços públicos		
	Não	Sim
Água encanada	0	4
Rua pavimentada	0	2

Fonte: Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

Figura 12 – Pontuação dos estratos socioeconômicos

Classe	Pontos
A	45 - 100
B1	38 - 44
B2	29 - 37
C1	23 - 28
C2	17 - 22
D-E	0 - 16

Fonte: Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

4.3.5 População e território

Toda pesquisa científica inicia com várias definições para se colocar em prática nas etapas a ser realizado. Na pesquisa quantitativa, definir uma população em estudo é imprescindível, pois é necessário que a população seja caracterizada a fim de se saber os processos a serem realizados.

Para Silva (2011), uma população representa o conjunto cujos componentes são os objetos das estimativas e dos testes. Os trabalhos que são realizados com base em número de população são sempre mais complexos, visto que quanto maior o número de pessoas, maior a dificuldade para fazer a pesquisa.

Nos estudos quantitativos não se fala de população para se referir apenas a todos os elementos que compõe determinado grupo, mas um subconjunto de um todo. “Em termos estatísticos, uma população pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar.” (RICHARDSON, 1989, p. 104). Então se eu quiser estudar, por exemplo, a população que faz parte da comunidade do Conjunto Cidade Sorriso II, é possível eu utilizar uma amostra da população do conjunto, para compreender o todo.

A pesquisa a ser realizada nesta fase quantitativa será baseada nos números de domicílios existentes no Conjunto Cidade Sorriso II. Não será possível utilizar os números de pessoas que habitam esta comunidade, pois não encontramos em nenhum meio de informações oficiais sobre o número populacional do conjunto. Investigamos em várias bases de informações, como por exemplo, o IBGE. Encontramos apenas informações sobre a população do bairro do Benedito Bentes onde se localiza o conjunto e que não viabilizaria nosso estudo.

Os dados sobre o número de domicílios que pertencem ao Sorriso II foi localizado através de informações divulgadas pela ASMACCS II. A associação possui informações documentadas sobre o número oficial de domicílios que foi entregue pelo governo desde a inauguração do conjunto.

Assim, identificamos que o território onde se localiza o Conjunto Cidade Sorriso II possui alguns pontos principais de convívio coletivo como: o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), a creche-escola municipal, a ASMACCS II, a quadra de futebol e o terminal de ônibus. A comunidade encontra-se no bairro do Benedito Bentes, em Maceió-AL. O estudo foi direcionado aos domicílios delimitados na área de construções das casas entregues pela prefeitura e o governo federal em 2010.

4.3.6 Características do entrevistado para o arrolamento na pesquisa

Para melhor execução da pesquisa, foi necessário definir algumas características das pessoas que poderiam responder ao questionário. Nesta etapa, nos baseamos nos critérios do manual do arrolamento da PNDS¹⁴. Assim, definimos que qualquer morador com idade acima de 15 anos poderia ser entrevistado, mas que ao chegar aos domicílios fosse dada preferência aos donos da casa ou chefe de família (que é a pessoa que possui a maior renda no domicílio). Os domicílios que podem ser arrolados são todos os domicílios registrados e particulares, e tenham finalidade residencial.

Assim, segundo critérios da PNDS (2006), os domicílios que não tivessem finalidade de residência, deveriam ser substituídos, como por exemplo: casas de temporada que servem para hospedagem temporária, instituições como igreja, conventos, comércio que são lojas, padarias, hotéis, domicílios desocupados, domicílios coletivos como albergue, república de estudantes.

Caso alguma casa sorteada não estivesse com nenhum morador ou estivesse desocupada para aluguel, venda ou até fizesse parte dos domicílios que não poderiam ser arrolados, nós passaríamos a entrevista para a casa seguinte. Se caso no dia da entrevista algum morador do domicílio estivesse ausente, faríamos três tentativas de revisitas. Na quarta tentativa seguiríamos para o domicílio seguinte.

¹⁴ Disponível em: <http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/pnds/img/ManualEntrevistadora.pdf>

Uma regra que foi necessária modificar devido à necessidade da pesquisa e regras estipuladas é que só não passaríamos para a casa seguinte caso o domicílio fosse o último do estrato, nestes casos, o questionário seria aplicado à casa anterior. Os critérios estabelecidos nesta etapa devem ser seguidos criteriosamente durante a execução da pesquisa.

4.4 Pesquisa piloto

Após definir os procedimentos, materiais e técnicas que serão utilizadas na pesquisa, é necessário que se coloque em prática uma pesquisa piloto ou também o que podemos de chamar de pré-teste. Este é o momento de avaliação de todos os aspectos estabelecidos. Para Richardson (1989, p. 155), “o pré-teste não deve ser entendido apenas como uma revisão do instrumento, mas como um teste do processo de coleta e tratamento de dados”.

Então, retornamos até o Conjunto Cidade Sorriso II e realizamos o pré-teste das entrevistas com base nos questionários. A entrevista foi realizada com em torno de 20 moradores aleatórios que passavam pelas ruas do conjunto. Pois segundo Gil (2008, p. 134 grifo do autor), “o pré-teste é realizado mediante a aplicação de alguns questionários (de 10 a 20) a elementos que pertencem à população pesquisada”.

Ao iniciarmos, foi necessário anotar algumas observamos pertinentes ao questionário e os entrevistados. Percebemos que muitas pessoas não entenderam o significado de algumas expressões, comprometendo conseqüentemente, toda a interpretação da pergunta realizada. Um grande exemplo é para a pergunta de número um do questionário. A sentença era: qual a sua faixa-etária? Porém muitos não compreendiam o significado de faixa-etária, desta forma, a pergunta foi reformulada para qual a sua idade?

Observamos que em muitas perguntas mesmo que os receptores conseguissem interpretar, foi necessário simplificar o contexto para que eles se sentissem à vontade e estimulados para responder às perguntas.

O teste piloto também nos auxiliou para a questão dos dias e horários que seriam pertinentes para a entrada e saída em campo, bem como os horários que fossem

possíveis encontrar um maior número de moradores. Desta forma, foi estabelecido que os questionários, deveriam ser aplicados nos turnos da manhã e tarde, em torno das 09h até às 17h. Pois, foi observado que antes das 09h da manhã muitas pessoas estavam com a casa fechada e ficaríamos até às 17h por segurança do pesquisador e por muitos comunitários já terem aconselhado a permanecer até antes de anoitecer. Ficar durante dois turnos por dia também pôde ajudar a abordar o maior número de domicílios possíveis, pois algumas vezes, quando um morador estava ausente pela manhã, na parte da tarde normalmente já se encontrava no domicílio.

A pesquisa piloto também serviu para observamos se todos os aspectos levantados das casas, principais pontos sociais e quarteirões estavam corretos, ou se precisava de algum ajuste como na tabela do arrolamento ou no mapa do setor do conjunto da Cidade Sorriso II. Após caminharmos por toda a comunidade verificamos que os dados geográficos estavam todos condizentes com as informações levantadas anteriormente. Desta forma, estávamos após as correções e verificações necessárias, estávamos pronto para iniciar a pesquisa.

5. ANÁLISE DO CONJUNTO CIDADE SORRISO II

Após a realização da pesquisa de campo e da coleta de dados, foi necessário organizar os dados, tabular as informações e analisá-los. Na pesquisa, esta fase da análise de dados é muito importante, pois, é nesta etapa que se apresenta os resultados da pesquisa. Portanto, a análise é baseada nas respostas das perguntas com foco no objetivo do estudo.

Os dados serão nosso foco de observação para análise. Segundo Savastano et al. (2011, p. 240) “[...] dado é o conjunto de caracteres que descreve algo. É a descrição de uma realidade, de um objeto, de uma observação, de um acontecimento. Em pesquisa os dados são os registros obtidos nas questões formuladas”. De modo que, o pesquisador pode extrair várias informações através dos dados colhidos.

O procedimento técnico para organizar os dados, pode ser realizado através da tabulação. Para Marconi; Lakatos (2003, p. 167) tabulação “é a disposição dos dados em tabelas, possibilitando maior facilidade na verificação das inter-relações entre eles”. Dependendo do tamanho da pesquisa, a tabulação pode ser realizada em dois tipos:

manual ou por sistemas computadorizados. Normalmente, utiliza-se através de sistema computadorizados, devido ao tempo e a diminuição nas possibilidades de erros.

Para a realização das análises deste estudo, foi realizada a tabulação dos dados, dos questionários aplicados nos domicílios do Conjunto Cidade Sorriso II. Devido ao grande número de questionários, a tabulação foi do tipo computadorizada, através da planilha do programa Microsoft Office Excel. Os dados serão apresentados estatisticamente através do uso da porcentagem, que é o formato padrão em pesquisas estatísticas.

A primeira fase da análise de dados apresenta a composição do público do conjunto, que aborda as principais características dos indivíduos como: sexo dos entrevistados, idade, nível socioeconômico, posição domiciliar e tempo de moradia. Esses dados foram selecionados por conveniência, pois, apresentam informações para a caracterização do público.

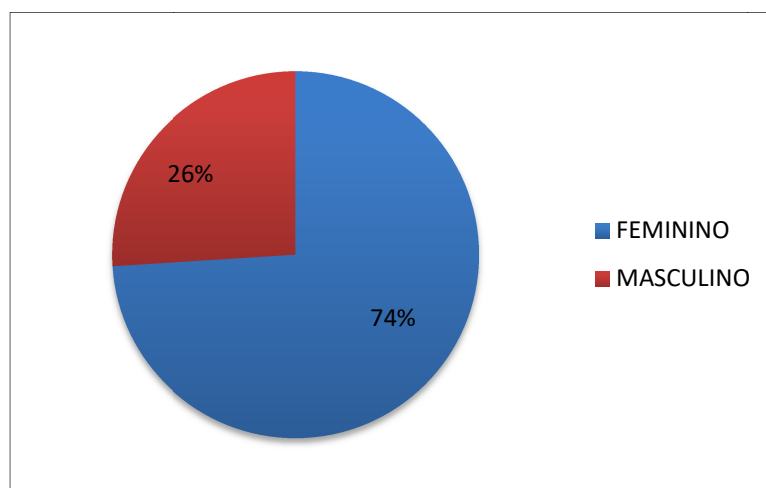
Na segunda fase, serão analisadas as opiniões referentes às áreas de convívio da comunidade e das pretensões sobre a moradia no conjunto. Nesta fase serão observadas as perspectivas do público local, baseado em suas concepções.

A terceira fase será dedicada ao processo de comunicação dos indivíduos, de modo, a verificar, como funciona o processo comunicacional dos moradores. Nesta fase será observado, os principais meios de comunicação local que eles utilizam para se manter informados e as percepções que os moradores têm sobre a ASMACCS II principalmente sobre a forma de comunicação que eles realizam.

5.1 Caracterização do público

Nos domicílios sorteados, a maior parte dos entrevistados foi composta por mulheres, embora não seja possível comprovar que o dado equivale à realidade da composição demográfica da população pesquisada. Isso se deu em virtude de não existir nenhuma informação referente aos números demográficos da população do conjunto. Então, a análise foi baseada acerca dos entrevistados dos domicílios, visto que, 74% correspondem ao sexo feminino e 26% são do sexo masculino.

Gráfico 1 – Entrevistados por sexo

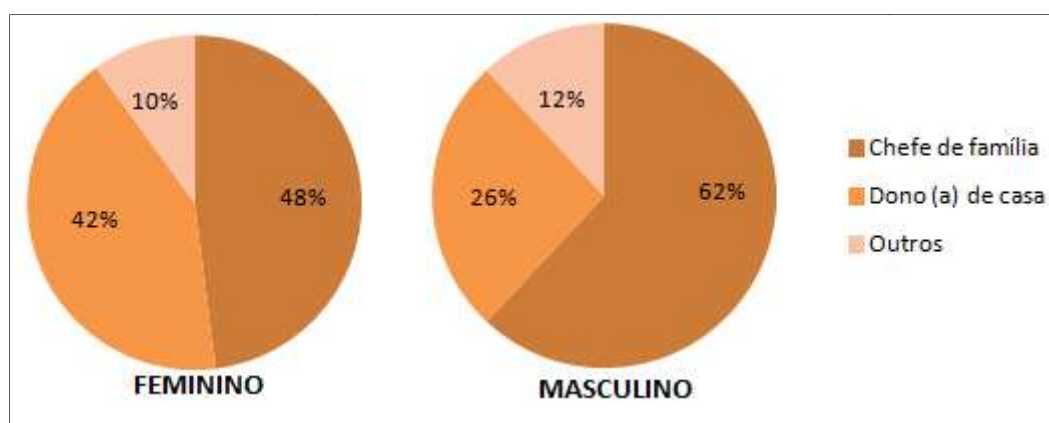


Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

As mulheres responderam mais, a nosso ver, porque os homens geralmente estavam trabalhando fora e elas estavam em casa. Ao mesmo tempo, percebemos que durante as abordagens, elas costumavam se interessar mais pelas entrevistas.

Os dados mostram o número maior de donas de casa do sexo feminino em comparação ao sexo masculino. Das mulheres entrevistadas, 42% são donas de casa. Os homens equivalem a 26%. O percentual para chefe de família é superior para os homens, com 62% e 48% para as mulheres.

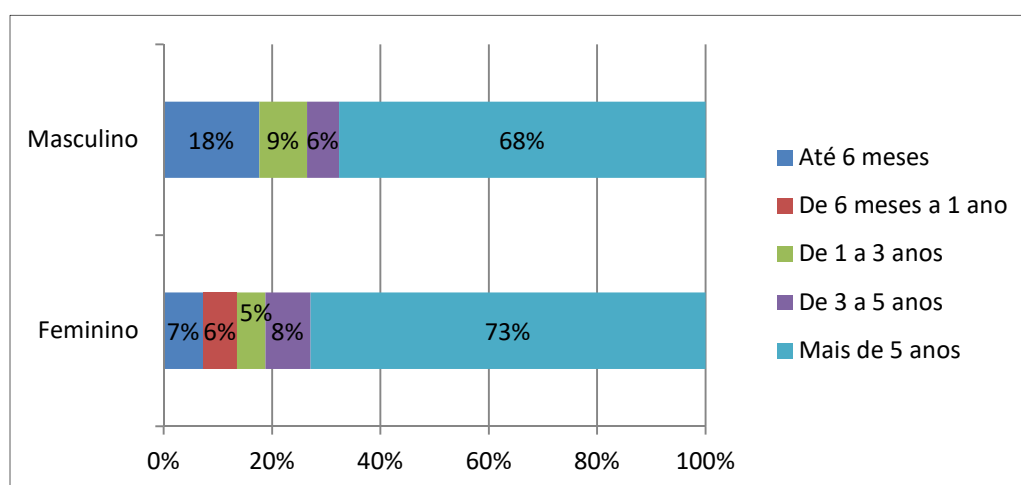
Gráfico 2 – Sexo e posição que ocupa no domicílio



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Quando se considera as variáveis de sexo e tempo de moradia dos respondentes, também verificamos que a maior parte dos entrevistados do sexo feminino e masculino era composta por moradores antigos que residiam na comunidade desde o tempo de inauguração do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II. Esse tempo era superior a cinco anos para uma parcela considerável dos moradores, especialmente para as mulheres, conforme dados abaixo (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Tempo de moradia entre o sexo masculino e feminino

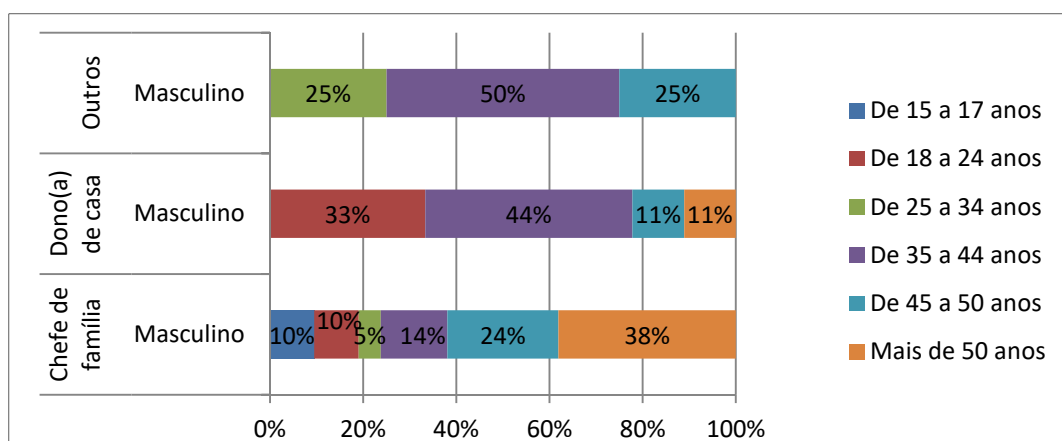


Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Dos entrevistados do sexo feminino, 73% residem no conjunto há mais de cinco anos, 8% de três a cinco anos, 7% até seis meses, 6% de seis meses a um ano e 5% de um ano a três anos. Os homens, por sua vez, apresentam dados diferentes das mulheres no tempo de moradia: 68% mais de cinco anos, 18% até seis meses, 9% de um a três anos e nenhuma classificação para a opção de seis meses a um ano.

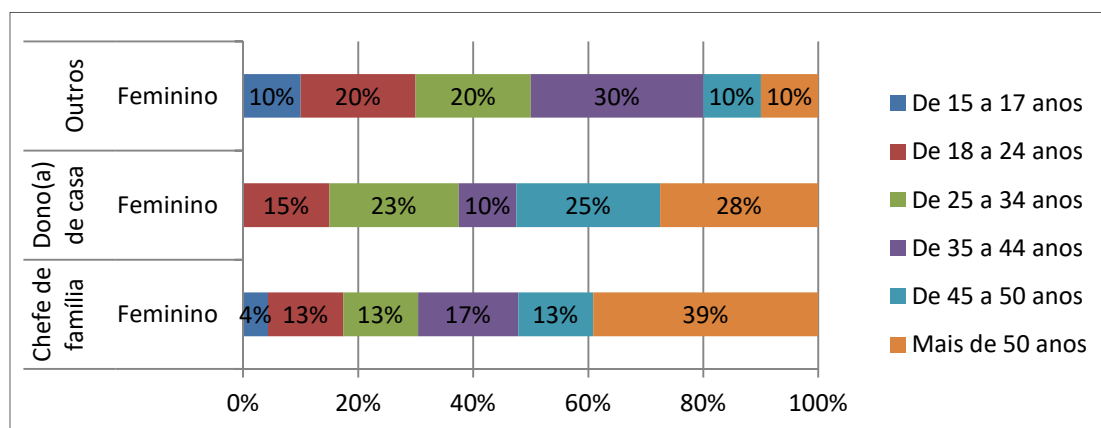
Correlacionando os dados da posição domiciliar, idade e sexo, há uma variação de idades entre o sexo masculino e feminino em relação à posição que ocupa no domicílio. O sexo feminino (Gráfico 5) apresenta maior variação de idades nas três posições domiciliares, enquanto, o sexo masculino (Gráfico 4) tem maior concentração em determinadas idades, principalmente nas posições de dono de casa e outros.

Gráfico 4 – Posição domiciliar, idade e sexo masculino



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: homens entrevistados (34)

Gráfico 5 – Posição domiciliar, idade e sexo feminino



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: mulheres entrevistadas (96)

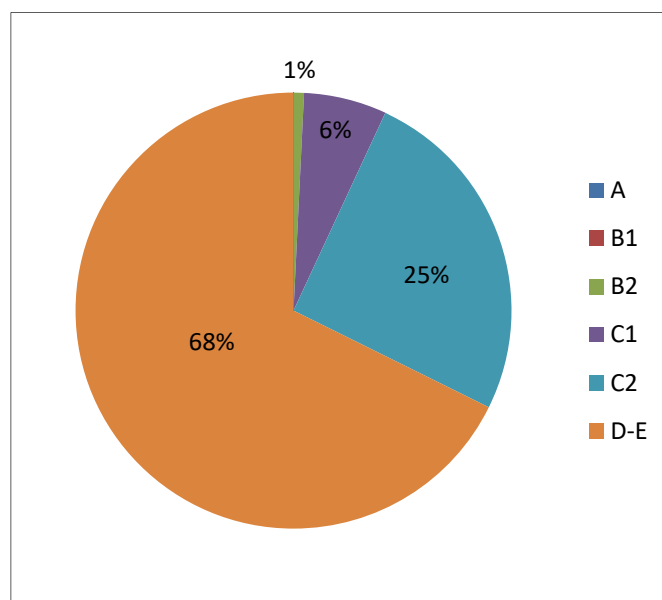
Dos homens que ocupam a posição de chefe de família, 38% têm mais de 50 anos. O percentual das mulheres nesta posição é de 39%. A faixa de idade nesta posição familiar em ambos os sexos tem idades que variam dos 15 até os 50 anos.

Das pessoas do sexo masculino, que possuem a posição de dono de casa, 44% tem de 35 a 44 anos e nesta posição domiciliar as idades variam entre 18 a 50 anos. Não houve classificação para as idades de 25 a 34 anos para o sexo masculino. Das mulheres que ocupam a posição de dona de casa, 28% possuem mais de 50 anos. A posição domiciliar para elas variam de 18 anos a mais de 50 anos.

As mulheres que ocupam outras posições no domicílio possuem as idades de 15 até mais de 50 anos. Os homens que ocupam a mesma posição possuem de 25 anos a 50 anos, de modo que, predominantemente 50% tem idade entre 35 a 44 anos.

Também verificamos a classe socioeconômica dos domicílios do conjunto. Esta informação é importante para a caracterização basilar do público. Desta forma, verificamos que nos domicílios do conjunto, 68% ocupam predominantemente as classes D-E do estrato socioeconômico. Nenhuma família integra as classes A e B1. Logo, 25% dos domicílios são da classe C2, 6% são da classe C1, 1% da classe B2.

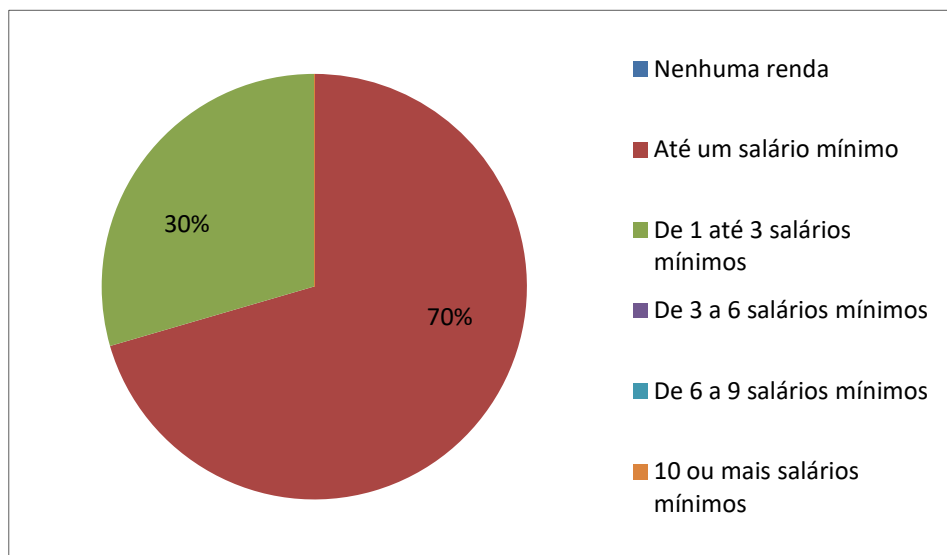
Gráfico 6 – Classe socioeconômica dos domicílios



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

No conjunto, a renda familiar domiciliar apresenta uma centralização em duas rendas, principalmente referente às famílias que vivem com um salário mínimo.

Gráfico 7 – Renda familiar dos domicílios



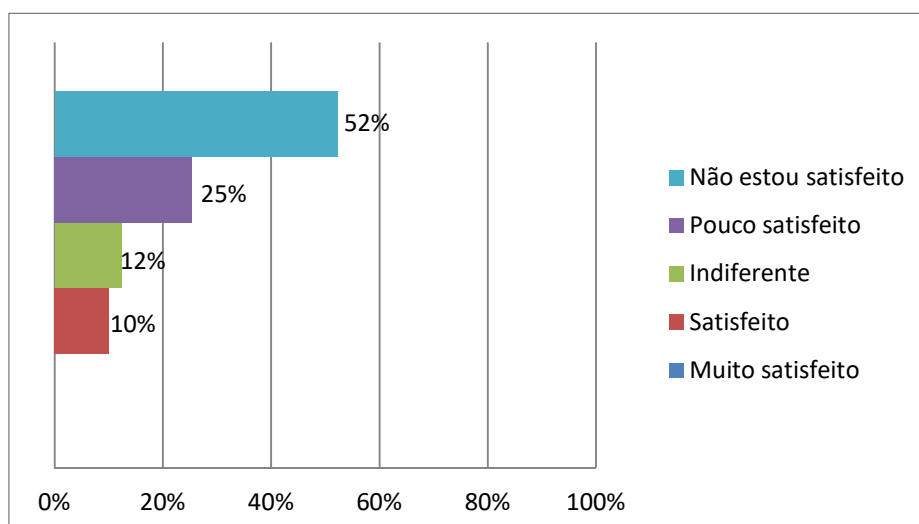
Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Conforme os dados acima, 70% das famílias vivem com até um salário mínimo (que no ano de aplicação da pesquisa estava por R\$ 954,00) e 30% das famílias se mantêm com de um até três salários mínimos. Na comunidade nenhuma família possui renda acima de três salários.

5.2 As perspectivas do público local

Com o intuito de conhecer as perspectivas da comunidade em relação aos lugares de convívio social no conjunto e a moradia, os dados mostram que 52% dos entrevistados não estão satisfeitos com as opções de lazer e apenas 10% estão satisfeitos. Os moradores que estão pouco satisfeitos são 25%. Dos entrevistados, 12% são indiferentes. Aqui, as respostas refletem assertivamente elementos presentes na estrutura do conjunto.

Gráfico 8 – Nível de satisfação em relação às opções de lazer da comunidade



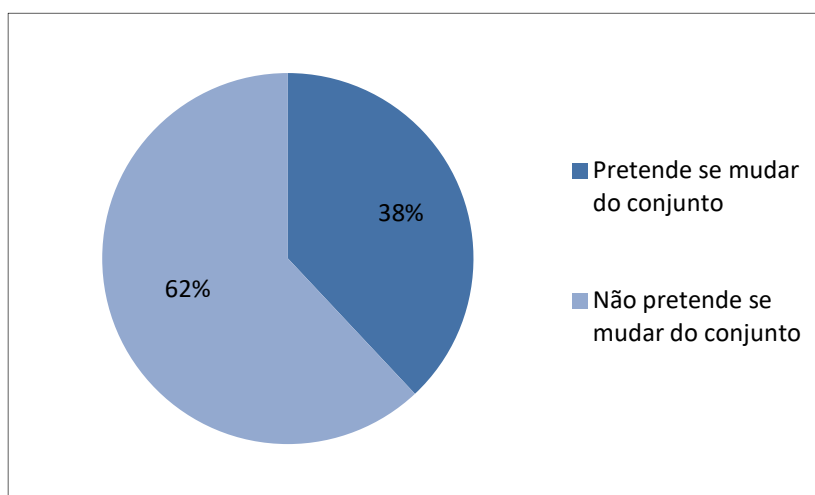
Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Verificamos que mesmo com tantos espaços vazios na comunidade, não há um local adequado para o lazer das famílias que residem. Como mencionado anteriormente, há pontos de convívio social dentro da comunidade, dentre eles encontra-se o mais conhecido: a quadra de futebol, porém, esta também se mantém através de improvisos dos próprios moradores. Não há uma estrutura adequada para a realização de esportes e as condições existentes são por trabalhos idealizados pela associação dos moradores do conjunto, para manutenção do local.

Não é somente próximo à quadra de futebol que há locais para serem construídos parquinhos e ambientes para socialização dos moradores, mas em todo o conjunto há espaços que podem ser construídos estes lugares físicos para lazer. Entretanto, devido a nenhuma intervenção do poder público, o conjunto segue com a falta de ambientes como os descritos acima.

Diante dos dados, também foi possível apurar que independente do nível de satisfação em relação às opções de lazer na comunidade, muitos moradores não querem sair do conjunto. O percentual de pessoas que não tem a pretensão de se mudar é superior ao número de pessoas que tem. Como podemos ver no gráfico abaixo, os dados indicam que há uma predominância de entrevistados em que 62% não pretendem se mudar e 38% tem pretensão de se mudar da comunidade.

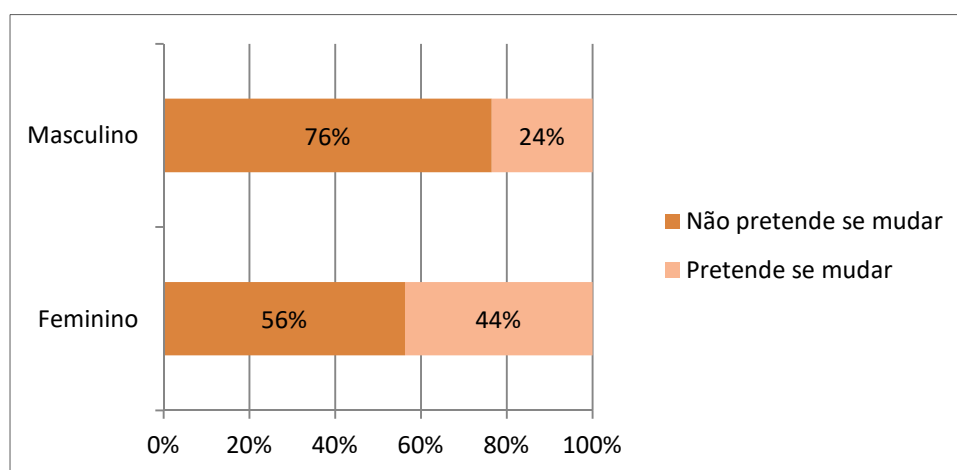
Gráfico 9 – Pretensão de se mudar do conjunto



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Analizamos os dados das opiniões acima entre os sexos masculino e feminino (Gráfico 10) e, em ambos os casos, há uma parcela considerável de entrevistados que não pretendem se mudar do conjunto, principalmente os homens. Do total, 76% dos homens e 56% das mulheres não pretendem se mudar do conjunto, enquanto, 24% dos homens e 44% das mulheres pretendem se mudar da comunidade.

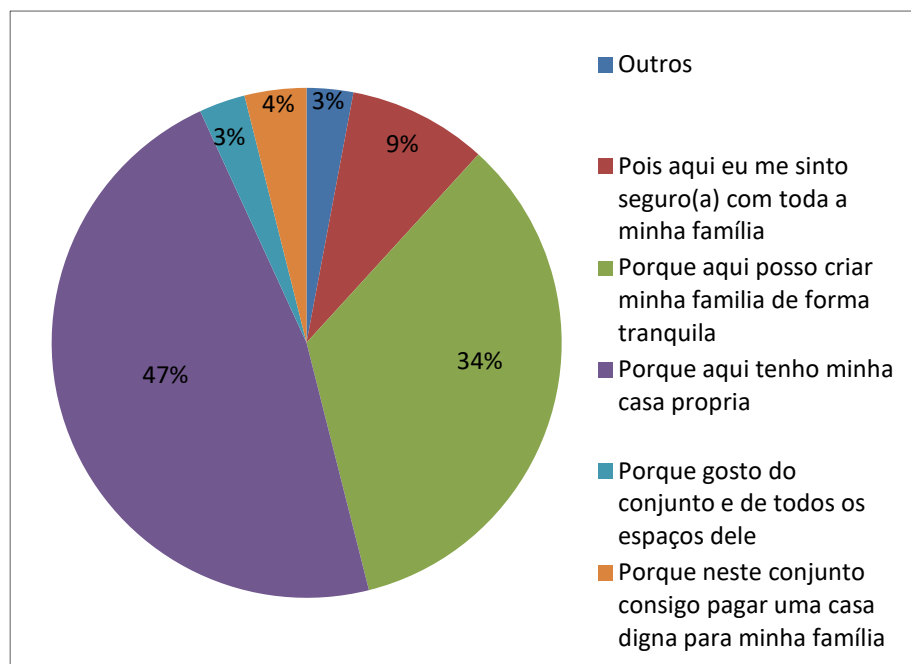
Gráfico 10 – Pretensão de se mudar ou não do conjunto entre o sexo masculino e feminino



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Muitas são as justificativas para os entrevistados que quer permanecer no conjunto. Uma parcela considerável de 47% dos respondentes tem a casa própria, elemento que os motivam a não querer sair do lugar onde se mora.

Gráfico 11 – Justificativas dos entrevistados que não pretendem se mudar

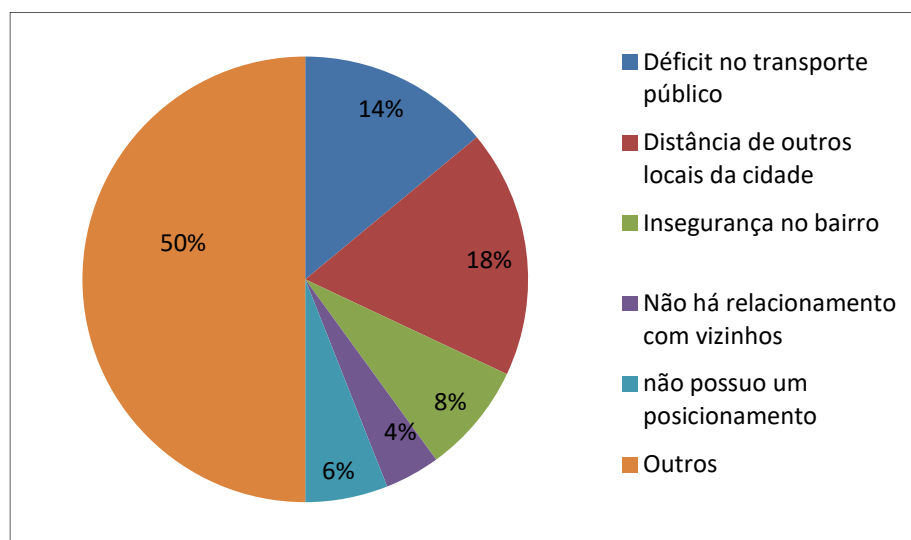


Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Outro dado que chama a atenção é que 34% dos respondentes afirmam que no conjunto podem criar a família de forma tranquila. Este dado indica que as famílias se sentem seguras no Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II, mesmo sabendo que o conjunto situa-se no bairro do Benedito Bentes, considerado como um dos mais violentos de Maceió.

Os que pretendem se deslocar para outro local de moradia (Gráfico 12), 50% dos entrevistados escolheram a opção “outros” e a segunda maior resposta foram 18% para a “distância de outros locais da cidade”, seguido por 14% de pessoas que escolheram a alternativa “déficit no transporte público”. Os menores percentuais foram de 8% para as opções “insegurança no bairro”, 6% “não possui um posicionamento” e 4% “não há relacionamento com os vizinhos”.

Gráfico 12 – Justificativas para os que pretendem se mudar



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

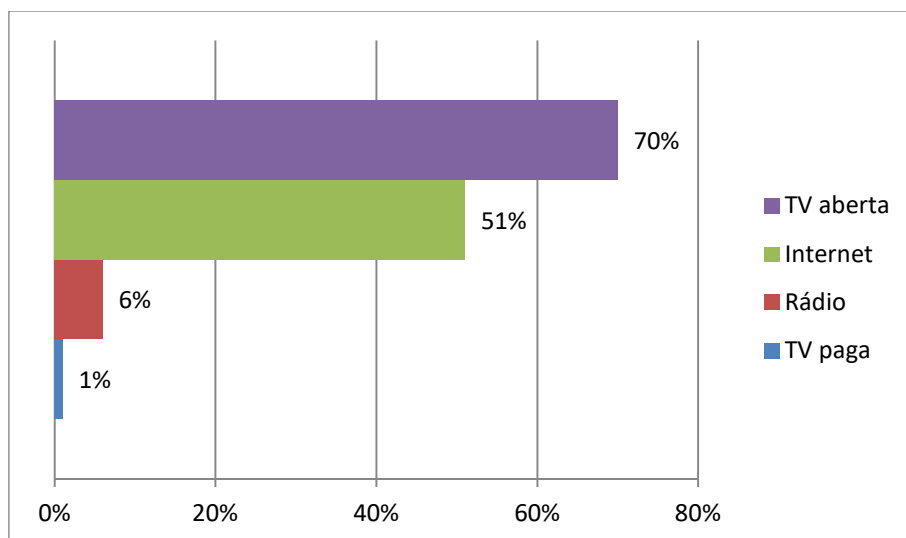
O percentual de pessoas que sentem inseguranças no bairro (8%) tem consonância com os dados (Gráfico 11) em que 34% dos entrevistados sentem tranquilidade em morar no bairro. Desta forma, a insegurança não é o motivo principal para as pessoas que desejam morar em outro lugar.

5.3 A comunicação no conjunto

Manter-se informado sobre os acontecimentos diários em todas as esferas sociais que compõe nossa sociedade - sejam eles no âmbito político, cultura, a nível nacional ou local - é importante para formar o senso crítico dos indivíduos. Para complementar a análise e ter o entendimento sobre quais são as forma e os meios utilizados para obtenção de informações sobre o conjunto Cidade Sorriso II, foi necessário anteriormente verificar quais os meios mais utilizados pelo público para obter informações.

Os dados apontam sobre o cenário para o perfil de consumo de mídia das famílias da comunidade. Duas mídias são mais consumidas pelos respondentes, 70% dos entrevistados utilizam a TV aberta para se manter informados e 51% utilizam a Internet. Os percentuais mais baixos de consumo são para a rádio com 6% e a TV paga com 1% de respostas dos respondentes.

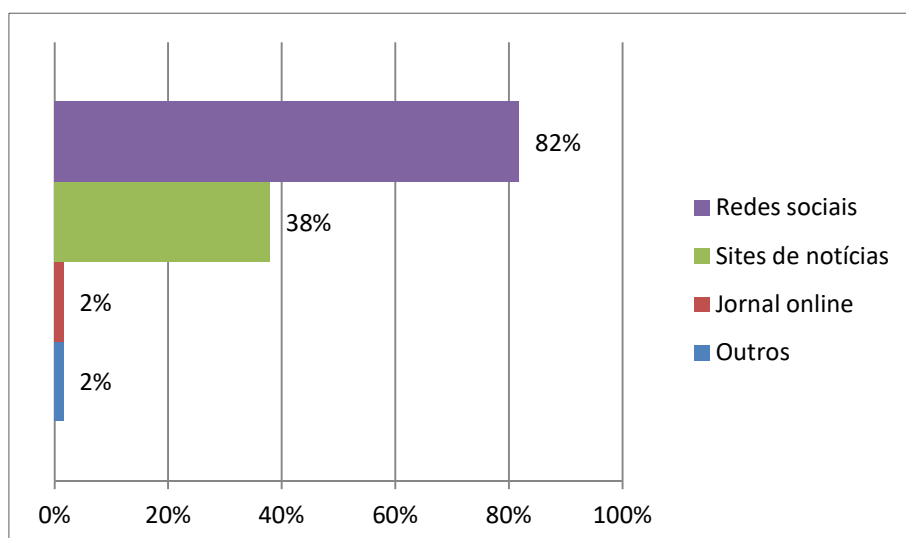
Gráfico 13 – Consumo de mídia dos moradores



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Diante disto, sabendo quais os principais meios que eles utilizam para obter informações do Brasil e do mundo, verificamos quais as plataformas são utilizadas para os entrevistados que reponderam “internet”. O dado que nos chamou atenção é que 82% dos respondentes utilizam as redes sociais como principal meio para se manter informado e 38% utiliza os sites de notícias.

Gráfico 14 – Plataformas utilizadas para quem utiliza a Internet

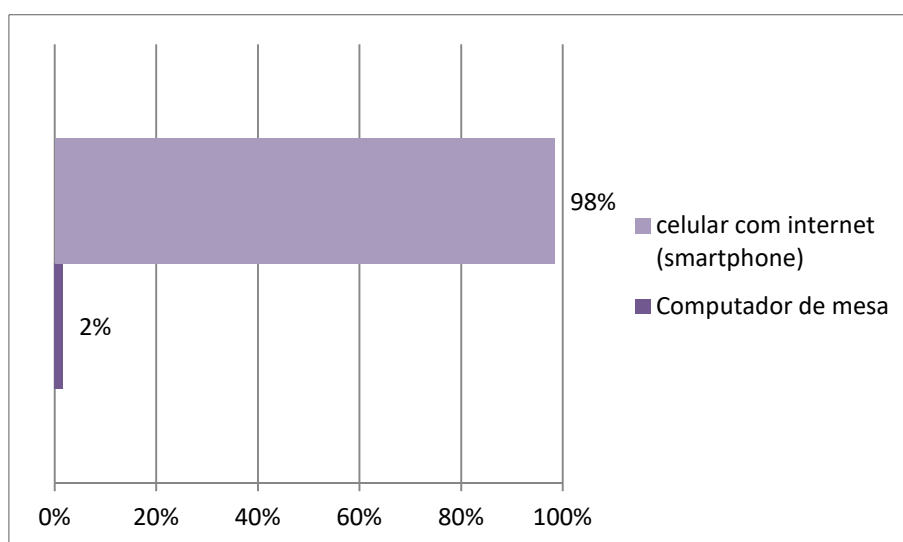


Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (81 pessoas)

Uma informação interessante sobre os dados apresentados acima é que mesmo que os jornais online tenham credibilidade, pois obtêm informações de fontes confiáveis em suas notícias veiculadas, somente 2% dos entrevistados utilizam esta plataforma para obter informações na internet.

O dispositivo mais utilizado pelos entrevistados para acessar os canais da internet é o Smartphone, por 98% dos respondentes. Mesmo com um percentual abaixo do primeiro mencionado, o outro dispositivo utilizado é o computador de mesa com 2%.

Gráfico 15 – Dispositivo utilizado para acessar internet



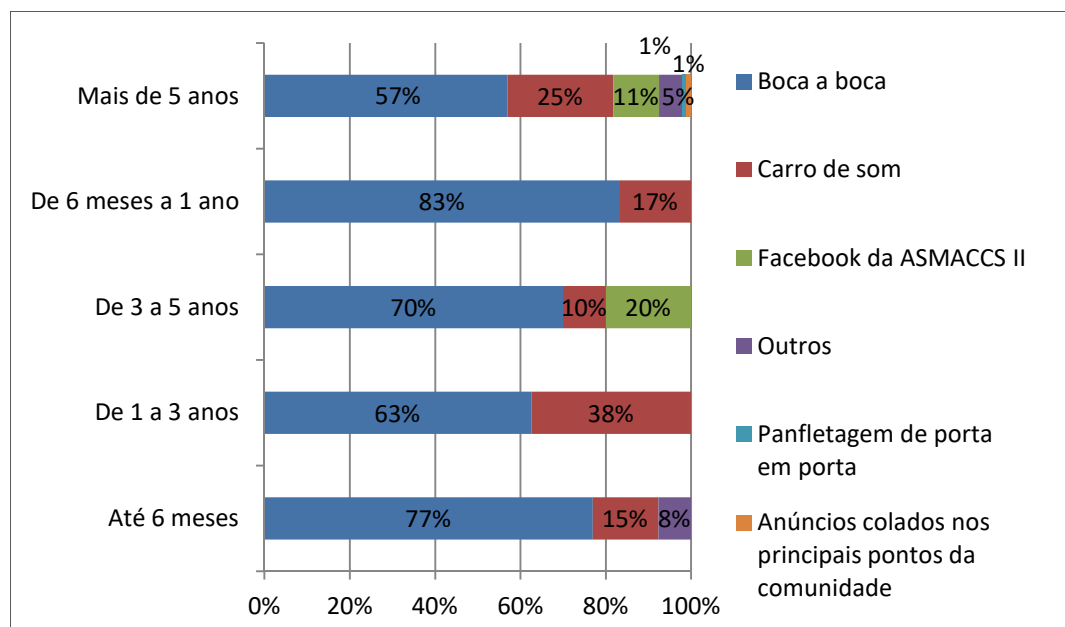
Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (81 pessoas)

Com estes dados, também verificamos que na comunidade, muitas vezes as pessoas mesmo quando não havia internet no domicílio, elas realizavam o compartilhamento da conexão com os vizinhos, era comum ver pessoas na porta para pode conectar-se na internet de outros, através do smartphone.

Sobre os meios de obtenção de informações a nível local, as variáveis entre tempo de moradia e principais meios que os entrevistados utilizam para se manter informados sobre os assuntos da comunidade, os dados indicam que no conjunto o “boca a boca” é o meio principal de obter informação local, sobretudo para os

respondentes que moram no conjunto há menos tempo, com um tempo de até seis meses.

Gráfico 16 – Principais meios de informação local e tempo de moradia



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

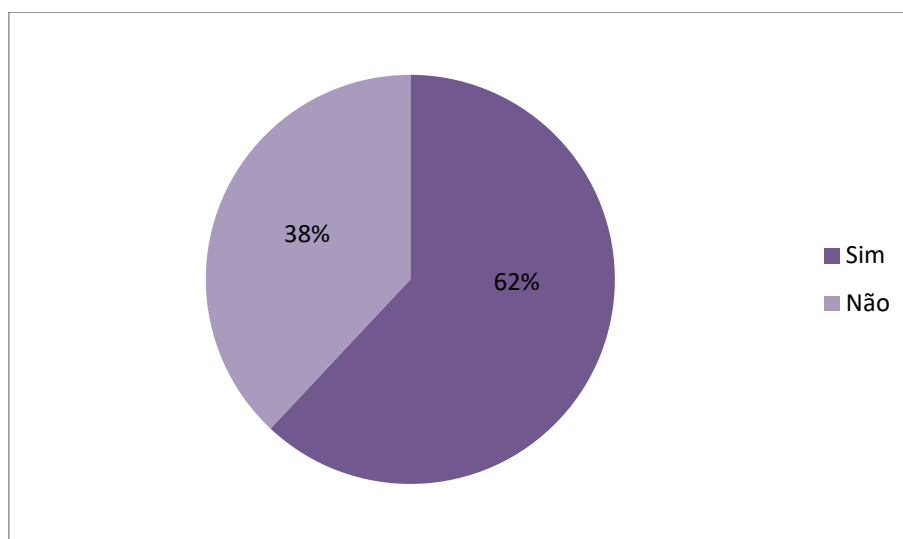
Apenas 1% dos entrevistados tem como meio de informação local os anúncios colados nos principais pontos da comunidade e 1% para a panfletagem de porta em porta. Os dados apontam que os entrevistados que mencionaram esses meios são os moradores mais antigos, que possuem mais de cinco anos de moradia no conjunto.

5.4 A comunicação entre a associação dos moradores e a comunidade

Sabendo que a comunicação entre os representantes da associação dos moradores é importante para a manutenção e andamento das atividades do conjunto, bem como a participação dos populares nas decisões do coletivo, decidimos verificar como se dá a relação comunicacional destes indivíduos, a fim de conhecer a relação social local.

No conjunto há uma predominância de moradores que conhecem os representantes da associação. Os dados indicam uma parcela significativa dos entrevistados (62%) tem conhecimento sobre os representantes da ASMACCS II, em detrimento de 38% que desconhece.

Gráfico 17 – Conhecimento sobre os representantes do conjunto

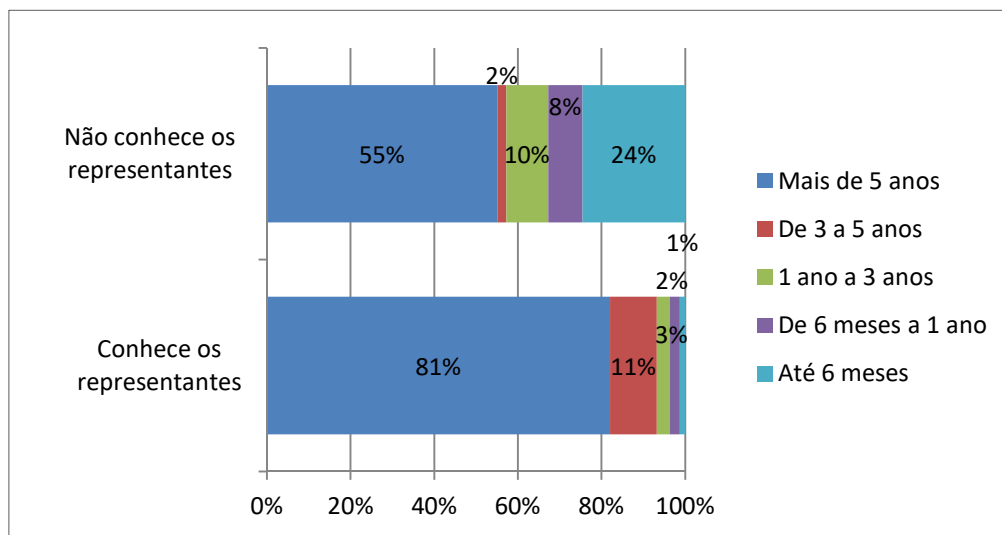


Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Com isso, é importante que a comunidade seja mais participativa e menos passiva, para poder também ir atrás de conhecimento sobre os processos e pessoas que estão à frente da associação dos moradores, independente se mora há muito ou pouco tempo no conjunto. Conhecer a liderança local é imprescindível.

A partir dos dados apresentados no gráfico 17, observa-se que os moradores mais antigos com tempo superior a cinco anos, possui uma parcela considerável de entrevistados, sobretudo para os que conhecem os representantes da associação comunitária.

Gráfico 18 – Comparação entre os moradores que conhece e não conhece os representantes da associação X Tempo de moradia

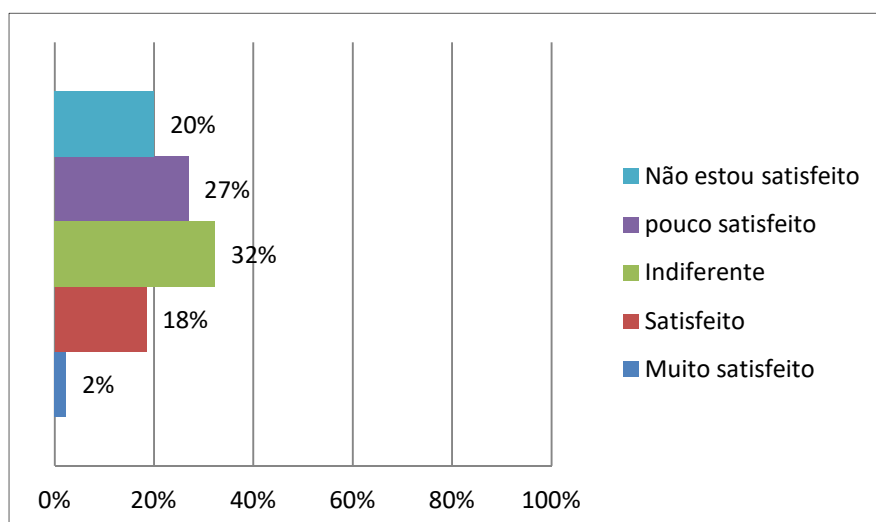


Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Outro dado que chama a atenção é que 24% dos entrevistados que não conhecem os representantes são os moradores que moram há pouco tempo no conjunto, com um tempo de até seis meses de moradia. Assim, estes dados nos mostram que ainda há uma falha considerável entre a comunicação dos representantes da associação os moradores da comunidade e que é necessário que ambos se envolvam para este processo de conhecimento.

Diante deste relacionamento entre a associação e os moradores, verificamos o nível de satisfação dos moradores em relação à comunicação utilizada pela a ASMACCS II na comunidade. E observamos que os níveis de insatisfação são maiores que os de satisfação. Com isso, 27% afirmaram que estão “pouco satisfeitos” e 20% afirmaram que “não estão satisfeitos”, em detrimento de 2% dos entrevistados que estão “muito satisfeito” e 18% para “satisfeito”. Outro dado que chama a atenção são os percentuais para os “indiferentes” que possui um número alto na pesquisa, conforme gráfico abaixo.

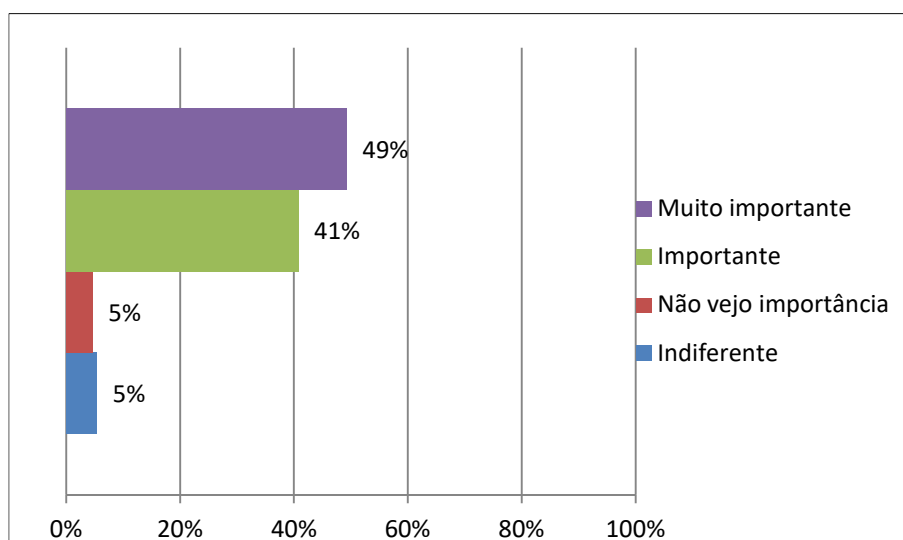
Gráfico 19 – Nível de satisfação em relação à comunicação da ASMACCS II



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Assim, baseados nos índices de satisfação, buscamos analisar o nível de importância que a comunidade considera a ASMACCS II para as conquistas da comunidade e conforme os dados, 49% dos entrevistados consideram “muito importante” e 41% afirmaram que é “importante”, a atuação da associação no conjunto Cidade Sorriso II.

Gráfico 20 – Importância da ASMACCS II para as conquistas na comunidade



Fonte: Pesquisa realizada no Conjunto Cidade Sorriso II – Fev/2018 a Jan/2019. Filtro: Total de entrevistados (130 pessoas)

Diante dos dados apresentados, podemos verificar que mesmo que os níveis de insatisfação em relação à comunicação utilizada pela associação do conjunto (gráfico 18) tenha sido consideravelmente expressiva, percebe-se que este aspecto não interfere na perspectiva dos entrevistados quanto à importância da ASMACCS II para as conquistas do conjunto.

6. CONCLUSÃO

A proposta deste trabalho consistiu em analisar a comunicação no âmbito do Conjunto Habitacional Cidade Sorriso II e compreender quais as percepções dos públicos acerca de sua comunidade. Buscou-se, da mesma forma, pensar em como o profissional de relações públicas, a partir da pesquisa em comunicação, pode contribuir ao desenvolvimento destes locais. Identificamos que diante de uma comunidade carente muitas são as demandas de caráter pessoal, financeira e estrutural e devido a isso todos devem desempenhar o seu papel de cidadão e participar ativamente nas decisões locais para que seus objetivos sejam atingidos e garantidos.

Neste estudo foi possível observar que quando o público local não possui papel ativo dentro da comunidade, o movimento de luta e melhorias para o conjunto é enfraquecido. Os indivíduos precisam compreender que mesmo diante de tantas necessidades e objetivos pessoais é preciso priorizar os objetivos em comum. Cada vez mais é necessária a participação e colaboração dos sujeitos da comunidade para buscar mais conquistas de cunho social. As condições de classe são determinantes, conforme percebemos, na forma como se desenvolvem as dinâmicas de comunicação nessa comunidade, na medida em que a própria associação local carece de recursos para expandir a comunicação e desenvolver um relacionamento mais efetivo para os processos de mudança que a população reivindica.

Devido à ausência dos órgãos públicos responsáveis pela comunidade, muitos ambientes de convívio são improvisados pelos próprios moradores, como forma de fugir da realidade precária, como é o caso da quadra de futebol e pequenas praças construídas em torno de todo o território do conjunto e tendo manutenção pela associação e os próprios moradores.

Com a amostra utilizada neste estudo foi possível identificar que mais da metade dos indivíduos do Conjunto Cidade Sorriso II se localizam em classe subalterna. Estes não podem aceitar e se conformar com esta realidade. Os setores menos favorecidos precisam ter voz ativa no nosso corpo social, pois é necessário que a distância das classes em nossa sociedade diminua para que tenhamos menos desigualdade. Assim como o incentivo de trabalhos direcionados às políticas públicas para contribuir a um processo mais igualitário.

Verificamos que o público local é conectado às plataformas digitais e está sempre em comunicação uns com os outros para manter-se informado sobre as informações e acontecimentos da comunidade. Mesmo havendo outros canais de comunicação, nesse estudo foi possível mensurar que o meio de comunicação “boca a boca” é o meio mais efetivo localmente, ou seja, os moradores sentem mais segurança e agilidade nas informações repassadas pelos indivíduos da própria comunidade, priorizando este tipo de comunicação entre eles.

É importante salientar que os indivíduos da comunidade partilham de sentimentos semelhantes em relação a sua moradia na comunidade e muitos deles mesmo vivendo em um bairro onde possui os maiores índices de violência, demonstram se sentir seguros vivendo no conjunto. Pode-se dizer que dentro do conjunto há uma troca mútua de proteção entre os respectivos moradores.

Neste trabalho foi possível identificar o quanto a comunicação é importante e deve ser eficaz para o relacionamento e manutenção de uma organização com seu público. Observamos que a ASMACCS II tem uma grande responsabilidade dentro da comunidade e que o público do conjunto considera importante o trabalho da associação para o desenvolvimento do local. Entretanto, existem alguns ruídos de comunicação que atrapalha a comunicação entre a associação e os moradores.

Os ruídos existentes na comunicação neste conjunto são devidos à falta de profissionais adequados para ajudar aos representantes da associação no planejamento comunicacional estratégico, pois os representantes são pessoas que possui outras profissões, mas que se arriscam no trabalho onde não se tem conhecimento técnico. Assim, verificou-se que a insatisfação do público com as ações da associação comunitária se dá porque ela não possui canais efetivos de comunicação. Muitas vezes enfrentam dificuldades financeiras, de pessoal e estrutural que atrapalham no desenvolvimento de programas e projetos para dentro da comunidade.

Dessa forma, com nossa pesquisa observamos que muitos do conjunto desconhecem os representantes da associação. Percebemos o quanto seria importante um profissional de relações públicas, ao menos como consultor de comunicação, para contribuir na gestão comunicacional da associação, realizando (ou ajudando a realizar) um planejamento de comunicação adequado dentro da organização do conjunto, gerindo o relacionamento entre a ASMACCS II e o público local.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Z. **Comunidade a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2003.

Benedito Bentes é o bairro mais violento da capital. Sete segundos, Maceió, 17 de Janeiro 2019. Disponível em: <[https://maceio.7segundos.com.br/noticias/2019/01/17/130451/benedito-bentes-e-o-bairro-mais-violento-dacapital.html#:~:text=O%20bairro%20do%20Benedito%20Bentes,P%C3%ABlica%20\(SSP\)%20de%20Alagoas.](https://maceio.7segundos.com.br/noticias/2019/01/17/130451/benedito-bentes-e-o-bairro-mais-violento-dacapital.html#:~:text=O%20bairro%20do%20Benedito%20Bentes,P%C3%ABlica%20(SSP)%20de%20Alagoas.)>. Acesso em: 01/02/2020.

BORDENAVE, J. E. D. **O que é participação?** 8ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BUBER, M. **Sobre comunidade**. 1ª ed. São Paulo: Perspectiva, 1987. (Coleção Debates).

CASTELLS, M. O. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, v. 12, 1999.

CAZZOLATO, N. K. **As dificuldades de gestão das organizações não-governamentais**. Revista da Faculdade de Administração e Economia. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 70, 2008. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/1287>>. Acessado em: 21/11/2019.

CÉSAR, R. E. **Movimentos sociais, comunidade e cidadania**. In: KUNSCH, M. M. K; KUNSCH, W. L. (organizadores). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, p. 78-91, 2007.

CHARNET, E; CHAMON, E. M. Q. O; CAMARINI, G. **Conceituação do terceiro setor**. In: X encontro latino americano de iniciação científica. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2006/epg/05/EPG00000286%20ok.pdf>. Acessado em: 20/12/2019.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOHN, M. G. **Conselho gestores e participação sociopolítica**. São Paulo: Cortez, p. 19, 2001.

GOMES, J. S. **Habitação, desorganização social, violência: situação e perspectiva no bairro Benedito Bentes, Maceio – AL**. 2018. 176 f. Dissertação de mestrado apresentado ao programa de pós-graduação em sociologia da Universidade Federal de Alagoas. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/3033>>. Acessado em: 10/01/2020.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, p. 63, 1995.

JUNIOR, G. G. S. **Convergência de renda: uma análise para os municípios do estado de Alagoas**. 2011. 69 f. Dissertação de mestrado apresentado ao programa de pós-graduação em economia aplicada da faculdade de economia, administração e contabilidade da Universidade Federal de Alagoas. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/1463>>. Acessado em: 04/02/2020.

MURADE, J. F. G. **Relações públicas na construção da cidadania dos grupos populares**. In: KUNSCH, M. M. K; KUNSCH, W. L. (organizadores). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, p. 150-164, 2007.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

_____. **Dimensões e perspectivas das relações públicas comunitárias**. In: KUNSCH, M. M. K; KUNSCH, W. L. (organizadores). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, p. 165-180, 2007.

_____. **Obtendo resultados com relações públicas**. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, p. 38, 2011.

LIMEIRA, T. M. V. **Coleta de dados**. In: Dias, S. R. (coordenador). **Pesquisa de mercado**. São Paulo: Saraiva, p. 187 – 189, 2012.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES DE MELO, J. **Comunicação social: teoria e pesquisa**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, p. 83 – 84, 1970.

NUNES, D. **Por uma pedagogia da participação popular**. In: VIII encontro nacional da ANPUR. Porto Alegre, v. 06, n. 16, 1999. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/10431>>. Acessado em: 17/03/2020.

PERUZZO, C. M. K. **Comunicação nos movimentos populares: a participação na construção da cidadania**. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

_____. **Relações públicas com a comunidade: uma agenda para o século XXI**. Comunicação & Sociedade, São Bernardo do Campo, Póscom-Umes, n.32, p. 48, 2. Sm. 1999.

_____. **Comunicação comunitária e gestão participativa**. In: KUNSCH, M. M. K; KUNSCH, W. L. (organizadores). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, p. 137-149, 2007.

_____. **Fundamentos teóricos das relações públicas e da comunicação organizacional no terceiro setor: perspectiva alternativa**. Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia. Porto Alegre, v.20, n. 01, p. 89 – 107, 2013. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/13641>>. Acessado em: 16/02/2020.

MACIVER, R. M.; PAGE, C. H. **Comunidade e sociedade como níveis de organização da vida social**. In: FERNANDES, F. (Organizador). **Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação**. São Paulo: Editora Nacional e Editora da USP, 1973. p. 117-131.

PERUZZO, C. M. K; VOLPATO, M. O. **Conceitos de comunidade, local e região: inter-relações e diferença**. São Paulo, v. 12, n. 24, p. 139 – 152, 2009. Revista do Programa de Pós-Graduação da Faculdade Cásper Líbero. Disponível em: <<http://seer.casperlibero.edu.br/index.php/libero/index>>. Acessado em: 21/03/2020.

Prefeitura de Maceió inaugura Conjunto Cidade Sorriso II. Aqui acontece, Maceió, 29 de Junho de 2010. Disponível em: <<https://aquiacontece.com.br/noticia/maceio/29/06/2010/prefeitura-de-maceioinaugura-conjunto-cidade-sorriso-ii/21162>>. Acesso em: 02/02/2020

RIBEIRO e NOGUEIRA. 728 famílias recebem casas no conjunto cidade sorriso II. Gazetaweb, Maceió, 29/06/2010. Disponível em: <<http://gazetaweb.globo.com/portal/noticia-old.php?c=207791&e=13>>. Acesso em: 10/03/2020.

RIBEIRO e LUCENA. Moradores do cidade sorriso 2 têm até hoje para desocupar casas invadidas. Gazetaweb, Maceió, 23/08/2011. Disponível em: <<http://gazetaweb.globo.com/portal/noticia-old.php?c=239109&e=>>>. Acesso em: 10/03/2020.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, E. G. B. **Do templo à televisão: relatos de um estudo de recepção midiática da Igreja Universal do Reino de Deus**. In: XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, p. 01 – 15, 2012. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2012/resumos/R7-0014-1.pdf>> Acessado em: 19/03/2020.

ROQUE, M. L. **Relações públicas no terceiro setor**. In: KUNSCH, M. M. K; KUNSCH, W. L. (organizadores). **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, p. 237- 248, 2007.

ROSSETI, G. **Relações públicas das organizações com as comunidades locais**. In:_____. **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo: Summus, p. 249- 260, 2007.

SANTOS, N. C. et al. **Captação de recursos financeiros em organizações sem fins lucrativos: a utilização de indicadores de gestão para os doadores e beneficiários dos projetos sociais.** Revista de gestão USP. São Paulo , v. 15, n. especial, p. 75 – 91, 2008. Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/wp/>>. Acessado em: 19/03/2020.

SANTOS, S. X. **Organização do Terceiro Setor: livro texto ead.** Natal: EdUnP, 2012. Disponível em: < https://conteudo.unp.br/ebooks_ead/Oganizacao_no_Terceiro_Setor.pdf>. Acessado em: 25/04/2020.

SARTORI, R. R. V; LIMA, M. R. **A importância das associações comunitárias na construção de uma sociedade democrática.** Revista jurídica do Ministério Público do Paraná, n. 8, 2018. Disponível em: < <https://www.revistadomppr.org.br/edicoes/8/269-289.pdf>>. Acessado em: 06/06/2019

SAVASTANO, M. **Tabulação.** In: Dias, S. R. (coordenador). **Pesquisa de mercado.** São Paulo: Saraiva, p. 239 – 252, 2012.

SILVA, J. D. N. **Urbanização e saúde em Maceió, AL: o caso dos bairros Vergel do Lago, Jacintinho e Benedito Bentes.** Dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Alagoas. 2011. 117 f. Disponível em: < <http://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/731>>. Acessado em: 06/06/2019.

SIMÕES, R. P. **Relações públicas: micro-política.** Revista brasileira de comunicação. São Paulo, vol. XV, n. 2, p. 20-31, 1992. Disponível em:<<http://www.portcom.intercom.org.br/revistas>>. Acessado em: 17/07/2019

STUMPF, I. R. C. **Pesquisa bibliográfica.** In: DUARTE, J; BARROS, A. (organizadores). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, p. 51 – 61, 2012.

TEODÓSIO, A. S. S. **Pensar pelo avesso o terceiro setor: mitos, dilemas e perspectivas da ação social organizada nas políticas sociais.** Revista Lusotopie, n. 9,

p. 241-262, 2002. Disponível em: <https://www.persee.fr/doc/luso_1257-0273_2002_num_9_1_1486>. Acessado em: 23/07/2019

TÖNNIES, F. **Comunidade e sociedade como entidades típico ideais**. In: FERNANDES, F. (Organizador). **Comunidade e sociedade: leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação**. São Paulo: Editora Nacional e Editora da USP, 1973. p.96-116.

TRAVANCAS, I. **Fazendo a etnografia no mundo da comunicação**. In: DUARTE, J; BARROS, A. (organizadores). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2^a ed. São Paulo: Atlas, p. 98 – 109, 2012.

VIRGILLITO, S. B. (organizador). **Pesquisa de Marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Saraiva, 2010.

APÊNDICE

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NO CONJUNTO
HABITACIONAL CIDADE SORRISO II**

Questionário N° _____. Entrevistador: _____.

Mensagem: Boa Dia/ Tarde / Noite, tudo bom? Eu sou (seu nome) estudante Relações Públicas da UFAL, estou realizando uma pesquisa sobre o conjunto Cidade Sorriso II, poderia entrevistar o Sr.(a)/Você? A aplicação do questionário dura apenas 10 minutos.

Tema: (NÃO PRECISA SER FALADO PARA O ENTREVISTADO). Qual a percepção da comunidade do bairro Cidade Sorriso II a respeito de sua comunidade.

Primeiramente preciso fazer algumas perguntas sobre itens do seu domicílio para efeito de classificação econômica. Os itens de eletroeletrônicos que vou citar devem estar funcionando (ABEP, 2016, Pág. 05)

- No domicílio tem?

Itens de conforto	0	1	2	3	4+
Automóveis (particular)					
Empregados mensalistas (5 dias por semana)					
Maquinas de lavar roupas (menos tanquinho)					
Banheiros					
DVD (ou qualquer dispositivo que leia DVD)					
Geladeiras					
Freezers (independentes ou parte do duplex)					
Microcomputadores (menos tablets, palms ou smartphones)					
Lavadora de louças					
Micro-ondas					
Motocicletas (exceto para uso profissional)					
Maquinas secadoras de roupas (considerando lava e seca)					

- A água utilizada nesse domicílio é proveniente de?

1	Rede geral de distribuição
2	Poço ou nascente
3	Outro meio

- Considerando o trecho da rua do seu domicílio, você diria que a sua rua é?

1	Asfaltada/Pavimentada
2	Terra/Cascalho

- Qual é a posição que o Senhor(a)/Você ocupa em casa?

1	Dona de Casa (Escolhe as compras do domicílio)
2	Chefe de Família (Maior parte da renda do domicílio)
3	Outros

- Qual é o grau de instrução do chefe da família? Considere como chefe da família a pessoa que contribui com a maior parte da renda do domicílio.

	Analfabeto / Fundamental I incompleto
	Fundamental I completo / Fundamental II incompleto
	Fundamental II completo / Médio incompleto
	Médio completo / Superior incompleto
	Superior completo

- Quantas pessoas moram em sua residência?

1	1
2	2
3	3
4	4
5	5 ou mais

1- (RU) Qual a sua idade?

- a) De 15 a 17 anos
- b) De 18 a 24 anos
- c) De 25 a 34 anos
- d) De 35 a 44 anos
- e) De 45 a 54 anos
- f) Mais de 50 anos

2- (RU) Qual o seu sexo?

() Feminino () Masculino

3- (RU) Há quanto tempo mora neste conjunto?

- a) Até 6 meses

- b) De 6 meses a 1 ano
- c) 1 ano a 3 anos
- d) De 3 a 5 anos
- e) Mais de 5 anos.

4– (RE) Qual é a sua renda individual?

- a) Nenhuma renda
- b) Até um Salário Mínimo (De R\$ 954,00)
- c) De 1 até 3 salários mínimos (De R\$ 954,00 a R\$ 2.862,00)
- d) De 3 a 6 salários mínimos (De R\$ 2.862,00 a R\$ 5.724,00)
- e) De 6 a 9 salários mínimos (De R\$ 5.724,00 a R\$ 8.586)
- f) 10 ou mais salários mínimos

5– (RU) E qual é a sua renda familiar?

- a) Nenhuma renda
- b) Até um Salário Mínimo (De R\$ 954,00)
- c) De 1 até 3 salários mínimos (De R\$ 954,00 a R\$ 2.862,00)
- d) De 3 a 6 salários mínimos (De R\$ 2.862,00 a R\$ 5.724,00)
- e) De 6 a 9 salários mínimos (De R\$ 5.724,00 a R\$ 8.586)
- f) 10 ou mais salários mínimos

6– (RU) Qual seu nível de satisfação em relação às opções de lazer da comunidade?

- a) Muito Satisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Pouco Satisfeito
- e) Não estou Satisfeito

07- (RM) (Se marcou letra A ou B na questão 06) Considere a/as afirmação(ões) que melhor representa(m) seu posicionamento?

- a) No conjunto há muitas opções de lazer, mesmo que não sejam para todas as idades
- b) Todas as áreas são conservadas pela comunidade
- c) O que temos é o suficiente para todos
- d) Não possuo um posicionamento
- e) Outros _____

08 – (RU) O/a Senhor(a)/Você pretende se mudar do conjunto?

() Sim () Não

09-(RE) (Se respondeu “não” na questão 08), por quais motivos o/a Senhor(a)/Você não se mudaria do conjunto?

- a) Porque aqui tenho minha casa própria
- b) Porque aqui posso criar minha família de forma tranquila
- c) Porque gosto dos meus vizinhos
- d) Porque gosto do conjunto e de todos os espaços dele

- e) Pois aqui eu me sinto seguro(a) com toda a minha família
- f) Porque neste conjunto consigo pagar uma casa digna para minha família
- g) Outros _____

10-(RE) (Se respondeu “sim” na questão 08), por quais motivos o/a Senhor(a)/Você se mudaria do conjunto?

- a) Insegurança no bairro
- b) Violência
- c) Criminalidade
- d) Não há opções de lazer, prática de esporte e cultura
- e) Déficit no transporte público
- f) Não há relacionamento com vizinhos
- g) Saúde pública
- h) Precariedade no saneamento básico
- i) Distância de outros locais da cidade
- j) Não possui um posicionamento
- k) Outros: _____

11-(RM/RE) (Se marcou a, b ou c na questão anterior) quais as medidas que o o/a Senhor(a)/Você considera importantes para mudança deste problema?

- a) Atuação ostensiva da polícia
- b) Participação do poder público
- c) Ofertar mais opções de atividades para os jovens do conjunto
- d) Não há como reverter essa situação
- e) Não possui um posicionamento
- f) Outro: _____

12- (RE) Quais são os meios de comunicação que o/a Senhor(a)/Você utiliza para se manter informado?

- a) TV aberta
- b) TV paga
- c) Rádio
- d) Revista impressa ou online
- e) Jornal impresso ou online
- f) Internet
- g) Carro de som

13 – (RM) Se marcou internet na questão anterior quais as plataformas que você utiliza?

- a) Sites de notícias
- b) Redes sociais
- c) Blogs
- d) Jornal online
- e) Outros: _____

14 – (RM) (Se na questão 11 respondeu letra “f”, “g” ou “h”) qual o dispositivo que O/A Senhor(a)/Você utiliza para acessar esses canais?

- a) Computador de mesa
- b) Notebook/ Netbook
- c) Tablet
- d) Celular com internet (smartphone)
- e) Outros: _____

15- (RU) Você conhece os representantes da associação dos moradores do conjunto Cidade Sorriso II. O/A Senhor(a)/Você:

() Sim () Não

16- (RM) Quais são os meios que o/a Senhor(a)/Você utiliza para se manter informado sobre a comunidade?

- a) Carro de som
- b) Panfletagem de porta em porta
- c) Anúncios colados nos principais pontos da comunidade
- d) Boca a boca
- e) Facebook da ASMACCS II
- f) Outros: _____

17- (RU) Já participou ou participaria de algum evento na comunidade?

() Sim () Não

18- (RU) (Se respondeu “Sim” na questão 16), Quais os temas de interesse que te levam a participar de um evento na comunidade?

- a) Bandas
- b) palestras
- c) eventos desportivos
- d) eventos comemorativos
- e) outros: _____

19– (RU) Qual seu nível de satisfação em relação ao serviço forma de comunicação utilizada pela associação dos moradores do conjunto cidade sorriso II?

- a) Muito Satisfeito
- b) Satisfeito
- c) Indiferente
- d) Pouco Satisfeito
- e) Não estou Satisfeito

20- (RU) Qual o nível de importância que O/A Senhor(a)/Você considera a associação dos moradores da Cidade Sorriso II para as conquistas do conjunto?

- a) Muito Importante
- b) importante
- c) Indiferente
- d) Pouco Importante
- e) Não vejo importância

21- (RU) Sobre o seu futuro comunidade, que afirmações melhor representa(m) seu posicionamento...

- a) Sou morador(a) e devo participar das decisões da comunidade, pois conheço as minhas necessidades
- b) É através da participação de todos os moradores em conjunto que conseguiremos realizar e manter os espaços públicos de nossa comunidade
- c) Neste conjunto, não conseguimos participar das decisões
- d) Já temos a associação dos moradores para ir em busca de melhorias para a comunidade
- e) Não possuo um posicionamento