Ajustes conceituais

Mariângela Haswani

Para estabelecer os fundamentos do processo de comunicação política, é necessário distinguir e interpretar alguns dos seus elementos constitutivos. São substantivos nomeados indiferentemente ou confundidos entre si, até no cotidiano acadêmico, embora exprimam coisas diferentes. Palavras empregadas - formal e informalmente - como sinônimas, geralmente sem prejuízo do sentido que se queira expressar têm, de fato, conteúdo muito distinto: dado, informação, comunicação, relacionamento, participação e compartilhamento. A distinção dos termos é indispensável porque a estrutura administrativa do Estado, os recursos (humanos e tecnológicos) necessários e os canais a serem utilizados serão distintos para o sentido específico de cada um dos termos. Além disso, a escolha de uma ou outra palavra poderá significar a escolha de uma conduta mais ou menos democrática do Estado em relação aos seus cidadãos ou de outras instituições em relação aos seus públicos.

Dado é um registro da realidade, independentemente do contexto em que foi captado ou outros contextos a ele relacionados. Sua principal característica é não possuir significado próprio, constituindo-se apenas um registro, numérico ou em critérios estabelecidos previamente à coleta. Thomas Davenport e Laurence Prusak endossam esta definição: “dados são um conjunto de fatos distintos e objetivos relativos a eventos, e que não dizem nada por si sós (1998, p. 108)”. Exemplos esclarecedores são os dados sobre mortalidade infantil: não tem significado algum dizer que em um certo país morrem 50 crianças antes dos dois anos de idade para cada mil nascidas; mas, se esse dado for contextualizado para comparação com outro país, em que morrem 12 crianças para cada mil nascidas, já teremos algum significado e, portanto, não mais o dado e sim a informação. De outro ângulo, dados são elementos celulares que compõem a mensagem nos quadros da informação e da comunicação.

Informação é um daqueles conceitos que possui tantas significações e definições quantas são as áreas do conhecimento, com variadas abordagens em

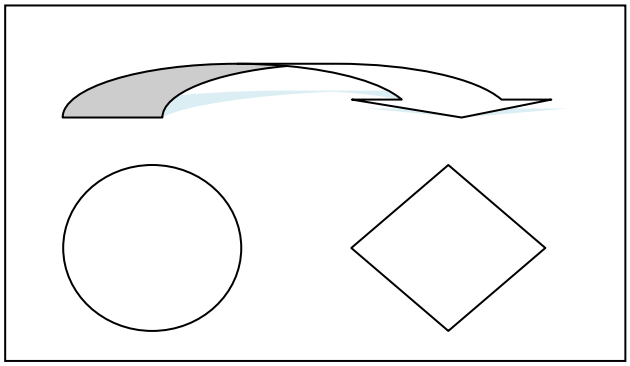
cada uma delas. Davenport e Prusak definem informação como “dados interpretados, dotados de relevância e propósito”. A respeito, Rafael Capurro e Birger Hjorland, que fazem uma detalhada reflexão sobre o conceito de informação, de certo modo detalhando a exposição dos dois autores, afirmam que

> É útil compreender como pessoas diferentes empregam os termos. A famosa teoria do significado de Wittgenstein enfatiza este aspecto, de definir termos descobrindo como as pessoas realmente os empregam. O mesmo se aplica ao termo informação. Dicionários como o *The Oxford English Dictionary* (1989), fornecem indicações valiosas sobre a etimologia das palavras e como diferentes autores utilizaram-na no decorrer dos séculos. Esta etimologia deveria ser complementada por descrições mais detalhadas sobre como as palavras têm sido usadas em diferentes disciplinas. O uso real de termos pode diferir de suas definições mais formais. O uso ordinário de um termo como informação pode ter significados diferentes de sua definição formal, significando que visões teóricas conflitantes podem surgir entre as definições científicas explícitas e as definições implícitas de uso comum. Em função disto, devemos não apenas comparar diferentes definições formais, mas também considerar o significado de uma palavra como informação, tal como é usada em relação a outros termos, por exemplo, a busca de informação, sistemas de informação e serviços de informação. (2003, p. 343-411)

Diante da complexidade e da abrangência do tema, e considerando que se trata, aqui, de **informação pública** adotou-se o caminho mencionado por Capurro e Hjorland, mas optando pelo conceito proposto por Carla Brotto, no livro *Comunicazione e relazione all’interno dell’ente pubblico,* cuja compleição e área de pesquisa coincidem com o objeto da tese:

> Informar, do latim, tem o significado de “dar forma”:
> - A informação é um processo linear, em que um emissor envia uma mensagem a um receptor, através de um canal.
> - O emissor tem a tarefa de exprimir do melhor modo, contexto, situações, condições, etc. e utilizar o canal mais eficaz para transmiti-lo ao receptor, de modo que este último tenha condições de receber a informação do modo mais preciso. Não é previsto que o receptor dê uma resposta. (2005: 16)

Figura 2 – Representação esquemática da informação



Fonte: Mariângela Haswani

Comunicação também possui uma vasta gama de definições, originadas em áreas do conhecimento como a Matemática, a Filosofia, a Sociologia, a Medicina, a Física, entre outras. Porém, essas origens tão diversas não impediram a convergência dos autores quanto aos componentes básicos do processo de comunicação: mensagem, emissor (ou fonte), receptor (ou destinatário), canal (ou meio) e resposta são elementos presentes em todos os textos teóricos da área. Divergências, conflitos e críticas, presentes nas correntes, não tocam na existência desses elementos, mas na qualificação de um ou mais deles conforme o contexto histórico, ideologias ou recortes pontuais.

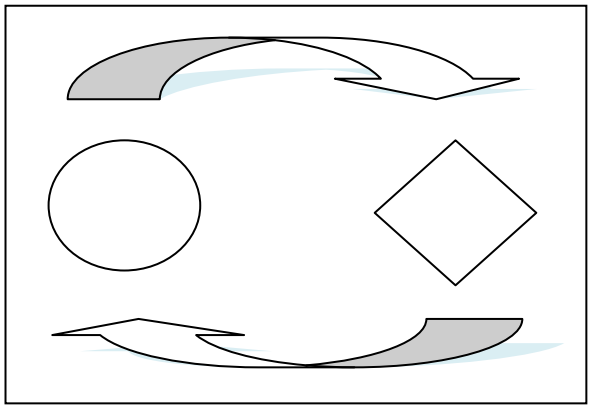
Carla Brotto traz uma síntese bastante apropriada:

> Comunicar, do latim, tem o significado de "colocar em comum":
> A comunicação é um processo circular em que emissor e receptor participam de modo paritário, através de fases alternadas de expressão e de escuta de mensagens. Cada um tem, por isso, a tarefa seja de exprimir/codificar idéias, pensamentos, vontade, etc. seja escutar/decodificar/interpretar, para dar uma resposta adequada. Esta reciprocidade de empenho garante a circularidade do processo no qual o envolvimento é igual para ambos os participantes. (2005:16)

A presença – necessariamente - de mensagens neste e noutros conceitos de comunicação aponta, na gênese do processo, para a indispensabilidade da informação, sem a qual a comunicação não pode ocorrer. No contexto da tese, a informação garantidora de direitos, se não fornecida pelo Estado, impede o início do processo de comunicação.

Além do mais, se um emissor deseja estabelecer a comunicação entre ele e seu destinatário, é imprescindível a disponibilização de canais eficientes para viabilizar as respostas dos receptores.

Figura 3 – Representação esquemática do processo de comunicação



Fonte: Mariângela Haswani

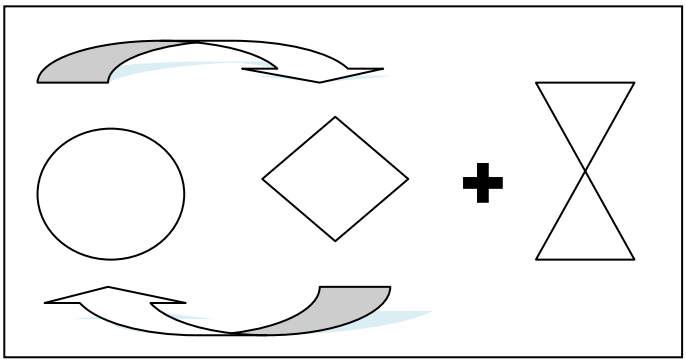
Relacionamento é a estrutura que se tece nas trocas de comunicação interpessoal prolongada no tempo, com reciprocidade de intenções e mútua satisfação. Também aqui é Carla Brotto quem apresenta uma abordagem bastante objetiva e clara, mostrando que, na comunicação, entre os significados extensíveis a "tornar comum" está "ser em relação" (ou, estabelecer relacionamento). Temos, então, que:

- Como significado, relacionamento é considerado uma concepção do termo comunicar, que introduz, porém, uma fundamental variável temporal, que é muito significativa: uma boa relação é caracterizada pela permanência no tempo.
- Podemos dizer que se instaura uma relação entre duas ou mais pessoas/entidades que criam e mantêm - no tempo – um diálogo duradouro/vinculado fundado sobre uma boa/satisfatória troca comunicacional. (2005:17)

A maior virtude do relacionamento é a oportunidade que as partes envolvidas têm de conhecimento recíproco, do estabelecimento de algum grau de intimidade que facilita trocas e administração de conflitos por meio do diálogo/debate.

Quanto aos recursos, o relacionamento demanda, além de canais desobstruídos para a comunicação, a disponibilidade de tempo da fonte, do emissor ou seus representantes e também dos receptores/destinatários.

Figura 4 – Representação esquemática de relacionamento



Fonte: Mariângela Haswani

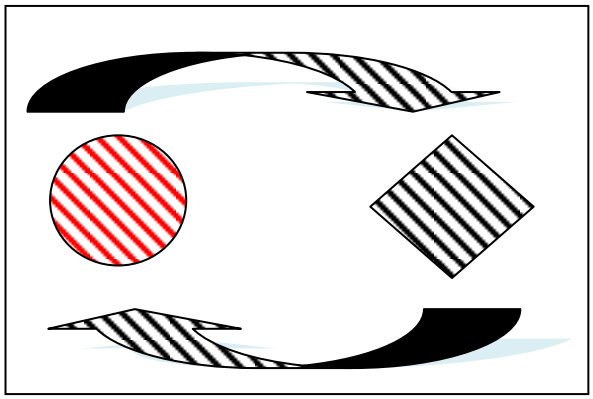
Diálogo/debate não têm a mesma definição, mas serão tratados conjuntamente porque tendem a buscar harmonia entre partes envolvidas. Diálogo e debate pressupõem, inicialmente, a existência da comunicação em sua circularidade. O que os difere da comunicação é a muito provável presença de conflitos, problemas ou divergências que demandem acordo ou solução.

Dial, componente primário do vocábulo **diálogo**, é o botão com que se movimenta o quadrante dos aparelhos de rádio para se localizar a frequência desejada – a sintonia. Dialogar é "procurar entender-se com outra(s) pessoa(s) ou outro(s) grupo(s)" (HOUAISS: 2000, 914).

Debate pode ser, entre outros significados, a "exposição de razões em defesa de uma opinião ou contra um argumento, ordem, decisão, etc" (HOUAISS, op. cit., 912). Com maior ou menor acirramento, diálogo e debate podem ser tratados como variáveis da comunicação para obtenção de conformidade quando da presença de divergências. É a harmonia dos relacionamentos, preconizada pelo campo das Relações Públicas.

A propósito, se aceitarmos que relacionamento é a comunicação que permanece no tempo, então diálogo e debate podem ser componentes valiosos do relacionamento porque atuarão como instrumentos de "sintonia", de harmonização, quando necessários à manutenção do relacionamento.

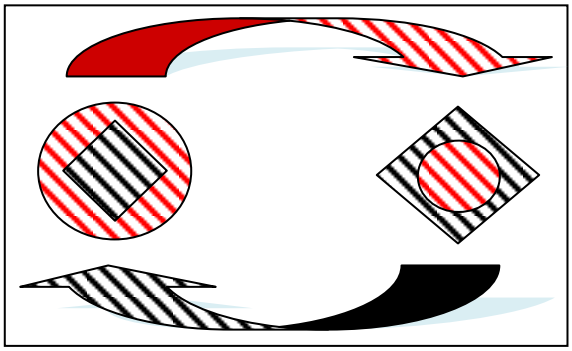
Figura 5 – Representação esquemática de diálogo/debate



Fonte: Mariângela Haswani

Participação tem como um dos significados, fazer saber, comunicar; seria, neste caso, o mesmo que informação. O que nos interessa, porém, é a participação que significa "tomar parte em, partilhar" (HOUAISS, op. cit., 2139). A palavra participação é encontrada frequentemente nos discursos governamentais e em textos de políticas públicas: participação popular, orçamento participativo são alguns dos exemplos recorrentes. Porém, participação não implica co-responsabilidade nem garantia de poder de deliberação. Quando o cidadão participa de um fórum de discussão na Câmara de vereadores do seu município, geralmente tem direito de ouvir, de falar – opinando, concordando, divergindo - mas não de decidir sobre o tema em questão. Também não terá que arcar com as consequências das decisões tomadas naquele momento ou posteriormente. Quando torcedores comparecem ao estádio para acompanhar uma partida de futebol, passam a maior parte do tempo gritando sugestões aos jogadores ("Passa a bola para o Fulano, cara", "Vai pra casa perna de pau", etc), ao treinador ("Põe o Ronaldo! Põe o Ronaldo!") e até ao árbitro ("Cartão pra ele, cartão pra ele", "Não teve impedimento, juiz ladrão", etc); naquele local lhes é dado o direito de livre manifestação, individual ou coletiva, as sugestões gritadas ou cantadas em conjunto podem ser ouvidas pelos destinatários; todavia, ninguém garante que as sugestões serão aceitas.

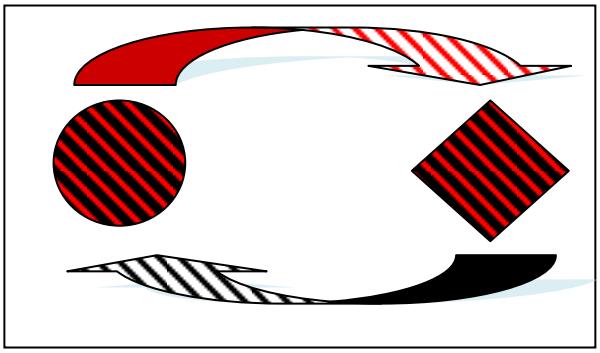
Figura 6 – Representação esquemática de participação.



Fonte: Mariângela Haswani

6º) Compartilhamento também significa tomar parte. Aqui, no entanto, quem compartilha ouve, fala, delibera e arca solidariamente com as conseqüências das decisões, sejam ônus ou bônus. Os diferenciais do compartilhamento em relação à participação são a garantia de poder decidir sobre os rumos - dos temas, das políticas, dos instrumentos e dos investimentos necessários – e a responsabilidade sobre a gestão e os resultados das decisões.

Figura 7 – Representação esquemática de compartilhamento.



Fonte: Mariângela Haswani

É importante destacar que os processos informativo, comunicacional, relacional, dialógico, participativo ou compartilhado são válidos independentemente da quantidade de pessoas envolvidas e se aplicam, também, quando os participantes são entidades como as instituições públicas.

Observa-se, na sequência exposta, uma cadeia evolutiva iniciada com a informação. Os diferentes níveis acomodar-se-ão, apropriadamente, nas ações de

realização do Estado Democrático de Direito[1]. À medida que a sociedade civil angarie maior espaço nas hostes estatais, galgará também os níveis da informação ao compartilhamento, este último indispensável à realização do cidadão como ator politicamente ativo.

REFERÊNCIAS

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

CAPURRO, R., HJORLAND, B. O conceito de Informação. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007 – Tradução autorizada pelo autor do capítulo publicado no Annual Review of Information Science and Technology. Ed. Blaise Cronin, v. 37, cap. 8, p. 343-411, 2003. Tradutores Ana Maria P. Cardoso, Maria da Glória Ferreira, Marco Antonio de Azevedo.

BROTTO, C. **Comunicazione e relazione all'interno dell'ente pubblico**. San Marino: Maggioli, 2005.

[1] Embora direcionada, aqui, para o estudo do Estado, a sequência também se prestaria ao exame de organizações privadas do mercado. Desse modo, uma concepção administrativa fordista jamais passaria do nível de informação para o de comunicação e, em hipótese alguma, para os níveis seguintes (de relacionamento, diálogo/debate, participação e compartilhamento).