

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO
HABILITAÇÃO RELAÇÕES PÚBLICAS**

Natasha Soares Piva

**Os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema
de aluguel de bicicletas BikePoa, em Porto Alegre-RS.**

Porto Alegre
2013

Natasha Soares Piva

Os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema de aluguel de bicicletas BikePoa, em Porto Alegre-RS.

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social, habilitação Relações Públicas.

Orientador: Prof^a. Ms. Cristine Kaufmann

Porto Alegre
2013

Natasha Soares Piva

Os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema de aluguel de bicicletas BikePoa, em Porto Alegre-RS.

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social, habilitação Relações Públicas.

Conceito Final:

Aprovado em ____ de _____ de ____.

Banca Examinadora:

Prof^a. Ms. Ana Cristina Cypriano Pereira

Prof^a. Dr. Carlise Schneider

Orientador – Prof^a. Ms. Cristine Kaufmann

Coorientador – Prof. Dr. Rudimar Baldissera

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer, primeiramente, a minha família. Meu pai Luiz Carlos, minha mãe Solange, minha dinda Sandra, que sempre estiveram ao meu lado e me deram força e suporte para vencer os desafios enfrentados; e, em especial, ao meu irmão Luiz Carlos, de quem fiquei muito mais próxima nos últimos meses e quem sempre me encorajou com suas palavras inspiradoras. Também quero agradecer aos meus cachorros, que me deram amor incondicional em todos os momentos que passamos juntos.

Agradeço a todos os meus amigos, principalmente àqueles com quem dividi esses cinco anos de faculdade e com certeza seguirão para sempre em meu caminho. Com quem compartilhei momentos felizes e tristes, risadas e conversas sérias, filosofias de bar e de vida, que eu levarei para sempre comigo.

Em especial, gostaria de agradecer ao meu amigo Henrique Dorneles, que, com toda disposição e sabedoria, deu conselhos e contribuiu para enriquecer o trabalho, mesmo não sendo de sua área de formação. Agradeço ao tempo e ao carinho dispensados.

Agradeço a minha orientadora, Cristine Kaufmann, que foi paciente e soube aproveitar o melhor que podia extrair de mim, além de cobrar nos momentos certos e incentivar a cada etapa vencida. Agradeço por ter aceitado me orientar, por acreditar na minha pesquisa, por todo o conhecimento compartilhado e compreensão constantes.

Por último, mas não menos importante, agradeço à FABICO, aos professores, funcionários, técnicos e todos aqueles que fizeram parte desses cinco anos que, certamente, deixarão saudades.

RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo geral compreender quais os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema BikePoa, e como objetivos específicos: a) analisar se os usuários compreendem o sistema como sustentável; b) identificar as compreensões dos usuários sobre o conceito de sustentabilidade. A partir de revisão bibliográfica sobre sustentabilidade, comunicação organizacional e a relação entre os dois conceitos, buscou-se aferir os sentidos trazidos pelos usuários sobre o sistema e sobre sustentabilidade. Como técnica de coleta, foi utilizada pesquisa qualitativa através de entrevistas semiestruturadas, realizadas com 30 usuários do BikePoa. Para a análise, a técnica escolhida foi baseada na análise de conteúdo proposta por Bardin (1977). A pesquisa mostrou que o projeto é bem aceito pelos usuários e que a noção de sustentabilidade está presente para a maioria deles, ainda que não englobe todas as noções que o conceito abarca em sua complexidade.

Palavras – chave: Sustentabilidade, Comunicação organizacional, Mobilidade urbana, BikePoa.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Primeiros modelos de bicicleta.....	33
Figura 2: Bicicleta de Bambu.....	34
Figura 3: Malha cicloviária proposta para Porto Alegre.....	37
Figura 4: Distribuição das estações do BikePoa.....	39
Figura 5: Entrevistas realizadas com os usuários do BikePoa.....	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	07
2 SOBRE OS PERCURSOS DO CONCEITO DE SUSTENTABILIDADE.....	11
3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: alguns pressupostos e dimensões.....	19
3.1 Comunicação organizacional e sustentabilidade.....	26
4 SOBRE AS BICICLETAS E O SISTEMA BIKEPOA.....	33
5 PERCURSOS METODOLÓGICOS.....	41
5. 1 Sobre a coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas.....	42
5. 2 Sobre a análise dos dados.....	44
6 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O PERCURSO.....	55
REFERÊNCIAS.....	58
APÊNDICE – Tabela geral com respostas dos entrevistados.	

1 INTRODUÇÃO

Meu interesse pelo tema da sustentabilidade surgiu a partir do uso diário da bicicleta. Para explicar: voltei a usar a bicicleta em 2010 como meio de transporte para ir de casa até o trabalho ou faculdade. No ano de 2012, fui estudar na França, onde pude conhecer melhor a cultura do país, bem como o uso que fazem da bicicleta. Morando lá, eu aderi à bicicleta para tudo: desde ir à faculdade, ao supermercado, até ir às festas. A cultura dos meios transportes públicos e alternativos, como a bicicleta, é totalmente vivida na Europa e, além de saudável, demonstra ser um meio de pensarmos na mobilidade urbana de uma outra perspectiva, preocupada com o planeta e com o uso dos recursos naturais que ele nos oferece, os quais são escassos. A partir dessas experiências, me chamou a atenção o novo sistema implantado em Porto Alegre: o BikePoa. Eu ainda morava na França quando foi lançado o projeto aqui no estado. Desde que voltei, em janeiro de 2013, procurei saber mais e entender como funcionava o sistema de compartilhamento de bicicletas, já tão conhecido e utilizado em países desenvolvidos.

Para que a compreensão seja facilitada, explicarei brevemente como funciona o sistema. Existem dois tipos de passe que podem ser adquiridos: o diário e o mensal. O primeiro tem duração de 24h e pode ser adquirido diretamente pelo telefone (disponível nas estações) pelo cartão de crédito. Já o segundo exige um cadastramento no *site* e tem validade de trinta dias. A utilização é a mesma nos dois casos: o usuário liga (também existe o aplicativo para celular) e libera a bicicleta para uso. Pode permanecer com a bicicleta por até uma hora sem custos adicionais ao valor do passe, caso contrário, são cobrados cinco reais por hora extra. O sistema funciona das 06h às 22h, todos os dias. O projeto é uma parceria entre três envolvidos: a prefeitura de Porto Alegre, que faz a gestão do mesmo, teve a iniciativa e delineou as regras para o chamamento público das empresas, indicando os locais onde serão implantadas as estações e faz contato com o cidadão; o grupo Serttel, através de sua empresa de transportes sustentáveis SAMBA (Sistema Alternativo de Mobilidade por Bicicleta Alugada), responsável pela colocação, manutenção e viabilização do sistema; e o banco Itaú, patrocinador do projeto. Segundo a própria definição do projeto no *site*, o BikePoa “é um projeto de sustentabilidade da Prefeitura de Porto Alegre em parceria

com o Banco Itaú e o Sistema de Bicicletas SAMBA”. O uso desta definição me chamou atenção, pois envolve um tema que tem sido amplamente explorado pelas organizações. A apropriação da noção de sustentabilidade exposta no *site* gerou uma inquietação em mim. Mais que uma alternativa de mobilidade urbana, o projeto é apresentado como sustentável, ou seja, trata-se de mais uma proposta baseada neste conceito que vem sendo largamente apropriado e difundido nas organizações e pela sociedade em geral. Então, a partir destas minhas primeiras observações, comecei a me questionar: De que sustentabilidade se fala? Será que as pessoas, ou melhor, os usuários do BikePoa acreditavam ser este um projeto sustentável? Qual o entendimento destes usuários sobre o sistema BikePOA e sua relação com a noção de sustentabilidade? O que estes usuários compreendem sobre a noção de sustentabilidade? Essas perguntas me instigaram a buscar respostas. As organizações, como podemos notar em propagandas, *sites* institucionais, jornais, etc., nos falam sobre suas práticas sustentáveis e novas formas de produzir. Há um esforço cada vez maior por parte das organizações para se oferecerem como sustentáveis. Em relação aos governos, observamos que cidades como Amsterdã, Barcelona e Paris estimulam o transporte público, o uso da bicicleta e a partilha de veículos, mas também aplicam restrições ao uso do automóvel individual (COMISSÃO EUROPÉIA, 2000). Isso posto, deixa claro que repensar nosso impacto no planeta é necessário e o caminho para a mudança está na sustentabilidade. O estímulo a essas práticas mais sustentáveis, no cenário social, se dá a partir de diferentes vias, mas a responsabilidade pela sociedade está, também, nas mãos dos nossos eleitos, de nossas prefeituras e governos.

A partir destas reflexões, cheguei ao meu problema de pesquisa: Quais os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema BikePoa? Devido a apresentação do projeto como sustentável, me interessa, também analisar se os usuários compreendem o sistema dessa forma – como sistema com sustentabilidade. Assim, o problema se desdobra nos seguintes objetivos:

Geral: compreender quais os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema BikePoa. Específicos: a) analisar se os usuários compreendem o sistema como sustentável; b) identificar as compreensões dos usuários sobre o conceito de sustentabilidade.

A partir do exposto, foi traçada a metodologia utilizada nesta pesquisa. Ela engloba revisão bibliográfica dos temas de sustentabilidade e comunicação organizacional. Quanto à técnica de coleta de dados, escolhi as entrevistas semi-estruturadas com os usuários do sistema, técnica que, segundo Bardin (2011), gera uma fala mais espontânea, e, para análise dos dados a técnica escolhida foi análise de conteúdo, proposta por Bardin (1977).

Este trabalho foi dividido em seis capítulos. Após esta introdução, no segundo capítulo, aborda-se o tema da sustentabilidade através de pesquisa bibliográfica. Os principais autores utilizados foram Enrique Leff (2010) e John Elkington (2001). No terceiro capítulo, exploram-se as compreensões acerca da comunicação organizacional, bem como da comunicação pública, públicos e sua a noção de sustentabilidade. Os principais autores utilizados foram Rudimar Baldissera (2007,2008,2012), Cleusa Scroferneker (2000), Margarida Kusch (2009) e Fábio França (2008). No quarto capítulo, fala-se sobre o sistema BikePoa especificamente. As referências utilizadas baseiam-se principalmente no *site* do BikePoa, contando também com as entrevistas realizadas com um funcionário da EPTC responsável pelo projeto e o Livro “Cidades para Bicicletas, Cidades de Futuro” da Comissão Europeia. No quinto capítulo, expõem-se os percursos metodológicos e a análise dos dados. No sexto e último capítulo, são realizadas as considerações sobre o trabalho de pesquisa.

E por fim, importa dizer que, mesmo que o sistema seja oferecido, através de sua página oficial, como um projeto sustentável, e que eu acredite, realmente, que a bicicleta constitui-se em símbolo de sustentabilidade devido ao seu potencial de transformação no que tange à mobilidade urbana e à qualidade de vida, considero importante conhecer e compreender as percepções dos usuários, principal público do sistema BikePoa. Então, por se tratar de um projeto novo – acabou de completar um ano no último dia 22 de setembro – ao mesmo tempo que relaciona as questões de comunicação organizacional com o desafio da sustentabilidade – temas que vem recebendo cada vez mais atenção no universo acadêmico –, acredito que esta pesquisa seja de grande valia, pois permitirá que se tenha uma compreensão tanto sobre os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários do sistema BikePoa, quanto sobre quais suas percepções e compreensões sobre a noção de sustentabilidade e a relação desta

com o sistema BikePoa. Portanto, este estudo buscou enfatizar, mais que a comunicação oficial das organizações, os sentidos sobre sustentabilidade trazidos pelos públicos, neste caso os usuários do sistema.

2 SOBRE OS PERCURSOS DO CONCEITO DE SUSTENTABILIDADE

Vivemos um momento de crise ambiental que questiona o conhecimento do mundo e o comportamento dos seres humanos, ligado ao progresso cego e incontrolado que resulta em graves problemas socioambientais (LEFF, 2001) como o aquecimento global, as espécies ameaçadas de extinção, as queimadas, os desmatamentos, a poluição do ar e das águas, o excesso de consumo que resulta em imensa produção de lixo, o crescimento desordenado das cidades, a pobreza etc. Esta crise civilizacional, de caráter global e conjuntural tornou-se pauta das agendas sociais de empresas, governos, organizações da sociedade civil, instituições, que cada vez mais ampliam esforços rumo a um modelo de sociedade menos destrutivo.

Entre as décadas de 60 e 70, os resultados da aplicação de estratégias de desenvolvimento pautadas exclusivamente no crescimento econômico, adotado como parâmetro definidor de desenvolvimento, começam a mostrar sua insuficiência para dar conta das crescentes condições de desigualdade e exclusão social, além de causar graves danos ao meio ambiente e outros problemas derivados das sociedades altamente industrializadas (CAPORAL & COSTABEBER, 2000). Em 1962, Rachel Carson lançou o livro *Silent Spring* (A Primavera Silenciosa). Na obra ela mostrou como o DDT¹ penetrava na cadeia alimentar e acumulava-se nos tecidos gordurosos dos animais e do homem. O pesticida foi detectado no leite materno humano, com o risco de causar câncer e dano genético. Em 1968, o Clube de Roma reuniu vários especialistas que discutiram a crise ambiental e o futuro da humanidade diante do crescimento econômico e demográfico. Embalados pelas discussões que envolviam os efeitos da radiação nuclear produzidos por testes com bombas, o crescimento populacional e a previsão da fome caso esse crescimento não fosse freado, lançaram o documento *Os Limites do Crescimento* (SCHWAAB, 2010). Em 1972, em Estocolmo, na Suécia, a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente foi vista como ponto de partida para as discussões ambientais públicas, principalmente, entre os governos dos países desenvolvidos, na tentativa de construir modelos de desenvolvimento

¹ DDT (sigla de Dicloro-Difenil-Tricloroetano) é o primeiro pesticida moderno.

alternativos que levassem em conta a proteção ambiental. Neste encontro a expressão “ecodesenvolvimento” foi empregada pela primeira vez para definir uma proposta de desenvolvimento ecologicamente orientado, capaz de impulsionar os trabalhos do recém criado Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) (LEIS, 2004).

Em 1987 foi lançado o Relatório Brundtland, desenvolvido pela Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD) da ONU, sob o título de Nosso Futuro Comum (*Our Common Future*). Nele é proposto o termo “desenvolvimento sustentável”, que define que a humanidade tem a capacidade de atender às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de atender às próprias necessidades (CAPRA, 2003). O Relatório é resultado de um estudo de três anos comandado pela médica e ex-Primeira Ministra da Noruega, Gro Harlem Brundtland. Foram realizadas audiências com governantes e também com a população em reuniões públicas, as quais tratavam de questões sobre agricultura, água, energias e desenvolvimento sustentável de forma geral. No documento são relatados problemas ambientais como a destruição da camada de ozônio e o aquecimento global, além da preocupação com a velocidade das mudanças ser superior ao desenvolvimento da ciência e a nossa capacidade de encontrar soluções. A necessidade de uma nova relação entre os homens e o meio ambiente também está presente no relatório. Além disso, várias ações foram propostas como forma de amenizar nossos impactos sobre o planeta e transformar nossa relação com a natureza para chegarmos ao esperado equilíbrio (ONU, 1987). Foi este documento que popularizou, na agenda internacional, esta definição de desenvolvimento sustentável, e, onde, também, os especialistas, autoridades, políticos e ambientalistas começaram a cobrar uma co-responsabilidade ambiental direta de todos os atores sociais, tanto individuais quanto coletivos (PORTILHO, 2005).

Cinco anos após a publicação do Relatório Brundtland, um evento importante para o desenvolvimento sustentável aconteceu em junho de 1992, no Rio de Janeiro: a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, conhecida como Rio-92, Eco-92 ou Cúpula da Terra. Nesse encontro, o qual contou com a presença de mais de 170 países, foi reconhecido o conceito de desenvolvimento

sustentável, sendo definidas ações para amenizar os efeitos produzidos pela ação do homem e harmonizar a convivência dos seres humanos com a natureza, pensando, também, nas gerações futuras. Como resultado da conferência, ficou acordado que países em desenvolvimento receberiam apoio, tanto tecnológico, quanto financeiro, para alcançarem um modelo sustentável, pensando na redução dos seus padrões de consumo, principalmente dos combustíveis fósseis, como o petróleo e o carvão mineral. Ainda como resultado do encontro realizado no Rio de Janeiro, 179 países participantes da Rio-92 acordaram e assinaram a Agenda 21 Global. O documento, elaborado em 40 capítulos, consiste em um planejamento voltado para a construção de sociedades sustentáveis, as quais englobam métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica.

Em 1997, foi realizada a Rio+5, para avaliar e revisar a implementação da Agenda 21. No mesmo ano foi estabelecido o Protocolo de Kyoto, que continha metas de redução da emissão dos gases de efeito estufa para 37 países industrializados e da comunidade europeia. Cinco anos mais tarde, em Johannesburgo (África do Sul), foi realizada a Rio+10, conferência que teve como objetivo avaliar as mudanças ambientais e sociais propostas na Rio-92. Em 2012, a Rio+20 tinha dois temas principais: a economia verde no contexto do desenvolvimento sustentável e da erradicação da pobreza e a estrutura institucional para o desenvolvimento sustentável. Segundo o *síte* da BBC Brasil, a declaração concluída por negociadores de diferentes governos trouxe a economia verde como uma das alternativas rumo ao desenvolvimento sustentável. Este modelo pode ser compreendido como forma de alcançar a igualdade social, a melhoria do bem-estar mundial em conjunto com a preocupação com os recursos ambientais e escassez ecológica (PNUMA, 2011).

No âmbito empresarial, o conceito de desenvolvimento sustentável ganhou maior importância a partir da década de 90, com a criação do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BSCD). No Brasil, o Conselho Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) foi criado em 1997, tendo como objetivos: facilitar a troca de conhecimento e experiência entre as organizações, prover ferramentas que auxiliem as organizações rumo ao desenvolvimento sustentável, orientar a comunidade empresarial e realizar debates para a população, comunicar a

disseminação de boas práticas, catalisar ao estimular o desenvolvimento sustentável. O Conselho reúne cerca de 70 corporações nacionais e multinacionais como Petrobrás, Gerdau, Alcoa, Braskem, Vale, Wal-Mart, Coca-Cola, Philips e Nestlé. Neste cenário de envolvimento das empresas com a problemática ambiental, os governos também assumem responsabilidades na construção de projetos e propostas cujo objetivo é a consolidação de uma sociedade mais sustentável. A Rio +20 é um dos exemplos atuais onde governos e empresas discutiram os cenários atuais, propuseram alternativas e assumiram compromissos para com o planeta e a sociedade. Em um modelo econômico de mercado, torna-se imprescindível que estas organizações, que assumem posição central, alinhem esforços e revejam seus atuais modelos de atuação rumo às exigências e necessidades socioambientais.

Contudo, mesmo diante de tantos projetos e compromissos que vêm sendo firmados dentro destes 40 anos de problematização da crise ambiental, onde o conceito de sustentabilidade ganha cada vez mais espaço na agenda mundial, as organizações – empresas e governos –, ainda estão aprendendo, e muitas vezes com dificuldade, a incorporá-lo como prática. O maior desafio pode estar na dificuldade de reinventar o atual modelo de desenvolvimento baseado na manutenção e no fortalecimento das forças de mercado (LAYRARGUES, 1998). Segundo Leff (2010), essa crise pode ser vista como resultado dos prejuízos ambientais que o avanço econômico, e, de forma mais generalizada, a racionalidade da modernidade, vem trazendo. Uma das questões apresentadas por Leff (2010) é a origem da crise ambiental, a qual afeta a economia de uma forma peculiar. As questões ambientais, denominadas “externalidades” pelo sistema econômico, apresentam-se como condições fundamentais para a própria economia. Este modelo econômico, no qual se baseia a sociedade contemporânea, “[...] gerou um mundo que hoje transborda sobre suas externalidades: entropização dos processos produtivos, alteração dos equilíbrios ecológicos do planeta, destruição de ecossistemas, esgotamento de recursos naturais, degradação ambiental, aquecimento global, desigualdade social, pobreza extrema” (LEFF, 2010, p. 21).

Para Leff (2010) o maior desafio enfrentado pela economia está em “internalizar suas externalidades”. Segundo o autor, a economia faz parte de um sistema maior, a biosfera, e, por isso, precisa se adaptar às condições impostas pelo meio ambiente

mais amplo e complexo que a contém. Leff (2010), aponta estudo realizado pelo Clube de Roma, citado anteriormente, afirmando que ele abalou o mundo ao mostrar a crise ambiental como resultado de um processo descontrolado de crescimento: “[...] a escassez foi um conceito fundamental da economia, mas tratava-se de uma escassez pontual e discreta, sempre passível de ser resolvida pelo progresso tecnológico.” (LEFF, 2010). Chega-se, porém, a uma *lei-limite* da natureza, onde os efeitos da racionalidade econômica são cada vez mais visíveis. Para o autor, já não é possível pensar no futuro dos seres humanos na Terra, sem se repensar e reestruturar as racionalidades. Em suma, segundo Leff, a economia necessita de uma ruptura, uma desconstrução e reconstrução, que se aproprie de outras formas de racionalidade e formas de ser no mundo, que deixe de lado a soberania da razão econômica. A partir de suas análises, ele propõe uma economia neguentrópica. A transformação da sociedade para a sustentabilidade não será fácil, pois implica novos valores, novas políticas de diversidade, reconhecimento da outridade.

Essa crise civilizatória impulsiona uma mudança de racionalidade social que implica uma reinvenção da produção, em que, para além da ecologização possível da economia, se construa uma nova racionalidade produtiva, uma economia da vida sustentada nos potenciais ecológicos do planeta e na criatividade de suas culturas: um mundo global construído pelas relações, alianças, sinergias e solidariedade de suas diferenças (LEFF, 2010, p.54).

Neste esforço da sociedade em buscar uma alternativa ao atual modelo exposto por Leff (2010), um dos conceitos de sustentabilidade mais difundidos e conhecidos, principalmente, no âmbito das organizações é o *Triple Bottom Line*, ou seja, o tripé da sustentabilidade, baseado nos pilares econômico, ambiental e social, proposto por John Elkington (2001). Os três pilares englobam as vertentes econômica, ambiental e o social, e o equilíbrio entre elas é considerado essencial para se pensar em sustentabilidade (ELKINGTON, 2001). O autor ressalta que os três pilares não são fixos e estáveis, visto que englobam outros aspectos, como os conflitos, as pressões sociais, políticas e econômicas, o que torna o desafio da sustentabilidade ainda mais difícil do que qualquer outro tomado isoladamente, ou seja, independente da importância de um

pilar ou de outro, a sustentabilidade necessita de esforços e melhorias nos três para que se chegue ao desenvolvimento sustentável (ELKINGTON, 2001). Importa ressaltar aqui, as definições dos três pilares.

O pilar econômico, diz respeito ao lucro das empresas, fator predominante das atenções do sistema capitalista. O autor explica que o capital físico e o capital financeiro, duas formas principais do capital na teoria econômica tradicional, atualmente dividem espaço com o capital humano e o intelectual, que já é um conceito adotado por algumas empresas e em longo prazo precisará absorver uma gama maior de conceitos, como capital natural e social (ELKINGTON, 2001).

O segundo pilar é o ambiental, o qual é mais recente do que a agenda social nas empresas, e tem como foco a eco-eficiência. Essa envolve o fornecimento de bens e serviços a preços competitivos e que satisfaçam as necessidades humanas e tragam qualidade de vida, enquanto reduzem progressivamente os impactos ecológicos e a intensidade de recursos durante o ciclo de vida, a um nível suportável pela Terra (ELKINGTON, 2001). É importante ressaltar também os desafios que existem nas entrelinhas entre os pilares ambiental e social, sendo um dos principais o conceito de justiça ambiental, segundo o qual significa que alguns grupos carentes ficam em desvantagem comparativamente a outros em relação à exposição a problemas ambientais, ou seja, em alguns casos estes grupos são mais suscetíveis aos danos ambientais (ELKINGTON, 2001).

O terceiro é o pilar social, que implica questões de responsabilidade social das organizações, ou seja, elas precisam levar em conta as necessidades dos públicos das comunidades onde estão inseridas, principalmente das minorias. Essas intervenções servem para amenizar as desigualdades sociais e melhorar a qualidade de vida das pessoas. Além disso, as práticas e processos organizacionais devem ser feitos com ética e transparência, priorizando a responsabilidade social. Para Elkington, “[...] o nosso progresso na direção do pilar social será extremamente importante na determinação do sucesso ou fracasso da transição para a sustentabilidade” (ELKINGTON, 2001, p.89). As questões sociais, políticas e éticas merecem tanta atenção das empresas quanto às econômicas e ambientais. Elkington (2001) aponta a importância desse pilar no desafio da sustentabilidade, pois, a partir de virtudes como

honestidade e fidelidade e do trabalho em conjunto, é que será possível construir e desenvolver a cultura sustentável em todos os níveis da nossa sociedade, desde a família até as mais altas estruturas governamentais internacionais.

Para Elkington (2001), a busca pela sustentabilidade exigirá uma mudança drástica no que tange aos três pilares, o desafio da sustentabilidade exige das organizações uma nova postura, que supere a cegueira resultante do desejo exacerbado de acumular capital e poder que se traduz na ideia de geração de lucros a qualquer custo (BALDISSERA, 2011). Como parte integrante da sustentabilidade, o conceito de justiça social ganhou importância quando do seu reconhecimento no Relatório Brundtland. As organizações, porém, não percebiam essa questão desse modo, voltando seus investimentos apenas para os aspectos econômicos e ambientais.

Outro conceito bastante presente no discurso das organizações é o de Economia Verde. A partir da Rio +20, esta noção balizou as discussões de empresas e governos, tornando-se o alicerce do evento e das propostas e compromissos que lá surgiram. Um exemplo desse norte, é que durante os dias de Conferência, chefes de Estado e de Governo, ativistas ambientais, cientistas, empresas e representantes de mais de 150 países trabalharam dois temas principais: “A economia verde no contexto do desenvolvimento sustentável e da erradicação da pobreza”, e a “Estrutura institucional para o desenvolvimento sustentável”. Segundo o PNUMA - Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente –, a Economia Verde pode ser definida como “uma economia que resulta em melhoria do bem-estar da humanidade e igualdade social, ao mesmo tempo em que reduz, significativamente, riscos ambientais e escassez ecológica”. Ricardo Abramovay (2012) complementa esta noção destacando que o conceito de Economia Verde envolve três dimensões fundamentais: a) transição do uso em larga escala de combustíveis fósseis para fontes renováveis de energia; b) aproveitamento dos produtos e serviços oferecidos pela biodiversidade, criando cadeias de valor ligadas a produtos florestais (madeireiros e não madeireiros) e aos serviços ecossistêmicos, com base nos quais prosperem negócios que beneficiem as populações que vivem em regiões de grande riqueza biológica; e c) processo pelo qual a oferta de bens e serviços apoia-se em técnicas capazes de reduzir as emissões de poluentes, de reaproveitar parte crescente de seus rejeitos e, acima de tudo, de

diminuir o emprego de materiais e energia dos quais os processos produtivos se organizam.

São estes, então, os principais conceitos que norteiam as ações de empresas e governos rumo a uma sociedade mais sustentável. Estes esforços, que ainda têm um longo caminho a seguir, são cada vez mais importantes, pois o poder e a centralidade que estas organizações assumem na sociedade contemporânea implicam, também, que elas repensem seus modelos de atuação, seja em âmbito público e/ou privado – fronteiras cada vez mais cambiantes.

A partir do exposto, foi possível compreender um pouco mais sobre o trajeto relacionado às discussões referentes à problemática ambiental, bem como o desenho do conceito de sustentabilidade neste contexto, além do papel das organizações na atual conjuntura, evidenciando que não há como negar que a sustentabilidade assume centralidade no desenvolvimento das estratégias de empresas e governos, exigindo que problematizem e repensem cada vez mais suas posturas e sua atuação.

A partir de agora, entrar-se-á, mais especificamente, no campo da comunicação organizacional, onde será possível, refletir, também, sobre a problemática ambiental sob o viés da comunicação no âmbito das organizações. Pretende-se no próximo capítulo, realizar breve reflexão sobre os conceitos de comunicação e comunicação organizacional alinhados ao conceito de sustentabilidade nesse contexto das organizações.

3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: alguns pressupostos e dimensões

Para apresentar e discorrer sobre algumas das teorias referentes ao campo da comunicação organizacional, é necessário, antes, apresentar o conceito de comunicação, pois que trata-se do lugar partida para de pensar a comunicação organizacional. Isto porque “[...] comunicação organizacional, antes de tudo, é comunicação.” (BALDISSERA, 2008, p.31). Como explica o autor, a comunicação organizacional é um “subcampo/subsistema do/no campo/sistema da comunicação.” (BALDISSERA, 2008, p.31).

O ato de comunicar implica muito mais que a simples transmissão de informação; “[...] a comunicação é uma interação de mão dupla.” (PUTNAM, PHILLIPS E CHAPMAN, 2004, p. 92). Seguindo esse conceito, de viés simétrico, não basta que uma mensagem faça sentido para o emissor, pois o que dará significado ao conteúdo será a interpretação que o receptor fará, e desse processo se construirá o sentido do que foi comunicado. Assim, importa retomar o conceito proposto por Baldissera (2004, p.128), que o compreende a comunicação como “processo de construção e disputa de sentidos”. Essa disputa caracteriza-se como relação de forças entre sujeitos, que ocorre via trocas estabelecidas entre esses sujeitos. Neste processo estão implicadas as experiências que cada um carrega em sua bagagem cultural, ou seja, suas vivências, seus hábitos, crenças, mitos, entre outros; e tudo isso irá influenciar no processo comunicacional (BALDISSERA, 2008). Diante de todos os fatores, percebe-se a complexidade intrínseca ao processo, evidenciando, também, que o sujeito, em disputa, não apresenta-se como passivo diante da interação. Como demonstra Baldissera (2008, p. 34), o sujeito é

[...] construtor e construção, tece e é tecido nos processos histórico-sócio-culturais, objetiva-se pela consciência de si mesmo, cria, mas também sofre sujeição, experimenta a incerteza, é egocêntrico e tem autonomia-dependência, sofre constrições e contingências, e auto-eco/exo-organiza-se (BALDISSERA, 2008, p.34).

Importa dizer que essa disputa de sentidos na qual os sujeitos estão inseridos nem sempre é conhecida, devido a possibilidade da interação ocorrer de forma inconsciente e/ou silenciosa. Além disso, os sentidos, sejam eles explícitos ou implícitos, não necessariamente terão sua significação corretamente interpretada pelo outro conforme a intenção de um dos sujeitos. Ressalta-se que o sentido será entendido dentro de um contexto, ou seja, sua importância tem relação com o momento em que as relações se estabelecem, não sendo considerado único e definitivo (BALDISSERA, 2008). Devido ao exposto, entende-se que no processo de comunicação a significação não é cristalizada. Assim, “[...] é pela comunicação que os sentidos são colocados em circulação de modo a, em diferentes relações e tensões, serem apropriados pelos sujeitos e construídos como valores socioculturais, estruturando a própria sociedade.” (BALDISSERA, 2009, p.41).

Importa ressaltar, também, que a visão empregada nessa perspectiva não sugere uma disputa que sobrepõe forças no sentido de disputa física, mas “[...] de diálogo que torna presentes os sujeitos (identidade/alteridade) e, em diferentes graus, tenciona-os” (BALDISSERA, 2008, p.195). Por isso, os processos comunicacionais apresentam-se como possibilidade de construção e desconstrução, de transformação entre sujeitos diferentes em cultura e identidade, possibilitando sua constante regeneração (BALDISSERA, 2008).

Nessa relação de forças os sujeitos-identitários propõem sentidos e disputam (dialogam, negociam, transacionam, seduzem, persuadem, argumentam, orientam, etc.), entre outras coisas, a significação que será individuada pelo “outro” (outra(s) força(s) em relação de comunicação), e, até, por si mesmos. (BALDISSERA, 2007, p.237).

Ainda segundo o autor, talvez essa tensão seja um dos motivos pelos quais os seres humanos se comunicam, a fim de experimentar a sensação de transformar e ser transformado, notar-se igual e diferente (BALDISSERA, 2007). Assim, é dessa forma que o processo de comunicação vai sendo tecido.

A partir do que foi exposto sobre comunicação, cabe ressaltar a importância do conceito de organização para discorrer, posteriormente, sobre o conceito de comunicação organizacional. Na sociedade em que vivemos, as organizações estão

presentes nas mais diferentes instâncias: política, social, industrial, de mercado, sendo compreendidas como “[...] a combinação de esforços individuais para a realização de (em torno de) objetivos comuns” (BALDISSERA, 2008, p.41). Ainda segundo o autor, a organização constitui-se para além da estrutura e dos materiais, abrangendo, prioritariamente, indivíduos em relação que trabalham com/por objetivos comuns. Nassar (2009, p.62) complementa afirmando que pode-se caracterizar uma organização “[...] como um sistema social e histórico, formal, que obrigatoriamente se comunica e se relaciona, de forma endógena, com os seus integrantes e, de forma exógena, com outros sistemas sociais e com a sociedade”.

Essa definição vai ao encontro da concepção das organizações como organismos vivos (CAPRA, 2002). Baldissera (2007), reforça essa concepção afirmando que as organizações “[...] são concebidas como sistemas vivos, que existem em um ambiente mais amplo do qual dependem em termos de satisfação das suas várias necessidades”. Para ampliar os sentidos que possam surgir com essa teoria, podemos tomar a organização pela perspectiva da complexidade, onde “[...] o ordenado, o organizado e o estável guardam em si o desordenado, o desorganizado e o instável” (BALDISSERA, 2007, p. 231). Assim, sob essa luz, as organizações são compreendidas como sistemas auto-eco-organizados, ou seja, constituem-se em partes que são marcadas pela presença do todo (sociedade) e atualizadas por articulações e tensões dialógicas (onde noções antagônicas são complementares – ordem/desordem; vida/morte) e recursivas (como produto e produtoras da sociedade) (BALDISSERA, 2008, MORIN, 2006).

Assim, Baldissera (2008), apoiado nas teorizações de Garrido (2003), expõe que, sem comunicação, não seria possível o agrupamento, a coesão e a comunhão dos objetivos. É por isso que esse conceito de organização pode ser entendido por distintos prismas e empregado em diversas utilizações, mas sem dissociar-se da comunicação. Diante disso, Baldissera (2008, p. 42) afirma que

Essa perspectiva evidencia o caráter de centralidade que as noções de ‘relação’ e, conseqüentemente, de ‘comunicação’ têm para as organizações. Independentemente do *status* (reconhecimento de importância) que assume na organização, a comunicação é sua possibilidade de existência. É em/pela comunicação que ela materializa

seus processos organizadores, comunica e faz reconhecer sua existência, instituindo-se. Então, a organização é também, e fundamentalmente, comunicação.

A partir do exposto, Baldissera (2008) compreende a comunicação organizacional como “[...] processo de construção e disputa de sentidos no âmbito das relações organizacionais” (BALDISSERA, 2008, p.169). Nesse sentido, é preciso reconhecer que a comunicação organizacional não se restringe apenas ao que é formal e organizado; significa ter um olhar mais abrangente, para que os processos de desequilíbrio, incertezas, desorganização e interdependência ecossistêmica assumam importância quando se pensa nela, redimensionando a noção de comunicação organizacional (BALDISSERA, 2008). Assim, assumindo o paradigma da complexidade como lente, Baldissera (2009) propõe três dimensões para a comunicação organizacional, com intuito de ampliar as compreensões sobre o conceito: organização comunicada, organização comunicante e organização falada.

A “organização comunicada” compreende os processos formais, oficiais e de fala autorizada, ou seja, aquilo que irá representar a identidade da organização a partir das suas escolhas planejadas. Assim, “[...] a ideia de organização comunicada compreende os processos formais de comunicação, muitos deles orientados para o autoelogio” (BALDISSERA, 2009, p.118). A dimensão da “organização comunicante”, em sentido mais complexo, engloba as falas autorizadas e vai além desse âmbito por abranger “[...] todo o processo comunicacional que se atualiza quando, de alguma forma e em algum nível, qualquer sujeito (pessoa, público) estabelecer relação com a organização” (BALDISSERA, 2009, p. 118) de forma direta. Assim, além dos processos formais, são relevantes também os processos informais, mesmo que a organização não tenha conhecimento sobre eles, como por exemplo, se um sujeito atribuir sentidos ao jardim de um organização, mesmo que ela não deseje comunicar. Segundo Baldissera (2009, p. 119),

[...] essa compreensão permite dar relevo aos processos dialógico-recursivos, pois atenta para a possibilidade e fertilidade de ocorrência de relações comunicacionais que escapam ao planejamento (e

controle), inclinadas a assumir mais potência para perturbar a ordem posta (organização, cultura organizacional, organização comunicada) tendendo a forçá-la a movimentos de (re)organização.

Também sobre esse conceito, importa falar sobre a relação estabelecida com os diferentes sujeitos. No que tange à comunicação informal, existe a tendência de a organização ter seu poder flexibilizado, o que torna mais fácil à alteridade expressar-se com mais força nas trocas de sentido. Diante disso, novos investimentos em comunicação formal podem surgir, para neutralizar uma ideia equivocada do outro sobre a organização, por exemplo (BALDISSERA, 2009). Já a dimensão da “organização falada” diz respeito aos processos informais indiretos, os quais se dão fora do âmbito organizacional, mas referem-se à organização. Esses processos podem ser uma conversa entre funcionários num churrasco, uma reunião em família, um conversa na faculdade, onde são abordadas questões sobre a organização. Apesar de se tratar de conversar informais, e, muitas vezes desconhecidas da organização, “[...] à medida que se tornarem visíveis e forem identificadas por ela, é possível que exijam algum tipo de investimento em ações e/ou comunicação formal para neutralizá-las, se for o caso” (BALDISSERA, 2009, p.119). A partir dessas dimensões, que estão inter-relacionadas, é possível compreender a complexidade que envolve a comunicação organizacional, bem como a diversidade de relacionamentos que podem ser estabelecidos com os públicos, que assumem e experimentam compreensões de mundo diversas, percebendo, interpretando e atribuindo valor às organizações de formas diversas. E, ainda, nesse processo de diversas relações estabelecidas com os diferentes públicos, Weber (2009, p. 72) complementa que a comunicação organizacional abrange,

[...] todos os meios, todas as ações e todas as profissões utilizadas por uma organização pública ou privada, que deseja, principalmente, se fazer ver, gerar opiniões, receber investimentos, ocupar espaço no mercado e se relacionar de modo conveniente com seus públicos de interesse.

Ainda segundo a autora, é pela comunicação que a organização vai pertencer à sociedade em que está inserida, fazendo com que a sua razão de ser seja exposta e

gere opiniões, inquietações nos seus públicos. Importa dizer, ainda que a comunicação organizacional engloba muitos aspectos que precisam ser trazidos e trabalhados para que a complexidade da sua significação seja percebida (WEBER, 2009). Para Scroferneker (2000), a comunicação organizacional abrange todas as formas de comunicação entre a organização e seus diferentes públicos. A proposta feita por Riel (1995), abrange as relações públicas, a comunicação interna e externa, o marketing corporativo, entre outros, como componentes da comunicação organizacional.

A abordagem desenvolvida por Restreppo J. recoloca uma questão fundamental do ponto de vista da relação comunicação e organização, ou seja, a maneira de ser de uma organização pode ser interpretada pelas formas de comunicação que ali são desenvolvidas, implicando reconhecer as diversas organizações como construtoras de sentidos (SCROFERNEKER, 2000, p.4).

Conforme exposto, as formas de comunicação existentes em uma organização, seja ela pública ou privada, são muitas: formais, informais, externas e internas, etc. Essas diferentes formas de se relacionar geram redes informais e formais, nas quais os públicos – funcionários, fornecedores, clientes, entre outros - criam fluxos de comunicação com a organização.

Sendo os públicos prioritários nesse processo de relacionamentos, importa realizar breve retomada conceitual sobre públicos. Para Castells (1999), os públicos compõem a rede primária quando se pensa na relação das organizações com a sociedade, logo, são objetos das redes de relacionamentos organizacionais. De forma geral, os públicos podem ser caracterizados como a complexa gama de sujeitos (pessoas, outras organizações) que possuem algum tipo de relação com a organização. De acordo com França (2003) os públicos são a razão de ser na/da relação organização-públicos. Assim, no contexto relacional das organizações os públicos representam grupos ou setores em relação, permanente ou não, com a organização (FRANÇA, 2003). Essa públicos podem ser os funcionários, os clientes, os fornecedores, o governo, as comunidades, consumidores, investidores, financistas, patrocinadores, grupos de pressão e muitos outros públicos (GRUNIG, 2009). Diante disso, percebe-se que a maior preocupação das organizações contemporâneas se

concentra nos relacionamentos com seus públicos (FRANÇA, 2009). Ainda segundo esse autor, dois pontos precisam ser destacados quando se o assunto são os públicos: o primeiro é o de que existem muitas tentativas de definições, sendo umas mais aceitas que outras; o segundo é a fragilidade das conceituações e a dificuldade em aplicá-las nas relações públicos-organização (FRANÇA, 2009).

A partir destas questões, França (2008) desenvolveu uma “[...] conceituação lógica de públicos” (p.229), classificada em “públicos essenciais”, “públicos não-essenciais” e “públicos de redes de interferência”. Os públicos essenciais são aqueles dos quais depende a constituição da organização. Também podem ser ligados juridicamente a mesma. São compostos por dois segmentos: constitutivos – possibilitam a existência da organização, assumem riscos legais e respondem por ela (sócios, diretores, governo, etc.); e não constitutivos – divididos em primários e secundários. Os primários possibilitam que a organização exista e cumpra seus propósitos, encaixam-se aqui os colaboradores diretos, por exemplo. Já os secundários, contribuem com a organização, mas não possuem tanta estabilidade quanto os primários, podem ser mais facilmente substituídos, como por exemplo, os terceirizados. Os públicos não-essenciais são caracterizados por participarem de atividades ligadas à prestação de serviços ou intermediações sociais, promoções ou relacionamento com o mercado. Segundo o autor, podem ser divididos “em quatro tipos: redes de consultoria e de serviços promocionais; redes de setores associativos organizados, redes de setores sindicais; e redes setoriais da comunidade” (FRANÇA, 2009, p.231). Já os públicos de redes de interferência são externos às organizações. Podem atuar em sentido positivo ou negativo para a imagem organizacional. São divididos em dois grupos: rede da concorrência e redes de comunicação.

Para finalizar, os públicos são aqueles que dão vida às organizações, pois, sem eles, elas não poderiam existir. Deve-se pensar, portanto, na satisfação dos mesmos para que as organizações tenham êxito em seus propósitos. No subcapítulo seguinte, serão abordadas as relações que a comunicação organizacional e a sustentabilidade têm entre si e como um conceito se interliga com o outro.

3.1 Comunicação organizacional e sustentabilidade

A partir do que já foi exposto, importa refletir sobre os desafios da comunicação organizacional diante da problemática da sustentabilidade. E, sendo a sustentabilidade um tema de interesse público, pois envolve o presente e o futuro da humanidade e do planeta, discutida aqui a partir de questões relacionadas a mobilidade urbana, importa discorrer também nessa techedura, sobre o conceito de comunicação pública, pois que através dela busca-se estabelecer um fluxo de relações comunicativas entre o Estado e a sociedade através da participação do cidadão de maneiras diversas (MATTOS, 1999).

Assim, no que tange à sustentabilidade, em seus diferentes desdobramentos, as organizações públicas e privadas tem como desafio e compromisso desenvolver princípios baseados nessa problemática. Nesse sentido, “[...] será necessário pensar a comunicação como processo que permite desorganizar o atual sistema de significação de modo a exigir/gerar nova organização – a organização que atenta para a sustentabilidade” (BALDISSERA, 2009, p.35). A partir dessa necessidade de reorganização do sistema de significação, Baldissera (2009) demonstra que há diferentes sentidos sobre sustentabilidade circulando na sociedade, evidenciando que ainda há um longo caminho a seguir no que tange ao processo de ressignificação do atual modelo do “consoma tudo o que puder e a qualquer custo”. Para o autor, a sociedade poderia ser “classificada” da seguinte forma:

a) uma parcela da sociedade consciente da urgência em ressignificar seus modos de agir, produzir e consumir – consumir o necessário e, preferencialmente, evitar o consumo de produtos que gerem resíduos que não possam ser reaproveitados, isto é, privilegiar o consumo parcimonioso de produtos cujos resíduos se constituem em matéria-prima para outros seres vivos e/ou possam ser reaproveitados em novos processos industriais; b) boa parte da sociedade que mistifica, expropria e/ou explora discursivamente o termo e/ou a ideia de sustentabilidade; e c) a maior parte da sociedade que, mesmo recebendo algum tipo de informação sobre sustentabilidade, entende muito pouco ou não consegue compreender as dimensões dessa noção nem, muito menos, traduzi-la em alguma prática (BALDISSERA, 2009, p.35).

Esta reflexão apresentada por Baldissera (2009) indica que a sociedade pode ser compreendida como um sistema vivo complexo, portanto, como lugar de trocas e disputas constantes, onde as transformações culturais – ressignificações e reapropriações dos sentidos sobre as coisas e sobre o mundo – ocorrem de maneira complexa e de acordo com as diferentes relações estabelecidas, interpeladas, também, pelas condições de produção. Assim, “[...] a sociedade atualiza-se como rede e tem a comunicação como seu processo central, isto é, tem na comunicação a própria possibilidade de existência, permanência e transformação” (BALDISSERA, 2009, p.41).

A partir do pensamento que a comunicação pode construir a cultura da sustentabilidade na sociedade, Baldissera (2009) discorre sobre os lugares que a sustentabilidade tende a assumir na cultura e em relação a ela. Conforme sistematização proposta pelo autor, tem-se a sustentabilidade como: 1) valor central; 2) valor periférico e/ou estratégico de mercado; 3) não-valor, valor negativo e/ou modismo; e 4) valor extrassistema (BALDISSERA, 2009, p. 48). Como *valor central*, a sustentabilidade tende a ser significada como pressuposto básico para a continuidade da vida (humana/não humana). Também são fundantes as noções de respeito à diversidade e colaboração. Essa conformação equivale ao que Enrique Leff (2001) denomina “racionalidade ambiental”, que para ele seria o caminho à sustentabilidade ambiental e, fundamentalmente, exige a transformação dos paradigmas científicos e a produção de novos conhecimentos através da colaboração de diferentes especialidades e saberes. Essa perspectiva exige que as organizações assumam a sustentabilidade ambiental como filosofia organizacional, como valor que conduz todas as práticas, baseada numa política da diversidade e da diferença, questionando o atual paradigma da racionalidade econômica como medida de todas as coisas (BALDISSERA, 2009; BALDISSERA & KAUFMANN, 2012).

Como *valor periférico e/ou estratégico de mercado*, a sustentabilidade pode apresentar-se como: a) ideia-valor em construção: a sustentabilidade é reconhecida como algo importante, mas os sujeitos não compreendem a noção e/ou diminuem sua importância frente à problemática ambiental, e/ou compreendem, porém não sabem o que podem fazer ou acreditam que não podem fazer nada. Há, ainda, os que a entendem como valor e prática que deve ser exercida pelos outros (o outro país, o

governo, a empresa, seu vizinho) ou, então, avaliam suas ações/impactos no ambiente como irrelevantes frente aos danos causados por grandes organizações; b) Lugar discursivo: o termo “sustentabilidade” é empregado pelos sujeitos/organizações pela sua potencialidade estratégica de gerar ganhos de “imagem-conceito”, valor de marca, capital financeiro e poder simbólico, bem como para a conquista de apoiadores, votos e/ou legitimação; e c) Estratégia de mercado: sustentabilidade como possibilidade e oportunidade para o desenvolvimento de novos bens objetivando atender o mercado em expansão (inovação tecnológica, por exemplo). Nesse sentido, é provável que organizações ofereçam imagens de si como “organizações/marcas verdes”, mas, conforme afirma Layrargues (1998), ainda mantenham o mesmo *modus operandi*, implementando apenas alguns ajustes que tornam o desenvolvimento sustentável um substituto do desenvolvimento convencional (BALDISSERA, 2009; BALDISSERA & KAUFMANN, 2013).

Como *não-valor*, *valor negativo e/ou modismo*, tem-se que a sustentabilidade pode: a) não fazer sentido para os sujeitos, não havendo compreensão sobre a noção, ou assumir um sentido negativo (por ex.: algo que não interessa, que é difícil, que gera custos; b) ser percebida como simples enunciado da moda – passageiro; e c) ideia/prática a ser rejeitada, evitada, rechaçada, pois que é percebida como negativa (por ex.: algo chato, apenas defendido por sujeitos que só querem dar lições de moral) (BALDISSERA, 2009; BALDISSERA & KAUFMANN, 2013). E, como *valor extrassistema*, tem-se que a noção de sustentabilidade não é conhecida pelos sujeitos. É algo tão abstrato que não pode ser compreendido, ou ainda, uma noção com a qual os sujeitos não tiveram contato (BALDISSERA, 2009; BALDISSERA & KAUFMANN, 2013). Essa sistematização auxilia na compreensão sobre os sentidos de sustentabilidade que circulam na sociedade, bem como os lugares que a noção ocupa na cultura.

Tendo em vista que, para a maioria dos sujeitos a sustentabilidade ainda é pouco compreendida e que, nas organizações ela tende a assumir valor periférico de mercado, a comunicação possui grande importância no processo de resignificação, de mudança profunda em direção à sustentabilidade ambiental, fundada nos potenciais ecológicos, nas identidades, nos saberes e nas racionalidades culturais que dão lugar

para a diversidade e para as diferenças (LEFF, 2010), pois pensando os sistemas sociais como sistemas vivos (rede autogeradora de comunicação), a cultura é criada e sustentada por uma rede (forma) de comunicações (processo) na qual se gera significado (CAPRA, 2002). Assim, as significações que foram histórica e socialmente construídas (baseadas no paradigma econômico) podem ser transformadas e os significados que foram construídos e assumidos pelos sujeitos como valores, mediante comunicação, podem ser postos em movimento e novamente ser disputados e (re)construídos (BALDISSERA, 2011). Mediante esse processo, as organizações podem reconstruir sua cultura de modo que a noção de sustentabilidade seja conformada como valor central e não como simples estratégia de mercado e visibilidade.

Para Kunsch (2009), a sustentabilidade já está presente na maior parte das organizações, devido às exigências sociais e tendo em vista os sérios problemas ambientais e sociais enfrentados pela sociedade. O modelo capitalista chegou a um ponto crítico e decisivo; “[...] suas consequências estão tornando o mundo insuportável” (KUNSCH, 2009, p.62). Segundo a autora,

[...] hoje, as organizações estão cada vez mais instadas a superar essa lógica do crescimento econômico sem propósitos claros de uma interconexão com o desenvolvimento social, a preservação ecológica e a sustentabilidade. Elas devem assumir sua responsabilidade e seu compromisso com a sociedade (KUNSCH, 2009, p.64).

Nesse sentido, Kunsch (2009) reforça que a sustentabilidade do planeta depende da união de forças advindas dos cidadãos, como pessoas responsáveis e comprometidas com essa causa, de políticas públicas e privadas, da consciência das organizações como geradoras de riqueza de bens produtivos e simbólicos, de uma sociedade civil organizada capaz de introduzir processos de mudança e intervenções em um mercado dominado pelo interesse de obtenção de lucros a qualquer preço, bem como de um Estado forte, capaz de se libertar de uma política contaminada pelo fisiologismo e pelos interesses particulares dos seus agentes (KUNSCH, 2009).

Para Soares (2009), essa transformação pode se dar via comunicação devido ao seu poder de “[...] promover a coesão social em torno de determinadas visões de

mundo, de determinados ideais” (SOARES, 2009, p.23). Obviamente não é somente através da comunicação que a sustentabilidade vai ocupar o espaço central que lhe cabe, mas é por meio dela que as agendas midiáticas e as transformações culturais podem acontecer.

Essa disseminação de novos padrões de hábitos, comportamentos e decisões, dos níveis microssociais aos níveis macrossociais, depende, necessariamente, da comunicação de novos valores. No entanto, não se chegou ainda a um patamar em que se produzam comunicações uníssonas em torno da mudança global de padrões e comportamentos sustentáveis (SOARES, 2009, p.29).

A autora ainda reforça que,

[...] apenas a partir da convergência de discursos e práticas fará sentido a transformação em larga escala de valores e comportamentos humanos. E só com o reconhecimento da existência de redes complexas de conexão entre as organizações e pessoas as comunicações sobre a sustentabilidade poderão caminhar na direção de uma mudança cultural, pré-condição para afirmarmos que praticamos e construímos, efetivamente, a sustentabilidade (SOARES, 2009, p.31).

A partir do que foi exposto até aqui é possível constatar o desafio da comunicação organizacional no que tange à sustentabilidade, pois esta exige novas posturas e práticas, que implicam uma profunda transformação cultural que visa a construção de novos valores. Nesse sentido, importa refletir, também, e, brevemente, sobre a noção de comunicação pública neste processo – que também refere-se, em algum nível ao âmbito da comunicação organizacional, pois envolve diferentes organizações –, visto que o desafio da sustentabilidade envolve a mobilização de todos os cidadãos, atuantes e envolvidos com as mais diversas organizações – ONGs, governos, empresas, instituições de ensino, etc. Portanto, abordar o tema da comunicação pública indica que a sustentabilidade também está ligada com a ideia da democratização dos espaços públicos ou, seja, com a possibilidade dos cidadãos não apenas reagirem às imposições do sistema – realizarem ações exigidas e/ou impostas

– mas também participarem ativamente do processo de transformação e, não apenas dentro das organizações, mas também nos espaços públicos de convivência sociocultural. Assim, de acordo com Oliveira (2009, p.469), a “[...] comunicação pública pode ser entendida como aquela praticada no espaço público democratizado, envolvendo os diferentes setores da sociedade”. Esse processo instaura-se numa esfera pública entre Estado, governo e sociedade formando um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas a vida pública do país (MATTOS, 1999). Entende-se que é através desse espaço de debate e participação, onde as organizações também estão envolvidas, que pode ocorrer a transformação rumo a uma sociedade mais sustentável.

Como aqui neste trabalho discorre-se sobre organizações públicas e privadas envolvidas com a temática da sustentabilidade, importa frisar que a comunicação pública não se limita à comunicação governamental. Essa última é praticada pelo governo buscando atingir a opinião pública, buscando estimular para o engajamento da população e o reconhecimento das ações promovidas. Weber (2009, p.74) explica que

[...] para as organizações públicas (governos, Legislativo, Judiciário, fundações) interessa prestar serviços, angariar opiniões favoráveis e ter uma imagem pública que gere opiniões favoráveis, posicionamentos e votos. Sua atuação é mensurável pelos índices das sondagens de opinião pública e pela manifestação da sociedade. O mesmo processo de busca de visibilidade e de credibilidade das empresas se repete, acrescido da responsabilidade da representação, do poder atribuído pela sociedade, pelo eleitor.

A comunicação pública, ao contrário, acontece no espaço público, relacionada à temas de interesse público, envolvendo todos os setores da sociedade. Segundo Oliveira (2009, p.470), “[...] fica claro que a comunicação pública não se limita à comunicação de governo, pois, como se trata de uma comunicação intimamente ligada à democracia, subentende a comunicação praticada no primeiro, segundo e terceiro setores, com vistas ao interesse público”. Segundo Sartor (2012), o interesse público assume centralidade tanto nas democracias contemporâneas, quanto na comunicação em sua dimensão pública. A fim de conceituar o termo – interesse público – Sartor

(2012) observa que, em princípio, parece claro e objetivo, mas, se observarmos cuidadosamente, é possível notar sua imprecisão. Utilizando-se de teorias como a de Esteves (2011) e Gomes (2008), Sartor (2012, p. 02) afirma que o interesse público pode ser entendido como “[...] *origem e finalidade* dos processos de comunicação pública, para a qual se apresenta como princípio normativo”. Essa noção é discutida em dois níveis: temático ou factual e propositivo. O primeiro refere-se a fatos relevantes e de interesse coletivo, enquanto que o segundo refere-se aos argumentos e pontos de vista em disputa na sociedade (SARTOR, 2012). Nesse sentido, entende-se que a sustentabilidade é um tema de interesse público, pois envolve questões relacionadas à coletividade, às organizações, à sociedade de modo geral, bem como o futuro da humanidade e do planeta, ou seja, todos os sujeitos – pessoas, organizações –, em algum nível, são responsáveis pelo contexto social em que nos encontramos e pelo futuro que queremos (precisamos) construir.

Portanto, a partir dessa reflexão teórica, onde foram abordados os conceitos de comunicação organizacional, com suas diversas noções e conceitos inter-relacionados – comunicação, organizações, públicos, comunicação pública –, e de sustentabilidade, bem como o desafio das organizações em problematizar questões relacionadas à atual conjuntura de crise ambiental, buscou-se apresentar o panorama teórico que embasa as discussões e questionamentos realizados no decorrer da pesquisa.

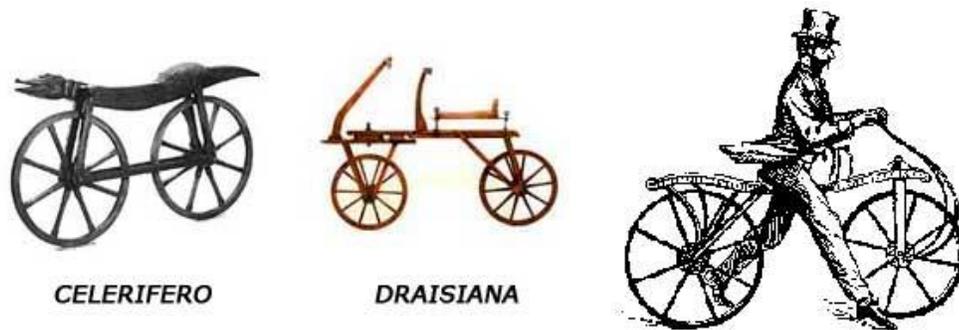
No próximo capítulo, será realizada uma contextualização sobre o uso da bicicleta (percurso histórico) e sobre o sistema de aluguel de bicicletas BikePoa.

4 SOBRE O USO DA BICICLETA E O SISTEMA BIKEPOA

Para falar sobre o projeto BikePoa, importa explicar as origens da bicicleta e do modelo proposto de aluguel de bicicletas, para que se contextualize o tema, bem como se tenha ideia da amplitude que o modal vem ganhando ao longo dos anos.

Datados de aproximadamente 1490, os primeiros desenhos da bicicleta, como a conhecemos hoje, são atribuídos a Leonardo Da Vinci. Porém, como inventor da bicicleta, pode-se considerar o alemão Karl von Drais, construtor da *draisiana*².

FIGURA 1 – Primeiros modelos de bicicleta³.



Depois dos primeiros modelos, a bicicleta vem sendo aprimorada para proporcionar mais conforto e comodidade aos seus usuários. Hoje em dia, existem vários modelos para todos os gostos, desde as esportivas até as artesanais, construídas com materiais diferentes, como o bambu.

² Em 1817, o alemão Barão Karl von Drais, instalou em um celerífero um sistema de direção que permitia fazer curvas e com isto manter o equilíbrio da bicicleta quando em movimento. Além do mais a "draisiana" vinha com um rudimentar sistema de freio e um ajuste de altura do selim para facilitar o seu uso por pessoas de diversas estaturas. Disponível em: <<http://www.escoladebicicleta.com.br/historiadabicicleta.html>> acesso em 15 de novembro de 2013.

³ Disponível em: <<http://mundobikes.cl/historia-de-la-bicicleta/>> acesso em 15 de novembro de 2013.

FIGURA 2 – Bicicleta de Bambu⁴.

Pensando na utilização das bicicletas pelas pessoas, inicialmente ela sofreu certo preconceito, mas foi ganhando espaço até os dias atuais, onde boa parte das pessoas já utiliza a bicicleta no seu dia-a-dia. Porém, também é crescente o número de automóveis particulares nas ruas, muitos com um só passageiro. Algumas pesquisas oferecem dados alarmantes no que diz respeito a nossa utilização dos recursos naturais. Segundo estudo da Agência Internacional de Energia, o consumo de energia dos transportes urbanos deve dobrar até 2050. Se investimentos para melhorar esse cenário forem feitos, o resultado pode ser uma economia de até US\$ 70 trilhões. Ainda de acordo com o estudo realizado, “[...] o consumo de energia pelo transporte cresceu 30% na última década e as emissões de gases do efeito estufa subiram quase dois bilhões de toneladas de CO₂ equivalente por ano desde 2000.”⁵ Para alterar essa realidade, muitas mudanças estão sendo propostas, partindo de países desenvolvidos como França e Holanda, os governantes das cidades europeias, que entendem que, se não mudarmos nossas atitudes, acabaremos com os recursos naturais do planeta

⁴ Disponível em: <<http://catracalivre.com.br/geral/sustentavel/indicacao/bicicleta-de-bambu-vai-para-a-periferia/>> acesso em 15 de novembro de 2013.

⁵ (Disponível em: <<http://www.institutocarbonobrasil.org.br/cidades1/noticia=734552>> acesso em 14 de novembro de 2013.)

rapidamente. Mais que estimular o uso da bicicleta como alternativa de transporte, cidades como Paris, Barcelona e Amsterdã, restringem o uso do carro⁶.

Para que se possam transformar as ações em prol de um desenvolvimento sustentável, muitas iniciativas estão sendo criadas e/ou reformuladas no Brasil no que tange à mobilidade urbana. A bicicleta, em especial, por ser um meio de transporte reconhecido por sua contribuição sustentável, de acordo com o Ministério das Cidades. Segundo a Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana (SeMob), seu objetivo maior é formular e implementar uma política de mobilidade urbana sustentável, entendida por eles como

[...] a reunião das políticas de transporte e de circulação, e integrada com a política de desenvolvimento urbano, com a finalidade de proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, priorizando os modos de transporte coletivo e os não-motorizados, de forma segura, socialmente inclusiva e sustentável.⁷

A partir das necessidades de melhorias no trânsito e mudanças na forma de pensarmos a mobilidade urbana encontradas, no país, pelos nossos representantes, são enfatizados três eixos estratégicos de ação:

[...] promover a cidadania e a inclusão social por meio da universalização do acesso aos serviços públicos de transporte coletivo e do aumento da mobilidade urbana; promover o aperfeiçoamento institucional, regulatório e da gestão no setor; e coordenar ações para a integração das políticas da mobilidade e destas com as demais políticas de desenvolvimento urbano e de proteção ao meio ambiente.⁸

⁶ Disponível em: <http://ec.europa.eu/environment/archives/cycling/cycling_pt.pdf> acesso em 01 de novembro de 2013.

⁷ Disponível em:

<http://www.cidades.gov.br/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=8&Itemid=66> Acesso em: 17 de novembro de 2013.

⁸ Disponível em:

<http://www.cidades.gov.br/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=8&Itemid=66> Acesso em: 17 de novembro de 2013.

Várias cidades apresentam esforços para proporcionar um espaço adequado para o deslocamento por bicicleta, visto que o trânsito está cada vez mais caótico. Esse meio alternativo de transporte apresenta-se como uma opção a muitas pessoas, que percorrem trajetos planos e não muito longos nas grandes cidades. Exemplos como Rio de Janeiro e Curitiba apresentam uma malha cicloviária em torno de 3% das vias municipais, o que já é considerado um avanço para os ciclistas⁹.

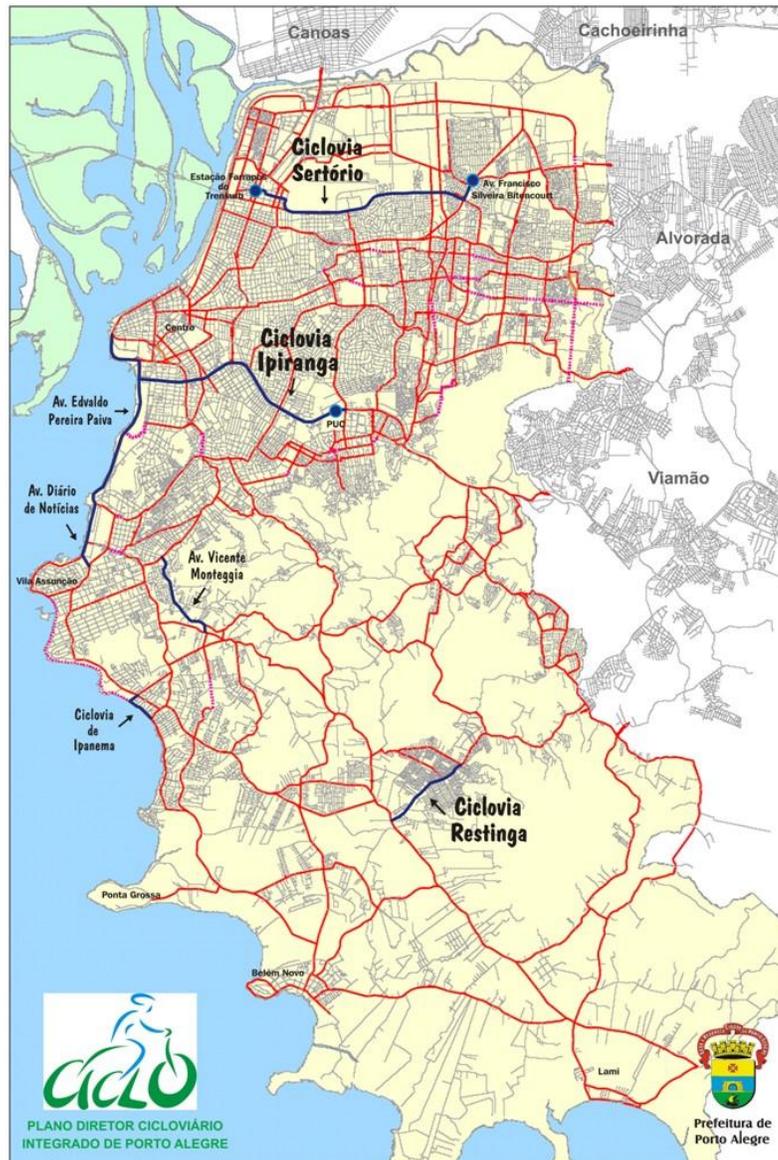
Focando nos esforços locais, no que diz respeito à cidade de Porto Alegre, a principal manifestação de incentivo à mobilidade urbana sustentável se deu a partir da aprovação do Plano Diretor Cicloviário Integrado (PDCI) em 2009. Desde então, ciclovias estão sendo feitas e busca-se melhorar as condições de circulação para os ciclistas. A construção de 495km de ciclovias ou ciclofaixas é o objetivo principal deste projeto (PDCI), integrando o transporte por bicicleta como uma alternativa aos meios de transportes motorizados. De acordo com dados da Empresa Pública de Transporte e Circulação, EPTC, estão concluídos pouco mais de doze quilômetros de ciclovias, ou seja, cerca de 3% do total planejado. Para os que pensam que a bicicleta ocupa um espaço recente nas preocupações do governo, estão enganados. Desde 1981, com a elaboração de uma rede cicloviária pela Secretaria de Planejamento Municipal, a bicicleta vem ganhando cada vez mais espaço e adeptos. Essa antiga rede, apesar de ter algumas falhas, foi a base para a construção do PDCI. Para estimar a demanda de ciclistas há época, o PDCI utilizou de pesquisa realizada em 2003 pela EPTC (EDOM2003), além de pesquisas específicas para elaboração do plano. A partir das pesquisas realizadas, foi elaborada a malha cicloviária prevista para a cidade¹⁰.

⁹Disponível em:

<http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/bikepe/2013/07/11/interna_bikepe.450045/confira-ranking-das-cidades-brasileiras-com-mais-ciclovias.shtml> acesso em 18 de novembro de 2013.

¹⁰ Disponível em: < http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/eptc/usu_doc/pdci_relatorio_final.pdf> acessado em 19 de novembro de 2013.

FIGURA 3 - Malha cicloviária proposta para Porto Alegre¹¹.



Para além das ciclovias, outro investimento importante em prol da melhoria da mobilidade urbana, através de um sistema sustentável, é o projeto BikePoa. Resultado da parceria entre o grupo Serttel – por meio da empresa SAMBA –, a prefeitura municipal e o Banco Itaú, o sistema de aluguel de bicicletas, baseado em outros

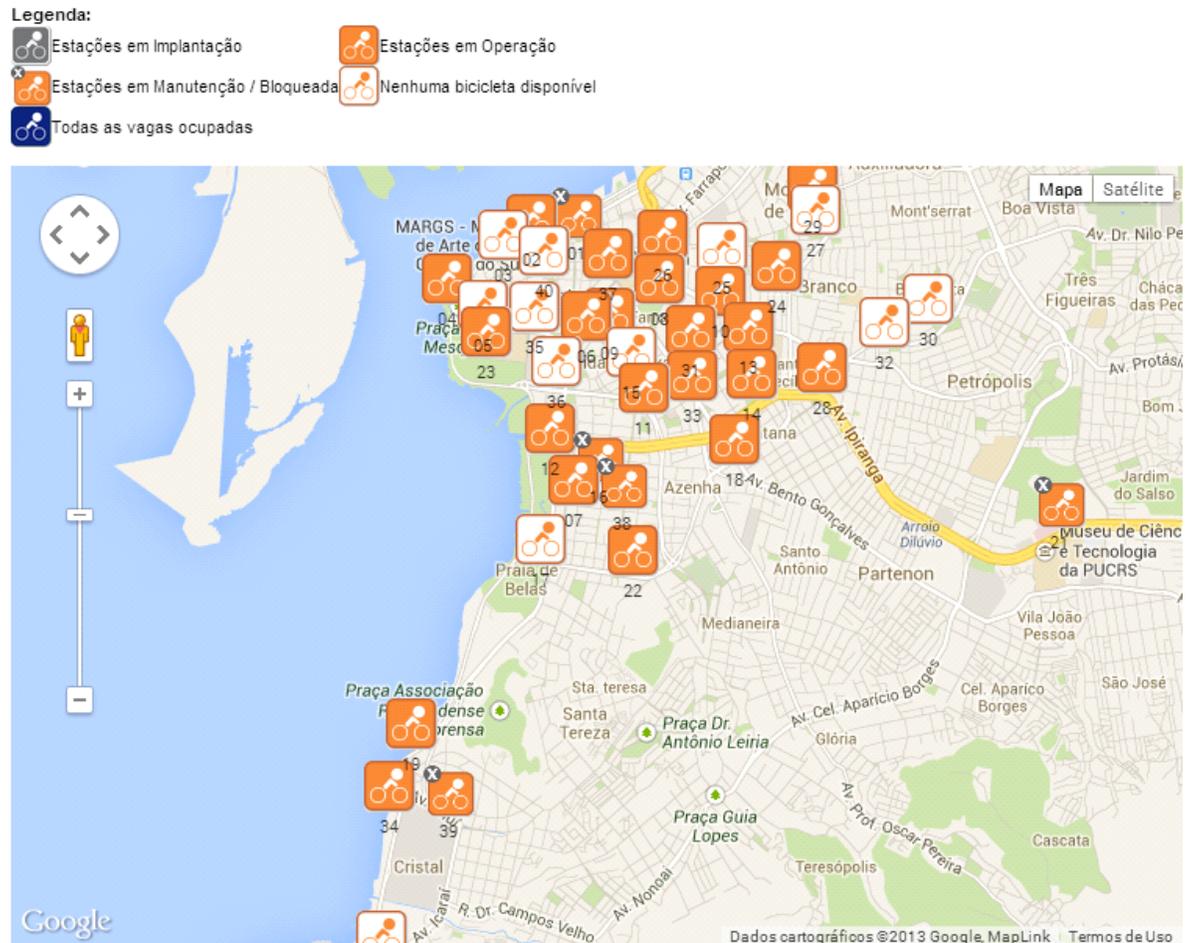
¹¹ Fonte: Prefeitura Municipal de Porto Alegre – Plano Diretor Cicloviário Integrado (PDCI).

modelos já em funcionamento no Brasil, como Rio de Janeiro e São Paulo, foi inaugurado em 22 de setembro de 2012, em alusão ao Dia Mundial Sem Carro (nota de rodapé).

Os objetivos do projeto¹² são: 1) Introduzir a Bicicleta como modal de Transporte Público saudável e não poluente; 2) Combater o sedentarismo da população e promover a prática de hábitos saudáveis; 3) Reduzir os engarrafamentos e a poluição ambiental nas áreas centrais das cidades; 4) Promover a humanização do ambiente urbano e a responsabilidade social das pessoas. O projeto teve seu início com a implantação de cinco estações, foram sendo colocadas as demais estações previstas, até se chegar ao número de 38 que estão em operação na cidade atualmente. Segundo funcionário da prefeitura, até dezembro serão finalizadas as 40 estações previstas na licitação. Abaixo, é possível notar que a distribuição espacial das estações aconteceu de acordo com a malha elaborada pela prefeitura, priorizando as partes centrais da cidade e seguindo a expansão para sul e leste.

¹² Informações extraídas do site, disponível em: <<http://www.movesamba.com.br/bikepoa/>> acesso em 10 de agosto de 2013.

FIGURA 4 - Distribuição das estações do BikePoa. ¹³



O sistema consiste em um aluguel de bicicletas compartilhadas. Existem duas modalidades de passe: diário ou mensal. O passe diário pode ser adquirido pelo telefone, diretamente nas estações. Já o passe mensal necessita de cadastro através do site. Para ambas as modalidades, é preciso ter cartão de crédito. Após adquiridos os passes, a liberação da bicicleta pode ser feita através de ligação para o número do BikePoa, exposto em todas as estações, ou através de um aplicativo que pode ser baixado gratuitamente. O uso da bicicleta, assim que retirada da estação, é gratuito por até sessenta minutos. Após esse período, cada hora excedente tem um custo de cinco reais. O sistema pode ser usado das 6h às 22h, com intervalo mínimo de quinze minutos entre cada utilização. O estabelecimento do horário foi estipulado pensando na

¹³ Disponível em: <<http://www.mobilicidade.com.br/bikepoa.asp>> acesso em 25 de agosto de 2013.

segurança do usuário. A estrutura das estações é alimentada por energia solar, o que barateia o custo, bem como faz uso de energia renovável, não causando danos ao meio ambiente. Atualmente, o sistema conta com 38 estações distribuídas pelas principais áreas de fluxo da cidade, a partir das pesquisas do PDCI, e com 380 bicicletas. A expectativa é de que, até o final do ano, sejam concluídas as 40 estações previstas no projeto inicial e estejam disponíveis 400 bicicletas para aluguel. Até agora, segundo a assessoria de comunicação da EPTC, já são mais de 260 mil viagens realizadas. Além disso, no site do BikePoa, é possível visualizar a quantidade de ton/crédito de CO². Ainda se pode visualizar o perfil de usuário, o histórico de movimentação, as informações sobre o projeto e, obviamente, fazer a aquisição dos passes.

A fim de alcançar os objetivos propostos neste estudo e transmitir ao leitor os caminhos trilhados pela pesquisa, no próximo capítulo serão explicados os percursos metodológicos escolhidos, bem como as análises extraídas dos dados obtidos com a pesquisa.

5 PERCURSOS METODOLÓGICOS

Para que se chegue aos objetivos propostos para este estudo, foram escolhidos os procedimentos metodológicos. Após as pesquisas bibliográficas e discussão teórica, iniciou-se a parte empírica do trabalho, que consistiu em uma pesquisa qualitativa. Segundo Bardin (2011), a análise qualitativa é um procedimento mais adaptável e suscetível aos imprevistos que podem ocorrer. Para a autora, essa abordagem “[...] recorre a indicadores não frequenciais suscetíveis de permitir inferências; por exemplo, a *presença* (ou a *ausência*) pode constituir um índice tanto (ou mais) frutífero que a sequência de aparição” (BARDIN, 2011, p.144). Como método de coleta, foi escolhida a entrevista semi-estruturada que será explicada no próximo subcapítulo. Realizar as entrevistas para este trabalho, foi minha primeira experiência com pesquisa dentro de todas as normas estabelecidas para os trabalhos acadêmicos. Estava ansiosa para descobrir o que pensavam as pessoas e o que me diriam diante das perguntas. Felizmente, foi uma experiência muito rica e tive a felicidade de encontrar, na maioria das vezes, entrevistados muito solícitos e dispostos a contribuir com o trabalho. Abordar as pessoas na rua e questionar sobre assuntos que elas não esperavam responder foi diferente e pude notar como as pessoas são diferentes e reagem diferente aos estímulos que recebem. Fiquei feliz ao ver que os cidadãos de Porto Alegre ficam satisfeitos em participar, dando a sua opinião, para uma pesquisa acadêmica que trará retorno para eles e para a própria prefeitura em relação a um projeto que traz benefícios para todos. Voltando à técnica escolhida, no subcapítulo 5.1 serão explicadas as entrevistas semi-estruturadas.

5. 1 Sobre a coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas

Segundo Triviños (2008), um dos meios para os pesquisadores realizarem a coleta de dados na análise qualitativa é a entrevista semi-estruturada. Esse tipo de coleta oferece bons resultados pois “ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação” (TRIVIÑOS, 2008, p.146). Já segundo Bardin (2011, p.93), a entrevista semi-estruturada gera “uma fala relativamente espontânea, com um discurso falado, que uma pessoa - o entrevistado - orchestra mais ou menos à sua vontade”. Para a autora, esse tipo de entrevista deixa que a pessoa sinta-se livre para expressar-se de acordo com sua subjetividade: seus sentimentos, suas vivências, seus processos cognitivos, pensamentos e aquilo que ela pensa sobre determinado assunto. As áreas que compõem sua personalidade, seus valores, suas emoções, seu inconsciente, tudo isso libera-se para que a riqueza de seu discurso seja percebida pelo entrevistador (BARDIN, 2011). Essa técnica de coleta foi escolhida com o objetivo de compreender quais os sentidos produzidos e ofertados pelos usuários sobre o sistema BikePoa. Também buscou-se analisar se os usuários compreendem o sistema como sustentável e identificar as compreensões dos usuários sobre o conceito de sustentabilidade. Foi escolhido este tipo de entrevista, pois, ao mesmo tempo que orienta os entrevistados com perguntas pré-definidas, ele deixa em aberto o trabalho do pesquisador, que pode, no decorrer da entrevista, adicionar ou complementar alguma questão que julgue necessário. Na visão de Bauer e Gaskell (2002), faz-se necessário o entendimento do mundo dos entrevistados e de grupos específicos para a realização da pesquisa. Segundo os autores, o uso da entrevista qualitativa é muito utilizado pelas ciências sociais. Para eles, essa técnica

[...] fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores e sua situação. O objetivo é a compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos (BAUER E GASKELL, 2002, p.65).

A partir do que foi explicado e, buscando-se atingir os objetivos propostos inicialmente, foram realizadas 30 (trinta) entrevistas. Elas ocorreram nas cinco principais estações – segundo dados da EPTC –, ou seja, nas cinco estações mais utilizadas pelos usuários, de acordo com o último relatório (até 09/09/13) fornecido pela Serttel. As entrevistas foram feitas nos três turnos – manhã, tarde e noite –, a fim de atingir uma gama diversa de usuários, pois não se levou em consideração variáveis de gênero ou horário de utilização do sistema. A escolha de realizar entrevistas também nos finais de semana, nas três principais estações, deu-se pelo fato de serem locais reconhecidos para o lazer e bastante visitados pelos cidadãos porto-alegrenses. Assim, à luz dos objetivos, foram definidas quatro questões que guiaram as entrevistas semi-estruturadas: a) Por qual motivo utiliza o BikePoa?; b) O que acha do sistema?; c) Acredita que a sustentabilidade esteja presente no projeto?; d) O que é sustentabilidade na sua opinião? Essas quatro questões foram elaboradas para guiarem as entrevistas, mas não eram restritivas. A partir delas, de acordo com as respostas dos entrevistados e, com o interesse de aprofundar alguma questão, poderiam surgir outras perguntas. Abaixo, segue a tabela com as entrevistas realizadas.

FIGURA 5: Entrevistas realizadas com os usuários do BikePoa

Estação/ Dia	Usina do Gasômetro	Redenção Ufrgs	Redenção Mercadinho	Região dos Tribunais	Menino Deus
Dia de semana	4	5	3	4	4
Final de semana	4	3	3	0	0
Total de entrevistas:	8	8	6	4	4

Fonte: elaborado pelo autor.

É válido registrar que as entrevistas foram realizadas de acordo com a presença dos usuários nas estações. Pelo tempo entre uma entrevista e outra, é possível afirmar que a utilização das cinco estações é constante, bem como a retirada das bicicletas também. A partir dessa coleta, será apresentado o percurso de análise realizado.

5.2 Sobre a análise dos dados

Para analisar os dados obtidos com as entrevistas, optou-se pela técnica de análise de conteúdo, a partir da teoria de Laurence Bardin (1977), pois possibilita estudar o texto de forma qualitativa, bem como interpretar a pesquisa de forma descritiva. Para a autora, a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (BARDIN, 1977, p. 38). Pelo caráter subjetivo que apresenta, esse tipo de análise permite a observação do que é dito e também do não dito, o que está nas entrelinhas dos textos. Para que sejam atingidos os objetivos deste estudo é que se presta a utilização desta técnica, a qual objetiva “a manipulação das mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem” (BARDIN, 1977, p. 46).

No que se refere ao método proposto, os estudos da pesquisadora francesa, em seu modelo original, englobam “três pólos cronológicos: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (BARDIN, 1977, p.95). A partir do exposto, foram transcritas todas as entrevistas e feita, primeiramente, uma “leitura flutuante” para identificar os principais aspectos das respostas, buscando expressões repetidas, padrões de respostas, questões conflitantes, entre outros. Em seguida, foram organizadas as principais falas dos entrevistados em correspondência às perguntas gerando uma grande tabela para realização da pré - análise e para facilitar a sequência de análise. Esta tabela (a qual

encontra-se em apêndice) proporcionou uma visão geral dos aspectos principais do conteúdo das respostas. Nesta etapa, buscou-se grifar o que era mais importante para o usuário, aquilo que ele caracterizou como central e suas explicações. A partir das quatro perguntas e desta grande tabela, foram criadas três categorias onde podemos distribuir as respostas dos usuários do BikePoa: 1) Sentidos sobre o sistema; 2) Relação da sustentabilidade com sistema (se é considerado pelos usuários um sistema sustentável); 3) Sentidos sobre sustentabilidade.

A primeira categoria, então, engloba os sentidos sobre o sistema (aqui entram as perguntas A e B: a) Por qual motivo utiliza o BikePoa?; b) O que acha do sistema?), na qual foi aferido o entendimento dos usuários sobre o sistema, as razões pelas quais o utilizam, suas opiniões sobre o BikePoa, bem como observações, sugestões, elogios e/ou críticas que tenham surgido durante as entrevistas. A segunda categoria abarca a relação sustentabilidade/sistema (referente à pergunta C: Acredita que a sustentabilidade esteja presente no projeto?), na qual buscou-se saber se os usuários entendiam a sustentabilidade como parte integrante do projeto ou não. Nesta categoria, também foi aferido de que forma a sustentabilidade fazia parte do BikePoa, na opinião dos usuários que desenvolveram a questão. A terceira categoria diz respeito aos sentidos trazidos pelos usuários sobre a sustentabilidade (pergunta D: O que é sustentabilidade na sua opinião?). Nela, foi possível perceber o quê o termo sustentabilidade representava para os entrevistados.

Importa aqui explicar a referência teórica escolhida para tratar dos sentidos. Segundo Spink & Lima (2004), o sentido é da ordem do coletivo e se dá a partir da dinâmica das relações sociais onde as pessoas constroem a forma como lidam com as situações vividas. Os autores reforçam que,

[...] o diálogo travado com as informações que elegemos como nossa matéria-prima de pesquisa nos impõe a necessidade de dar sentido: conversar, posicionar, buscar novas informações, priorizar, selecionar são todos decorrências de sentidos que atribuímos aos eventos que compõem o nosso percurso de pesquisa (SPINK & LIMA, 2004, p. 105).

Dar sentido ao mundo é, portanto, inevitável e uma força poderosa em sociedade, pois as representações sociais são interpretações baseadas em uma

infinidade de apropriações e compreensões sobre o que está em volta e sendo percebido. A partir desta definição teórica sobre sentidos, retomam-se as categorias.

1) Sentidos sobre o sistema: nesta primeira categoria é possível dividir os usuários do sistema em dois grupos: 1) usuários que utilizam a bicicleta como meio de transporte; 2) usuários que utilizam a bicicleta como fonte de lazer. De um total de trinta entrevistados, onze disseram utilizar a bicicleta para o deslocamento diário, seja ele de casa para o trabalho, do trabalho para casa ou faculdade, enquanto que oito disseram fazer uso para o lazer exclusivamente. Alguns usuários, além do lazer, utilizam o sistema para fins como *“pedalar, para curtir o visual, em função da saúde”* (Entrevistado 21 [E21]). Outros 8 entrevistados utilizavam o sistema pela primeira vez, o que comprova que o número de usuários do sistema vem crescendo, mesmo após um ano de sua implantação. Para fortalecer esse argumento, posso trazer outro dado relevante para a pesquisa, advindo de entrevista realizada com representante do projeto na prefeitura de Porto Alegre¹⁴. Segundo o funcionário Prefeitura/EPTC, o BikePoa foi bem aceito desde o seu início – em setembro de 2012 – quando houve a implantação de cinco estações, a utilização, porém, era voltada majoritariamente para o lazer, como apontam os dados dos relatórios da Serttel.

Por meio desses relatórios fornecidos pela Serttel e observando a maioria das respostas encontradas, o uso das bicicletas compartilhadas como meio de transporte está aumentando em relação ao lançamento do BikePoa em setembro de 2012. As vantagens são muitas, como relatou o entrevistado 15 sobre o projeto: *“é um jeito mais fácil de eu ir de casa até o serviço. É melhor que pegar ônibus, é um jeito de se locomover melhor e também já estou fazendo um exercício.”* Ainda foi possível observar que alguns usuários utilizam o BikePoa devido a outros benefícios que o sistema traz. Segundo o entrevistado 23, o sistema une a *“facilidade de locomoção de casa ao trabalho, evita trânsito, sustentabilidade, exercício físico”*.

A partir dessas respostas, é possível sugerir que o projeto passa a adquirir as características esperadas pela prefeitura de Porto Alegre quando da sua implantação.

¹⁴ Foi realizada, no início da pesquisa, uma entrevista com um funcionário da prefeitura que integra o projeto BikePoa, para entender melhor como se dá essa relação entre a empresa Serttel, a prefeitura e o banco Itaú. Foi muito válida para aferir os objetivos e percepções da prefeitura quanto ao sistema.

De acordo com o funcionário da EPTC (órgão responsável da prefeitura de Porto Alegre pelo sistema BikePoa), acima citado, o projeto *“vem da ideia de expandir o modal da bicicleta, como uma alternativa de transporte urbano, não só no Brasil, mas no mundo”*.

Dentro da classificação proposta acima, na primeira categoria foram feitas observações pelos usuários no que tange à qualidade do sistema, como ele é visto por eles. A maioria só fez elogios ao projeto: *“um sistema de alta tecnologia muito bom”* (E8), *“é muito útil e é muito bom”* (E11). Poucos citaram algumas dificuldades relativas à compra no site ou problemas de manutenção: *“tive um problema no site com o pagamento”* (E13), *“alguns problemas de manutenção, mas não são muito graves”* (E1). Também foi dito pelos usuários que a ampliação do sistema deveria ser disponibilizada para as demais áreas da cidade, além de aumentar o número de bicicletas em algumas estações que exigem a demanda: *“tem que colocar lá para a zona leste”* (E19), *“ainda está faltando bicicleta na região central. É muito difícil tu achar bicicleta no horário das seis, seis e meia, não está suprindo a demanda”* (E15).

Pensando no que foi explicado no capítulo 4, sobre como as cidades desenvolvidas estão alterando seus hábitos e seguindo para alternativas mais sustentáveis, neste caso na mobilidade urbana, observa-se um crescimento do interesse dos usuários do sistema para fazer da bicicleta uma aliada neste caminho para a mudança e utilizá-la como meio de transporte nas cidades. Uma observação importante, relatada por alguns entrevistados, é a falta de segurança devido à inexistência e/ou precariedade da estrutura para o ciclista. Não existem muitas ciclovias e isso acaba intimidando a utilização de usuários por medo de acontecer algum acidente no trânsito. Podemos notar essa preocupação no relato do entrevistado número 2: *“o problema é que não adianta muito tu teres uma bicicleta e não ter ciclovia, aí não faz muito sentido [...] acho bem perigoso”*.

A partir dos dados analisados acima, posso inferir que o sistema BikePoa tem sido bem aceito entre os usuários e que as queixas a ele são mínimas, restringindo-se a problemas técnicos de utilização. Outro ponto importante levantado por meio da análise, é o de que o projeto deveria ser expandido, para, dessa forma, atingir mais regiões da cidade, possibilitando o uso para mais pessoas interessadas. Além disso, importa reforçar que, para os usuários, a falta de estrutura é um fator a ser melhorado,

pois, sem ciclovias, eles não sentem-se seguros e deixam de utilizar o sistema tanto quanto poderiam, como bem apontou um dos entrevistados. O entrevistado 2, diz que *“o problema é que não adianta muito tu ter uma bicicleta e não ter ciclovia né, aí não faz muito sentido [...] é perigoso”*.

2) Relação da sustentabilidade com o sistema: nesta segunda categoria, conforme citado anteriormente, a questão da sustentabilidade aparece explícita na definição oficial sobre o objetivo do sistema que o *site* do BikePoa disponibiliza em sua página na Internet. Em função disso, dessa definição do sistema como sustentável, considere importante compreender se os usuários faziam essa relação, ou seja, sem compreendiam o sistema dessa mesma forma – sendo esse, inclusive, um dos objetivos da pesquisa. Assim, em relação a essa questão, quase a totalidade – 26 dos 30 usuários entrevistados – respondeu que a sustentabilidade está presente no projeto. Para o entrevistado 21, o sistema *“vai habituando as pessoas a usarem um transporte alternativo, que é, no caso, a bike”*. Nesse sentido, para a entrevistada, alternativo significa sustentável, a bicicleta seria uma alternativa aos meios de transporte poluentes. Alguns entrevistados disseram, ainda, que a sustentabilidade foi um dos motivos pelos quais eles começaram a utilizar o BikePoa: *“para mim é uma das coisas que também me motivou, [...] às vezes a gente passa na rua, vê carros com uma pessoa dentro, se substituísse por transporte público ou bike o trânsito ia ser bem melhor”* (E25). Para o entrevistado 6, a sustentabilidade faz parte do projeto *“com certeza, pelo fato de ser um meio de transporte sustentável, não poluente”*. O usuário número 9 ainda complementa sua explicação dizendo que a sustentabilidade faz parte do projeto *“tranquilamente, por exemplo, eu podia ter pego uma carona, ia ser um carro a mais circulando, então certamente ajuda”*.

Em relação à comunicação oficial, presente no *site* do sistema, somente a entrevistada 13 fez referência ao conteúdo do *site* sobre sustentabilidade e os benefícios que o BikePoa traz para quem utiliza e para o planeta: *“a sustentabilidade faz parte do projeto sim, tem até no site da emissão de gás carbônico. É um meio pra tentar melhorar o trânsito e diminuir a poluição das cidades”*. Ainda sobre a comunicação oficial, o entrevistado 8 fez referência às propagandas do patrocinador

Itaú, presentes nas estações e nas bicicletas, com os dizeres: “isso muda o mundo”. Nas palavras dele: *“como já diz a propaganda do Itaú, isso muda, isso vai mudar muita coisa, poluição e tudo mais, sustentabilidade”*.

Por outro lado, dois entrevistados disseram não perceber a relação que a sustentabilidade teria com o projeto. O entrevistado 27 fez relação com a questão econômica: *“não tem uma alta arrecadação desse projeto, são só dez reais por mês, não acredito que uma empresa como o Itaú vá ter retorno com dez reais mensais”*, o que na sua opinião, significa que não é sustentável. Essa fala evidencia que o entendimento do entrevistado sobre sustentabilidade vai ao encontro da ideia de manutenção/sustentação do negócio, como algo rentável, lucrativo e não a ideia de sustentabilidade aqui apresentada. Já o entrevistado 17 não soube dizer o porquê de entender que a sustentabilidade não fazer parte do projeto: *“nem sei, nem vem nada na minha cabeça agora”*. Para dar conta da totalidade dos entrevistados, importa dizer que dois entrevistados não se encaixaram exatamente na categoria proposta, pois disseram que o sistema BikePoa poderia ser sustentável, mas não tinham certeza se era, devido a questões como ciclovias e custos do sistema para a prefeitura, ou seja, remeteram a outros fatores, dos quais não tinham conhecimento, para emitir sua opinião sobre o sistema. O entrevistado 5 afirmou: *“não sei se é sustentável porque não tem ciclovia, não tem um local apropriado pra tu andar, só os parques mesmo”*.

A partir das respostas dos usuários, nota-se uma tendência a associar sustentabilidade ao meio ambiente e as questões ecológicas. Cerca de metade dos entrevistados fez menção à natureza, à poluição e/ou aos gases que agravam o efeito estufa no planeta. Como explica o entrevistado 5, *“sustentabilidade geralmente é aquilo que é mais difícil de dar certo, é mais caro, mas é o certo para o meio ambiente”*, e o entrevistado 7 *“sustentabilidade é não poluir, é usar o que tu tens pra melhorar o meio ambiente”*. Baseada nas respostas e nas leituras que fiz, acredito que precisamos pensar nos potenciais ecológicos do planeta para que possamos continuar vivendo na Terra. Repensar o consumo e a produção passa também pela mobilidade urbana e nesse sentido, a inserção da bicicleta como alternativa de transporte nas cidades só vem agregar na busca por uma sociedade mais sustentável. Penso que é de suma importância essa questão, pois interfere na continuidade das nossas vidas na Terra.

3) Sentidos sobre sustentabilidade: Na última categoria de análise, que diz respeito aos sentidos da sustentabilidade oferecidos pelos usuários, encontramos várias percepções sobre o tema. Por isso, importa retomar as categorias explicadas por Baldissera (2009), que dizem do lugar que a sustentabilidade ocupa na cultura dos sujeitos – pessoas e organizações. Como *valor central*, a sustentabilidade tende a ser significada como pressuposto básico para a continuidade da vida (humana/não humana). Também são fundantes as noções de respeito à diversidade e colaboração. Como *valor periférico e/ou estratégico de mercado*, a sustentabilidade pode apresentar-se como: a) ideia-valor em construção: é algo importante mas, ou os sujeitos não compreendem ou não acreditam que possam fazer algo para mudar, ou ainda acreditam ser de responsabilidade do outro agir; b) Lugar discursivo: termo usado como estratégia para gerar imagem-conceito positiva. c) Estratégia de mercado: sustentabilidade como possibilidade e oportunidade para o desenvolvimento de novos bens objetivando atender o mercado em expansão (inovação tecnológica, por exemplo). Como *não-valor, valor negativo e/ou modismo*, tem-se que a sustentabilidade pode: a) não fazer sentido para os sujeitos, não havendo compreensão sobre a noção, ou assumir um sentido negativo. b) ser percebida como simples enunciado da moda – passageiro; e c) ideia/prática a ser rejeitada, evitada, rechaçada, pois que é percebida como negativa. E, como *valor extrassistema*, tem-se que a noção de sustentabilidade não é conhecida pelos sujeitos. É algo tão abstrato que não pode ser compreendido, ou ainda, uma noção com a qual os sujeitos não tiveram contato (BALDISSERA, 2009; BALDISSERA & KAUFMANN, 2013).

A partir dessa categorização, pode-se perceber que, para a maioria dos usuários, a sustentabilidade pode ser classificada como valor periférico, pois alguns elementos, como a preservação ambiental, surgiram em mais de 20 entrevistas, enquanto as questões de desenvolvimento social e econômico, por exemplo, foram deixadas de lado. Entendo que essa postura pode evidenciar um lugar comum (senso comum) de que a sustentabilidade é sinônimo de natureza e/ou remete apenas ao que é relacionado à natureza, excluindo, inclusive, o sujeito desse processo. Essa é uma forma simplificada de compreender a sustentabilidade, que deixa de lado todo o emaranhado complexo que envolve o conceito. A diversidade de formas de utilização

da noção na contemporaneidade (o excesso de aplicação, onde tudo é sustentável), aliada à falta de informação qualificada sobre o conceito pode gerar essa falta de um entendimento mais profundo e completo sobre o que ele representa atualmente.

Assim, foi possível notar que os entrevistados, de forma geral, se preocupavam com a questão da sustentabilidade, mas não pareciam compreender o significado da noção ou utilizavam definições/expressões genéricas. Como exemplo, o entrevistado 10 explica que *“sustentabilidade é tu não polúíres, é tu achares meios alternativos para fazer as mesmas coisas que tu fazes sem poluir o meio ambiente”*. Já o entrevistado número 22, corroborando com o que foi dito acima, diz que sustentabilidade é *“preservar o meio ambiente”*. Destoando da maioria, dois entrevistados definiram sustentabilidade usando, praticamente, as mesmas palavras que o Relatório Brundtland utiliza para definir desenvolvimento sustentável: a capacidade de atendermos as nossas necessidades sem comprometer as próximas gerações de atenderem suas próprias necessidades (CAPRA, 2003). Seguem suas próprias definições: *“sustentabilidade é usar os recursos que a gente tem hoje preservando para os que vêm amanhã poderem usar também”* (E9); *“tentar hoje, ou conseguir, viver de uma forma boa, de uma forma que não traga prejuízo para as próximas gerações”* (E25). No que se refere aos entrevistados que assumiram a sustentabilidade por seu viés econômico, ou no sentido de algo que pode manter-se, também pode ser relacionada ao valor periférico, quando o sujeito entende por algo importante, mas não compreende a totalidade. O entrevistado 21, define sustentabilidade como algo *“econômico em primeiro lugar, que seja auto sustentável”*. Acredito que seja importante ressaltar o fato do entrevistado 17 ignorar qualquer sentido sobre o termo; segundo ele, quando questionado sobre o que é sustentabilidade, *“nem vem nada na minha cabeça”*. É possível aferir que, para esse usuário, a sustentabilidade seja um não valor, pois é algo que não faz parte da sua cultura.

Tomando todas essas respostas e considerações sobre a terceira categoria, é possível que se façam algumas aferições sobre que sentidos a sustentabilidade assume para os usuários do BikePoa. Partindo da maioria encontrada, posso sugerir que os entrevistados possuem, no mínimo, o entendimento de que o meio ambiente e a preservação do planeta estão presentes na sustentabilidade e são questões

importantes dentro dela. Porém, ainda nota-se uma restrição no entendimento de que a sustentabilidade envolve outras questões ligadas ao viés econômico, ao social, ao cultural, etc. Para lembrar, de acordo com Elkington (2001), seriam os pilares do desenvolvimento ambiental, social e econômico que, em harmonia, possibilitariam que vivêssemos em concordância com o que a natureza tem para nos oferecer e com os outros seres humanos.

Ao chegar neste ponto da pesquisa, volto aos meus questionamentos iniciais. A questão principal que chamou minha atenção foi a descrição no *site* do BikePoa, onde ele é definido como um projeto de sustentabilidade. Para além da criação de imagem-conceito¹⁵ positiva ou questões mercadológicas, importa aqui o sentido dessa afirmação feita no *site*. Já que se trata de um projeto que reúne, neste caso, a prefeitura de Porto Alegre, a empresa Serttel e o Banco Itaú, penso que essas organizações devem se preocupar com o desenvolvimento sustentável, visto que investem num projeto de mobilidade urbana, com o objetivo de oferecer um transporte alternativo para o deslocamento das pessoas nos centros urbanos. Fora a prefeitura municipal, não foi possível obter contato oficial com as outras duas organizações envolvidas. Portanto, tomo por referência a entrevista que realizei com um funcionário da prefeitura, já citado aqui, que integra o projeto BikePoa. De acordo com ele,

[...] de parte da prefeitura, não existe a preocupação de mostrar que o usuário está usando o transporte sustentável. Entendemos que a primeira batalha é trazer o usuário para o modal. *Normalmente os usuários já tem essa noção de que ele está fazendo uma coisa boa por ele mesmo e por essa divulgação, por essa questão cultural que está se colocando, essa super-exposição que o BikePoa gera em si mesmo, automaticamente essa questão da sustentabilidade vai se moldando.* (grifos meus).

“A *imagem-conceito* é compreendida/explicada como um construto simbólico, complexo e sintetizante, de caráter judicativo/caracterizante e provisório, realizada pela alteridade (recepção) mediante permanentes tensões dialógicas, dialéticas e recursivas, intra e entre uma diversidade de elementos-força, tais como as informações e as percepções sobre a entidade (algo/alguém), o repertório individual/social, as competências, a cultura, o imaginário, o paradigma, a psique, a história e o contexto estruturado” (BALDISSERA, 2004, p. 278).

A fala do funcionário evidencia que, mesmo utilizado a noção de sustentabilidade em sua fala oficial, não há por parte da prefeitura, uma preocupação real/prática em fazer o usuário, seu principal público, compreender que se trata de um projeto sustentável. E, além disso, transfere a responsabilidade do entendimento sobre o sistema ser sustentável para o usuário, se isentando ao dizer, querendo fazer crer, que o usuário “[...] normalmente já tem essa noção”. Assim, a comunicação oficial, contida no *site*, sugere um “discurso programado” e até mesmo vazio, pois não há intenção de comunicar, muito menos de explorar os sentidos sobre sustentabilidade. Ou seja, é transferida para o usuário a incumbência de perceber e saber de que se trata de um “projeto de sustentabilidade”.

Contudo, mesmo diante da não preocupação ou da não intenção da prefeitura de “explorar” o conceito de sustentabilidade para além da comunicação oficial, importa dizer da feliz percepção que tive ao realizar as entrevistas, pois os usuários tinham, em sua maioria, algum conhecimento sobre o tema, apesar da falta de explicação por parte da prefeitura. Os sentidos trazidos por eles, vieram principalmente pelo viés ecológico, mas também ocorreram referências à qualidade de vida, às ações conjuntas da sociedade em busca de uma melhora na vida de todos, onde governo e população trabalham unidos para o bem comum. Então, mesmo que se perceba que falta um conhecimento mais profundo sobre o tema, em relação a complexidade que envolve, é possível dizer que não se trata de uma noção desconhecida, ou seja, já faz parte, de alguma forma, do cotidiano das pessoas. E uma das formas de ampliar esse entendimento e essa reflexão é o uso da bicicleta. Exemplos como a fala do entrevistado 30 reforçam essa percepção: *“sustentabilidade é as pessoas, junto com a prefeitura, se unirem em prol de alguma coisa”*; e também a do entrevistado 15: *“é tudo que tu, através de outros métodos, melhorar na tua qualidade do dia-a-dia, da tua rotina, sem prejudicar o meio ambiente. Tudo que tu procuras melhorar no teu dia-a-dia”*. Essas percepções trazem à tona mais que conceitos; podem representar sentidos de coletividade, de pertencimento e relação com o outro, seja ele a natureza ou as pessoas. Acredito que os usuários do BikePoa realmente possam contribuir para a conscientização da sociedade para a mudança necessária. A sustentabilidade é muito mais que um tema para ser discutido e teorizado. Ela é, antes de tudo, uma nova forma

de pensar e viver o mundo onde vivemos, pois propõe a harmonia entre os setores importantes de nossas vidas, para que não tenhamos extintos nossos recursos.

Para finalizar as análises, retomam-se os sentidos que surgiram nesta categoria: sustentabilidade como valor periférico e sustentabilidade como não valor. Cabe ressaltar que, para a maioria dos usuários, o termo já quer dizer preocupação com o meio ambiente e a natureza, enquanto que um dos entrevistados deu a entender que desconhece o termo, pois não faz parte de sua cultura.

6 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O PERCURSO

A sustentabilidade, tida aqui como importante objetivo pelo qual a sociedade precisa lutar para garantir sua sobrevivência na Terra, mostrou ser uma noção conhecida para os usuários do sistema BikePoa. Já sua utilização, pelas organizações, pode ser percebida como estratégia de mercado. Retomando os objetivos propostos por este trabalho, temos que os sentidos atribuídos ao BikePoa são, em suma, muito positivos para colaborar na construção de uma nova forma de pensar e consumir no mundo. Os usuários expressaram suas preocupações quanto ao futuro ao reconhecerem, no projeto, uma possibilidade de contribuir para o desenvolvimento sustentável e melhorar a qualidade de vida, através de um meio de transporte alternativo para seus deslocamentos diários.

Todavia, a noção que os usuários apresentam sobre a temática é ainda vaga e superficial, visto que engloba somente aspectos ligados ao meio ambiente e a poluição. Entendo que há necessidade de um envolvimento maior das organizações em deixar claro às pessoas do que se trata um projeto de sustentabilidade, como definido na página do sistema. Não importa somente dizer, utilizar de uma fala oficial tida como positiva, por se encaixar nas exigências contemporâneas, mas de efetivamente valorizar o desenvolvimento sustentável e estimular as pessoas na busca pela sustentabilidade como valor central em suas vidas.

A partir das pesquisas, também espera-se que a teoria consiga espaço dentro de mais setores da sociedade, pois é necessário esclarecer, disseminar informação qualifica, enfim, comunicar para que a mudança possa ser realizada. Não se trata aqui de obter imagem favorável ou transmitir responsabilidade como organização, mas de assumir a responsabilidade como parte integrante da sociedade e, nesse sentido, possibilitada de exercer seu papel na sociedade. A academia reflete muito nela própria, mas acredito que seja necessária uma divulgação maior das pesquisas que são feitas em comunicação.

Conforme já citado, é através da comunicação que pode-se realizar a transformação cultural rumo a uma sociedade mais sustentável. Portanto, espera-se que, principalmente, por ser parte de um projeto como este, que a prefeitura de Porto

Alegre passe a valorizar a oportunidade que tem de exercer seu papel de representante e interessada no bem de todos através de ações que não apenas reproduzam textos, mas que dêem significado e agreguem valor ao desenvolvimento sustentável. Desenvolvimento este que inclui a harmonia entre os três pilares também explicados anteriormente: econômico, social e ambiental. Através dessa relação harmônica, será possível sonharmos com um mundo melhor para nós e para as futuras gerações. Precisamos cuidar do que temos e a transformação é imprescindível para continuarmos vivendo neste planeta. Portanto, façamos da busca pela sustentabilidade um estilo de vida, um objetivo comum.

Falando mais especificamente sobre a pesquisa, ela poderia ter sido aprofundada no que tange à relação dos usuários com as ações de comunicação oficial do projeto. Infelizmente, essa percepção aconteceu durante as análises, quando já não havia mais tempo hábil para refazer entrevistas e analisar novamente os dados obtidos. Apenas dois, dos trinta entrevistados, citaram comunicações oficiais, porém não se pode afirmar que nenhum outro usuário sabia do conteúdo oficial simplesmente por não ter citado.

Em relação ao meu problema de pesquisa, bem como meus objetivos, concluo que respondi aos meus questionamentos. Quanto ao problema, que era descobrir quais sentidos os usuários do BikePoa ofertavam e do qual resultou meu objetivo geral: compreender quais sentidos eram ofertados e produzidos, cheguei aos sentidos de entendimento periférico da sustentabilidade, pois alguns elementos são conhecidos dos usuários, enquanto outros são ignorados. A avaliação do projeto, de acordo com as respostas das entrevistas, foi muito positiva, com a aprovação dos usuários.

Foi importante e muito satisfatório realizar esta pesquisa, pois pude conhecer um pouco da prática acadêmica, bem como responder questões que suscitavam minha curiosidade e são importantes para a sociedade. Após essa pesquisa, arrisco afirmar que, a partir da resposta dos usuários do BikePoa, as pessoas já estão mais preparadas para a mudança. Porém, há que se ter o apoio das organizações neste processo. Através delas e da comunicação, acredito que será possível evoluirmos para uma economia da sustentabilidade.

Poderiam ser desenvolvidas as questões de fala oficial, de comunicação entre as organizações responsáveis pelo BikePoa e os usuários, bem como de recepção/aceitação/compreensão do sistema em outros lugares do país, para fazer uma comparação dos resultados e abranger ainda mais os significados de sustentabilidade.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Ricardo. **Muito Além da Economia Verde**. São Paulo: Editora Planeta Sustentável, 2012.

BALDISSERA, Rudimar. **Tensões dialógico-recursivas entre a comunicação e a identidade organizacional**. In: ORGANICOM, ano 4, nº7, 2007. Disponível em <<http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/121/140>> Acessado em 13 de setembro de 2013.

_____. A comunicação (re) tecendo a cultura da sustentabilidade em sociedades complexas. IN: KUNSCH, Margarida M. Krohling. OLIVEIRA, Ivone de Lourdes (org). **A comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

_____. **Significação e comunicação na construção da imagem-conceito**. Revista Fronteiras – estudos midiáticos. Vol. X, n. 3. Setembro/Dezembro de 2008.

BALDISSERA, Rudimar. **Imagem-conceito**: anterior à comunicação, um lugar de significação. Tese de Doutorado. Faculdade de Comunicação Social – PUCRS. Porto Alegre, 2004.

_____. KAUFMANN, Cristine. Cartografia dos sentidos de sustentabilidade premiados no Guia Exame de Sustentabilidade 2012. **VII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas**. De 15 a 17 de Maio. Brasília – DF, 2013.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. 14. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

CAPRA, Fritjof. **Conexões Ocultas**: ciência para uma vida sustentável. Trad. Marcelo Brandão Cipolla. São Paulo: Editora Cultrix, 2002.

ELKINGTON, J. **Canibais com Garfo e Faca**. São Paulo: Makron Books, 2001

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. 2. ed. São Caetano do Sul: Yendis, 2008.

_____. **Conceituação lógica de públicos em relações públicas. Estudos de Jornalismo e Relações Públicas**. São Bernardo do Campo, FAJORP-Methodista, a. 1, n. 1, jun. 2003.

GRUNIG, James E., FERRARI, Maria Aparecida, FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

KAUFMANN, Cristine. BALDISSERA, Rudimar. **Sobre o Modelo de Sustentabilidade instituído no âmbito da organização comunicada. VI ABRAPCORP – Comunicação, Discurso e Organizações.** São Luiz-MA, 2012.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling, organizadora. **Relações Públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas.** São Paulo: Saraiva, 2009.

_____. **Paradigmas e perspectivas epistemológicas dos estudos da comunicação organizacional.** In: 18o. Encontro Anual da Compós, 2009, Belo Horizonte, MG.

LEFF, Enrique. Discursos sustentáveis. São Paulo: Cortez Editora, 2010

MATTOS. Heloisa. **Comunicação pública, democracia e cidadania: o caso do legislativo.** In.: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, XXII, RJ, 06-09 Set.1999.

OLIVEIRA, Maria José da Costa. Comunicação pública e as estratégias de relações públicas nas alianças intersetoriais. In.: KUNSCH, Margarida Maria Krohling, organizadora. **Relações Públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas.** São Paulo: Saraiva, 2009, p.465-484.

PUTNAM, Linda, PHILLIPS, Nelson e CHAPMAN, Pamela. Metáforas da comunicação organizacional. In: CLEGG, Stewart R. HARDY, Cyntia e NORD, Walter R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais. Ação e análise organizacionais.** São Paulo: Atlas, 2004, v.3.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. **Perspectivas teóricas da comunicação organizacional.** In: XXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2000, Manaus, 2000.

Site do projeto BikePoa: Disponível em: <<http://www.mobilicidade.com.br/bikepoa.asp>> acesso em 25 de agosto de 2013.

Sites de/sobre bicicletas:

Disponível em:

<http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/bikepe/2013/07/11/interna_bikepe,450045/confira-ranking-das-cidades-brasileiras-com-mais-ciclovias.shtml> acesso em 18 de novembro de 2013.

Disponível em:

< http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/eptc/usu_doc/pdci_relatorio_final.pdf> acessado em 19 de novembro de 2013.

Disponível em: < <http://www.escoladebicicleta.com.br/historiadabicicleta.html>> acesso em 15 de novembro de 2013.

Disponível em: <<http://mundobikes.cl/historia-de-la-bicicleta/>> acesso em 15 de novembro de 2013.

ANEXO – PRIMEIRA TABELA PARA ANÁLISE

P/E	A) Por qual motivo utiliza o BikePoa?	B) O que acha do sistema?	C) Acredita que a sustentabilidade esteja presente no projeto?	D) O que é sustentabilidade na sua opinião?
E1	Passear com meus cachorros no parque e pra me deslocar do trabalho pra cá. Todos os dias.	pra uma cidade como porto alegre, que tudo que é colocado é destruído, ta dando bem certo. Alguns problemas de manutenção,	Sim, relacionado ao meio ambiente principalmente. Eu não uso muito mais ônibus, carro. E eu já faço um exercício.	é o quanto as pessoas tratam bem as coisas
E2	por que eu não tenho bicicleta	eu acho que é um incentivo pras pessoas utilizarem mais o transporte alternativo, mas sem ciclovias não faz mt sentido, é perigoso.	eu acho que sim, só que como eu disse, falta ciclovias, pra ser completo.	é uma forma de tu poder seguir a tua vida, atender tuas necessidades sem criar transtornos pra natureza pra ter noção dos recursos finitos, o que que acarreta, por exemplo, tu comprar um carro e tu poluir. Algumas empresas que também não levam a sustentabilidade em consideração.
E3	Gosta de bicicleta e é mais prático.	Bom, mas a demanda já ta bem maior que as 40 estações que a gente já tem	muito né, até com a camada de ozônio. andar de bicicleta até o trânsito fica mais rápido, em geral.	ecologicamente correto, sustentável, sustentar o nosso mundo
E4	exatamente pra	só as vezes ele	acredito sim e é	faz parte do dia-a-

	<p>mobilidade e exercício. Todos os dias.</p>	<p>ta fora do ar, mas funcionando é prático.</p>	<p>uma maneira de ser um meio sustentável pra andar legal na cidade.</p>	<p>dia e no caso a população deve adquirir um modo sustentável. Tem muita coisa sendo citada de transporte público, poluição e eu acho que é meio, é viável pra sustentabilidade.</p>
E5	<p>gosto de andar de bicicleta e dependendo vale mais a pena que andar de ônibus.</p>	<p>agora que teve essa Itaú né, ta um pouquinho melhor, mas dá pra melhorar bastante. Por enquanto ta razoável, é ta legal.</p>	<p>é, eu não sei porque não tem ciclovia né.</p>	<p>Eu não sei definir assim, todo mundo sabe o que é sustentabilidade, meio que sabe. Geralmente é aquilo que é mais difícil de dar certo, é mais caro, mas é o certo pro meio ambiente.</p>
E6	<p>toda a população pode utilizar o bike. É um meio de transporte sustentável. Mais pelo parque também, que tem o suporte pra utilizar.</p>	<p>acho bom, a única coisa que poderia talvez mudar é não ser só pelo celular, de repente alguma coisa de botar cédula.</p>	<p>com certeza, pelo fato de ser um meio de transporte sustentável, não poluente.</p>	<p>é não poluir, todas as pessoas terem acesso a mesma coisa.</p>
E7	<p>eu utilizo mais pra aproveitar o parque, às vezes queremos fazer algo diferente</p>	<p>eu acho bom, mas eu já me incomodei com ele, às vezes eu queria ligar e me davam informações que não me ajudavam. Podia ter outros métodos além de cartão e pelo celular.</p>	<p>acho que sim, porque as pessoas que tem perto utilizam como meio de transporte pra ir de uma estação pra outra, é bem melhor que carro. Só acho que deveria ter mais ciclovias pra andar.</p>	<p>acho que é não poluir, usar o que tu tem pra melhorar o meio ambiente.</p>
E8	<p>na verdade é a</p>	<p>pelo que me</p>	<p>com certeza, por</p>	<p>poder colaborar</p>

	primeira vez, um casal de amigos me apresentou, mas acredito que ajuda muito no deslocamento do pessoal pro trabalho.	falaram, parece um sistema de alta tecnologia muito bom e que pode ser usado em qualquer lugar.	que tu pode melhor, que nem já diz a propaganda(nas placas das estações e nas bicicletas), isso muda, isso vai mudar muita coisa, poluição e tudo mais, sustentabilidade	com o mundo numa situação que dá pra reaproveitar alguma coisa, estar sempre melhorando as tecnologias.
E9	por que é muito prático quando a gente precisar percorrer poucas distâncias e quando o dia ta bom	é muito bom, acho que ele tinha que ser expandido	Sim, eu podia ter pego uma carona, ia ser um carro a mais circulando, então certamente ajuda.	sustentabilidade é usar os recursos que a gente tem hoje preservando pros que vem amanhã poderem usar também.
E10	emagrecer pra formatura, primeira vez.	muito legal, pelo que o pessoal me fala é bem organizado e é muito legal tu não ter que trazer tua bicicleta até aqui, tu pega a bike já sai andando	com certeza. Só por tu não ir de carro pra algum lugar, tu não emite os gases poluentes, além de estar te exercitando	é tu não poluir, é tu achar meios alternativos pra fazer as mesmas coisas que tu faz sem poluir o meio ambiente
E11	pra me locomover, se ta tudo trancado por ônibus e carro nos horários de pico e pra me divertir também como hobby.	é muito útil e é muito bom.	sim, não precisar utilizar carro nem ônibus, não ta gastando energia, não ta gastando nada. Não ta poluindo o mundo	não poluir, não emitir os gases, não sei. Não poluir.
E12	primeira vez que eu uso, mas eu gosto de andar de bicicleta e por exercício físico.	muito bom, pelo pouco que eu conheço.	acho que sim.	acho que é uma forma de locomoção não poluindo a cidade.

E13	vou utilizar pra me exercitar e também, quem sabe, usar como transporte	eu vou começar hoje, mas tive um problema no site com o pagamento.	faz sim, tem até no site ali, da emissão de gás carbônico, acho que faz. É um meio pra tentar melhorar o trânsito e diminuir a poluição das cidades	é isso, é tentar melhorar pra fazer com que o planeta consiga se manter, sem muita poluição.
E14	utilizo porque é bom pra andar de bike, final de semana.	pelo que eu vejo é muito bom. É prático e mobilidade limpa, verde. E incentiva o pessoal a se movimentar também.	faz parte, porque é um sistema verde, isso já ajuda o meio ambiente.	é fazer alguma coisa que tenha um retorno bom pra gente mesmo. Que não agrida o meio ambiente nem nada disso.
E15	por que é um jeito mais fácil de eu ir de casa até o serviço.	acho bom, toda a parte de funcionamento. Ainda ta faltando bicicleta na região central.	com certeza, uma das partes principais. Tu ta dando uma outra carga pras pessoas se locomoverem, tirando o estresse e ainda uma opção de exercício.	sem prejudicar o meio ambiente. Tudo que tu procura melhorar no teu dia-a-dia.
E16	utilizo por causa da viabilidade, questões econômicas também e já é uma forma de fazer um exercício.	bom, tem funcionado bem. O problema principal é de não encontrar bicicletas.	acredito que faz parte e promove que a gente tenha um modo de vida mais sustentável.	é a gente promover integração, mais eficiente, que cause menos prejuízos ao meio ambiente.
E17	eu usei a primeira vez hoje para acompanhar um amigo de skate.	achei bom, só que podia ser mais longo o tempo.	não, acho que não.	Não sabe.

E18	é uma maneira fácil de andar de bike.	tive um problema de cobrança, mas agora to retornando.	Bastante porque no momento que tu deixa de utilizar um carro que polui, tu ta contribuindo pra sustentabilidade.	é isso, é utilizar meios alternativos que possibilitem ajudar a natureza a não ser destruída.
E19	é uma necessidade de manter a forma, o bem estar	muito bom, mas tem que colocar lá pra zona leste.	acredito, até mesmo em termos de poluição, bem menos. Agora o respeito dos motoristas principalmente, que deveria ter ta faltando.	é tu manter uma qualidade de vida, do ar que tu respira, manter uma qualidade de tudo.
E20	pra sair um pouco do sedentarismo, por que eu gosto.	show de bola, foi uma idéia muito viável, uma coisa muito boa pra todo mundo.	claro que sim, sustentabilidade em vários sentidos. Quem pode utilizar pra trabalho é uma baita economia em passagem.	é qualidade de vida, é baixo custo ao deslocamento pras pessoas.
E21	Totalmente lazer.	achei bacana, super prático.	com certeza, vai habituando as pessoas a usar um transporte alternativo, que é no caso a bike.	economia né, usar dos recursos sem destruir o meio ambiente. Econômico em primeiro lugar, ser auto sustentável.
E22	Diariamente, para trabalhar ou passear.	É ótimo, foi um programa bem sustentável pras pessoas.	Sim	preservação, do meio ambiente talvez. Preservar o meio ambiente e é mais econômico pras pessoas.
E23	facilidade de locomoção de casa ao trabalho, evita trânsito,	O sistema de bike ta muito bom, poderia melhorar para	com certeza, sem contar nos ganhos de melhoria de físico	seria utilizar o meio ambiente que tu ta vivendo em harmonia,

	sustentabilidade, exercício físico.	comunicar problemas.	e pessoal.	sem que tu deprede ele de uma forma que tu vai degradar.
E24	pra evitar andar em ônibus cheio. E pro exercício também, gosto de bicicleta.	muito bom, uma boa iniciativa.	Acredito que possa ser sustentável, mas não sei se realmente está sendo.	algo que por si só seja suficiente para se sustentar. Sistema sustentável seria um sistema que a própria existência e fim bastaria para mantê-lo.
E25	eu comecei a usar porque moro relativamente perto de todas as minhas atividades, mas não tão perto pra ir a pé.	bom, principalmente por tu pegar num ponto e largar no outro. Só às vezes não tem lugar para largar a bike.	sim, pra mim é uma das coisas que também me motivou. Estar cuidando da minha saúde, facilita minha ida pro trabalho e diminui os carros.	descobrir formas melhores de conseguir ter um certo conforto interferindo o mínimo possível no espaço comum que é dos outros. então tentar hoje ou conseguir viver de uma forma boa que não traga prejuízo pras próximas gerações e até pra minha né.
E26	gosto de mexer o corpo, a gente vive uma vida muito sedentária então prefiro voltar pra casa pedalando.	é uma evolução né, me sinto orgulhoso de morar numa cidade que tem um serviço desse tipo, mas poderia ter mais lugar para largar as bikes.	sim, a medida que não se polui o ar, a medida que for substituindo o automóvel pela bicicleta, com certeza.	poder conviver com o meio ambiente sem maltratar ele.
E27	é a primeira vez que estou usando, pra divertimento mesmo. Vamos	eu acho que é uma proposta bacana, incentiva o pessoal a	não sei, não creio. Creio mais no incentivo a saúde.	tem a ver com a situação financeira, mas só dez reais por mês, não acredito que

	pra academia.	aderir hábitos saudáveis, usar menos carro.		uma empresa como o Itaú vá ter retorno.
E28	é a primeira vez, mas agora a minha idéia é ir pro trabalho, uso diário mesmo.	achei muito interessante, tem até aplicativo no celular, muito completo. Sem usar dinheiro físico, muito legal.	acredito que sim, é uma idéia que vem do rio e o rio já é um estado mais sustentável e a gente ta incorporando isso, ainda bem.	é mais amor, menos motor. (risos) não, acho que é a conscientização que a gente tem que ter, parar de usar um pouco o carro, que hoje ta um horror.
E29	fiz o cadastro algum tempo, hoje é a primeira vez. quero utilizar pra ir pro trabalho e voltar.	eu acho ótimo, uma idéia bem interessante pra quem quer uma vida mais saudável	acho que sim, de certa forma diminui o fluxo de carro na rua, de gente dentro do transporte coletivo, acho bem interessante.	buscar meios que o meio ambiente sofra menos, mais sustentáveis.
E30	É a primeira vez, mas acho que é uma forma de fazer algum tipo de atividade, nem que seja um dia, dois na semana.	eu acho bem legal, uma idéia muito boa. Eu só fico curiosa pra ver se o pessoal vai preservar. Se todo mundo contribuir, vai dar certo.	acho que sim, que é uma forma de todo mundo se unir pelo meio ambiente, pela economia, por um bem na saúde.	é as pessoas, junto com a prefeitura, se unirem em prol de alguma coisa. Melhorar o meio ambiente em geral.