

Voluntários do Canal NET Cidade e suas plataformas comunicativas preferidas¹

Carlos Alberto Kerr RODRIGUES²

Marco Antonio NOGUEIRA³

Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, SP

Resumo

Pretende-se com esse texto apresentar o caso do Programa Voluntariado do Canal NET Cidade de Santo André e apontar o processo de escalas de trabalho para os voluntários participantes das produções dos programas, mostrando quais são os meios de comunicação utilizados para esse fluxo e as principais características. Nesse aspecto a questão da pesquisa trata de quais são as plataformas de comunicação utilizadas nesse processo e quais são as preferências dos voluntários nessa comunicação.

Palavra-chave: voluntariado; net cidade; ator rede; *whatsapp*.

Introdução

O desempenho de novas tecnologias e as maneiras pelas quais o mercado de telecomunicações se desenvolve faz com que a sociedade altere suas maneiras de comunicação e que esses fatores tenham um papel fundamental na vida profissional e pessoal de cada pessoa.

Atualmente, recebemos grande quantidade de informações e vivemos em grupos compostos por redes de pessoas heterogêneas, nas quais as formas comunicativas são cada vez mais valorizadas e de fáceis acessos. Afinal, “os indivíduos buscam cada vez mais, uma constante atualização dos seus conhecimentos e promovem por meio do estabelecimento de conexões e da interação entre os atores, uma troca intensa de informações que são convertidas em conhecimento” (ROQUE, 2010, p. 36).

Um dos conceitos da Teoria Ator Rede (TAR) define redes heterogêneas como “uma forma de sugerir que a sociedade, as organizações, os agentes e as máquinas são todos efeitos gerados em redes de diversos (não somente humanos) materiais” (LAW,

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação para a Cidadania do XVI Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, USCS. E-mail: beto.kerr@gmail.com

³ Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, USCS. E-mail: marco.nogueira@live.com

1992, p.380). As redes não podem se separar dos atores e vice e versa.

Ao se pensar em uma ordenação de redes, a TAR idealizou o conceito de translação com referência “ao trabalho pelo qual os atores modificam, deslocam e transladam seus variados e contraditórios interesses” (LATOURE, 1999b, p.311). De acordo com Callon (1986), o interesse, o envolvimento e a mobilização de aliados, além da definição de um representante dos atores envolvidos em uma mesma rede, compõem uma translação. Nesse sentido abordaremos o trabalho voluntariado do Canal NET Cidade de Santo André, uma emissora de televisão com uma programação local e desenvolvida por voluntários.

Conforme dicionários da língua portuguesa, o termo voluntário vem do latim *voluntariu* e é definido como a pessoa que se compromete a desenvolver ou participar de uma determinada atividade ou função sem a obrigatoriedade trabalhista e nenhum tipo de remuneração. Peruzzo (2007) concorda com essa tese ao afirmar que as pessoas não se desligam de suas atividades profissionais remuneradas para se dedicarem a um trabalho voluntariado. Pelo contrário, na maioria das vezes essas pessoas compartilham seus tempos livres com alguma ação voluntária.

A participação voluntária é determinada por uma livre escolha e motivação pessoal, sendo uma forma de estimular a cidadania e o envolvimento comunitário, com o objetivo de valorizar o potencial humano, a qualidade de vida e a solidariedade. A prática do voluntariado pode ser exercida em grupos geralmente inseridos em uma organização. O Programa de Voluntários das Nações Unidas entende o voluntariado como:

Universal e inclusivo, além de enaltecer os valores que o envolvem: escolha própria, compromisso, engajamento e solidariedade. Os efeitos do voluntariado beneficiam o conjunto da sociedade, assim como aumentam a confiança, a solidariedade e a reciprocidade entre cidadãos, por sua vez geradoras de oportunidades de participação⁴.

O conceito de Voluntariado Empresarial foi criado mundialmente pela *Points of Light Foundation*⁵, uma organização dos Estados Unidos que administra vários centros de voluntariados americanos e que tem como missão incentivar pessoas a desenvolverem qualquer atividade na solução dos problemas sociais. Essa organização

⁴ PNUD. **Programa de Voluntários das Nações Unidas**. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/unv.aspx>>. Acesso em: 02 mai. 2015.

⁵Fundada em 1989 pelo ex-presidente George HW Bush.

afirma que “Voluntariado Empresarial é qualquer forma de apoio formal e organizado de uma empresa a empregados ou aposentados que desejam servir, voluntariamente a uma comunidade, com seu tempo e habilidades” (POINTS, 2015).

Dessa forma, pode-se entender uma atividade de voluntariado empresarial como “um conjunto de ações realizadas por empresas para incentivar e apoiar o envolvimento dos seus funcionários em atividades voluntárias na comunidade” (GOLDBERG, 2001, p.22).

As vantagens das empresas em favorecerem um programa de voluntariado empresarial volta-se para o desenvolvimento e a motivação dos profissionais; a construção de habilidades e atitudes que geram mais comprometimento com a empresa; fortalece a lealdade à missão e valores da organização; permite a criação de ações, aumenta a confiança no desenvolvimento das atividades diárias e o trabalho em grupo; colabora com o fortalecimento de vínculos entre a companhia, colaboradores e pessoas da comunidade (GOLDBERG, 2001).

Com base nessas premissas de um programa de voluntariado empresarial é que a empresa NET de Santo André deu destaque para o seu programa "Voluntariado do Canal NET Cidade", que era uma forma de aproximar a comunidade local com os negócios empresariais e ao mesmo tempo oferecer um espaço para que as pessoas exercessem atividades voltadas à sua comunidade.

No projeto que teve início em junho de 1998 e que se encerrou em outubro de 2015, o Canal NET Cidade de Santo André oferecia gratuitamente 10 horas semanais e inéditas para que as pessoas que participassem do Programa de Voluntariado dessa emissora de televisão regional e tivessem uma oportunidade de se expressarem por meio de um veículo de comunicação.

Com voz ativa nessa programação, os mais de 100 voluntários eram treinados e se tornavam autossuficientes na execução das tarefas, entre elas, a de apresentação, direção de imagens, iluminação, cinegrafistas, narrações e comentários esportivos, produção entre outras.

É preciso frisar a importância desse estudo em um momento crescente tanto de ações voluntárias como do uso das mais diversas tecnologias e meios de comunicação. Pretende-se com esse artigo apresentar quais os meios eletrônicos de comunicação preferidos para os voluntários serem contatados para participarem das atividades do Voluntariado do Canal NET Cidade de Santo André.

1. O ator rede

Esse estudo baseia-se na Teoria Ator Rede (TAR), na qual Lemos (2010) compara com a teoria das materialidades fazendo uma relação homem técnica. Utiliza também a visão filosófica de Heidegger (1958) e Simondon (1958) e da antropologia de Leroi-Gourhan (1964), realizando uma associação da existência humana com o desenvolvimento da técnica. É com esta relação que o homem desenvolve seu lugar no mundo. Lemos (2010) considera que a proposição de Leroi-Gourhan (1964) gera a dúvida sobre se foi o homem quem inventou a técnica ou se a técnica que inventou o homem. O desafio, segundo Lemos (2010), é pensar nas mídias locativas a partir da TAR, levando em conta todos os elementos envolvidos, lugares, dispositivos, redes e sensores, e também os humanos onde todos são atores em sistemas e tecnologias baseadas em localização com formas específicas de translação (mobilização, comprometimento, alocação, problematização) e pontuação.

A TAR refere-se a uma determinada ação na qual sujeitos humanos e não humanos se misturam. Nem humanos e não humanos tem mais importância um que outro, pois são apenas atores. Em linhas gerais, a TAR como menciona Lemos (2010), inibe que o ser humano seja tomado como centro das intenções e segundo os conceitos de mediação e delegação (LATOUR, 1992), ajudam a entender os atores e as redes que se formam. Como existem muitos fatores envolvidos, não é possível aceitar que os humanos sejam o centro, todos tem sua importância no processo.

Ao analisar o comportamento do ser humano nos dias atuais e na apropriação dos equipamentos móveis, a primeira questão que se interpõe é a dependência que vem se criando entre o homem e a tecnologia. É uma reflexão sobre a não existência apenas do homem e do equipamento móvel. Existe ainda a infraestrutura de rede criada para seu funcionamento, garantindo que o equipamento deva estar sempre disponível, dependentes de computadores centrais, linhas e satélites de comunicação, energia elétrica, equipamentos dos mais variados tipos e pessoas atuando no suporte técnico e manutenção para o bom funcionamento de todo o sistema.

2. Metodologia

Neste trabalho, utiliza-se a metodologia de estudo de caso com instrumentos de coleta de dados quantitativos e qualitativos. Segundo Triviños (1987), uma pesquisa

pode ser quantitativa, qualitativa, ou ambas ao mesmo tempo, quando a procura de resultados objetivos levam os pesquisadores a uma investigação em procedimentos estatísticos.

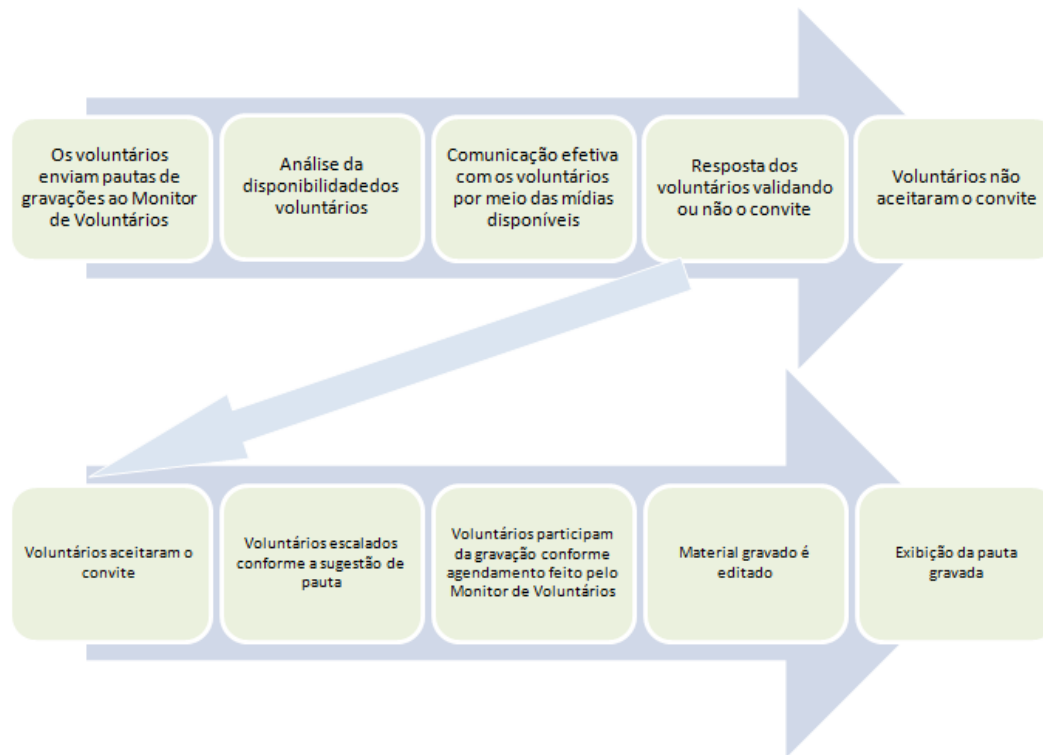
Uma pesquisa quantitativa leva a verificar quantas pessoas de um determinado grupo compartilham as mesmas características para se chegar a uma análise estatística. Também mede opiniões, atitudes, preferências, além de segmentos mercadológicos e seus questionamentos devem ser diretos e facilmente quantificáveis. Já a pesquisa qualitativa é útil para estabelecer o que é importante e por que é importante, encontrar questões chave, determinando a importância e o motivo pelo qual é importante para um grupo de pessoas. Também determina quais ideias geram uma forte reação emocional e é especialmente útil em situações que envolvem o desenvolvimento e aperfeiçoamento de novas ideias e conceitos.

Para compreender a preferência por uma plataforma de comunicação no fluxo do programa de voluntariado do Canal NET Cidade de Santo André, foi preciso conhecer o trabalho dos monitores da NET responsáveis pelo processo de escolha dos voluntários participantes do projeto. Após esse contato, foi desenvolvida uma pesquisa direta com os voluntários com o intuito de descobrirmos os motivos pelos quais essas pessoas se interessavam pela programação dessa emissora de televisão andreense, bem como descobrir qual a tecnologia preferida na comunicação entre os monitores e os próprios voluntários.

As pautas de gravações eram criadas pelos voluntários participantes das produções dos programas e entregues ao Monitor de Voluntários, que era o responsável pela escala dos interessados em participar de alguma determinada gravação. Esse Monitor convidava os voluntários a participarem nos respectivos dias de gravações, por meio de telefonemas, mensagens por E-mails, *WhatsApp* ou *Facebook*.. Os voluntários disponíveis validavam suas participações e no dia e horário agendado, se apresentavam para a realização da gravação. Essas redes sociais utilizadas como meios tecnológicos de comunicação entre os voluntários e o Monitor, são definidos por Lemos (2010) como “vetores de agregação social, de vínculo comunicacional e de recombinações de informações as mais diversas sobre formatos variados”. Ainda como base a Teoria Ator Rede e seguindo a ideia de Stalder (1997) essa maneira de comunicação utilizada pelo voluntariado identifica um grupo de humanos e não humanos como atores conectados em redes para alcançar um objetivo particular, como o desenvolvimento de um

determinado produto.

Figura 1: Estratégia de comunicação do voluntariado da NET



Fonte: Dados do Voluntariado NET Cidade, mai/15.

Desenvolveu-se para esse estudo, dados qualitativos a partir de uma enquete com sete questões com respostas de múltipla. As perguntas foram:

- Você atua em qual área?
- Como você conheceu o programa de voluntariado do Canal NET Cidade?
- Por que você se tornou um (a) voluntário (a)?
- Como você prefere ser contatado (a) para participar de alguma gravação ou programa ao vivo?
- Com base na resposta da pergunta anterior, de que maneira a plataforma escolhida por você, facilita a sua comunicação com a equipe do Canal NET Cidade?

Para a coleta de dados quantitativos, foram entrevistados 43 voluntários no período de 15/5/2015 a 26/5/2015, de 17 a 60 anos de idade de ambos os sexos. O questionário foi enviado eletronicamente via *e-mail* e suas respostas foram depositadas

diretamente no aplicativo *Google Forms*.

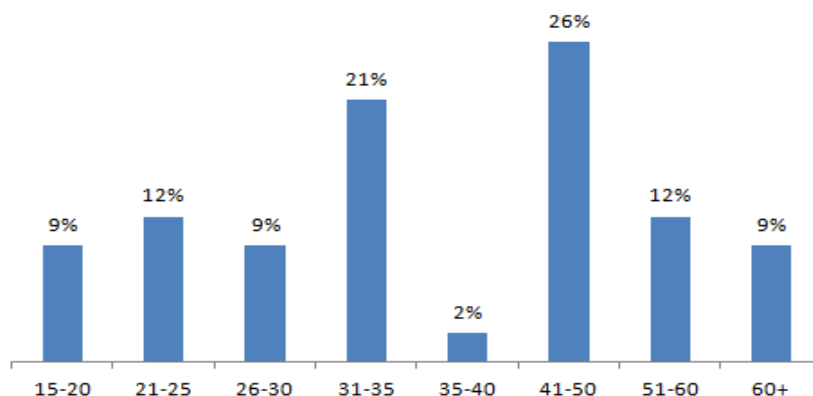
Para a descrição e interpretação dos dados, foram definidas duas categorias de análise: faixa etária e preferência pela plataforma de comunicação.

Na compilação dos dados para a análise coube trazer a Teoria Ator Rede estudada por Lemos (2010), observando o processo de comunicação do sistema na totalidade onde notamos a participação do humano e não humano. O Monitor fazia contato com os voluntários, mas este contato só podia ser realizado se os atores não humanos estivessem presentes (Telefone, *Facebook*, *WhatsApp*, *Email*). Os humanos podiam até escolher de qual forma pretendiam ser contatados, mas esta tecnologia ou equipamento precisava estar disponível. Outro ponto a ser observado é a influência que o não humano gera sobre os humanos. A partir do recebimento de um convite para o trabalho voluntário, a pessoa precisava tomar uma decisão em aceitar ou não esse convite.

No quadro de distribuição de voluntários por sexo, pudemos observar que 70% das pessoas que responderam a pesquisa pertencem ao sexo masculino e 30% são do sexo feminino.

Na distribuição de faixa etária, temos: 26% entre 41-50 anos, 21% entre 31-35 anos, 12% entre 21-25 anos e entre 51-60 anos, 9% entre 15-20 anos, entre 26-30 anos e mais de 60 anos, 2% entre 35-40 anos.

Figura 2: Faixa Etária



Fontes: Dados da Pesquisa

Os voluntários distribuídos por faixas etárias preferem ser contatados da

seguinte maneira:

15-20 anos

- 2% por *e-mail*
- 7% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 0% por telefone

21-25 anos

- 5% por *e-mail*
- 5% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 2% por telefone

26-30 anos

- 0% por *e-mail*
- 5% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 5% por telefone

31-35 anos

- 0% por *e-mail*
- 9% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 12% por telefone

35-40 anos

- 0% por *e-mail*
- 2% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 0% por telefone

41-50 anos

- 2% por *e-mail*
- 12% por *WhatsApp*
- 2% por *Facebook*
- 9% por telefone

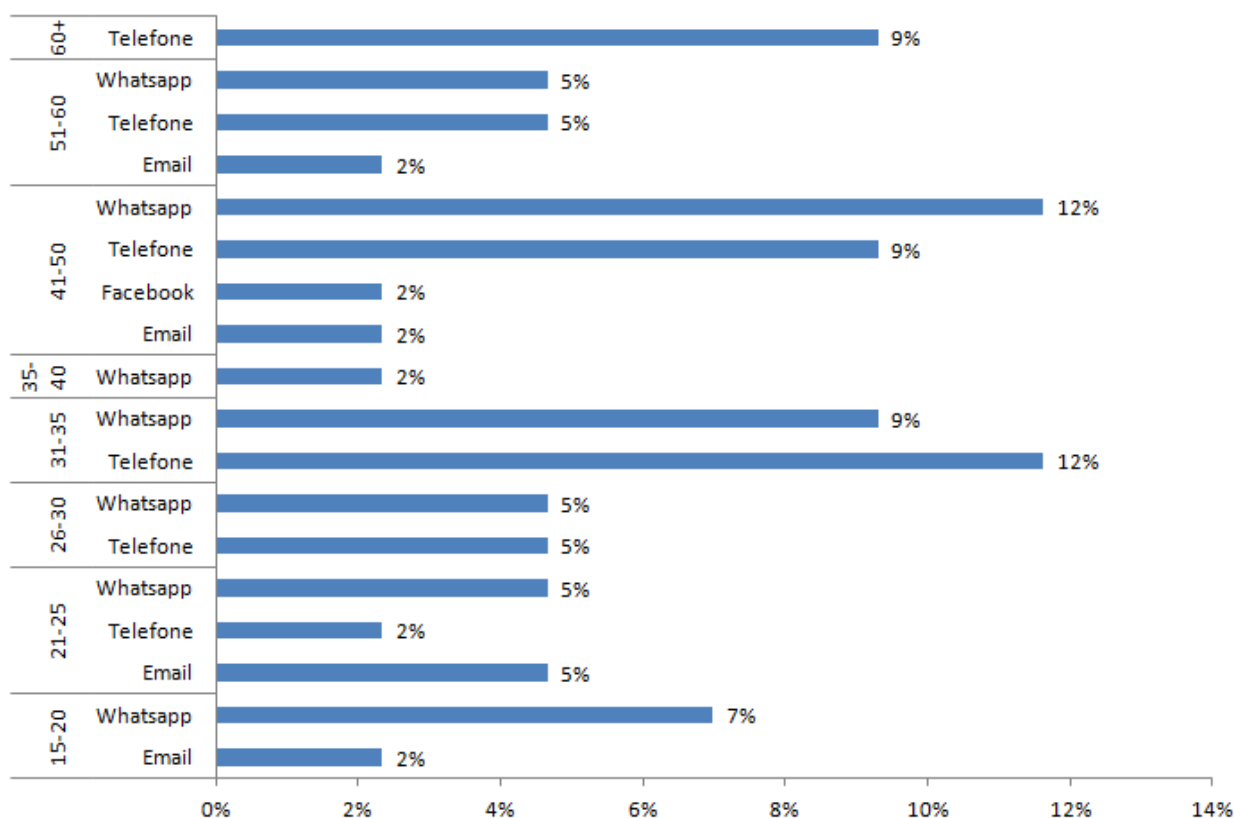
51-60 anos

- 2% por *e-mail*
- 5% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 5% por telefone

Acima de 60 anos

- 0% por *e-mail*
- 0% por *WhatsApp*
- 0% por *Facebook*
- 9% por telefone

Figura 3: Como preferem ser contatados



Fonte: Dados da pesquisa

Para a metodologia qualitativa foram entrevistados dois monitores da NET envolvidos no processo, sendo as questões colocadas de forma abertas e diretas.

Na questão 1, foi possível detectar uma concordância entre os dois monitores ao

afirmarem que os voluntários participantes, possuem uma oportunidade de aprendizado e uma satisfação em poder transmitir informações da comunidade onde vivem.

Os monitores também concordam ao afirmarem que o público mais velho responde de forma mais rápida sobre um chamado como apontam as respostas da segunda questão. O monitor 2 acrescenta ainda que tais pessoas são mais organizadas.

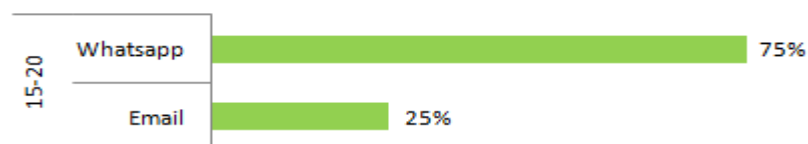
Com base na terceira questão, detecta-se que há uma concordância entre os monitores que afirmam o uso do *WhatsApp* como a plataforma mais rápida de comunicação.

Ao serem questionados sobre o uso do *WhatsApp* por parte das pessoas com idade entre 41 e 50 anos, ambos monitores indicam que não usam ou ainda possuem uma dificuldade no uso desse meio.

Por fim, a quinta questão aponta que os jovens preferem o uso do celular e suas ferramentas e aplicativos interativos, como meio de comunicação mais imediata.

Ao analisar os extremos da faixa etária da nossa pesquisa contemplando as pessoas com 15-20 anos e mais de 60, ficou clara a divisão entre os Nativos Digitais que se apropriam e tem maior facilidade com as tecnologias Digitais e os Imigrantes Digitais que procuram aprender e conhecer as novas tecnologias. Para os voluntários de 15-20 anos, a preferência é o contato por novas tecnologias como *WhatsApp* ou até mesmo o *E-mail*. Já para os voluntários acima de 60 anos, a preferência é pelo formato convencional, ou seja, o telefone.

Figura 4: Forma de Contato



Fonte: Dados da pesquisa

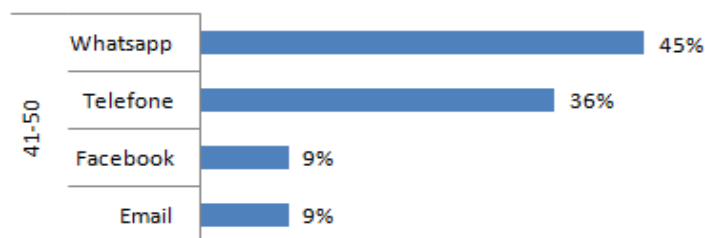
É possível identificar que 26% das pessoas entrevistadas correspondem à faixa etária de 41-50 anos. Trata-se de um grupo mais decidido em participar das atividades do voluntariado do Canal NET Cidade de Santo André conforme afirmam os monitores

responsáveis pelo programa andreense.

A percepção é de que tal público é mais comprometido e mais decidido em retornar os chamados e decidirem em praticar as atividades do que em relação aos mais jovens.

Enquanto os monitores concordam que o público correspondido na faixa etária entre 41-50 anos não utiliza com frequência a plataforma *WhatsApp* como ferramenta de comunicação, 45% desse mesmo público afirma que prefere esse meio para receber os convites de participação no programa de voluntariado do NET Cidade.

Figura 5: Como preferem ser contatados?



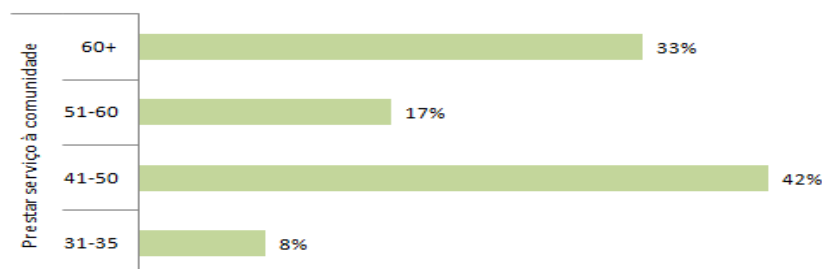
Fonte: Dados da pesquisa

Entendemos que as pessoas nesta faixa etária começam a se sentir excluídas (ou com menos poder) em comparação com os mais jovens e optaram na pesquisa por escolher uma tecnologia mais atual, ao invés de mencionar o telefone. Rodrigues e Soares (2006) abordam que os indivíduos mais jovens são privilegiados em comparação aos mais velhos, pois:

Na organização social brasileira a classificação pela idade cronológica privilegia os indivíduos mais jovens em detrimento dos mais velhos, refletindo o sistema de produção vigente. Isso gera uma série de problemas em torno do idoso, decorrentes das limitações ao pleno exercício da cidadania desses indivíduos numa fase de suas vidas em que o ser humano se encontra biologicamente mais vulnerável (RODRIGUES; SOARES, 2006, p. 42).

Detectamos que os indivíduos acima de 31 anos e, principalmente, os acima de 41 anos, compreendem o objetivo do programa de voluntariado do Canal NET Cidade de Santo André que é a prestação de serviço à comunidade onde atuam.

Figura 6: Motivo para ser Voluntário



Fonte: Dados da pesquisa

Considerações Finais

Fica nítido que a faixa etária entre 41-50 anos é mais responsável e atende de forma mais rápida os chamados dos monitores. Tais pessoas necessitam estar integradas em um processo comunicativo e pertencente a um grupo societário. O programa de voluntariado da NET permitia essa inclusão e com isso contribuía em ações comunitárias, com a participação de pessoas de diversas faixas etárias.

Além disso, as observações citadas nesse estudo tentaram trazer uma análise, muitas vezes ignorada em trabalhos que observam uma atividade voluntariada e principalmente seus meios de comunicação. Compreender a sociabilidade por meios tecnológicos e sociais pode somar conceitos propostos pela Teoria Ator Rede para interagir com os atores e processos envolvidos. Como visto, o fluxo comunicacional preferido pela maioria dos respondentes da pesquisa foi o uso do *Whatsaap* estabelecendo assim uma forma rápida e eficiente de comunicação. A atualidade mostra o rápido crescimento do uso das novas tecnologias e redes sociais na forma pela qual a sociedade se comunica dentro das redes as quais pertencem. É importante compreender esse avanço dentro de uma perspectiva social e de interação.

REFERÊNCIAS

- CALLON, M. Some elements of a sociology of translation – domestication of the scallops and the fishermen of St-Brieuc Bay. In: LAW, J. **Power, action and belief: a new sociology of knowledge?** London, Routledge, 1986.
- GOLDBERG, R. **Como as empresas podem implementar programas de voluntariado.** São Paulo: Instituto Ethos, 2001.
- HEIDEGGER, M. **Essais et conférences.** Paris: Gallimard, 1958.
- LATOURETTE, B. **Where are the missing masses?** The sociology of a few mundane artifacts. In: BIJKER, W., LAW, J. (Eds.). *Shaping technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change.* Cambridge, Mass: MIT Press, p. 225-258, 1992.
- _____. **Pandora's hope: essays on the reality of science studies.** Cambridge, MA: Harvard University Press, 1999b.
- LAW, J. Notes on the theory of the actor-networking: ordering, strategy and heterogeneity. **Systems Practice**, v.5, n.3, 1992.
- LEMOS, A. Você está aqui! Mídia locativa e teorias “materialidades da comunicação” e “ator-rede”. **Comunicação & Sociedade**, Ano 32, n. 54, p. 5-29, jul./dez. 2010.
- LEROI-GOURHAN, A. **Le geste et la parole.** Paris: Albin Michel, 1964.
- PERUZZO, C. M. K. **Televisão Comunitária: Dimensão pública e participação cidadã na mídia local.** Rio de Janeiro: Mauad X, 2007.
- PNUD. **Programa de Voluntários das Nações Unidas.** Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/unv.aspx>>. Acesso em: 02 mai. 2015.
- POINTS of Light. **About us.** Disponível em: <<http://www.pointsoflight.org/about-us>>. Acesso em: 21 fev. 2015.
- RODRIGUES, L.S.; SOARES, G. A. Velho, idoso e terceira idade na sociedade contemporânea. **Revista Ágora**, Vitória, n.4, 2006, p. 1-29. Disponível em: <<http://www.pucgoias.edu.br/ucg/unati/ArquivosUpload/1/file/Artigos%20e%20Cap%EDtulos%20de%20Livros/Velho,%20idoso%20e%20terceira%20idade%20na%20sociedade%20contempor%EAnea.pdf>>. Acesso em 18 jun. 2015.
- ROQUE, G.O.B. **Redes de conhecimento e a formação à distância.** Rio de Janeiro: R. Educ. Prof., v. 36, n. 3, set/dez 2010.
- SIMONDON, G. **Le mode d'existence des objets techniques.** Paris: Aubier, 1958.

STALDER, F. **Latour and Actor-Network Theory**. Nettime, 1997. Disponível em <<http://amsterdam.nettime.org/Lists-Archives/nettime-l-9709/msg00012.html>>. Acesso em 15 mai. 2015.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. Atlas. São Paulo. 1987.