

A REALIDADE DOS *QUARTIERI SENSIBILI* NA ITÁLIA: A INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

THE REALITY OF THE QUARTIERI SENSIBILI IN ITALY: INFORMATION AS A TOOL FOR SOCIAL CHANGE

Maria Giovanna Guedes Farias
Isa Maria Freire

Resumo: Apresenta pesquisa realizada no âmbito do Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, com objetivo de analisar as ações de integração social empreendidas no *quartiere sensibile* italiano, Rione Sanità. Emprega-se metodologia de cunho qualitativo com utilização da observação participante e de entrevistas com os sujeitos participantes e promotores de atividades de cunho infoeducacional. Analisam-se os dados mediante a técnica de análise de conteúdo de Bardin, com a criação de três categorias. Conclui-se que as ações sociais de cunho educativo, formativo e informacional implantadas na Sanità, buscam promover nos sujeitos: a consciência de automodificabilidade e a atuação destes como protagonistas de suas próprias vidas, com vistas a se empoderarem da informação e caminharem para a emancipação cultural e social. Ressalta-se que os dados coletados e analisados demonstram a efetivação, ainda lenta, mas constante, desses objetivos.

Palavras-chave: Ações educativas. Integração social. Rione Sanità-Itália. Doutorado-sanduíche.

Abstract: Presents a research conducted by the Doctoral Scholarship Abroad Program of the **Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel**, in order to examine the actions of social integration undertaken in the Italian poor community Rione Sanità. The methodology employs a qualitative study utilizing participant observation and interviews with the subjects participants and promoters of the infoeducational activities. The data were analyzed by the technique of content analysis of Bardin, with the creation of three categories. We conclude that the social actions of educational, training and informational nature implanted in Sanità, seek to promote the subject: awareness of the work of these automodificabilidade and as protagonists of their own lives, with the view to obtain the information empowerment and to walk for the cultural and social emancipation. It is emphasized that the data collected and analyzed demonstrate effectiveness, even slowly but steadily, of these goals.

Keywords: Educational interventions. Social integration. Rione Sanità-Italia. Doctoral scholarship.

1 INTRODUÇÃO

A experiência de pesquisa de doutorado-sanduíche relatada nesta comunicação foi desenvolvida em cooperação com a *Scuola di Dottorado in Conoscenze e Innovazioni per lo Sviluppo "Andre Gunder Frank"*, da *Università della Calabria* (Unical), Itália, como parte do Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (PSDE/Capes), que visa qualificar recursos humanos de alto nível por meio da concessão de bolsas.

Escolheu-se como campo de pesquisa italiano um bairro do centro histórico da cidade de Nápoles denominado de Rione Sanità, apresentado como um *quartiere sensibile*¹⁹ pelas características que o constituem. Esta escolha também ocorreu pelas semelhanças com o campo de pesquisa brasileiro, a Comunidade Santa Clara, localizada em João Pessoa, na qual se desenvolve pesquisa de doutorado em Ciência da Informação (CI) e onde se implanta ações de cunho educativo para a formação e preparo dos moradores para o mercado de trabalho.

As duas realidades, brasileira e italiana, apesar de se apresentarem como diversas a primeiro momento apresentam similitudes no que concerne ao processo de fragmentação e marginalização social, segregação e empobrecimento, que ocorre de forma globalizante em diversas partes do planeta, desde as megalópoles às cidades consideradas de médio porte no contexto europeu, e não apenas em periferias, mas em áreas centrais. Por outro lado, as semelhanças entre os dois países são verificadas ainda quanto às ações empreendidas para transformar essa realidade excludente, sendo conduzidas por líderes comunitários e voluntários. A pesquisa no *quartiere* Rione Sanità visou observar a dinâmica relativa à integração social e ao empoderamento da informação pelos habitantes, bem como todas as ações educativas realizadas para transformar esse cenário de exclusão, preparando italianos com o reforço escolar (*doposcuola*) para entrada na universidade e os estrangeiros para o mercado formal de trabalho, por meio da formação com fluência no idioma local.

Antes de entrar na Sanità, a pesquisadora precisou preparar-se para entender a dinâmica do campo de pesquisa, estudando a respeito e conversando com o tutor italiano professor Giorgio Marcello, que desenvolve há alguns anos neste *quartiere*. Percebeu-se nas primeiras visitas que há dentro do *quartiere sensibile* uma lógica protetiva, um tanto contraditória, de um lugar excluído pelo restante da cidade, mas também um lugar de acolhimento para quem lá reside e precisa sobreviver em contraposição ao mundo exterior, que se torna cada vez mais estranho e distante. Por isso, dentro dessas áreas se desenvolve uma cultura da marginalidade que faz do localismo, da internalização uma bandeira protetiva

¹⁹ A expressão «*quartieri sensibili*» foi utilizada por Magatti (2007) quando realizou uma pesquisa em periferias de dez cidades italianas, e teve como assistentes Cappelletti e Martinelli (2010). As autoras ressaltam que esse termo se refere aos bairros e áreas que se caracterizam - independentemente da localização geográfica no mapa da cidade a que pertencem -, pela presença simultânea, embora variável, de uma multiplicidade de fatores de debilidade social: elevadas taxas de habitação popular; alta incidência de grupos vulneráveis e colocados à margem por um grau de sofrimento experimentado; concentração da população com baixo grau de instrução; carência de infraestrutura, estradas, transporte e instituições públicas; além da expansão da economia informal e ilegal.

dos habitantes. Há também uma cultura provocativa de uma identidade negativa, de autoafirmação com adoção de comportamento violento para manter a ordem na localidade e também para demonstrar a quem é de “fora” como devem se comportar perante a cultura imposta pelas organizações criminais.

Isso acontece por que em contextos urbanos modernos, o espaço e os laços de solidariedade tendem a expandir-se e tornarem-se fragmentados, devido a uma “[...] polifonia de valores culturais, étnicas e religiosas, provocada tanto pela crescente mobilidade, quanto por mudanças no perfil demográfico da população urbana.” (CAPPELLETTI, 2009, p. 2). Tal polifonia assume caráter nada positivo para a integração e coesão social, uma vez que revela o conjunto de grupos distantes e distintos uns dos outros, em vez de um conjunto harmonizado de peças. A autora explica que, enquanto no passado, a experiência urbana tinha sido um habitat fértil para o nascimento de relações de pertencimento mútuo e solidariedade, hoje é precisamente no cenário urbano que a nova pobreza relacional se concentra e se radicaliza. Esta pobreza relacional, que causa desconforto, sofrimento individual, solidão e baixa autoestima nos indivíduos, que vivem nessas áreas urbanas, é acentuada pela falta de políticas sociais adequadas. Neste sentido, os *quartieri sensibili* são configurados como recipientes de indivíduos socialmente marginalizados, desprovidas de toda esperança de realização humana e profissional, que formam “periferias humanas”, expressão usada por Cappelletti.

A ideia de cidade como um espaço de diferenças e desigualdades também é compartilhada por Magatti (2007), que a define como o objeto de análise, provavelmente, mais útil para compreender as transformações sociais que ocorreram na contemporaneidade, pois é dentro das cidades que ocorrem as lógicas macrosistêmicas entre indivíduos e grupos, e, portanto, pode ser definida como a “nova fábrica” da construção da sociedade ou, ainda melhor, a “nova questão social” para a tendência das diferentes culturas que vivem nos mesmos limites da cidade alimentando os processos de diferenciação, em vez de integração e socialização. À luz dessas teorias, o conceito de utopia como um lugar ideal na cidade, é substituído pelo de heterotopia²⁰ de Foucault (2001), como um lugar de diferenciação e expressão social heterogêneo. A heterotopia torna-se, portanto, o termo através do qual se pode pensar e definir a complexidade dos processos de fragmentação urbana e social que

²⁰ A heterotopia tem o poder de justapor em um só lugar real vários espaços, vários posicionamentos que são em si próprios incompatíveis. As heterotopias estão ligadas, mais frequentemente, a recortes do tempo, ou seja, elas dão para o que se poderia chamar, por pura simetria, de heterocronias; a heterotopia se põe a funcionar plenamente quando os homens se encontram em uma espécie de ruptura absoluta com seu tempo tradicional, vê-se por aí que o cemitério é um lugar altamente heterotópico. (FOUCAULT, 2001, p. 418).

caracterizam os *quartieri sensibili* como “[...] aterros onde são colocadas as ‘vidas desperdiçadas’ e que não se quer ver e que não se saber como integrar, a exemplo dos centros de detenção temporária, prisões lotadas, guetos urbanos, acampamentos ciganos e os prédios ocupados ilegalmente.” (MAGATTI, 2007, p. 27). Nestas áreas marginalizadas, também se percebe uma mistura de emoções contraditórias proporcionais ao sofrimento e a violência, que caracterizam a vida das pessoas que ali vivem, principalmente os jovens, que são os mais vulneráveis às seduções da criminalidade organizada.

Resolver os problemas de fragmentação e marginalização social de quem vive nestes contextos urbanos específicos não é simples, considerando que os fenômenos são muito prevalentes e difíceis de penetrar, porque há quem se beneficie desta situação social para obter vantagens. Por estas razões, tem-se consciência de que os processos de reabilitação e reinserção social dessas realidades requerem tempo, conhecimento específico e ações a médio e longo prazo. De acordo com Marcello e Licursi (2012), mesmo com esse cenário de violência, marginalização e sofrimento, os *quartieri sensibili* podem se transformar em áreas de geração de ações de socialização para os moradores, um lugar onde o protagonista torna-se o sujeito que se reconhece responsável não apenas por suas próprias ações, mas também pela existência e condições de vida do outro. É da condição de incerteza, que o sujeito experimenta, no campo da ética, o impulso de agir de forma responsável, de encontrar as bases das próprias ações, podendo utilizar como instrumento o empoderamento por meio da informação.

2 A INFORMAÇÃO SOCIAL E O EMPODERAMENTO

Estabelece-se no contexto dessa pesquisa a partir dos objetos de estudo e de toda a dinâmica da realidade que os cerca, a informação como força propulsora do desenvolvimento da sociedade. Assim sendo, corrobora-se e incorpora-se o sentido da informação conceituada por Silva (2006) como um fenômeno humano e social, que emana de um sujeito que conhece, se emociona, pensa e interage como o mundo sensível à sua volta, e com a comunidade de sujeitos que se comunicam entre si. Acredita-se no potencial da informação de minimizar desigualdades, podendo principalmente fortalecer a cidadania, desde que seja distribuída, segundo Brennan (2002, p. 204), com base em uma “[...] ampla política educacional e de formação continuada, onde a informação seja o pilar de uma rede de inteligência coletiva que maximize as oportunidades sociais.”

Para que essas oportunidades sejam efetivadas é preciso entender que a informação não é afetada apenas por seu ambiente, mas ela própria afeta os elementos desse ambiente, e

não está somente embutida numa estrutura social, mas é criadora da estrutura, incorpora as formas instrumentais de poder e o poder consensual, sendo conceituada em quatro dimensões: a) informação como recurso (*information as a resource*); b) informação como uma mercadoria (*information as a commodity*); c) informação como uma percepção de padrões (*information as perception of pattern*) e d) informação como uma força constitutiva da sociedade (*information as a constitutive force in society*). (BRAMAN, 1989).

A quarta dimensão foi incorporada por essa investigação, pois as definições que tratam a informação como uma força constitutiva na sociedade são, conforme Braman (1989, p. 241), aplicáveis a praticamente todos os tipos de “[...] fenômenos e processos em que a informação está envolvida, pode ser aplicada a uma estrutura social de qualquer grau de articulação e complexidade, e conceder informações, seus fluxos e usar um poder enorme na construção de nossa realidade social.” Percebe-se nas palavras da autora uma sintonia com o que se almeja para o desenvolvimento dessa pesquisa, em trabalhar com a informação como força que impulsiona o empoderamento da informação por parte dos moradores da Comunidade Santa Clara e de Rione Sanità, a buscar o equilíbrio nas tomadas de decisões comuns, sem emoldurar ou moldar os sujeitos da pesquisa imputando-lhes qualquer tipo de competência em informação.

É preciso ressaltar que empoderamento é definido pela Unesco (2009) como um processo social e político, subproduto natural de acesso a informações precisas, justas e imparciais que representam uma pluralidade de opiniões, permitindo aos cidadãos adquirir controle sobre suas próprias vidas, trabalhar cooperativamente e orientar seus líderes. Os fluxos de informação devem estar em vários níveis e dimensões, com muitas conversas alimentando a consciência coletiva e enriquecendo a vida ativa da comunidade. Já para Cappelletti e Martinelli (2010), o empoderamento se traduz em um conceito complexo e indica um processo utilizado para designar o conjunto de conhecimentos, aptidões e habilidades interpessoais que permitem a um sujeito individual ou coletivo, identificar metas e desenvolver estratégias para alcançá-las, promovendo ações efetivas para alcançar os objetivos ou desenvolvendo a capacidade de compreender a influência de suas ações sobre acontecimentos. O empoderamento pode, como explica Freire Farais (2013), influenciar a vida privada do indivíduo e contribuir ativamente para a construção da vida pública, influenciando-a através de processos participativos, como por exemplo, em audiências para votação de políticas públicas para sua cidade, bairro e comunidade.

Nessa perspectiva, compreende-se como fundamental que os sujeitos da pesquisa possam se apoderar da informação de que necessitam e de sua força constitutiva, mas antes é

necessário gerá-la, promover o estímulo a essa apropriação, refletindo que a informação, segundo Marteleto (2002, p. 102), “[...] não é processo, matéria ou entidade separada das práticas e representações de sujeitos vivendo e interagindo na sociedade, inseridos em determinados espaços e contextos culturais.” Sendo a informação uma força constitutiva, suas abordagens sociais buscam, conforme Carvalho Silva e Gomes (2013, p. 21), a consubstanciação de uma fundamentação alteritária, compreendendo a informação não mais como “[...] instrumento de posse do emissor/autor, mas construída na interação entre emissor/autor e receptor/usuário, e apresentando neste último o primado básico de sentido da informação, colocando em relevo o processo de mediação da informação [...]” e sua construção social.

Quando ocorre essa construção social, interacionista e mediacional da informação, o modo de agir dos sujeitos de natureza informativa proporciona identidade a um domínio de conhecimento e pode ser definido por Nascimento (2006, p. 33) como “[...] prática informacional constituído de informação construída pelas estruturas informacionais pertencentes às comunidades discursivas e resultantes da interação do sujeito com o meio.” Essas práticas informacionais demonstram que os pesquisadores da Ciência da Informação se centram, cada vez mais, em pesquisas em torno do seu objeto de estudo, no seu contexto de criação, de uso, de apropriação e, principalmente, na forma como ele se constitui socialmente. Dumont e Gattoni (2003, p. 53) definem essa questão explicando que a compreensão dos fenômenos informacionais ocorre, necessariamente, “[...] pela observação da sociedade e das práticas de circulação das informações naquele dado contexto, análise esta centrada nas redes socioculturais, nas quais se consolidam opiniões, crenças e ações.” Para os autores, o desafio consiste em conseguir estabelecer uma sintonia entre as teorias e práticas sociais com as ações de informação, visando aprender o fazer e o uso de informações.

No caso dessa pesquisa, aprender o fazer e o uso de informações significa colocar em prática um projeto educacional que objetive a formação dos moradores marginalizados para a entrada na universidade e no mercado de trabalho. Isso ocorre na Sanità através das ações formativas e educacionais empreendidas pelo *doposcuola* (reforço escolar) direcionado para jovens e crianças do ensino fundamental e médio, e também por meio do curso de italiano para estrangeiros adultos, que visa prepará-los para o mercado de trabalho formal.

Dessa forma, verifica-se o quão necessário é provocar no indivíduo em estado de marginalização, o interesse em apropriar-se/empoderar-se eficazmente da informação, propiciando o surgimento da consciência do valor que a informação terá sobre sua vida desde as necessidades básicas. Nesse contexto, a informação mediada serve como estímulo e exerce

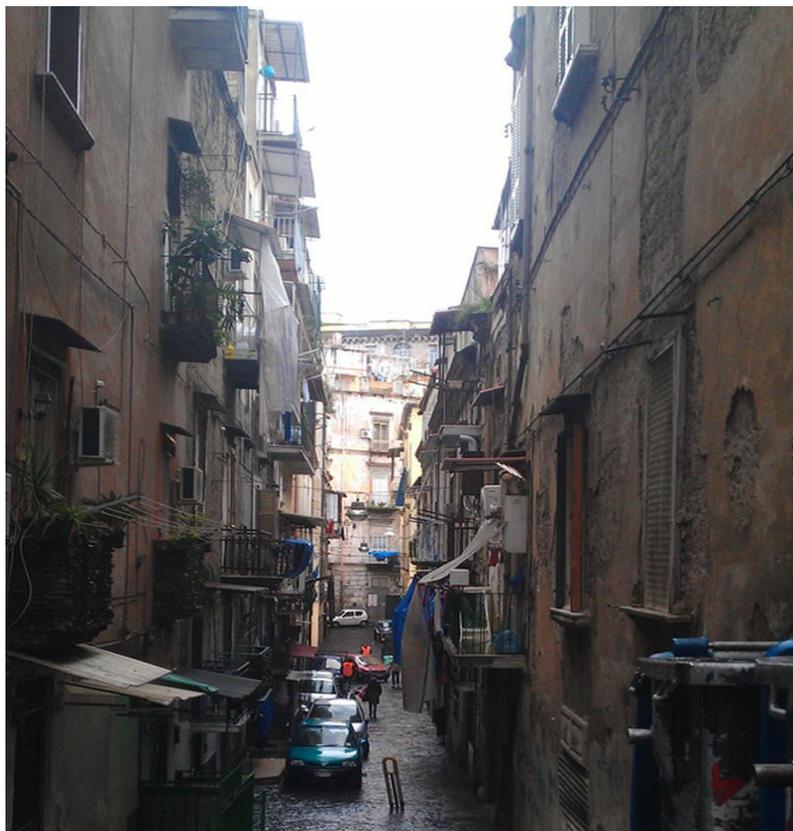
uma função primordial na promoção do diálogo com os moradores dos *quartieri sensibili*/comunidades para indicar a possibilidade de obter o empoderamento da informação. Não se pode pensar na perspectiva de que esses moradores serão mediadores autônomos num primeiro momento. É preciso que as ações de integração social sejam aplicadas por meio de uma construção coletiva inspirada na teoria da libertação de Paulo Freire, de ouvir e sentir o que os habitantes anseiam, e visualizar os campos de pesquisa como um lugar repleto de protagonistas que exprimem seus desejos de modo diverso.

3 CAMPO DE PESQUISA ITALIANO: RIONE SANITÀ UM *QUARTIERE SENSIBILE*

Apesar de estar localizado no centro histórico de Nápoles, Rione Sanità encontra-se isolado com seus quase 32 mil habitantes e uma alta densidade demográfica, 16 mil habitantes por quilômetro quadrado, segundo dados do *Servizi Statistici del Comune di Napoli*. Tradicionalmente a Sanità era, segundo relatos dos moradores, um bairro de artesãos de luvas de couros, que eram conhecidas internacionalmente pela qualidade. Um mercado garantido, onde as famílias tiravam sua subsistência, mas com o conhecido efeito da globalização e entrada dos chineses no mercado produzindo luvas a baixo custo, aconteceu, como em outros tantos países, o fechamento das pequenas fábricas dos artesãos, que tiveram de abandonar seus lares em busca de trabalho em outras áreas/cidades.

Com isso, algumas casas se tornaram desocupadas acarretando uma invasão de pessoas que buscavam moradia irregular ou a baixo custo, algumas provenientes de outros países como o Sri Lanka, Ucrânia, Romênia e Cabo Verde. Hoje há mais de dois mil srilanqueses, que representam a maioria dos estrangeiros, que chegaram a Sanità visando se estabelecer e procuraram lugares onde os aluguéis fossem mais baratos, alguns ocuparam prédios que foram abandonados após o terremoto de 1980, que causou a destruição de boa parte do bairro, o que também influenciou sua degradação. Além disso, a falta de políticas públicas para reconstruir o *quartiere* ou até mesmo a morosidade de tais políticas intensifica o quadro de pobreza.

FIGURA 1 – Uma das vias da Sanità

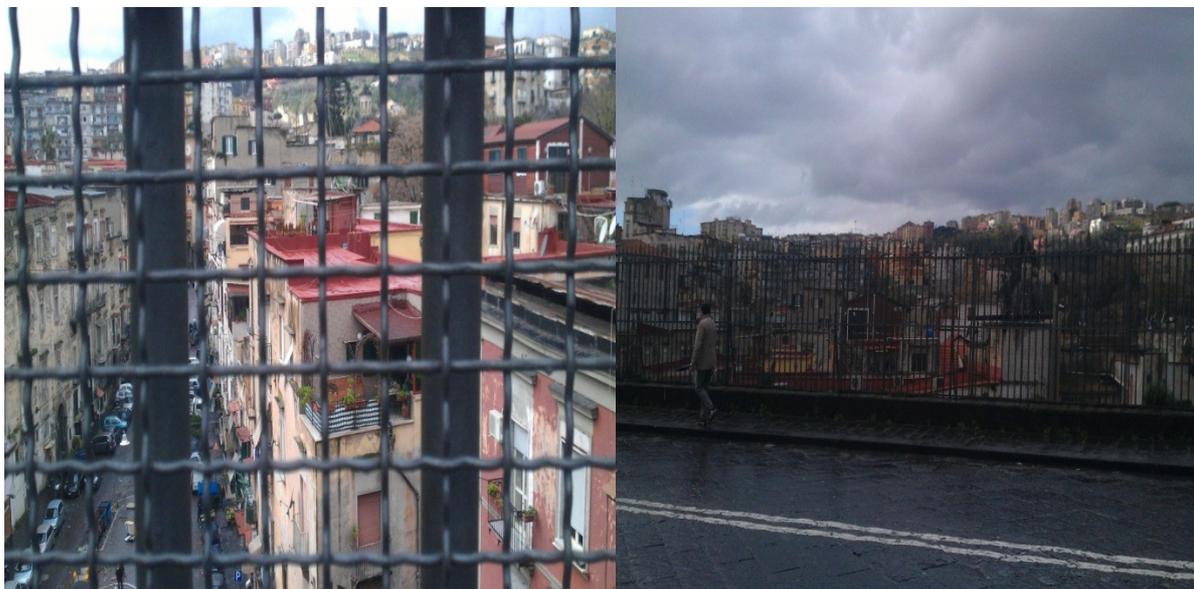


Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Ao contrário do que ocorreu no Brasil - onde as comunidades surgem da ocupação ilegal de espaços por brasileiros advindos por exemplo de áreas castigadas pela seca - na Itália, os *quartieri sensibili* são, em sua maioria, bairros ocupados e projetados legalmente, alguns se concentram no centro histórico das cidades, e que por diversos fatores empobreceram e se tornaram lugares marginalizados, nos quais os excluídos da sociedade se aglomeram, sejam italianos ou estrangeiros.

Porém, há vários aspectos da Sanità que são comuns às comunidades brasileiras, como os citados por Marcello e Licursi (2012) ao analisar esse *quartiere*. Para os autores, é perceptível uma realidade não homogênea, altamente diferenciada internamente, as condições de habitação variam, às vezes, até mesmo ao longo da mesma rua. Existem diferentes grupos sociais, que vivem condições socioeconômicas diversas. Misturam-se situações de relativo bem-estar a situações de grande sofrimento. Essa realidade demonstra que as pesquisas realizadas nos *quartieri sensibili* são, segundo Magatti (2007), necessárias para a compreensão do futuro das cidades, dos fenômenos de fragmentação e do deslocamento, de marginalização e sofrimento dos seus habitantes, e das consequências desses fenômenos para toda a sociedade.

FIGURA 2 – Visão de cima da ponte da Sanità, que separa o *quartiere* do restante da cidade



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Esse conjunto de fenômenos de que trata Magatti, puderam ser observadas durante a pesquisa de campo, nas conversas com os moradores entrevistados da Sanità, que falam de uma piora da condição de vida no bairro agravada pela falta de ação governamental, levando os habitantes a lidarem sozinhos com todos os problemas. Para os jovens a situação é ainda pior, pois eles estão mais suscetíveis a serem seduzidos por ofertas para atuarem na ilegalidade. Entretanto, não há só marginalidade, mas sim vitalidade, patrimônio histórico e artístico de grande importância, habilidades humanas e relações de alto nível, além de demonstrações de empreendedorismo social inovador. Isso demonstra que há pessoas e grupos capazes de suportar as pressões e perturbações para sonhar e agir para a mudança. Nesse cenário, a escola, a igreja e as associações solidárias são as únicas que atuam, apesar das dificuldades, visando mudanças.

Um grupo de instituições solidárias coordenado por uma freira, a qual se denomina aqui de líder do trabalho social, mora na Sanità há sete anos, desenvolve diversas ações em prol, principalmente dos jovens e das crianças, e também dos pais com uma ação diferenciada de acolhimento, de incentivo à consciência de automodificabilidade, de exercício da cidadania e do protagonismo social. Um trabalho que expande as fronteiras da integração social, por meio de um modelo de intervenção cooperativa e dialógica com o envolvimento de voluntários provenientes da Sanità e de outros bairros, que se dedicam a atividades de cunho educacional que ocorrem durante todo o dia. É preciso ressaltar que na Sanità há uma grande incidência da população jovem, maior do que a média do restante da cidade, pois as famílias

são numerosas e, conseqüentemente, vulneráveis economicamente para suprir todas as necessidades dos filhos.

Esse trabalho social dos que atuam na Sanità deu início a um laboratório significativo de cidadania, mostrando o poder de uma rede solidária e da construção de laços sociais, fortalecidos pela circulação da informação social entre os que fazem o trabalho e os que recebem as ações educativas. Surge daí a possibilidade de construção de novas relações, de uma consciência ativa do papel de cada um e do poder de todos, onde se vê percebe uma pedagogia libertadora, a educação contextualizada de que trata Paulo Freire. Um trabalho que objetiva promover para as crianças, adolescentes e adultos o acesso à educação, pois de outra forma estes estariam fora do circuito escolar.

As atividades de *doposcuola*, uma espécie de reforço escolar, foram criadas nos últimos anos e consistem no apoio e acompanhamento de crianças e adolescentes de escolas primárias e secundárias, e de jovens que frequentam a escola superior - esses recebem uma ação adequada de tutoria personalizada, porque suas situações são muito diferentes. Além do espaço físico para estudar e para receberem tutoria, essas ações sociais, segundo Marcello e Licursi (2012), dão a esses jovens, confiança na sua capacidade, promovendo a consciência de que o “compromisso escolar” está ao seu alcance e que passa pela possibilidade de seu crescimento pessoal.

De acordo com a líder do trabalho social toda essa experiência do trabalho solidário teve como contribuição a ajuda de um voluntário chamado Stefano Sacco, que mesmo após sua morte prematura, continuou a influenciar esse trabalho social por meio da sua família que fundou a Associação Tutticolori, que tem como finalidade a solidariedade social visando proporcionar espaços de convivência e de sociabilidade para aqueles que necessitam, prima pelo fortalecimento da educação e dos laços de amizade criando uma área comum, onde todos podem se encontrar, reconhecer e serem reconhecidos, aceitar e serem aceitos. Em colaboração com a associação Adda Passà a' Nuttata, a Tutticolori se ocupa de: escola de italiano para adultos estrangeiros, atividades esportivas e jogos, organização de eventos para jovens italianos e estrangeiros, acompanhamento de jovens e adolescentes nos estudos e no processo formativo, laboratório de língua inglesa, acompanhamento relacional a famílias vulneráveis, com particular atenção as famílias dos imigrantes.

Segundo Marcello e Licursi (2012), além da Tutticolori, há ainda atuando na Sanità, a fundação Pavesi, criada em 2008 com objetivo de educar no ensino fundamental e médio, de apoio à formação - por meio de uma bolsa de estudos - para graduados que desejam estudar os direitos humanos no exterior, promover a coesão social através de atividades voluntárias. Há

ainda a *Rete Sanità*, uma rede que foi fundada em 1994 para promover a colaboração entre indivíduos e grupos que atuam no bairro. Muitos da rede ajudam nas atividades que envolvem o ensino da língua italiano.

No curso de italiano há cerca de 100 estrangeiros, no *doposcuola* são 30 crianças e adolescentes atendidos e 50 voluntários de diversas instituições se dividem para realizar as atividades. Para os jovens que estão na escola superior se preparando para o exame universitário, há um atendimento individual de acordo com as necessidades de cada um, bem como um espaço dedicado para esse atendimento, onde os estudantes possam aprender com tranquilidade, mediante um suporte pedagógico e emocional. O *doposcuola* é realizado todos os dias, assim como o atendimento aos jovens. O curso de italiano tem diversas turmas, com níveis diferentes e os cursos ocorrem com turmas pela manhã e noite. Nesses cursos há o aprendizado da língua italiana, bem como a integração desses estrangeiros. As ações de acolher e ouvir as pessoas da comunidade é vista pelos voluntários como uma forma de romper com o preconceito, de estabelecer relações e fortalecer a rede voluntária em prol dos desfavorecidos.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Por tratar-se de um universo de pesquisa com características muito próprias, principalmente por ser em outro país, com outro idioma e, ainda com a utilização, por vezes, de um dialeto local, foi preciso antes de ter o primeiro contato com Rione Sanità, aprender sobre o *quartiere* para entender um pouco sua dinâmica. Além de uma preparação “pessoal” da pesquisadora quanto a essa dinâmica e ao idioma, refletiu-se sobre quais seriam os procedimentos metodológicos mais adequados e escolheu-se a pesquisa participante, observação participante, utilização do diário de campo e roteiro de entrevista. Foram realizadas imagens e gravações de vídeos, tendo o cuidado de não direcionar a máquina fotográfica para as pessoas, um aviso recebido da líder do trabalho social para ser discreta ao fotografar por questões de segurança.

Ao entrar na Sanità, a princípio se tem a impressão de ter entrado em um lugar e não encontrar mais a saída, muitas vielas, muito trânsito em ruas apertadas, vozes altas, carros, motos e pessoas se misturam. Pensa-se em uma confusão sem fim. A primeira visita foi composta por uma mistura de encantamento com riqueza cultural e histórica da arquitetura, e de receio por estarmos em um ambiente muito diverso e dinâmico. Após certo tempo observando, percebe-se que há uma lógica no modo de viver daquelas pessoas, há um respeito pelo espaço do outro.

Utilizou-se como critério de seleção de amostra a intencionalidade, refletindo nos objetivos da pesquisa-sanduíche de analisar o processo de integração social na Sanità e a utilização da informação como ferramenta para isso. De acordo com Gil (2006), a intencionalidade torna uma pesquisa mais rica em termos qualitativos e os entrevistados são selecionados com base em certas características tidas como relevantes pelos pesquisadores e participantes. Escolheu-se como fontes de informação a líder do trabalho social, voluntários que vivem dentro e fora da Sanità, alunos do *doposcuola*, alunos do curso de italiano e pais. Ressalta-se que alguns alunos estrangeiros não concederam entrevista por não se sentirem seguros ao falar italiano.

A líder do trabalho social apresentou a pesquisadora a todos os entrevistados evitando que a falta de confiança se tornasse um obstáculo e pudesse inviabilizar essa etapa. Durante esse primeiro contato, explicaram-se os objetivos da pesquisa, o método de realização e solicitamos a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido escrito em italiano de acordo com a lei de privacidade do país. As entrevistas ocorreram antes ou após as atividades do *doposcuola* ou curso de italiano, ou na casa de algumas pessoas que naqueles dias estavam impossibilitados de ir até o prédio do Instituto Ozanam, onde se realizam as atividades. Foram produzidos três roteiros de entrevista para cada grupo de entrevistados: líder do trabalho social, voluntários e pessoas atendidas pelas ações sociais. No geral os tópicos versam sobre a história do bairro, suas características, como ocorre o trabalho social, como se dá a comunicação entre a líder do trabalho, os voluntários e as pessoas atendidas pelas ações, bem como as dificuldades do bairro, do trabalho realizado, os progressos e os problemas. A observação participante foi empregada principalmente para acompanhar o cotidiano dos moradores e tentar obter informações sobre a realidade em que se encontram na sua própria realidade, para isso, fez-se uso do diário de campo.

Os dados coletados dos entrevistados forneceram material suficiente para a construção do perfil de cada sujeito da pesquisa ou até mesmo para grupos de sujeitos, se dividindo em voluntários e usuários das ações sociais. Entrevistou-se 23 pessoas, entre voluntários, líder do trabalho social, pais dos alunos do *doposcuola*, estudantes estrangeiros do curso de italianos e do *doposcuola*. Ressalta-se que, foi necessário entrevistar um número maior de voluntários, pois a finalidade era de compreender como se realiza/funciona o trabalho de integração social. A maioria dos voluntários é do sexo feminino e provém da Sanità, um fato interessante, pois os próprios moradores sentem o desejo de ver o progresso do lugar onde moram e por isso, contribuem com as ações sociais. Entretanto, também é importante perceber que napolitanos de outros bairros se mobilizam para ajudar os *quartieri sensibili*. Para **E1** é belo ter jovens de

fora do bairro que vem ajudar e fazer um trabalho sério: “Eles cuidam bem das crianças e dos adolescentes. E é ainda mais belo que os jovens da Sanità se empenham como voluntários para ajudar o próprio bairro. Um dia desses, eu contava com uns 15 jovens voluntários no *doposcuola*.”

Em relação aos estudantes do *doposcuola* e do curso de italiano a maioria provém do Sri Lanka. Como já citado anteriormente, há uma grande comunidade de srilanqueses na Sanità, porém os alunos entrevistados são cidadãos srilanqueses, mas que nasceram na Sanità, entretanto sem a cidadania italiana, uma vez que para obtê-la é preciso completar 18 anos, como explica **E15**: “Eu e meus dois irmãos nascemos na Sanità, mas não temos a cidadania italiana, e sim srilanquesa. Devemos esperar até completar 18 anos de idade para dá entrada no processo de cidadania italiana.”

Quanto à profissão, entre os voluntários há os que são professores, estudantes universitários, pedagoga, fisioterapeuta, aposentada e alguns não trabalham no momento. Os pais dos alunos e os estudantes do curso de italiano são em sua maioria diaristas, trabalham em casas de famílias italianas dentro da Sanità ou em outros bairros realizando serviços domésticos. De acordo com suor Lucia, os srilanqueses são muito solicitados para realizar tal serviço, são conhecidos pela sua eficiência nas atividades domésticas e de cuidados com doentes e idosos, a exemplo de **E19**: “Eu trabalho todos os dias, de domingo a domingo, tenho três trabalhos, são três casas de famílias. Eu vim para cá para conseguir juntar algum dinheiro. No meu país se ganha quase nada.”

Entre os voluntários, há os que se dedicam ao *doposcuola* a exemplo de **E2**, que começou a fazer voluntariado há cinco anos a convite de uma amiga que é voluntária na Sanità: “Eu venho vez por semana para ajudar no *doposcuola* e trabalho com todas as séries, depende da necessidade das crianças. Suor Lucia quem organiza para onde devo ir e o que devo fazer”. No caso de **E3** a ajuda no *doposcuola* está relacionada à literatura e ao italiano: “Eu ajudo as crianças com dúvidas relacionadas às matérias que tenho mais afinidade.” Há ainda os voluntários que desempenham a função de professores de italiano como **E4** e **E5** que trabalham juntos em uma sala do curso de italiano noturno para estrangeiros e explicam de que forma lecionam: “Desenvolvemos em sala de aula atividades lúdicas para o ensino da língua e da cultura italiana. Os alunos também mostram um pouco da cultura deles e assim o aprendizado é mútuo”. Em consonância com a opinião dos dois professores, **E11** que também ensina italiano, conta que: “Esse trabalho é divertido, me sinto beneficiada, algumas vezes não consigo explicar uma palavra, faço desenhos, os alunos se divertem e eu também.”

O perfil dos entrevistados leva a reflexão de que esse é um trabalho realizado em rede, e apesar das dificuldades diárias como problemas de desigualdade, pobreza e violência, há sempre muito acolhimento, o que torna o *quartiere* um lugar de esperança que tem como base a educação e o uso da informação para fortalecimento da *Rede Sanità*, formada por voluntários que entendem o valor da integração social e por quem recebe as ações. Esses demonstram assumir o papel de protagonistas de suas próprias vidas desejosos de progredirem e de melhorarem a realidade que os cerca.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para analisar os dados coletados em Rione Sanità, por meio de entrevistas e da observação participante, utilizamos a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009). Para tal estabelecemos três categorias de análise com base nos objetivos da pesquisa-sanduíche de entender a dinâmica da **integração social na Sanità**. Além disso, analisamos o **regime de informação das ações sociais** e as **competências em informação** dos voluntários e dos beneficiários/estudantes. A primeira categoria denominada de integração social da Sanità apresenta a forma como esse trabalho cooperativo acontece, suas características e as teorias que o envolvem, a exemplo da teoria de libertação de Paulo Freire, que prima por uma ação dialógica, a concepção do paradigma social da CI a partir de Hjørland e Albrechtsen e da mediação de Vygotsky. Na segunda categoria do regime de informação do trabalho social analisamos os componentes do regime, quais sejam: ações, dispositivos, artefatos e sujeitos, mostrando como a rede Sanità é composta e como atua, tendo como base as teorias de Foucault, Ekbja e González de Gómez. Na terceira categoria das competências em informação procurou-se revelar quais as competências dos voluntários para realização do trabalho na Sanità e dos estudantes ao participarem das ações sociais. Para tal, apoiou-se nas teorias de Pieruccini, Dudziak, Varela, Feres e Belluzzo que trabalham com a concepção de competência em informação. Nesta comunicação apresenta-se apenas a categoria:

Competências em informação dos voluntários e dos beneficiário/estudantes – que visa analisar quais as competências em informação foram observadas durante a coleta de dados, relativas à líder do trabalho social e aos voluntários, bem como aos estudantes, a partir das ações sociais recebidas e da interação com o ambiente onde essas ações ocorrem. Na visão de Feres e Belluzzo (2009), a competência em informação tem como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca das capacidades necessárias à geração de conhecimento e sua aplicabilidade no cotidiano das pessoas, das comunidades, ao longo da vida.

A competência em gerar conhecimento e aplicá-los no cotidiano da Sanità é percebida no trabalho da líder, que busca o diálogo entre os estudantes e as famílias numa perspectiva da fluidez do aprendizado. Além disso, ela tenta estabelecer uma aproximação com quem não participa dessas ações sociais, como explica **E2**: “Ela sempre está nas ruas a procura de jovens que não vão a escola, tentando motivá-los a voltar a estudar, a participar do *doposcuola*.” Essa busca também ocorre com o intuito de encontrar e convencer pessoas a se tornarem voluntários, como esclarece **E10**: “Há sete anos, eu estava caminhando em uma das ruas daqui da Sanità, e ela veio me perguntar se eu gostaria de me tornar uma voluntária.” Desde então, **E10** atua nas aulas de reforço escolar e em outras atividades organizativas.

Pode-se inferir por meios dos depoimentos, que a líder do trabalho social consegue reunir algumas das competências, ressaltadas por Pieruccini (2004): afetividade, sensibilidade, flexibilidade, disponibilidade e interesse, organização, além de iniciativa para percorrer as ruas do *quartiere* em busca de quem quer ajudar e de quem quer ser ajudado, ou ainda de quem precisa de ajuda, mas ainda não tem essa consciência, como é o caso dos jovens que vivem nas ruas vendendo entorpecentes.

A competência nesse caso é mais do que uma soma de atributos, como explica Dudziak (2005), é um processo que se renova constantemente, com a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes. **E6** foi uma das primeiras voluntárias do trabalho social e mostra suas habilidades na resolução de conflitos durante o *doposcuola* ao transmitir segurança e confiança para as crianças, para que elas possam falar dos problemas e se sentirem melhor. De acordo com **E6**, dessa forma, o aprendizado pode ocorrer eficazmente. Para **E7**, a competência mais importante no voluntário é compreender a capacidade e necessidade do outro, e nunca desestimulá-lo. Segundo **E9**, a motivação é uma importante ferramenta a ser usada sempre quando as crianças não querem fazer as atividades ou se distraem. Além disso, **E9** afirma que é preciso ter sensibilidade para entender que algumas crianças precisam de mais atenção, de mais explicações, de um acompanhamento específico. Conforme **E11**, a competência em informação deve estar pautada na forma de transmissão do conteúdo, das informações. Para os alunos estrangeiros do curso de italiano é preciso compreender como explicar determinadas palavras e expressões utilizando outros recursos didáticos: “Algumas vezes, não consigo explicar uma palavra, então faço desenhos, os alunos se divertem e eu também. Percebo como é importante esse contato deles comigo, com outra cultura, com outra língua.”

Desenvolver consciência crítica, responsabilidade individual e coletiva, habilidades de tomar decisões e iniciativas, aceitar e conviver com diferentes opiniões e pontos de vista, são,

na visão de Varela (2007), habilidades necessárias na participação efetiva e no progresso da nossa realidade, comunidade e de nós mesmos. Uma consciência de absorver o conhecimento e aplicá-lo para ajudar o próximo como faz **E14**, que indica a estrada para quem necessita, “[...] mas depois essas pessoas devem caminhar sozinhas, no sentido de não se tornarem dependentes de uma assistência habitual.” Foi possível observar que o trabalho desenvolvido na Sanità não se pauta no assistencialismo habitual, pois tem como base a educação, a promoção da oportunidade dos indivíduos adquirirem conhecimento e se ajudarem.

Em relação aos estudantes do curso de italiano e do *doposcuola*, identifica-se, com base em Pieruccini (2004), as seguintes competências: interesse, domínio dos repertórios, de recursos informacionais, o que pode ser percebido nos depoimentos dos entrevistados, a exemplo de **E20**, que há dois anos frequenta o curso de italiano: “Esse curso me ajudou muito a fazer alguns testes da língua, o que foi importante no momento de obter permissão de trabalho. Os professores daqui são capazes e pacientes para explicar.” **E19** tem praticamente a mesma opinião que **E20**, pois viu no curso de italiano uma oportunidade para conseguir trabalho, e afirmou também que os professores-voluntários tem muita desenvoltura para explicar o que eles não entendem.

Já os alunos do *doposcuola*, que frequentam em sua maioria o liceu científico (ensino médio) e se preparam para entrar na universidade, conseguiram desenvolver uma consciência da importância de prosseguir nos estudos e de aproveitar as oportunidades que esse trabalho social na Sanità pode lhes proporcionar, mostrando interesse e domínio de diversos repertórios, a exemplo de **E22**, que participa há cinco anos do *doposcuola* e também se dedica a música:

Foi através desse contato com a líder do trabalho social que comecei outras atividades como curso de música. Eu toco flauta, violino, piano e violoncelo. Também estou na orquestra. Fiz um teste e consegui entrar e eles deram um violoncelo. [...] Estou fazendo o liceu científico e no próximo ano vou tentar entrar na universidade. Ainda não sei qual curso farei, talvez medicina, matemática ou música. [...] Os voluntários me ajudam, são muito qualificados, explicam tanto. Eu não teria como pagar um professor particular. Minha mãe quer que eu estude, sempre me apoiou, motivou. Eu gosto de estudar.

No caso de **E22**, há o apoio da mãe, o que não se vê em outros casos, em que os pais colocam os filhos para trabalhar desde pequenos, como explicado pela líder. **E22** disse ainda que o apoio da mãe se dá, porque ela sempre desejou estudar, mas os pais não permitiram, e ela se arrepende muito por não ter lutado, pois hoje se encontra dependente do marido e não quer o mesmo destino para a filha. **E23** tem uma história similar a **E22**, ela também faz o liceu científico, se dedica a música, está na orquestra e começou um curso para aprender a

fazer bolos e tortas para ajudar a família. Observa-se que o *doposcuola* ajuda a despertar outras habilidades.

O depoimento de **E15** mostra uma dedicação maior aos estudos, aluno do liceu científico, ele é o estudante mais assíduo, pois quer fazer faculdade de medicina e, por isso, estuda todos os dias no espaço do *doposcuola*, até mesmo aos domingos, com os voluntários ou sozinho. Segundo ele, em sua casa não tem espaço para estudar e os irmãos fazem muito barulho. De acordo com a líder do trabalho social, **E15** não demonstrava estar muito interessado em estudar quando iniciou o *doposcuola* há sete anos, entretanto, houve uma transformação de postura/atitude que o fez mudar completamente.

Esses relatos nos levam a refletir a respeito da relevância do trabalho em rede, da vivência do paradigma social, do engajamento de diversas pessoas, voluntários, muitos dos quais professores universitários que colocam à ciência a serviço do trabalho social. Assim como ocorre na Santa Clara, mas em proporções bem menores, uma rede que a líder comunitária constituiu, formada por amigos que ajudam em diversos momentos. Na Sanità, a líder do trabalho social construiu uma rede considerável de amigos e de associações, o que demonstra que na Itália existe uma forte cultura do voluntariado. No cerne dessa cultura, a informação social é utilizada para a promoção de ações e para o engajamento de futuros voluntários, compondo assim um ciclo integrador.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para atuar contra a marginalização, a fragmentação e seus efeitos é preciso haver uma forte e nova dinâmica social proveniente da mobilização de indivíduos e de grupos que anseiam por retecer suas vidas e a realidade que os rodeia, colocando em prática ações concretas refletidas de forma cooperada e com metas consolidadas. É necessário ainda que os laços sociais e a identidade de grupos sejam repensados, no sentido de considerar que só a partir do respeito pelo diferente, que se pode compreender o sujeito como único, mas que precisa do outro e de tudo o que o rodeia, e da união para sair do estado de degradação.

Nessa perspectiva, o protagonismo social tem papel fundamental e deve estar atrelado à oportunidade de possibilitar formas concretas, reais e legítimas de apropriação da informação, de empoderamento cultural e social. Obviamente não se tem controle ou poder sobre a informação, seja ela implícita ou explícita, mas pode-se desenvolver uma autoconsciência da relevância da informação para a dinamização do protagonismo, baseado na premissa de que só a partir de ações dialógicas e conjuntas, e do entendimento de que não

há autossuficiência em um trabalho dessa dimensão, que os sujeitos podem se tornar protagonistas.

O que se observa na Comunidade em Santa Clara e em Rione Sanità é que, de forma lenta e progressiva, as interações sociais estão constituindo um espaço social, onde se experimenta um movimento de reconstrução do espaço físico, tornando-se um lugar além heterotopia, um lugar cheio de representações e eventos culturais, sociais e históricos.

Resolver os problemas de fragmentação e marginalização social de quem vive nestes contextos urbanos específicos não é simples, considerando que os fenômenos são muito prevalentes e difíceis de penetrar, porque há quem se beneficie desta situação social para obter vantagens. Por estas razões, tem-se consciência de que os processos de reabilitação e reinserção social dessas realidades requerem tempo, conhecimento específico e ações em médio e longo prazo, perseverança e a não intenção de modelar realidades. É preciso ainda promover palestras ou encontros com os moradores para conscientizá-los da situação em que eles se encontram, dialogando sobre a necessidade da aquisição de determinadas competências para saírem do estado de marginalização, ou seja, todo o trabalho/ação que for realizado dentro de um *quartiere* deve ter a real participação de seus membros, mesmo que não seja da maioria.

A única dimensão possível é aquela da experimentação contínua, essa opção, no entanto, requer uma leitura continuada das condições do contexto, um acompanhamento constante de processos, uma presença assídua nos pontos de fragilidade, empreendendo ações voltadas para a escolarização, para a formação.

A continuidade desta pesquisa de doutorado ocorre justamente com a implantação de ações educativas de caráter formativo, direcionadas para o mercado de trabalho dentro da Comunidade Santa Clara. Os moradores participam atualmente de capacitações que proporcionem, por exemplo, o aprendizado de como se preparar para uma entrevista de trabalho, como elaborar um currículo, como buscar uma vaga. As ações da Sanità e da Santa Clara são diversas quanto ao conteúdo e ao público, já que nossas comunidades são constituídas predominantemente por brasileiros, mas o objetivo é o mesmo, o de proporcionar aos moradores a possibilidade de transformar suas realidades, caminhando para a emancipação cultural e social.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero reto e Augusto Pinheiro. Edição e revista atualizada. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.

BRAMAN, S. Defining information: an approach for policymakers. *Telecommunication Policy*, v. 13, set./1989, p. 233-242.

BRENNAND, E. G de G. Uma nova política de civilização: a sociedade informacional. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, p. 199-208, 2002.

CAPPELLETTI, P.; MARTINELLI, M. **Animare la città**. Percorsi di community building. Trento, Itália: Erickson, 2010.

_____. **Periferie umane nelle città frantumate**. Convegno Nazionale Caritas Diocesane. Centro Congressi Lingotto, Torino, Itália, 2009.

CARVALHO SILVA, J. L.; GOMES, H. F. O conceito de informação pelo viés da alteridade. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013.

DUDZIAK, E. A. Competência em Informação: melhores práticas educacionais voltadas para a Information Literacy. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21, jul. 2005, Curitiba, PR. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005. 1 CD-ROM.

DUMONT, L. M. M.; GATTONI, R. L. C. As relações informacionais na sociedade reflexiva de Giddens. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 46-53, set./dez. 2003.

FERES, G. G.; BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação: um diferencial da qualidade em publicações científicas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.5, n.1/2, p. 70-83, jan./dez. 2009.

FREIRE, I. M.; FARIAS, M. G.G. Apropriação e uso de tecnologias intelectuais: intervenção em uma comunidade popular urbana. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 6, n. 2, p. 1-16, ago./dez. 2013.

FOUCAULT, M. Outros espaços. In: _____. **Ditos e escritos**. Tradução: Inês A. D. Barbosa. Rio de Janeiro Forense: Universitária, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

MAGATTI, M. **La città abbandonata**. Dove sono e come cambiano le periferie italiane, Bologna, Itália: Il Mulino, 2007.

MARCELLO, G.; LICURSI, S. Un'esperienza laboratoriale nel Quartiere della Sanità a Napoli. Alcune riflessioni da una ricerca in corso. In: ESPANET CONFERENCE, 2012, Roma, **Anais...** Roma, 2012.

MARTELETO, R. M. Conhecimento e Sociedade: pressupostos da antropologia da informação. In: AQUINO, M. A. **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2002. p.101-115.

NASCIMENTO, Denise M. A abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.2, p.25-35, jul./dez. 2006.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica**: estudo sobre a busca de informação em educação. 2004. 232f. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

SILVA, A. M. Informação e Cultura. In: **A informação**: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento, 2006.

UNESCO. **Freedom of Expression, Access to Information and Empowerment of People**. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2009.

VARELA, A. V. **Informação e Autonomia**: a mediação segundo Feuerstein. 1. ed. São Paulo: Editora SENAC, 2007a, v. 1. 368p.