



**A NETNOGRAFIA COMO
METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO EM
GEOGRAFIA: UM ESTUDO PARA A
COMPREENSÃO DA MOBILIDADE
URBANA EXCLUDENTE E PRECÁRIA EM
RIBEIRÃO PRETO - SP**

Alexandre Antonio Abate  

Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Geografia, Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Campus de Presidente Prudente - SP.
Contato: alexandre.abate@unesp.br

Como citar: ABATE, A. A. A Netnografia como metodologia de investigação em Geografia: Um estudo para a compreensão da mobilidade urbana excludente e precária em Ribeirão Preto - SP. **Revista Formação (Online)**, v. 30, n. 57, p. 429-464, 2023.

Recebido: 05/04/2022

Aceito: 19/06/2023

Data de publicação: 26/09/2023

Resumo

O objetivo deste artigo é apresentar uma discussão metodológica sobre a Netnografia, a partir da nossa experiência de pesquisa no Mestrado Acadêmico em Geografia, além dos resultados provenientes da utilização dessa ferramenta metodológica para o estudo da mobilidade e da acessibilidade urbanas de cidadãos que habitam o Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", situado na periferia de Ribeirão Preto - SP. Dentre os resultados obtidos, destacamos que os problemas concernentes aos deslocamentos cotidianos estão presentes para todos os cidadãos que se envolveram na investigação, independentemente do modal de deslocamento utilizado - automóvel, motocicleta ou transporte público. Além disso, a pesquisa revelou que há indicativos claros de problemas de mobilidade e de acessibilidade urbanas para a parcela dos cidadãos residente nesse conjunto habitacional que necessita da utilização do transporte público, o que nos leva à ideia de mobilidade urbana excludente e precária.

Palavras-chave: Netnografia. Mobilidade urbana. Acessibilidade urbana. Periferia. Ribeirão Preto.

NETNOGRAPHY AS GEOGRAPHY RESEARCH METHODS: AN STUDY ON UNDERSTANDING THE OCCLUSIVE AND PRECARIOUS URBAN MOBILITY IN RIBEIRÃO PRETO – SP

Abstract

The objective of this article is to present a methodological discussion of Netnography stemming from our research experience in the Academic Master's Degree in Geography along with the results from the use of this methodological tool for the study of urban mobility and accessibility of city dwellers, who live in the Housing Complex "Cristo Redentor" located on the outskirts of Ribeirão Preto - SP. Amongst the results obtained, we point out that the problems relating to daily commuting are present for all those citizens who have been involved in the research regardless of the mode of transport used - car, motorbike, or public transport. In addition, the survey has revealed that there are clear indications of urban mobility and accessibility problems for the portion of the urban residents in this housing estate who need of use public transport, leading us to the idea of an occlusive and precarious urban mobility.

Keywords: Netnography. Urban mobility. Urban accessibility. Periphery. Ribeirão Preto.

LA NETNOGRAFÍA COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN GEOGRAFÍA: UN ESTUDIO PARA A COMPRESIÓN DE LA MOVILIDAD URBANA EXCLUYENTE Y PRECARIA EN RIBEIRÃO PRETO - SP

Resumen

El objetivo de este artículo es presentar una discusión metodológica sobre la Netnografía, a partir de nuestra experiencia de investigación en el Máster Académico en Geografía, junto con los resultados derivados del uso de esta herramienta metodológica para el estudio de la movilidad y accesibilidad urbanas de los habitantes urbanos que residen en el Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", ubicado en la periferia de Ribeirão Preto - SP. Entre los resultados obtenidos, destacamos que los problemas relacionados con los desplazamientos diarios están presentes para todos los habitantes urbanos que participaron en la investigación, independientemente del modo de transporte utilizado - automóvil, motocicleta o transporte público. Además, la investigación reveló que existen indicadores claros de problemas de movilidad y accesibilidad urbanas para la parte de los habitantes urbanos que residen en este conjunto habitacional y que necesitan utilizar el transporte público, lo que nos lleva a la idea de una movilidad urbana excluyente y precaria.

Palabras clave: Netnografía. Movilidad urbana. Accesibilidad urbana. Periferia. Ribeirão Preto.

INTRODUÇÃO

Sposito e Góes (2013) desenvolvem uma leitura da urbanização contemporânea, a qual adotamos como ponto inicial e norteador para esta discussão: na contemporaneidade, presenciemos a dissolução da cidade compacta - enquanto tecido urbano contínuo - possibilitando, cada vez mais, que ela seja dispersa e submetida às lógicas socioespaciais que impulsionam a segregação socioespacial e, mais recentemente, a fragmentação socioespacial. Dessa forma, as dinâmicas contemporâneas de produção do espaço urbano têm contribuído, consoante Sposito (2013), para a exacerbação da expansão territorial urbana, promovendo cidades mais espraiadas, menos densas e que se expandem de forma descontínua, "[...] gerando um mosaico de mesclas entre espaços de concentração e espaços de dispersão" (SPOSITO; GÓES, 2013, p. 45), sendo que essas dinâmicas nos levam ao processo de urbanização difusa. Segundo as pesquisadoras, há uma pluralidade de expressões e de ideias, algumas delas com estatuto de conceito, que foram e permanecem sendo utilizadas, nos últimos 25 anos, como ferramentas para análise dessa tendência de espraiamento das cidades. Analisá-las de forma pormenorizada extrapolam os objetivos deste debate e, a partir disso, optamos pela utilização da expressa supracitada, a qual, segundo Sposito e Góes (2013), é adequada para caracterizar os processos em curso em grande parte das cidades brasileiras, embora a pesquisa desenvolvida por elas em três cidades médias paulistas - Presidente Prudente, São Carlos e Marília - tenha revelado dinâmicas e processos que podem ser estudados à luz do conceito de fragmentação socioespacial. Assim, ampliando o entendimento do processo, a urbanização difusa é elucidativa para a compreensão de duas dinâmicas:

[...] o adjetivo "difusa" ajuda a expressar não apenas a tendência de espraiamento do tecido urbano, mas também a sobreposição e a mescla de usos urbanos e rurais do espaço. Em segundo lugar, pode enunciar a tendência de difusão dos valores urbanos pelo espaço rural, o que inclui as práticas espaciais, antes associadas aos cidadãos, presentes de modo cada vez mais importante entre moradores dos espaços rurais (SPOSITO; GÓES, 2013, p. 57).

Dentre outras dinâmicas e processos que sustentam o espraiamento das cidades e se articulam aos problemas de mobilidade e de acessibilidades urbanas, optamos por destacar a periferização do espaço urbano, comum à realidade urbana latino-americana, materializada na tendência, que vigorou durante grande parte do século XX, referente ao afastamento socioespacial dos cidadãos de menor poder aquisitivo (SPOSITO, 2013), sobretudo a partir de 1960 no âmbito das políticas habitacionais de interesse social, cristalizadas na implementação dos conjuntos

habitacionais a partir de políticas específicas, como o Programa Minha Casa, Minha Vida, no Brasil. Esse processo de expansão acelerada do tecido urbano não foi acompanhado por uma rede de transportes bem estruturada e integrada, sendo essas redes presentes no centro principal das cidades, o qual, segundo Corrêa (1989), abriga os principais nós das redes de transporte inter-regionais e urbanos. Nesse sentido, Sposito (2010) explica que, no Brasil, a maior parte dos conjuntos habitacionais foi implementada em zonas monofuncionais, com caráter estritamente residencial, não havendo uma efetiva articulação aos centros principais das cidades, que abrigam importantes áreas comerciais, de serviços, de lazer e de serviços públicos. Essa primeira etapa¹ do processo de periferização engendrou uma interpretação para o conceito de periferia, que "[...] no caso brasileiro [...] está fortemente associado à presença de favelas e de loteamentos destinados às camadas de baixo poder aquisitivo, mal servidos de infraestruturas e equipamentos urbanos e com dificuldades de acessos aos serviços urbanos, públicos e privados" (SPOSITO, 2010, p. 205). Em associação com esse fato, Barbosa (2015) apresenta, a partir de uma perspectiva na qual o autor associa a mobilidade urbana à metropolização do espaço, a ideia de "desintegração da periferia", a qual supera os impactos negativos concernentes à mobilidade urbana:

A desintegração da periferia diz respeito à precarização das formas de habitação, trabalho e acesso a serviços que acompanha a expansão desmesurada do tecido urbano sob a égide da metropolização corporativa. Isto significa, em palavras mais contundentes, a redução do direito à cidade por parte de homens e mulheres residentes em espaços de urbanização periférica (BARBOSA, 2015, p. 174).

Gomide (2006) defende que a desigualdade e a iniquidade são características marcantes do Brasil, as quais são reveladas, dentre outras formas, no acesso iníquo das populações de

¹ Utilizamos a expressão "primeira etapa" para designar a periferização do espaço urbano mediante o afastamento socioespacial das camadas de baixo poder aquisitivo, seja por iniciativa do poder público, em associação às lógicas do capital, mediante as políticas habitacionais de interesse social, seja por iniciativas próprias dos cidadãos, devido, por exemplo, à incapacidade financeira de pagar os altos aluguéis da área central. Desse modo, essa primeira etapa que fazemos referência diz respeito à interpretação para o conceito de periferia que foi sendo construído na literatura científica da América Latina desde a década de 1950, sendo a periferia uma área referente ao anel externo à cidade, altamente ocupada, porém sem as infraestruturas, os equipamentos e os serviços urbanos adequados, devendo-se salientar também a inexistência de atendimento de transporte público coletivo adequado, sendo esse fato muito importante para a investigação que realizamos. Não obstante, na contemporaneidade, é necessário salientar que esse anel externo à cidade se tornou mais dinâmico e complexo. Assim, Sposito e Góes (2013) defendem que o conceito de periferia deve ser tratado no plural: "[...] mais recentemente, há nos arredores da cidade tanto setores residenciais mal dotados de meios de consumo coletivos e com baixo padrão de ocupação urbana, o que sempre se associa com a concepção de periferia na América Latina, como áreas residenciais voltadas aos segmentos de alto poder aquisitivo, como as que analisamos neste livro, pluralizando e diferenciando ainda mais os conteúdos desses espaços" (SPOSITO; GÓES, 2013, p. 6). Nesse sentido, a "segunda etapa" da periferização abrangia, dentre outros processos, a produção dos espaços residenciais fechados, destinados à classe média e à elite, que também contribui com a expansão horizontal urbana acelerada e descontínua.

menor poder aquisitivo aos serviços de transporte coletivo, dificultando, dessa forma, o acesso desses cidadãos às múltiplas áreas das cidades e aos serviços públicos essenciais. Em seu texto, o autor apresenta uma síntese de diferentes pesquisas realizadas no Brasil, atinentes às condições de mobilidade e de acessibilidade das populações de baixo poder aquisitivo, destacando que os diferentes estudos concluíram que, nas grandes metrópoles brasileiras, essas populações, submetidas à vulnerabilidade social, estão sendo privadas do acesso aos serviços de transporte coletivo, o qual configura-se, a partir da Constituição de 1988, em um serviço essencial. Embora o autor tenha avaliado, especificamente, pesquisas realizadas em metrópoles, nas quais os problemas de mobilidade e de acessibilidades já se encontram enraizados e, portanto, sendo alvo das políticas públicas há décadas, nas cidades médias brasileiras, esses problemas também se estruturam e se consolidam cada vez mais, conforme várias pesquisas revelaram, dentre elas a nossa (ABATE, 2017), na qual estudamos a cidade média paulista de Presidente Prudente, e a investigação realizada no mestrado (ABATE, 2022), sendo este artigo resultante dela. Assim, o autor explica que, nas metrópoles estudadas, a ausência de controle efetivo sobre o uso do solo, não havendo uma vinculação entre essa política e a de mobilidade, permitiu a expansão horizontal urbana acelerada e descontínua, aumentando as distâncias percorridas e os custos para a implementação dos serviços de transporte nas áreas das cidades que materializam o processo de periferização do espaço urbano, nas quais os serviços, segundo as pesquisas revelaram, são deficitários. Esse processo também é discutido por Vasconcellos (2016) que, ao analisar o desenvolvimento urbano, no Brasil, e as políticas de mobilidade urbana, explica:

O processo brasileiro de desenvolvimento urbano, com raras exceções, foi caracterizado pela ocupação desregrada do território. Esta liberdade foi exercida de duas formas: no uso do solo e na localização das atividades.

A liberdade no uso do solo decorreu da inexistência ou debilidade das normas urbanísticas, associadas à precariedade da fiscalização e à ausência de punições. A consequência, para a discussão da mobilidade, é que vários usos insalubres ou geradores de tráfego indesejável de veículos foram estabelecidos.

A liberdade na localização, associada à falta de alternativa e ao custo do solo, levou à ocupação de áreas inseguras, em topografia inadequada junto a córregos e rios, e de áreas distantes da localização de destinos essenciais, como as áreas com oferta de emprego e serviços públicos, aumentando muito a distância e o tempo de deslocamento. Em várias situações, este tipo de ocupação levou à sobrecarga do sistema viário, prejudicando a circulação de pessoas e de mercadorias (VASCONCELLOS, 2016, p. 74, *grifo nosso*).

Destacamos, dessa forma, um trecho no qual Gomide (2006) apresenta algumas conclusões a partir das pesquisas analisadas, focando nos impactos nos orçamentos familiares² daqueles que residem nas periferias onde predominam os estratos socioeconômicos de menor poder aquisitivo e precisam deslocar-se, diariamente, em busca de trabalho ou para a realização dele. É nesse âmbito que Sposito (2010) explica que, a partir da lógica de expansão do tecido urbano, houve uma tendência ao aumento da frequência e da distância dos deslocamentos entre o domicílio e as áreas de trabalho, visto que, devido às políticas conduzidas pelo Estado nas últimas décadas, houve a periferização mais acentuada da habitação que do trabalho.

A privação do acesso aos serviços de transporte coletivo e as inadequadas condições de mobilidade urbana dos mais pobres reforçam o fenômeno da desigualdade de oportunidades e da segregação espacial, que excluem socialmente as pessoas que moram longe dos centros das cidades. Os principais impactos desta situação são sentidos sobre as atividades sociais básicas: trabalho, educação e lazer.

Os estudos mostram que mais da metade da população pesquisada tem problemas para procurar emprego em razão da impossibilidade de arcar com as tarifas dos serviços ("é caro procurar trabalho"), o que contribui para o desemprego por desalento (ITRANS, 2004). Já para os que estão empregados, os deslocamentos cotidianos para os locais de trabalho estão significando um peso cada vez maior nos exíguos orçamentos familiares. Lembre-se que o vale-transporte, o principal mecanismo de subsídio ao usuário, é restrito ao trabalhador formal e, por conseguinte, não beneficia os trabalhadores informais de baixa renda e os desempregados (GOMIDE, 2006, p. 244).

Carvalho, em seu trabalho publicado em 2015, faz uma análise que complementa e se articula ao debate que estamos conduzindo, destacando a dissociação entre a expansão horizontal urbana acelerada e descontínua e a implementação de uma rede de transportes adequada, destacando algumas medidas necessárias no âmbito das políticas de mobilidade e de acessibilidade. Assim, esse é mais um trabalho, além daqueles que foram mencionados, que reforça o nosso posicionamento, que já apresentamos em Abate (2017) e em Abate (2022), de que quando a política habitacional e a política de mobilidade urbana não caminham lado a lado, há o estabelecimento ou a intensificação da segregação socioespacial e, mais recentemente, a gênese do processo de fragmentação socioespacial.

² O impacto negativo dos deslocamentos nos orçamentos familiares, sobretudo daqueles referentes às camadas de baixo poder aquisitivo, foi comprovado, em 2019, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A partir de dados coletados e analisados em 2018 e em 2019, o instituto revelou que, pela primeira vez no Brasil, os gastos com transporte superam aqueles com alimentação, sendo resultado da falta de políticas públicas efetivas de mobilidade urbana (MIRANDA, 2019).

Muitos dos problemas urbanos vividos pela população brasileira hoje em dia são resultado desse forte e rápido crescimento das cidades, ocorrido após o início do processo de industrialização brasileira, sem que houvesse investimentos correspondentes na rede de infraestrutura urbana, formando-se grandes passivos nessa área. **Os sistemas de transporte urbano são um exemplo claro desse descompasso entre crescimento populacional e territorial urbano acelerado e a falta de investimentos em infraestrutura de transporte de massa e não motorizado [...].**

Outro aspecto importante da interação entre crescimento urbano e mobilidade é a forma excludente como as cidades crescem, com a ocupação das áreas mais periféricas pelos mais pobres [...]. Os passivos acumulados na rede de infraestrutura urbana e as iniquidades observadas na ocupação das cidades trazem grandes desafios para os dirigentes públicos. **Em termos de reordenamento territorial urbano, o desafio é estabelecer políticas de aproximação da população mais pobre às áreas de maior dinamismo econômico-social, ou no sentido inverso, promover maior desenvolvimento às áreas mais carentes dos aglomerados urbanos.** Isso permitirá reduzir a necessidade de realização de grandes deslocamentos por parte dessa população [...]. Por outro lado, **também se torna uma necessidade a integração da camada da população excluída às oportunidades urbanas pela oferta de transporte público de qualidade, com a adoção de um programa permanente de investimento em infraestrutura de transporte de massa e transporte não motorizado, priorizando os corredores de transporte e as áreas periféricas de maior concentração da população urbana** (CARVALHO, 2015, p. 274 e 275, *grifos nossos*).

Conforme já destacamos, este artigo é um recorte da nossa pesquisa de mestrado, cuja dissertação resultante foi defendida em 2022. A investigação foi vinculada ao Projeto Temático intitulado "Fragmentação socioespacial e urbanização brasileira: escalas, vetores, ritmos, formas e conteúdos - FragUrb"³, financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

O objetivo geral que norteou a nossa investigação foi compreender, mediante a análise das práticas espaciais de cidadãos de baixo poder aquisitivo e moradores da periferia, como a lógica socioespacial fragmentária estrutura-se e se consolida, em oposição aos pressupostos do direito à cidade (LEFEBVRE, 2001). Desse modo, o processo de fragmentação socioespacial foi analisado a partir da dimensão empírica da mobilidade urbana, a qual é indissociável da acessibilidade⁴ urbana.

³ Processo nº 2018/07701-8, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

⁴ Consoante Poletto (2016), há uma confusão por parte das pessoas e até dos representantes públicos acerca do conceito de acessibilidade, o qual é entendido apenas como facilidade de acesso para as pessoas com deficiência. Dessa forma, a referida pesquisadora considera que a necessidade de garantir o direito à acessibilidade deve contemplar a sociedade como um todo. Uma visão de mobilidade mais útil e adequada seria a partir da indissociabilidade entre ela e a acessibilidade, entendida por Vasconcellos (2001, p. 40 e 41), com base em inspiração no trabalho de Portugalli (1980), como "[...] a mobilidade para satisfazer as necessidades, ou seja, a mobilidade que permite às pessoas chegar aos destinos desejados. Portanto, a acessibilidade não é apenas a 'facilidade de cruzar os espaços', mas a facilidade de chegar aos destinos". Outra perspectiva importante é a de

Para a pesquisa, selecionamos a cidade média de Ribeirão Preto, situada no Estado de São Paulo, e o Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", implementado com base nas diretrizes do Programa Minha Casa, Minha Vida e situado na porção noroeste de Ribeirão Preto. Essa área materializa o processo de periferação do espaço urbano, comum à realidade urbana latino-americana, referente ao afastamento socioespacial de cidadãos pertencentes aos estratos socioeconômicos de menor poder aquisitivo no âmbito das políticas habitacionais de interesse social. Assim, a produção dessa porção da cidade se associa à lógica - que não se restringe à Ribeirão Preto - de exacerbação da expansão territorial urbana, promovendo cidades mais espraiadas, menos densas e que se expandem de forma descontínua, consoante debate tecido nesta introdução.

Vários procedimentos metodológicos alicerçaram a realização da investigação, dentre eles a Netnografia. O objetivo, portanto, deste artigo, é discutir sobre alguns pilares que estruturam o procedimento de pesquisa netnográfico, o qual, segundo Bernardes (2020), é, há muito tempo, utilizado nos estudos da Comunicação Social, não havendo, todavia, uma forte adesão a ele no âmbito das pesquisas desenvolvidas na Ciência Geográfica. Destacamos, de antemão, que a Netnografia é uma ferramenta metodológica com grande potencial para ser utilizada nas Ciências Humanas, com destaque na Geografia, conforme pretendemos demonstrar. Para além desse debate, apresentamos alguns resultados obtidos em nossa pesquisa, por meio da aplicação dessa metodologia, atinentes à mobilidade e à acessibilidade urbanas de cidadãos que habitam a nossa área de estudo.

Além desta introdução, este artigo contém outras duas partes principais: na primeira, apresentamos os elementos metodológicos principais, no âmbito da Netnografia, que foram utilizados em nossa investigação; na segunda, além de apresentar os caminhos metodológicos trilhados de forma pormenorizada, analisamos os resultados obtidos por meio da utilização dessa ferramenta metodológica. Ao término do artigo, constam as considerações finais, que

Salgueiro (2001), a qual compreende que a acessibilidade é imprescindível na determinação da localização das atividades econômicas e das residências, sendo que "[...] diferenças na acessibilidade traduzem-se em variações no preço dos terrenos e, portanto, na organização do espaço urbano" (SALGUEIRO, 2001, p. 95). Nessa linha de raciocínio, a referida pesquisadora defende que a acessibilidade "[...] é um **conceito relativo** porque é avaliada em relação a um ponto que não é necessariamente o mesmo para todas as atividades que disputam o território, mas é também um **conceito dinâmico** porque uma boa acessibilidade num momento pode ser anulada pelo aumento do tráfego ou por instalações que provoquem o seu congestionamento, ou ainda por mudança nas tecnologias de transporte" (SALGUEIRO, 2001, p. 95, *grifos nossos*).

versam sobre os principais resultados obtidos e sobre a nossa avaliação atinente à experiência de pesquisa ora discutida e analisada.

OS PILARES DA NETNOGRAFIA

Apresentamos, aqui, os elementos norteadores principais, concernentes à Netnografia, que orientaram a nossa investigação. Na próxima seção deste artigo, na qual discutiremos os resultados dela provenientes, os caminhos percorridos durante a aplicação dessa metodologia serão apresentados de forma esmiuçada.

Conforme explica Sposito (2018), a internet, na contemporaneidade, transcende a sua função inicial, a partir de 1980, visando à realização de atividades laborais. Por intermédio das redes sociais virtuais, como o *Facebook*, o *Twitter* e o *Instagram*, a internet, a qual, por si só, já constitui uma rede, tornou-se um espaço de sociabilização dos sujeitos. Considerando a relevância das redes sociais virtuais, as quais, em nossa sociedade, são importantes meios de interação, de obtenção de informações, de debates de cunho político e partidário, e até mesmo uma forma de atuação de movimentos sociais virtuais, adotamos como metodologia de pesquisa a Netnografia, cunhada por Robert Kozinets, a qual se origina da etnografia e possui vínculos estritos com ela, pois é "[...] uma nova metodologia de pesquisa qualitativa que adapta as técnicas de pesquisa etnográfica para o estudo das culturas e das comunidades emergentes por meio de comunicações mediadas pelo computador"⁵ (KOZINETTS, 2002, p. 2, *tradução nossa*). Assim, uma vertente da Netnografia pode ser compreendida como uma observação participante realizada pelos pesquisadores no âmbito das redes sociais virtuais:

A Netnografia é pesquisa observacional participante baseada em trabalho de campo *online*. Ela usa comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural ou comunal. Portanto, assim como praticamente toda etnografia, ela se estenderá, quase que de forma natural e orgânica, de uma base na observação participante para incluir outros elementos, como entrevistas, estatísticas descritivas, coletas de dados arquivais, análise de caso histórico estendida, videografia, técnicas projetivas como colagens, análise semiótica e uma série de outras técnicas [...] (KOZINETTS, 2014, p. 61-62).

Para a pesquisa, optamos pela utilização da rede social virtual *Facebook*, devido ao fato de que ela é amplamente utilizada no Brasil e apresenta uma versatilidade em termos de ações que podem ser realizadas nela e de agrupamentos de usuários de acordo com interesses em

⁵ Tradução nossa de: "[...] *new qualitative research methodology that adapts ethnographic research techniques to the study of cultures and communities emerging through computer-mediated communications*".

comum. Além disso, o *Facebook* comporta um emaranhado de conexões mediante as amizades que são estabelecidas entre os usuários, sendo que, a partir de um cidadão, é possível ter acesso a vários outros. Esse fato foi importante, devido à possibilidade de contatar diferentes cidadãos residentes na área de estudo privilegiada na investigação. Assim, identificamos que no *Facebook* poderíamos ter acesso a grupos e a páginas nos quais o agrupamento dos cidadãos ocorre em função da área de residência e esse elemento foi fundamental, haja vista que o processo de fragmentação socioespacial⁶ foi pesquisado por meio de uma pequena parcela da cidade e, portanto, da vida cotidiana de cidadãos que contribuíram com a investigação.

A primeira atividade de pesquisa no âmbito da Netnografia refere-se ao acompanhamento diário das postagens e dos comentários, assim como a categorização e a seleção daqueles relevantes para a pesquisa, realizados na página do *Facebook* selecionada, ou seja, a realização de trabalho de campo *online* (KOZINETS, 2014), numa adaptação da pesquisa não-participante à pesquisa no âmbito das redes sociais virtuais:

Na observação não-participante, o pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela: permanece de fora. Presencia o fato, mas não participa dele; não se deixa envolver pelas situações; faz mais o papel de espectador. Isso, porém, não quer dizer que a observação não seja consciente, dirigida, ordenada para um fim determinado. O procedimento tem caráter sistemático (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 193).

Após identificarmos que a maioria das postagens e dos comentários ocorria nos períodos da manhã e da tarde, optamos por realizar a inserção na rede social virtual sempre no período noturno. A partir do recurso *Print Screen*, os comentários e as postagens foram arquivados e categorizados, conforme instruções obtidas em Kozinets (2002) e em Carvalho (2019), devendo-se ressaltar o fato de que os nomes dos cidadãos foram apagados, conforme os pressupostos da Netnografia ética defendidos por Kozinets (2014), sendo que nas discussões dos resultados obtidos, utilizamos pseudônimos para fazer referência aos cidadãos que realizaram as postagens e os comentários.

Partindo do princípio de que, conforme explica Bernardes (2020, p. 26), a Netnografia consiste, também, "[...] na submersão e no desenvolvimento de relações mais próximas entre o pesquisador e o colaborador em redes sociais virtuais" (BERNARDES, 2020, p. 26), realizamos

⁶ Conforme destacamos na introdução, o processo de fragmentação socioespacial foi o central no âmbito da nossa dissertação de mestrado. Todavia, aqui, a partir da Netnografia, discutiremos, apenas, sobre a mobilidade e a acessibilidade urbanas, as quais foram prismas analíticos para a compreensão daquele processo mais abrangente. Assim, para discutirmos sobre a lógica socioespacial fragmentária, seria necessário apresentar os resultados oriundos de todos os procedimentos metodológicos, sendo que esse não é o objetivo deste texto.

uma segunda atividade, no âmbito da pesquisa netnográfica, referente à interação com os membros da página do *Facebook* privilegiada na pesquisa, sendo essa uma etapa da pesquisa netnográfica denominada por Kozinets (2014) como abordagem participativa, a qual se associa, mesmo que de forma indireta e remota, à pesquisa participante, na qual, segundo Marconi e Lakatos (2003), o pesquisador participa da comunidade ou do grupo estudado, com a finalidade de obter informações.

Para o contato com os membros da rede social virtual, partimos da nossa identificação e da informação sobre os constituintes da pesquisa, novamente amparando-nos nos princípios éticos defendidos por Kozinets (2014). A partir destas duas atividades - acompanhamento, seleção e categorização dos comentários e das publicações, além da interação com os cidadãos -, selecionamos sujeitos-chave, os quais foram convidados a participar das entrevistas semiestruturadas, as quais constituem outro enfoque metodológico utilizado em nossa pesquisa.

Segundo Bernardes (2020), interpretando os elementos discutidos por Kozinets (2002), a Netnografia é uma metodologia de pesquisa amparada em três procedimentos qualitativos - análise de discurso, análise de conteúdo e análise de redes sociais - e um quantitativo - webmetria. Esta, segundo Bernardes (2020), refere-se à obtenção de dados em mídias sociais e em redes sociais virtuais, geralmente por *softwares*, havendo, posteriormente, a análise quantitativa e estatística. A análise de conteúdo, a partir dos dados obtidos, é atinente ao estudo da frequência de ocorrência, por exemplo, de determinados termos, formas de linguagem e referências, e na interpretação dos seus significados. A análise de discurso, por sua vez, "[...] é considerada uma metodologia de pesquisa transdisciplinar, porque por meio dela não trabalhamos com a língua, nem com a linguagem nem tampouco com o texto, mas com o discurso, ou seja, como os sujeitos articulam cada um desses elementos e lhe atribuem sentido" (BERNARDES, 2020, p. 30). Assim, é um procedimento que visa à análise qualitativa dos dados obtidos. Por fim, a análise de rede social, consoante Recuero (2014) e Bernardes (2020), é muito utilizada no âmbito das Ciências Sociais para estudar as redes sociais presenciais e foi adaptada para a Netnografia, isto é, para o estudo de redes sociais virtuais. De uma maneira geral, esse procedimento também é sustentado pela utilização de *softwares* e o objetivo é analisar a interação dos sujeitos no âmbito das complexas redes que estabelecem. Assim, o foco está nas relações, nos laços sociais que os sujeitos estabelecem e nos mais importantes nós das redes, ou seja, na identificação dos sujeitos-chave e das suas formas de atuação, a partir do seu poder de influência.

Dentre os quatro procedimentos ligados à Netnografia, conforme Bernardes (2020), destacaremos aqueles que foram feitos no âmbito das duas atividades de pesquisa. No que

concerne à primeira - acompanhamento diário das postagens e dos comentários, assim como a categorização e a seleção daqueles relevantes para a pesquisa -, os dados obtidos foram, conforme explicitaremos no âmbito de discussão dos resultados, organizados em categorias. Partindo do pressuposto de que não houve muitos comentários e postagens relacionados à mobilidade e à acessibilidade urbanas durante o período de realização da investigação, todos os conteúdos atinentes a essa categoria foram discutidos por meio da análise de discurso, embora, ao longo da análise, tenhamos deixado explícito aquelas postagens nas quais o engajamento dos cidadãos foi maior. Concernente às postagens e aos comentários inseridos nas outras categorias, realizamos, inicialmente, devido ao maior número de publicações, a análise de conteúdo, visando à identificação da frequência das interações e à seleção daquelas mais relevantes, as quais foram discutidas, posteriormente, por intermédio da análise de discurso. No que tange à segunda atividade de pesquisa no âmbito da Netnografia - interação com os membros da página do *Facebook* privilegiada na pesquisa -, executamos a análise de discurso para a interpretação dos depoimentos dos cidadãos que foram selecionados.

OS PERCURSOS METODOLÓGICOS DA NETNOGRAFIA E OS RESULTADOS DELA DECORRENTES

O processo de escolha da comunidade *online* do *Facebook*

Para a execução da Netnografia, segundo Kozinets (2014), é necessário realizar a definição de critérios de seleção, que serão utilizados para avaliar as comunidades identificadas como potenciais para a realização da pesquisa, e, portanto, identificar em qual (quais) delas focar a investigação. Para essa seleção, o referido pesquisador apresenta seis critérios norteadores, destacando que a(s) comunidade(s) deve(m) ser:

1. **Relevantes:** elas se relacionam com seu foco e questão(ões) da pesquisa;
2. **Ativas:** elas têm comunicações recentes e regulares;
3. **Interativas:** elas têm um fluxo de comunicações entre os participantes;
4. **Substanciais:** elas têm uma massa crítica de comunicadores e um sentimento energético;
5. **Heterogêneas:** elas têm diversos participantes diferentes;
6. **Ricas em dados:** oferecendo dados mais detalhados ou descritivamente ricos (KOZINETTS, 2014, p. 87, *grifos nossos*).

A partir desses critérios norteadores, estabelecemos categorias analíticas e iniciamos um processo de avaliação de sete grupos/páginas do *Facebook*. Utilizamos todos os critérios de seleção apresentados por Kozinets (2014), exceto a heterogeneidade, visto que o autor não explicita em qual âmbito de análise a heterogeneidade deve ser focalizada, e, portanto, vista

como crucial para a seleção. Em nossa pesquisa, por exemplo, partimos do pressuposto de que os grupos e as páginas deveriam apresentar homogeneidade em termos de área de residência dos membros - os cidadãos pesquisados deveriam residir no Conjunto Habitacional "Cristo Redentor" -, não obstante, a heterogeneidade é importante quando estabelecemos que, *a priori*, os cidadãos que seriam convidados para as entrevistas, a partir dos resultados da Netnografia, deveriam ser diferentes entre si em termos de gênero, idade, profissão e área de residência dentro do conjunto habitacional. Para cada critério adotado, classificamos os grupos e as páginas em *adequados* ou *inadequados*, além de apresentar os elementos que justificam as classificações atribuídas.

A partir da avaliação realizada, definimos que a Página "Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor" seria privilegiada para a execução da pesquisa netnográfica. Ela foi criada em dezembro de 2019 e possuía, no início da nossa pesquisa, 731 membros curtindo-a e 780 pessoas seguindo as publicações e a dinâmica interativa desenvolvida. Em março de 2022, para fins de comparação, 2.826 pessoas curtiam essa página e 5.622 seguiam as publicações, o que demonstra a sua relevância.

Mobilidade urbana excludente e precária⁷

Apresentaremos, nesta seção, os dados obtidos por meio da primeira atividade da Netnografia - a coleta de dados -, oriunda da observação não-participante da página do *Facebook*. Destacamos que essa atividade de investigação é complexa devido à impossibilidade de interação com os membros da página privilegiada em nossa pesquisa. Desse modo, a eficácia dela depende da realização de postagens e de debates que sejam pertinentes para a nossa investigação - eis o motivo pelo qual essa atividade de pesquisa foi realizada durante um tempo relativamente longo, tendo sido iniciada em janeiro de 2020 e finalizada no final do referido ano.

Identificamos, por intermédio do processo de categorização, que as postagens e os comentários realizados na Página "Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor" podem ser organizados, prevalentemente, a partir de seis grandes categorias: 1) infraestrutura; 2) mobilidade e acessibilidade; 3) educação; 4) saúde; 5) (in)segurança; 6) assistencialismo, cooperação e organização.

⁷ As noções de mobilidade excludente e mobilidade precária foram desenvolvidas, respectivamente, por Vasconcellos (2013) e Silva (2014), conforme destacamos em nossa dissertação.

Além da categorização, realizamos, ainda, a análise de conteúdo de todas as publicações - exceto daquelas atinentes à categoria "Mobilidade e Acessibilidade", visto que todas foram analisadas - visando à identificação daquelas mais relevantes, conforme explicamos anteriormente. Dessa forma, a relevância das publicações foi identificada por meio da análise do número e da pertinência⁸ dos comentários, além do número de curtidas/reações⁹ e de compartilhamentos. Após essa análise, identificamos a postagem, de cada categoria, para além da temática da nossa investigação, que foi a mais importante, em termos de interação, para os sujeitos que integram a rede social virtual, e ela foi analisada por meio da análise de discurso. Outro elemento que destacamos, a partir da análise de conteúdo, é o fato de que a maioria das publicações é referente à categoria "Infraestrutura". Assim, essa temática, durante o tempo de realização da nossa investigação, foi a que mais interessou aos sujeitos da rede social virtual.

Enfatizaremos, nesta seção, a análise de discurso realizada a partir das publicações e dos comentários inseridos na categoria "Mobilidade e Acessibilidade", objeto da nossa pesquisa, os quais versam sobre o transporte público coletivo - a periodicidade, os itinerários e o número de ônibus que atende ao conjunto habitacional -, assim como as solicitações realizadas pelos moradores junto ao Poder Público Municipal concernentes à melhoria dos serviços prestados.

Em dezembro de 2019, as Associações de Moradores do Jardim Cristo Redentor e do Parque das Oliveiras I¹⁰, situado próximo àquele, enviaram à Empresa de Trânsito e Transporte Urbano de Ribeirão Preto S/A (TRANSERP) um ofício solicitando melhorias no atendimento do transporte coletivo, sendo que esse ofício foi publicado, na íntegra, na página do *Facebook* que foi privilegiada em nossa investigação. A seguir, apresentamos os principais trechos dele, o qual representa o elemento propulsor para os debates sobre o transporte público que foram realizados posteriormente nessa página.

As Associações de Moradores do Parque das Oliveiras I e do Jardim Cristo Redentor, em uma ação conjunta, solicitam, por via deste, a implantação: de linha binária na linha T-808 (Jardim Cristo Redentor); implantação de abrigos em pontos de ônibus no Parque das Oliveiras I e no Jardim Cristo Redentor;

⁸ Esse foi um dos prismas analíticos, visto que, em algumas publicações, os comentários não representavam, necessariamente, a visão dos cidadãos quanto à postagem e não promoviam a realização de debates entre eles, isto é, muitos comentários foram feitos apenas para marcar outro usuário da rede social virtual, para que ele pudesse ser direcionado à publicação, ou apenas para que a postagem permanecesse em evidência por meio de comentários do termo *up*, que movimenta a postagem e possibilita que ela volte a aparecer na linha do tempo dos usuários. Optamos, portanto, por privilegiar as publicações com comentários relevantes.

⁹ No *Facebook*, além do mecanismo de curtir os conteúdos, há a possibilidade de o usuário demonstrar reações de amor, de ódio, de risos, dentre outros.

¹⁰ O Parque das Oliveiras I também é um conjunto habitacional de interesse social, inserido no âmbito do Programa Minha Casa, Minha Vida, destinado à população de baixa renda.

expansão da linha 8 (Noroeste), em atendimento ao Parque das Oliveiras I e ao Jardim Cristo Redentor; implantação de linha expressa.

A linha regular T-808 (Jardim Cristo Redentor), que atende aos bairros Parque das Oliveiras I e Jardim Cristo Redentor, a partir da expansão do itinerário para atendimento/cobertura da terceira e última etapa do residencial Cristo Redentor, não comporta o volume de clientes/usuários dessa localidade. É comum e recorrente os motoristas não pararem nos pontos devido à lotação dos ônibus nos horários de pico no início da manhã, no período de entrada/saída de estudantes, e no final da tarde, tanto no sentido bairro/centro quanto no sentido centro/bairro.

Devemos salientar que a expansão do itinerário dessincronizou os horários da linha T-808 (Jardim Cristo Redentor) com a linha perimetral e estruturais [...], impossibilitando a integração aos clientes/usuários da T-808 (Jardim Cristo Redentor) [...]. Solicitamos, dessa forma, a implantação de uma linha binária, adequando, assim, a oferta de transporte para os atuais níveis de demanda. **Solicitamos, ainda, que as entidades representativas do Parque das Oliveiras I e do Jardim Cristo Redentor participem da elaboração do itinerário, garantindo participação popular/transparência na tomada de decisões da coisa pública.**

Desde a implantação da linha regular T-808 (Jardim Cristo Redentor), ocorreram duas mudanças em seu itinerário: uma a partir da solicitação desta entidade representativa, e outra realizada pela TRANSERP para atendimento da última etapa do residencial Jardim Cristo Redentor, entregue ao mobiliário urbano municipal no dia 04/07/2019, e teremos mais uma a partir da implantação da linha binária ao sistema [...]. **Solicitamos a implantação de abrigos do transporte coletivo urbano simples e duplos nos moldes que foram implantados no Complexo Ribeirão Verde 05/06/2019, estruturas estas que serão utilizadas nos novos corredores de ônibus do Programa "Ribeirão Mobilidade". Solicitamos, ainda, que as entidades representativas do Parque das Oliveiras I e Jardim Cristo Redentor participem da indicação de implantação desse mobiliário urbano, garantindo participação popular/transparência na tomada de decisões da coisa pública.**

Desde a entrega do Parque das Oliveiras I, solicitamos a expansão da linha 8 (Noroeste - noturno), conhecida popularmente como "corujão", que foi indeferida devido a nossa demanda ser muito pequena e não regular, mas com a entrega do Jardim Cristo Redentor, esse cenário se alterou e existem diversos moradores/cidadãos desta localidade que utilizam com regularidade essa linha e desembarcam no bairro Orestes Lopes, se arriscam ao atravessarem a rodovia Alexandre Balbo e caminham até suas residências, isso após uma jornada cansativa de trabalho. **Dessa forma, solicitamos a expansão da linha 8 (Noroeste) no atendimento aos bairros Parque das Oliveiras I e Jardim Cristo Redentor.**

Entendemos, ainda, que existe viabilidade técnica e comercial para implantação de uma linha expressa em atendimento a essa localidade densamente povoada, e, dessa forma, **solicitamos estudos técnicos para implantação de uma linha expressa nos sentidos bairro/centro e centro/bairro pela Avenida Eduardo Andréa Matarazzo (Via Norte).**

(Trechos do ofício postado em dezembro de 2019 pelo presidente da Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor; *grifos nossos*).

O ofício supracitado é revelador, num primeiro plano, de que, na visão dos cidadãos residentes nos dois conjuntos habitacionais, o oferecimento do transporte público coletivo, até

o término de 2019, era inadequado e insuficiente para atender à demanda, a qual aumentou significativamente após a finalização do Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", mesmo após a ampliação do itinerário existente. Deve-se ressaltar, ainda, conforme o ofício, que a Linha T-808 atende aos moradores dos dois conjuntos habitacionais - Parque das Oliveiras I e Cristo Redentor -, o que sobrecarrega o itinerário devido à demanda elevada de usuários.

Outros três aspectos merecem destaque: 1) esse ofício, por si só, é um indicativo de que a Associação de Moradores da nossa área de estudo é ativa, buscando, além das articulações internas, ações conjuntas com cidadãos residentes em áreas próximas; 2) as Associações de Moradores dos dois conjuntos habitacionais reconhecem a importância da participação dos cidadãos no âmbito das decisões públicas, ressaltado, em dois trechos do ofício, a necessidade de que as vozes daqueles que, cotidianamente, utilizam o transporte coletivo para a realização de diferentes atividades, sejam ouvidas; 3) é solicitada a implementação de uma linha expressa radial. As linhas de ônibus expressas, segundo Brasil/Ministério das Cidades (2018, p. 265), "[...] não têm paradas entre os pontos de início e de término de itinerário (apenas uma origem e um destino)"; já as linhas radiais conduzem ao centro principal da cidade (FERRAZ; TORRES, 2004). A solicitação da linha expressa é justificável e demonstra, na perspectiva dos usuários, a necessidade de que o trajeto seja percorrido de forma mais rápida. Todavia, direcionamos uma análise frente à solicitação de que essa linha seja radial. Compreendemos que, face ao conjunto de mudanças ocorridas na estrutura espacial da cidade - com a multiplicação de subcentros e a instalação de grandes superfícies comerciais e de serviços, como hipermercados e *shopping centers*, se tomarmos como padrão de análise apenas as áreas comerciais e de serviços -, a existência, apenas, de linhas radiais ou mesmo diametrais - aquelas que conectam duas áreas da cidade, passando pelo centro principal, conforme explicam Ferraz e Torres (2004) -, não são suficientes para atender às necessidades de deslocamento dos cidadãos que desejam viver na "cidade policêntrica". Assim, levantamos a hipótese de que a ausência de solicitações referentes à implantação de linhas locais ou interbairros¹¹, havendo, pois, no ofício, apenas a reivindicação referente à necessidade de que a linha expressa seja radial, represente um indicativo da importância do centro principal da cidade para essa parcela dos cidadãos, independentemente das práticas espaciais que sejam tomadas como norteadoras. Conforme abordamos em nossa

¹¹ Consoante Ferraz e Torres (2004, p. 133), a linha local é aquela "cujo percurso se encontra totalmente dentro de uma 'região' da cidade (onde se localizam um ou mais bairros), com o objetivo de atender com viagens diretas a um ou mais pólos de atração importantes", sendo que a linha interbairros "liga duas ou mais 'regiões' da cidade sem passar pela área central". Salientamos, ainda, que a utilização do conceito de "região" pelos autores foi equivocada, haja vista que ele não deve ser utilizado para o espaço urbano, embora órgãos públicos façam isso e também profissionais que não possuem conhecimento sobre os principais conceitos da Ciência Geográfica. Conceitualmente falando, região cabe à escala supra urbana.

dissertação, a partir da análise das entrevistas, a importância do centro principal para os cidadãos que residem no conjunto habitacional foi destacada, sobretudo para a realização do consumo.

Em janeiro de 2020, por intermédio de uma postagem, a Associação de Moradores informou que a solicitação da linha expressa realizada no ofício enviado ao Poder Público, havia sido atendida. Todavia, a partir dessa publicação, identificamos, por meio de conferência realizada no Portal da Rede Integrada do Transporte Municipal por Ônibus (RITMO), que a solicitação foi atendida parcialmente, visto que essa linha parte do conjunto habitacional apenas no período da manhã, nos horários identificados na Figura 1, com destino ao centro principal de Ribeirão Preto, não havendo o trajeto de retorno, sendo, pois, um itinerário que visa ao atendimento da alta demanda do período da manhã para a realização de diferentes práticas espaciais, sobretudo as de trabalho e aquelas referentes aos deslocamentos de alunos para as escolas. Alguns dias depois, houve nova postagem, na qual a Associação de Moradores apresenta o itinerário dessa nova linha, cuja operação teve início em 06 de janeiro de 2020, e Bianca, na postagem, comenta: "Precisa de um ônibus que vai do Hospital das Clínicas (HC) para o nosso bairro", indicando a necessidade, portanto, de uma linha interbairros. "Vamos batalhar para isso", respondeu a Associação de Moradores.

Figura 1: Ribeirão Preto. Publicação na qual a Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor destaca a nova linha expressa que passou a atender ao conjunto habitacional em janeiro de 2020.



Obtida em: Página "Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor", da rede social virtual *Facebook*.
Data da postagem: janeiro de 2020.

Em 22 de janeiro de 2020, houve uma publicação da Associação de Moradores a respeito do transporte escolar dos alunos, ressaltando que o Poder Público Municipal, por intermédio da atuação da Diretoria de Ensino, disponibilizaria transporte exclusivo para os alunos que estudariam na Escola Estadual "Fábio Barreto", situada no centro principal de Ribeirão Preto, e na Escola Estadual "Professora Amélia dos Santos Musa", situada no bairro Ipiranga, conforme publicação que segue:

Bom dia, pessoal. Em reunião na Diretoria de Ensino, tivemos o seguinte retorno sobre o transporte escolar: a própria Diretoria de Ensino providenciará, junto às escolas, qual o procedimento para o transporte, não havendo a necessidade de os responsáveis procurarem as escolas. Porém, de antemão, **informo que os alunos terão direito ao transporte até completarem 12 anos... a partir dessa idade, devem fazer a carteirinha escolar, sem exceção. Outra questão importante é: o transporte é para os alunos do Fábio Barreto e da Musa, desde que as escolas comportem o número de alunos.** É de suma importância que, as mães que optarem por matricular seus alunos nessas escolas, mesmo não havendo vagas, façam as inscrições mesmo assim, pois, através da demanda, a Diretoria de Ensino providenciará o que for necessário para atender aos alunos. **Os responsáveis que optarem por fazer a matrícula em outras escolas ficarão responsáveis pelo transporte escolar dos alunos.** Mães, segundo a Diretoria de Ensino, caso haja demanda suficiente para que seja montada outra sala para atender aos nossos pequenos, isso será feito, desde que haja espaço físico suficiente nas escolas.

(Publicação realizada em janeiro de 2020 pela Associação de Moradores; *grifos nossos*).

Por meio dessa publicação, evidencia-se que esse transporte de alunos disponibilizado pelo Poder Público seria destinado, exclusivamente, às crianças com idade até 12 anos, as quais necessitam de acompanhamento dos pais para irem e voltarem das escolas. Sendo assim, seria um transporte escolar nos moldes daqueles serviços prestados por empresas privadas, nos quais os alunos são transportados às escolas, geralmente, por vans ou por micro-ônibus, sempre acompanhados por pessoas responsáveis por zelar pela segurança deles. A partir de 12 anos, conforme a publicação, os alunos necessitam de obter a carteirinha de estudante, a qual, em muitas cidades brasileiras, cristaliza-se numa ação do Poder Público Municipal que destina gratuidade na utilização do transporte coletivo para os estudantes das escolas públicas municipais e estaduais. Esse fato torna-se relevante para a mobilidade e a acessibilidade urbanas, principalmente quando tomamos como objeto de investigação as médias e as grandes cidades brasileiras, devido ao fato de que o fluxo de estudantes para as escolas, sobretudo aqueles que estudam no período da manhã, coincide com o fluxo de cidadãos com destino às áreas de trabalho e para as demais práticas espaciais que orientam a vida urbana,

proporcionando, em muitos casos, impossibilidade de deslocamentos seguros, adequados e dignos, devido à lotação dos veículos, e, também, imobilidade e inacessibilidade para aqueles que necessitam e não conseguem utilizar o transporte coletivo devido à incapacidade dos serviços prestados de atenderem à alta demanda de passageiros. Esse é um fato que, aliado a outros, proporcionou a publicação que gerou, em março de 2020, o maior debate na página do *Facebook*:

Bom dia. Estamos recebendo várias mensagens de moradores a respeito do transporte coletivo - linha Jardim Cristo Redentor. **Hoje tivemos vários ônibus atrasados e motoristas brigando, porque não queriam levar mais passageiros e jogando a responsabilidade para outros veículos. O fiscal estava no bairro e nada foi resolvido!** Venho aqui chamar a atenção da TRANSERP... Já deu, não é?! **Até quando os trabalhadores perderão os horários dos seus trabalhos e dos seus compromissos? E os estudantes? E os idosos sem acento? Ônibus abarrotados de gente... Chega! Mais horários! Linha binária urgente! Nós não temos culpa! O transporte não é gratuito, então os moradores exigem melhorias urgente.** Pontos de ônibus sem cobertura... Uma falta de estrutura total. Se você teve problemas, mande mensagem para (xx) x xxxx-xxxx. Iremos nos mobilizar para que a solução venha o mais rápido possível.

(Publicação realizada em março de 2020 pela Associação de Moradores; *grifos nossos*).

Essa publicação é emblemática, pois demonstra que, de fato, a prestação dos serviços de transporte público coletivo para os moradores do Conjunto Habitacional "Cristo Redentor" é deficitária e insuficiente, principalmente no período da manhã, conforme já havíamos destacado, no qual o fluxo de passageiros é intenso devido aos cidadãos que precisam se deslocar para iniciarem a jornada de trabalho e para as escolas. Outro elemento importante dessa postagem é que a Associação de Moradores destaca a necessidade de implementação do itinerário binário¹² e reivindica a instalação de coberturas adequadas nos pontos de ônibus, sendo essas solicitações realizadas no ofício encaminhado ao Poder Público em dezembro de 2019, as quais não foram atendidas. Ademais, revela que a linha expressa, implementada em janeiro de 2020, não é suficiente, em conjunto com o outro itinerário, para atender à alta demanda de passageiros que reside no Cristo Redentor. A partir dessa publicação, alguns membros da página do *Facebook*, e, portanto, moradores do conjunto habitacional,

¹² De acordo com Fernandes *et al* (2016, p. 6), o itinerário binário é aquele que possui o trajeto em mão única, ou seja, "[...] pode ser conceituado como um conjunto de duas vias próximas e paralelas, cujos fluxos de trânsito se dão em uma única direção [...]". Em algumas cidades brasileiras, como em Fortaleza-CE, a implementação de linhas binárias tem contribuído para aumentar a velocidade operacional dos ônibus, reduzindo o tempo de deslocamento dos usuários, e contribuído para maior fluidez do trânsito (PELEGI, 2017).

posicionaram-se. Helena, em seu comentário, confirmou o que havia acontecido naquela manhã, sendo corriqueiro o problema relatado:

Helena: Eu estava no ônibus 2621 - aquele do senhor que não para nos pontos. **Ele está sempre atrasado e ainda se recusa a pegar os passageiros.** Eu, particularmente, não gosto de ir com ele, mas como ele veio vazio e estava na frente, acabei entrando.
(Comentário realizado por Helena em março de 2020; *grifo nosso*).

Em resposta à Helena, a Associação de Moradores destacou que, de fato, esta atitude dos motoristas de não pararem nos pontos de ônibus devido à lotação dos veículos é um grande problema, mas salientou que o Diretor de Logística da TRANSERP, em reunião realizada com líderes da Associação de Moradores, havia destacado que eles têm como identificar isso. Sendo assim, a associação comprometeu-se, novamente, em entrar em contato com o Poder Público, solicitando que esses casos sejam investigados e resolvidos.

Cíntia e Verônica também destacaram as dificuldades que, cotidianamente, enfrentam no transporte público coletivo. Ambas relataram problemas que versam sobre os atrasos dos ônibus, a periodicidade insuficiente nos atendimentos, o número reduzido de ônibus que atende ao conjunto habitacional em cada horário previamente definido pela empresa responsável - a PróUrbano - e o trajeto único das linhas, as quais se originam do conjunto habitacional com destino ao centro principal da cidade, havendo, também, o trajeto de retorno. Cíntia, em março de 2020, respondendo à postagem da Associação de Moradores, comentou: "O pior é um bairro deste tamanho ter apenas um trajeto de ônibus [...]. Ter que pegar dois ônibus para ir aqui do lado é complicado. Nosso bairro tem quase 7.000 casas e já está há mais de um ano inaugurado". Vejamos, a seguir, a opinião de Verônica, a qual também é enfática ao declarar a incapacidade do atual oferecimento de transporte público em atender à demanda do conjunto habitacional:

Verônica: Já passou da hora... Precisamos de mais linhas. Olha o tanto de moradores para uma linha. **Quem pega ônibus todo santo dia sabe da luta diária que é:** lá dentro, é um empurrando o outro; motoristas estressados; falta de lugar para os idosos... É bem complicado. Queremos o que é nosso por direito. **Eu tenho que pegar dois ônibus por dia... Quando o do bairro atrasa, eu perco o do centro... Quando o motorista para, tentando organizar o ônibus, também atrasa e eu perco o do centro.** Por que não colocam um ônibus atrás do outro? Deixam um a cada meia hora, aí fica difícil.
(Comentário feito por Verônica em março de 2020; *grifos nossos*).

Respondendo às cidadinas supramencionadas - Cíntia e Verônica -, a Associação de Moradores declarou que sempre remete à TRANSERP as reclamações dos moradores, sendo

que os responsáveis mencionaram, nas reuniões realizadas ao término de 2019 e no início de 2020, que tudo seria resolvido:

[...] As linhas já tiveram alterações. A cada dia, surgem novos moradores e novos usuários de ônibus... Conforme vem a necessidade de melhorias, nós estamos passando para a TRANSERP [...]. Em reunião realizada, o representante da TRANSERP informou que tudo seria adequado com o correr de ônibus da Dom Pedro [...]. Podemos verificar junto ao departamento responsável a possibilidade de adequação de alguma linha.
(Comentário feito pela Associação de Moradores em março de 2020).

Ao término do debate entre os moradores, Luzia, de forma simples e direta, resume o oferecimento do transporte coletivo para o Conjunto Habitacional "Cristo Redentor": "Está terrível a situação".

Em setembro de 2020, a Associação de Moradores realizou uma nova postagem, vinculada à nossa temática de pesquisa. O responsável pela publicação, além do comentário que apresentaremos na sequência, publicou a fotografia de um idoso, nitidamente com idade bem avançada, esperando, em pé, pelo transporte público, num ponto de ônibus descoberto, sob o sol escaldante, revelado pela fotografia. Vejamos, a seguir, por meio do depoimento, a indignação do(a) responsável pela postagem:

Será que depois de uma vida pagando impostos, honrando os seus compromissos dentro de casa, ele não merecia um simples banco e uma sombra para aguardar pelo transporte coletivo? O que será que estes governantes da nossa cidade pensam a respeito dos idosos?[...] Nós, da Associação de Moradores, já entramos com pedido para que coloquem pontos adequados por todas as avenidas e ruas que permitem esse tipo de instalação. Brigaremos por essa questão (Postagem realizada em setembro de 2020 pela Associação de Moradores, *grifo nosso*).

Nos comentários dessa publicação, dois cidadãos posicionaram-se: 1) segundo Diego, "Está no contrato da empresa de ônibus que deve haver pontos de ônibus cobertos, mas não há pessoas fiscalizando, então eles fazem o que quiserem e quando quiserem"; 2) para Regiane, é "vergonhosa a falta de estrutura para com a população que mais necessita de utilizar o transporte coletivo". A partir desses comentários e da publicação realizada pela Associação de Moradores, assim como a partir de toda a análise realizada nesta seção, fica evidente que os problemas atinentes ao transporte público que atende à nossa área de estudo estão presentes em diferentes dimensões. Dessa forma, especificamente sobre o tema desse último debate realizado, salientamos que pontos de ônibus adequados são imprescindíveis para que a rede de transporte público, em sua totalidade, seja eficiente e digna.

Avaliamos que os comentários e as postagens realizados na Página "Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor", concernentes à nossa temática de investigação, embora não sejam relevantes em termos de quantidade, e, portanto, não revelem o posicionamento de um número considerável de cidadãos, são importantes em termos de qualidade. Por intermédio deles, identificamos que, para todos aqueles que se envolveram nos debates sobre o transporte coletivo, ele apresenta problemas temporais, espaciais, infraestruturais e organizacionais, os quais são indicativos claros de problemas de mobilidade e de acessibilidade urbanas para essa parcela dos cidadãos. Avaliamos, então, que o objetivo pretendido com a realização desta primeira etapa da Netnografia - acompanhamento, seleção e categorização das postagens e dos comentários - foi atendido e os resultados são satisfatórios, reveladores de pistas e de indicativos importantes.

Mobilidades díspares

Neste subtópico, apresentaremos os dados obtidos por meio da segunda atividade da Netnografia - a coleta de dados -, oriunda da abordagem participativa, materializada no contato com os membros da Página "Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor", da rede social virtual *Facebook*.

O primeiro aspecto, que orientou a realização dessa etapa da investigação netnográfica, foi a identificação do foco da nossa pesquisa, partindo das orientações fornecidas por Kozinets (2014, p. 108, *grifo nosso*):

Dependendo de seu foco de pesquisa, você pode não precisar do tipo de compreensão detalhada que se obtém de entrevistas longas e profundas. Entrevistas longas podem ser difíceis de obter em certos websites, tais como os de redes sociais ou mundos virtuais, onde os membros da cultura estão ocupados demais para parar durante uma ou duas horas necessárias. Como no caso de etnografia pessoal, uma simples conversa *in situ*, ou um rápido intercâmbio de informações, pode ser suficiente para informar sua pergunta e foco da pesquisa.

O foco da nossa pesquisa, conforme destacamos na introdução deste artigo, refere-se ao estudo do processo de fragmentação socioespacial, buscando, por meio da dimensão empírica da mobilidade, associada às práticas de consumo, de lazer e de trabalho, encontrar indicativos ou evidências da constituição desse processo em Ribeirão Preto, a partir das práticas espaciais de cidadãos de baixo poder aquisitivo e moradores da periferia. Sendo assim, a complexidade dos objetivos delimitados e a necessidade de dados minuciosos, obtidos, dentre outras formas, a partir das vozes dos cidadãos pesquisados, exigiram que a Netnografia fosse um indicador de

pistas, que orientasse a condução da investigação, e uma forma de identificar sujeitos-chave que pudessem contribuir com a pesquisa. Reconhecemos, então, que a entrevista semiestruturada foi o procedimento metodológico mais significativo da nossa investigação, o que não exigiu que a abordagem participativa, no âmbito da Netnografia, fosse realizada de maneira profunda e estritamente direcionada, orientada a partir de um roteiro de questões extenso, o qual, segundo Kozinets (2014), torna-se inviável, sobretudo quando as redes sociais virtuais são o foco da coleta de dados. A partir dessas definições importantes, optamos por escolher seis questões, extraídas do roteiro organizado para a realização das entrevistas com os cidadãos, selecionadas com base nos resultados obtidos a partir da realização da pesquisa não-participante na Página do *Facebook*, cristalizada na análise das postagens e dos comentários.

Finalizada a escolha das perguntas, foi necessário pensar na melhor estratégia para o contato com os cidadãos. Amparando-nos, novamente, em Kozinets (2014), havíamos definido duas estratégias: publicar as questões abertamente na Página do *Facebook*, solicitando que os membros respondessem às questões nos comentários, ou contatar os cidadãos individualmente, via *Messenger*, sendo ele uma ferramenta de bate-papo do *Facebook*. Após o acompanhamento das postagens e dos comentários, identificamos que não houve uma adesão significativa nos debates que foram tecidos, o que, a nosso ver, poderia se justificar pela intimidação, por parte dos usuários, de emitirem opiniões públicas, as quais são acessíveis a um grande número de membros. Dessa forma, avaliamos que esse elemento poderia inviabilizar a realização do contato com os cidadãos, o que nos levou a optar pela segunda estratégia, a qual possibilita, além de apresentar os pressupostos da pesquisa e enviar as perguntas, explicá-las, caso não haja entendimento, e haver um diálogo com os participantes, numa aproximação à entrevista semiestruturada, a qual, embora seja orientada por um roteiro de questões, é flexível, possibilitando o diálogo com os cidadãos e a formulação de novas questões que não estavam previamente previstas, a partir das respostas dos entrevistados.

Organizamos uma apresentação sintética dos objetivos da nossa pesquisa e contatamos, por meio do *Messenger*, 26 cidadãos, todos residentes no Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", sendo 7 homens e 19 mulheres. Dentre eles, sete cidadãos - três homens e quatro mulheres - aceitaram participar da investigação. Inicialmente, não havíamos definido um número ideal de cidadãos para participar dessa etapa da pesquisa netnográfica, visto que, assim como nas entrevistas, somente os resultados obtidos podem indicar o número suficiente de participantes. Assim, a partir do diálogo com os sete cidadãos, identificamos um padrão entre as respostas, e indicativos importantes que, atrelados àqueles obtidos durante a avaliação das

postagens e dos comentários, auxiliaram no encaminhamento da investigação e na seleção de cidadãos para participarem das entrevistas.

Iniciamos o diálogo com os cidadãos perguntando, com relação às práticas espaciais de consumo, de lazer e de trabalho, quais os meios de transporte utilizados para que eles possam se deslocar pela cidade. A partir das respostas obtidas por intermédio dessa questão, foi possível agrupar os cidadãos em duas categorias: aqueles que utilizam, exclusivamente, veículo(s) próprio(s) - carro, motocicleta ou ambos - e aqueles que utilizam apenas o transporte público.

Iniciamos a nossa análise a partir das respostas obtidas com os cidadãos que não utilizam transporte público coletivo. Partindo do questionamento referente aos motivos que orientam a utilização exclusiva de veículo(s) próprio(s), os cidadãos foram categóricos ao afirmar que, além da praticidade e do conforto, a ineficiência do transporte público que atende ao Cristo Redentor leva-os a utilizarem o(s) veículo(s) próprio(s). Assim, os deslocamentos por meio de automóvel, de motocicleta ou mediante a utilização de ambos, é, segundo a perspectiva deles, uma escolha. Contudo, para eles, os deslocamentos efetuados com esses modais de deslocamento vão além dessa dimensão particular: eles são uma exigência devido à impossibilidade de depender de um modal de deslocamento que não atende adequadamente às necessidades de deslocamento para as diversas práticas espaciais que orientam o ir e o vir na cidade. A seguir, destacamos algumas justificativas para a utilização exclusiva do automóvel, da motocicleta ou de ambos, assim como o modal de deslocamento utilizado por eles.

Patrícia (utiliza apenas motocicleta): **Demora no transporte público e lotação;**

Caroline (utiliza apenas automóvel): Por ser mais confortável; **por eu poder ir para onde eu quiser, no horário que eu quiser, sem depender de horários exatos. E sem contar que nesta pandemia é impossível utilizar o transporte público;**

Gabriel (utiliza apenas automóvel): Facilidade; **não depender de transporte público que é ruim, pois tem somente uma linha no meu bairro;**

Flávio (utiliza apenas automóvel): Há 16 anos tenho veículo próprio. Nem cogito em utilizar transporte público. **É cientificamente comprovado que, quem utiliza transporte público em grandes cidades, perde muito tempo e dinheiro;**

Maurício (utiliza automóvel e motocicleta): Praticidade e economia (*grifos nossos*).

Continuando na análise concernente aos cidadãos inseridos nessa categoria, perguntamos se eles possuem dificuldades para realizar os deslocamentos visando às práticas espaciais que orientaram a nossa pesquisa. Apenas Maurício respondeu que não encontra dificuldades, visto que as vias públicas que ele frequentemente utiliza estão adequadas em

termos infraestruturais, havendo boa fluidez do trânsito. Os outros quatro cidadãos consideram que há dificuldades para a realização dos deslocamentos, sendo que eles as justificaram a partir de três elementos principais: 1) problemas infraestruturais das ruas e das avenidas, principalmente buracos; 2) trânsito devido ao elevado número de carros e de motocicletas que circula diariamente; 3) número elevado de obras públicas que está em andamento em Ribeirão Preto, propiciando baixa fluidez do trânsito.

Dentre as diversas respostas obtidas, salientamos a de Caroline, para a qual "hoje em dia o que vejo são muitas pessoas que utilizam automóvel e isso pode agredir muito em relação à poluição, além de haver muitos automóveis circulando, que geram um trânsito bem grande". A outra justificativa que ressaltamos é a de Flávio, para o qual os seus deslocamentos cotidianos são impactados negativamente em função da "[...] má administração atual, que inicia uma obra atrás da outra, deixando o trânsito congestionado! Deixando a população sem opção de trajeto".

Todos os cidadãos agrupados nessa primeira categoria residiam em Ribeirão Preto antes de se mudarem para o Cristo Redentor. Solicitamos, então, que eles comparassem os deslocamentos a partir da antiga área de residência com os atuais, questionando se atualmente eles encontram mais facilidades ou mais dificuldades para realizar os seus deslocamentos.

Patrícia residia no bairro Monte Alegre e utilizou a distância do Cristo Redentor ao centro principal da cidade e aos demais equipamentos urbanos como fator primordial para ela considerar que, atualmente, encontra mais dificuldades para se locomover. Caroline residia no bairro Geraldo de Carvalho e trabalha na cidade de Jardinópolis, situada próxima à Ribeirão Preto, sendo, segundo ela, o movimento pendular para o trabalho o mais significativo dentre todos aqueles que ela realiza cotidianamente. Para ela, residir no Cristo Redentor é melhor, comparando com a sua antiga área de residência, visto que o trajeto atual para o trabalho é menor, embora ela tenha ressaltado que o Cristo Redentor e o seu antigo bairro de residência são próximos. Concernente aos deslocamentos para o consumo, ela ressaltou que, embora realize as suas compras no centro principal da cidade, ela sempre dá preferência para consumir nos estabelecimentos situados próximos a sua residência. Partindo do princípio, segundo ela, de que o Cristo Redentor está situado próximo ao seu antigo bairro de residência, ela não identificou grandes diferenças, e por consequência, maiores dificuldades ou facilidades, para os deslocamentos visando ao consumo. Gabriel residia no bairro Ipiranga e, para ele, residir no Cristo Redentor proporciona mais facilidades para os seus deslocamentos. Segundo ele, os deslocamentos para o consumo e para o lazer são ocasionais, mas os seus deslocamentos visando ao trabalho, por serem diários, são aqueles mais representativos e importantes, e residir

no Cristo Redentor possibilita trajetos para o trabalho menores, sendo esse o elemento principal para ele considerar que, atualmente, encontra mais facilidades para a realização do ir e do vir.

Flávio residia na Vila Seixas e, segundo ele, os seus deslocamentos cotidianos para o consumo, para o lazer e para o trabalho eram realizados - e permanecem sendo - mediante a utilização de grandes avenidas, sendo esse o elemento, segundo ele, que impossibilita que ele faça uma comparação, buscando identificar mais facilidades ou mais dificuldades, nos seus trajetos atuais. Embora ele tenha reconhecido que a situação espacial do Cristo Redentor é o elemento que possibilita que os seus trajetos atuais sejam diferentes, comparando com aqueles realizados a partir da sua antiga área de residência, ele foi enfático ao afirmar que a situação espacial do Cristo Redentor, por se situar na periferia habitada pelos estratos socioeconômicos de baixo poder aquisitivo de Ribeirão Preto, é um fator que merece ser destacado, porém, para ele, essa situação geográfica não representa uma dificuldade para os seus deslocamentos.

A Vila Seixas, a antiga área de residência de Flávio, está situada próxima ao centro principal de Ribeirão Preto, sendo ela situada a, aproximadamente, 15 km de distância do Cristo Redentor, mediante a utilização do trajeto urbano, e, a, aproximadamente, 23 km de distância, mediante a utilização de um trecho da Rodovia Alexandre Balbo¹³, conforme consulta no *Google Maps*. Embora Flávio tenha mencionado que os seus deslocamentos antigos e atuais não apresentam diferenças por serem realizados em grandes avenidas, é nítido que a diferenciação existe - seja ela vinculada às avenidas que são utilizadas ou em função dos trajetos, que podem ser menores ou maiores. Outro fator que merece destaque é que, residir em uma área situada a 15 km de distância da antiga residência, claramente, proporcionará diferenciação nos deslocamentos que conduzem à realização das três práticas espaciais privilegiadas em nossa investigação, assim como possíveis alterações nas áreas da cidade frequentadas para essas finalidades. Assim, partindo do pressuposto de que Flávio possui veículo há 16 anos e não cogita utilizar outro modal de deslocamento, levantamos a hipótese de que, para ele, não há diferenças entre os antigos e os atuais deslocamentos devido à possibilidade de sempre utilizar o automóvel. Desse modo, esse elemento, aliado à possível existência de condição econômica adequada para custear os maiores gastos com combustível devido à ampliação dos trajetos, poderia ser, também, outro elemento para justificar a irrelevância, segundo ele, da alteração brusca dos seus deslocamentos.

O último cidadão, Maurício, residia no Jardim Paulistano e, para ele, os seus deslocamentos atuais para o trabalho, para o consumo e para o lazer apresentam mais

¹³ Essa é a rodovia na qual o conjunto habitacional privilegiado em nossa investigação está situado.

dificuldades devido à situação espacial do Cristo Redentor, visto que, segundo ele, a sua residência atual está situada mais longe das áreas nas quais ele frequenta, exigindo, assim, maiores distâncias a serem percorridas.

Na última questão selecionada para a realização dessa etapa da Netnografia, perguntamos se os cidadãos se sentiam isolados ou integrados à cidade, cujas respostas poderiam, aliadas a outros elementos, apontar para indicativos de segregação socioespacial e, quiçá, de fragmentação socioespacial.

O fator distância do conjunto habitacional aos principais equipamentos urbanos foi utilizado por Patrícia para explicar o motivo pelo qual ela se sente isolada: "Isolada, pois os lugares são muito longe daqui". Para Maurício, o sentimento de isolamento, embora ele tenha ressaltado que já foi superado, também está alicerçado nesse argumento: "Ah, me sentia isolado no começo, mas depois que você acostuma com a distância, fica tranquilo". Caroline considera-se parcialmente integrada à cidade, pois em sua visão, o conjunto habitacional oferece tudo que ela necessita em termos de estabelecimentos comerciais e de serviços, embora, frequentemente, ela se desloque para o centro principal de Ribeirão Preto em busca desses estabelecimentos. Gabriel considera-se integrado à cidade. Segundo ele, ao invés de pensar em isolamento, ele prefere ressaltar que o Cristo Redentor está situado numa área de expansão da cidade, além de explicar que o seu sentimento de integração se deve ao fato de que o Cristo Redentor está situado numa área próxima àquela que ele viveu desde a infância. Dessa forma, identificamos que o posicionamento de Gabriel - a integração à cidade - está amparado no conceito de lugar. Para Flávio, ele está "integrado à cidade. Não vejo diferença. Na verdade, eu até acho melhor, pois o lugar é tranquilo, afastado da movimentação".

Passemos, agora, à análise dos resultados obtidos a partir do contato com as cidadinas inseridas na segunda categoria - aquelas que utilizam apenas o transporte público coletivo. Avaliando os seus deslocamentos cotidianos destinados às práticas espaciais de consumo, de lazer e de trabalho, Sofia e Cláudia destacaram problemas estruturais, espaciais e temporais, no âmbito desse modal de deslocamento, que dificultam os seus deslocamentos.

Sofia compreende que deveria haver ônibus em mais horários, pois a periodicidade oferecida não atende satisfatoriamente às necessidades de deslocamento da população. Além disso, ela destacou o atraso dos ônibus, que prejudica os moradores que têm horários rígidos a cumprir, principalmente aqueles relativos ao trabalho. Dentre os seus depoimentos, destacamos também este: "São necessárias muitas mudanças. Os pontos de ônibus não têm iluminação e são descobertos. Os ônibus estão sempre lotados. No verão, é muito quente, e eles não têm ar-condicionado". Sofia destacou, ainda, que os problemas concernentes ao transporte público se

intensificaram durante o período de pandemia: "Agora tem ônibus de 60 em 60 minutos... Têm muitas pessoas que trabalham; as outras vão fazer as suas coisas... Então os ônibus estão sempre lotados". Conforme o andamento da entrevista por meio do *Messenger*, a cidadina destacou outros elementos que, na sua visão, materializam-se em dificuldades para os deslocamentos dos cidadãos, sobretudo daqueles com baixo poder aquisitivo. Ela ressaltou, por exemplo, que a tarifa em Ribeirão Preto é de R\$ 4,20 e disse: "É a passagem mais cara que eu já vi!!! Nem em São Paulo é tão cara".

Avaliamos que os depoimentos de Cláudia são os mais emblemáticos dentre todos os obtidos a partir do contato com os cidadãos que participaram dessa etapa da investigação netnográfica, visto que ela forneceu informações bem detalhadas sobre os problemas que, cotidianamente, enfrenta para que possa circular pela cidade. No depoimento a seguir, ela ressaltou a necessidade de sair de casa uma hora e meia antes de iniciar a sua jornada de trabalho, visto que os ônibus sempre atrasam e estão sempre lotados. Além disso, realizou uma comparação com o transporte público coletivo que atende às outras áreas da cidade, salientando que, em outros bairros, há mais opções de itinerários, sendo que, em sua avaliação, no Cristo Redentor, essa maior opção também é necessária:

Cláudia: Saio de casa às 5h da manhã todos os dias para chegar ao trabalho às 6h30. **Os ônibus demoram muito e estão sempre lotados. Acho que aqui no bairro deveria haver mais opções de linhas, pois em todos os bairros têm duas ou três opções...** Exemplo: Salgado Filho e Aeroporto; Ribeirão Verde 1 e Ribeirão Verde 2... **Aqui no bairro só tem o Cristo Redentor.** Não tem opção de pegar outro ou um ônibus que "sobe" e outro que "desce". Aqui só tem um e pronto. Muito ruim isso (*grifos nossos*).

Em outro trecho do seu depoimento, Cláudia avançou na menção a outros aspectos que precisam ser melhorados ou implementados no âmbito do oferecimento do transporte público para os moradores do Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", além de ressaltar, assim como Sofia, que a periodicidade no atendimento durante a pandemia da COVID-19 estava menor, ocasionando maiores dificuldades para os seus deslocamentos. Ela também fez uma análise no que tange à situação espacial do Cristo Redentor, utilizando o advérbio "longe" para fazer referência à distância entre o conjunto habitacional e a sua área de trabalho:

Cláudia: **Pontos cobertos também seriam bons, viu. E também melhorias no tempo de espera.** Eu saio às 12h30 do trabalho e chego em casa às 14h10. Olha o tempo que demoro para chegar em casa. **Agora ele [o ônibus] está passando de uma em uma hora... Isso quando ele não atrasa.** Muito ruim a demora. **O bairro já é longe e não tem opção de ônibus, aí fica pior, não é? Antes [da pandemia] já demorava uns 40 minutos...** Vejo todo mundo

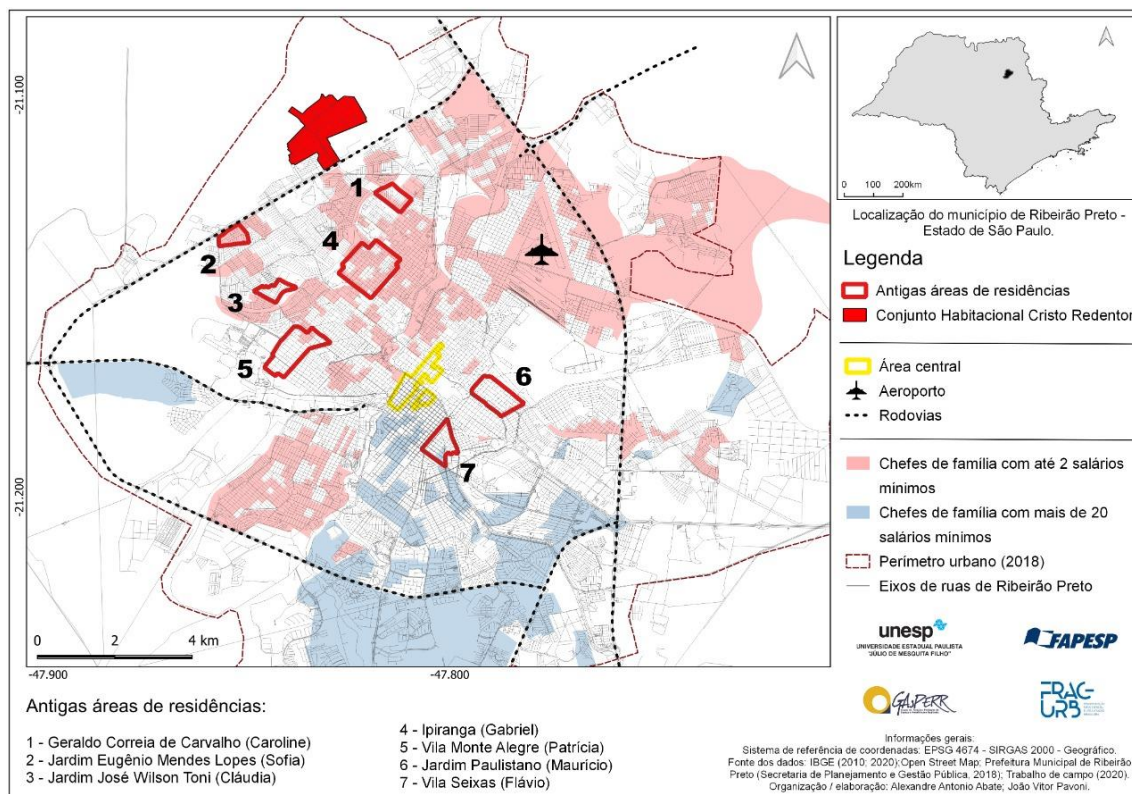
podendo escolher qual ônibus "pegar", por ter mais opções que passam nos seus bairros, e eu acabo demorando mais tempo no ponto de ônibus por ter uma opção só. Não posso escolher, e isso me deixa muito chateada. Às vezes, passam dois ônibus da mesma linha, um atrás do outro, e o meu não (*grifos nossos*).

As duas cidadinas - Sofia e Cláudia - residiam em Ribeirão Preto antes de se mudarem para o Cristo Redentor. Solicitamos, dessa forma, que elas fizessem uma comparação entre os velhos e os novos deslocamentos, perguntando se, atualmente, encontram mais facilidades ou mais dificuldades para a realização dos deslocamentos destinados ao trabalho, ao consumo e ao lazer. As duas foram categóricas e afirmaram que, na contemporaneidade, encontram mais dificuldades devido, sobretudo, à ausência de mais itinerários que atendam às necessidades de deslocamento dos moradores. Sofia residia no bairro Eugênio Lopes e, segundo ela, quatro itinerários propiciavam que ela se deslocasse para as principais áreas da cidade. Cláudia residia no Conjunto Habitacional "Wilson Toni" e utilizava dois itinerários, que ela denominou como "Paiva" e "Paulo Gomes". Ao término da entrevista, perguntamos se elas se sentem isoladas ou integradas à cidade. "Eu gosto de morar aqui, mas é meio isolado, não é? Mas é um bairro gostoso de morar", respondeu Cláudia. Sofia afirmou que se sente isolada, principalmente devido à distância do conjunto habitacional aos principais equipamentos urbanos e em função da insuficiência de estabelecimentos comerciais e de serviços presentes no conjunto habitacional: "Por ser um bairro novo, eu até entendo a distância de tudo... Também entendo a falta de bancos, lojas de departamentos, lotéricas...", finalizou Sofia.

A Figura 2 apresenta as antigas áreas de residência de todos os sete cidadãos que participaram desta etapa da Netnografia. Destacamos, a partir dele, que Caroline, Sofia, Cláudia, Gabriel e Patrícia residiam em porções da cidade que, em 2010, segundo dados do Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), predominavam rendimentos por chefes de família de até dois salários mínimos¹⁴, sendo que Maurício residia numa porção da cidade com ausência de dados e Flávio num bairro próximo ao setor sul de Ribeirão Preto, onde predominavam os chefes de família com mais de 20 salários mínimos. Além disso, o mapa evidencia que Maurício e Flávio, identificados no mapa com os números 6 e 7, são aqueles, dentre todos, que residiam nas áreas mais distantes do Conjunto Habitacional "Cristo Redentor".

¹⁴ Em 2010, no Estado de São Paulo, o salário mínimo era de R\$ 560, R\$ 570 ou R\$ 580, dependendo da categoria profissional (ESTADO DE SÃO PAULO/Lei nº 13.983 de 2010).

Figura 2: Ribeirão Preto. Antigas áreas de residência dos cidadãos que participaram da abordagem participativa, no âmbito da Netnografia. 2021.



Fontes principais: IBGE (2010) e entrevistas (2020). **Organização e Elaboração:** Alexandre Antonio Abate e João Vitor Pavoni (2021).

Avaliamos que os resultados obtidos, sobretudo aqueles efetuados por meio de contato com as cidadinas que possuem os seus deslocamentos dependentes do transporte público coletivo, apresentam a ineficiência desse modal de deslocamento que atende ao Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", sendo que os depoimentos delas fortalecem, também, aqueles obtidos por meio das postagens e dos comentários realizados na página do *Facebook* que foi acompanhada. Há, pois, indicativos de problemas de mobilidade e de acessibilidade urbanas para a parcela dos cidadãos residente nesse conjunto habitacional que necessita da utilização do transporte público. Nessa direção, o encaminhamento da investigação mediante o contato com os cidadãos por intermédio das entrevistas, guiadas pelo roteiro que contém questões mais amplas e específicas, propiciou um aprofundamento no entendimento dessas dificuldades, conforme apresentamos em Abate (2022).

Outro elemento que destacamos, a partir das discussões tecidas, é a possibilidade de comparação entre a visão daqueles cidadãos que utilizam automóveis e motocicletas, ou ambos, e daquelas que são totalmente dependentes do transporte público coletivo. Assim, para o primeiro grupo, as dificuldades nos deslocamentos estão presentes, porém, estão associadas, sobretudo, à distância do conjunto habitacional aos principais equipamentos urbanos e aos

problemas de congestionamento, propiciados pelo número elevado de automóveis e de motocicletas que circula pela cidade, sendo esse um problema de mobilidade urbana corriqueiro nas cidades da América Latina. Para o outro grupo, as dificuldades para a realização dos deslocamentos são outras, conforme destacamos, em função da ineficiência do transporte público que atende ao conjunto habitacional. Desse modo, foi possível identificar, de maneira inicial e por intermédio da pesquisa netnográfica, que os problemas de mobilidade e de acessibilidade urbanas dos cidadãos residentes em nossa área de estudo, variam consideravelmente entre as pessoas que possuem modais de deslocamento diferentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Realçamos, num primeiro momento, que a Netnografia se mostrou eficiente para a nossa investigação - apesar dos percalços, referentes, sobretudo, à dificuldade de encontrar participantes para a realização das entrevistas no âmbito da abordagem participativa -, principalmente num período de pandemia, no qual as nossas práticas espaciais estavam limitadas. Avaliamos, assim, que a aplicação desse procedimento metodológico, numa sociedade que, cada vez mais, configura-se em rede (CASTELLS, 2005), tem um grande potencial para a realização das pesquisas em Ciências Humanas, seja como procedimento auxiliar ou principal, como no caso das pesquisas que vêm sendo desenvolvidas, desde 1995, pelo pesquisador canadense Robert Kozinets, cujos trabalhos, dentre outros, utilizamos como norteadores para a aplicação desse procedimento.

A Netnografia, em nossa pesquisa, foi uma ferramenta auxiliar, utilizada para a obtenção de dados e de indicativos para a condução da investigação, e para a seleção de cidadãos com potencial para participarem das entrevistas. O recurso utilizado para a operacionalização deste procedimento - diálogo com os cidadãos por meio de uma ferramenta de bate-papo do *Facebook* - mostrou-se eficiente para os objetivos delimitados, porém, a nosso ver, ele, por si só, seria insuficiente para ser utilizado como procedimento metodológico único ou principal da nossa pesquisa. Dentre os vários percalços encontrados durante a realização desse procedimento, que justificam essa avaliação, ressaltamos dois: 1) o ato de realizar um diálogo virtual e, exclusivamente, dependente da escrita, propiciou, em muitos casos, respostas simples e diretas, embora tenhamos solicitado justificativas para os posicionamentos dos cidadãos. Assim, em muitos casos, foi árduo o processo para incentivar que os cidadãos desenvolvessem as suas respostas. Além disso, em outros casos, identificamos algumas dificuldades de compreensão por parte de alguns cidadãos, havendo a necessidade de explicação das questões

de maneiras outras, para além daquelas que havíamos definido. Nesse ponto, avaliamos que essas dificuldades poderiam ser superadas a partir da execução de entrevistas presenciais ou *online*, mediante videoconferências, que possibilitam o contato visual e o diálogo por intermédio da fala; 2) partindo das diversas atividades que cada cidadão desenvolve ao longo do dia, foi necessária a adaptação aos horários que eles podiam responder às questões. Assim, alguns cidadãos precisaram de vários dias para responder às questões, havendo sempre a necessidade de entrar em contato solicitando que o diálogo continuasse. Em outros casos, foi necessário realizar o procedimento durante a madrugada, sendo esse o único período no qual alguns cidadãos explicaram que podiam participar da investigação.

Após essa sucinta análise sobre a nossa experiência investigativa a partir da Netnografia, exporemos uma síntese dos resultados obtidos por meio da sua utilização como recurso metodológico. A análise das postagens e dos comentários realizados na Página "Associação de Moradores do Jardim Cristo Redentor", da rede social virtual *Facebook*, revelou que, para todos aqueles que se envolveram nos debates sobre o transporte público, ele apresenta problemas temporais, espaciais, infraestruturais e organizacionais, sobretudo em um momento pandêmico no qual o distanciamento social e a ausência de aglomerações eram duas obrigatoriedades fundamentais. Assim, essa etapa da Netnografia contribuiu para a compreensão do problema - precariedade do sistema de transporte público - que está enraizado nas médias e nas grandes cidades brasileiras e dos demais países pertencentes à periferia do capitalismo (VASCONCELLOS, 2000; 2001; 2013).

A realização da abordagem participativa, mediante o diálogo, por meio da ferramenta de bate-papo do *Facebook*, com os cidadãos, possibilitou obter os seguintes resultados: 1) por intermédio do contato com as cidadãs que possuem os seus deslocamentos dependentes do transporte público, identificamos a ineficiência desse modal de deslocamento que atende ao Conjunto Habitacional "Cristo Redentor", sendo que os depoimentos delas fortalecem, também, os resultados obtidos a partir da análise das postagens e dos comentários realizados na página do *Facebook*; 2) a execução dessa etapa da Netnografia possibilitou, ainda, a identificação de que os problemas concernentes aos deslocamentos cotidianos estão presentes para todos os cidadãos que se envolveram na investigação, independentemente do modal de deslocamento utilizado - automóvel, motocicleta ou transporte público. Assim, para aqueles que se deslocam por veículo particular, as dificuldades são atinentes, sobretudo, à distância do conjunto habitacional aos principais equipamentos urbanos - públicos e privados - e aos problemas de congestionamento, propiciados pelo número elevado de automóveis e de motocicletas que circula pela cidade, sendo esse problema um dos pilares fundamentais, segundo Vasconcellos

(2000; 2001; 2013), que caracteriza a crise da mobilidade urbana nos países em desenvolvimento.

AGRADECIMENTOS E RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO DESTES ARTIGOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Agradecemos ao CNPq e à FAPESP pelas bolsas de mestrado concedidas. Processo nº 133132/2019-6, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) . Processo nº 2019/02849-0, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

As opiniões, hipóteses e conclusões ou recomendações expressas neste material são de responsabilidade do autor e não necessariamente refletem a visão da FAPESP.

REFERÊNCIAS

ABATE, Alexandre Antonio. **As vozes dos cidadãos:** Uma análise sobre a (i) mobilidade, a (in) acessibilidade e o consumo dos residentes no Conjunto Habitacional "João Domingos Netto" em Presidente Prudente - SP. 2017. 178 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Bacharelado em Geografia) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2017.

ABATE, Alexandre Antonio. **As vozes da fragmentação socioespacial:** Uma leitura pelas lentes da mobilidade e da acessibilidade urbanas de cidadãos que habitam a periferia de Ribeirão Preto - SP. 2022. 270 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Geografia) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2022.

BARBOSA, Jorge Luiz. A mobilidade urbana no processo de metropolização: Um ensaio crítico sobre as condições da produção social do espaço urbano contemporâneo. In: FERREIRA, Alvaro; RUA, João; MATTOS, Regina Célia (Orgs). **Desafios da metropolização do espaço.** Rio de Janeiro: Consequência, 2015, p. 171-186.

BERNARDES, Antonio. Como pesquisar as redes sociais virtuais em Geografia? **Estudos Geográficos: Revista Eletrônica de Geografia**, v. 18, n. 2, p. 22-34, 2020.

BRASIL. MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Guia TPC:** Orientações para seleção de tecnologias e implementação de projetos de transporte público coletivo. 2018. Disponível em: <<https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/14921>>. Acesso em: 07 mai. 2020.

CORRÊA, Roberto Lobato. **O espaço urbano.** 1. ed. São Paulo: Editora Ática, 1989.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Desafios da Mobilidade Urbana no Brasil. In: BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. **O desafio da Mobilidade Urbana**. Brasília: Câmara dos Deputados: Edições Câmara, 2015, p. 273-285.

CARVALHO, Viviane Fernanda de Oliveira. **Porque aqui é a minha casa!** : Velhas práticas e novas possibilidades em conjuntos habitacionais do Programa Minha Casa Minha Vida. 2019. 262 f. Tese (Doutorado em Geografia) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2019.

CASTELLS, Manuel. A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política. In: CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Orgs.). **A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política**. Portugal: Debates da Presidência da República Portuguesa, 2005, p. 17 - 31.

ESTADO DE SÃO PAULO. Lei nº 13.983, de 17 de março de 2010. Revaloriza os pisos salariais mensais dos trabalhadores que especifica, instituídos pela Lei nº 12.640, de 11 de julho de 2007. 2010. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2010/lei-13983-17.03.2010.html>>. Acesso em: 19 mai. 2021.

FERRAZ, Antonio Clóvis "Coca" Pinto; TORRES, Isaac Guillermo Espinosa. **Transporte Público Urbano**. 2. ed. São Carlos: RiMa, 2004.

FERNANDES, C.W.N. *et al.* Análise da utilização de vias binárias como solução operacional no planejamento do transporte público urbano. In: Congresso Luso Brasileiro para o Planejamento Urbano, Regional, Integrado e Sustentável, 7, 2016, Maceió. **Anais [...]**. Maceió: UFAL, 2016, p. 1-13.

GOMIDE, Alexandre de Ávila. Mobilidade urbana, iniquidade e políticas sociais. In: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (Org.). **Políticas sociais: acompanhamento e análise**. Brasília: IPEA: Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, 2006, p. 242-250.

IBGE. **Sinopse do Censo Demográfico 2010**. 2010. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=8>>. Acesso em: 27 mai. 2020.

KOZINETS, Robert. The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. **Journal of Marketing Research**, v. 39, p. 61-72, fev. 2002.

KOZINETS, Robert. **Netnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online**. Porto Alegre: Penso, 2014.

LEFEBVRE, Henri. **O direito à cidade**. 5 ed. São Paulo: Centauro, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2003.

MIRANDA, Eduardo. **Brasileiros gastam mais com transporte do que com alimentação, diz IBGE**. Portal Brasil de Fato. 2019. Disponível em: <<https://www.brasildefatorj.com.br/2019/10/08/brasileiros-gastam-mais-com-transporte-do-que-alimentacao-aponta-ibge>>. Acesso em: 27 mai. 2020.

PELEGI, Alexandre. **Primeiro binário de Fortaleza democratiza o espaço público, aumenta a velocidade dos ônibus e triplica número de ciclistas nas vias.** Portal Diário do Transporte. 2017. Disponível em: <<https://diariodotransporte.com.br/2017/06/09/primeiro-binario-de-fortaleza-democratiza-o-espaco-publico-aumenta-a-velocidade-dos-onibus-e-triplica-numero-de-ciclistas-nas-vias/>>. Acesso em: 07 mai. 2020.

POLETTI, Pollyana. **Mobilidade e Acessibilidade Urbana: O ir e vir por meio do Transporte Público Coletivo.** 2016. 233 f. Dissertação (Mestrado em Geografia) - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Francisco Beltrão, 2016.

RECUERO, Raquel. Contribuições da Análise de redes sociais para o estudo das redes sociais na Internet: o caso da *hashtag* #Tamojuntodilma e #CalaabocaDilma. **Revista Fronteira - estudos midiáticos**, v. 16, n. 2, mai/ago. 2014, p. 60-77.

SALGUEIRO, Teresa Barata. **Lisboa, Periferia e Centralidades.** Oeiras: Celta, 2001.

SILVA, Ricardo Barbosa da. **Mobilidade precária na metrópole: Problemas socioespaciais dos transportes no cotidiano de São Paulo - Da exceção à regra.** 2014. 416 f. Tese (Doutorado em Geografia Humana) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. Multi(poli)centralidade urbana. In: SPOSITO, Eliseu Savério; SANT'ANNA NETO, João Lima (Orgs.). **Uma Geografia em movimento.** São Paulo: Expressão Popular, 2010, p. 199-228.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. Segregação socioespacial e centralidade urbana. In: VASCONCELOS, Pedro de Almeida; CORRÊA, Roberto Lobato; PINTAUDI, Silvana Maria. (Orgs.). **A cidade contemporânea: segregação espacial.** São Paulo: Contexto, 2013, p. 61-93.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão. **Fragmentação socioespacial e urbanização brasileira: escalas, vetores, ritmos, formas e conteúdos - FragUrb.** Presidente Prudente, projeto temático financiado pela FAPESP, 2018.

SPOSITO, Maria Encarnação Beltrão; GÓES, Eda Maria. **Espaços fechados e cidades: insegurança urbana e fragmentação socioespacial.** São Paulo: Editora Unesp, 2013.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Transporte urbano nos países em desenvolvimento: reflexões e propostas.** 3. ed. São Paulo: Annablume, 2000.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Transporte urbano, espaço e equidade.** 2 ed. São Paulo: Annablume, 2001.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. **Políticas de Transporte no Brasil: a construção da mobilidade excludente.** 1 ed. Barueri - SP: Manoele, 2013.

VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara de. Mobilidade cotidiana, segregação urbana e exclusão. In: BALBIM, Renato; KRAUSE, Cleandro; LINKE, Clarisse Cunha (Orgs.).

Cidade e Movimento: Mobilidades e Interações no Desenvolvimento Urbano. Brasília: IPEA: ITDP, 2016, p. 57-79.