



Dossiê sobre Telefonia Móvel

Adino BANDEIRA
Clara CÂMARA
Emerson CUNHA
Flaviano CARVALHO
Mayra MEDEIROS

Thiago SOARES (Orientador)
Universidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa (PB)

Resumo

Este dossiê foi preparado como parte das atividades para a disciplina de Jornalismo Impresso do curso de Comunicação Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), habilitação em Jornalismo. O trabalho foi pautado pelo professor Thiago Soares e contou com sua orientação na avaliação e captação das matérias, bem como nas sugestões para o projeto gráfico e editorial. O tema do dossiê em questão trata da telefonia móvel como um dos segmentos mais relevantes da sociabilidade contemporânea.

Palavras-chave: celular; portabilidade; tecnologia

1 Introdução

A tecnologia tem tornado os aparelhos de telefonia móvel cada vez mais úteis. A partir da relação entre os indivíduos surgem hábitos que são “atravessados” pelos celulares. À medida que os dispositivos se tornam mais atraentes e apresentam inúmeros serviços, os usuários passam a criar necessidades em torno dele.

Dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) indicam que o Brasil começou o ano de 2009 com 151,9 milhões de celulares e uma densidade de 78,69%, ou seja, são quase 79 celulares para cada 100 habitantes.

A Paraíba (PB) apresenta uma densidade de 58,49%, e possui 2.224 milhões de celulares registrados e a competição do setor de telefonia móvel fica a cargo de 4 operadoras: Tim, Claro, Oi e Vivo.

A Vivo, que chegou no ano de 2008 ao estado, é a campeã nacional de usuários, com mais de 45 milhões. Seguida pela Claro, com 39.097 milhões; a TIM, com 36.554 milhões; e a Oi, com 24.602 milhões.

É nesse contexto que resolvemos focar alguns dos temas mais relevantes da área e partir para uma busca do que se tem falado e esperado da telefonia móvel.



2 Objetivo

A produção de um dossiê com o tema Telefonia Móvel propõe buscar as informações mais interessantes sobre o tema para as variadas classes, mas mais principalmente à classe média da Paraíba, em especial a de João Pessoa, mais preocupada com o uso dos aparelhos celulares e com os valores acarretados no uso deles.

Nesse contexto, objetivamos tratar do tema Telefonia Móvel — não só tratando dos aparelhos, mas também dos serviços operacionais das empresas — segundo a visão do consumidor paraibano, analisando suas principais dúvidas, seus maiores interesses, os principais problemas enfrentados, e discutindo os novos serviços que têm sido oferecidos.

3 Justificativa

A troca de informações cada vez mais rápida e necessária faz com que a telefonia celular seja ainda o mais importante dos meios de comunicação interpessoal, quando se trata de pessoas em movimento. Os gastos com comunicação celular já fazem parte do orçamento do consumidor paraibano, que, por isso, procura as operadoras com o melhor custo-benefício; saber informações sobre os serviços das operadoras, a forma como pode melhorar sua comunicação, os benefícios que pode usufruir é interesse desse público consumidor, além de saber informações mais aprofundadas que aquelas geralmente obtidas, e de que forma pode exigir seus direitos, caso necessário. Mercadologicamente, isso é viável, quando se parte do ponto de vista de que as operadoras, para terem seus nomes e imagens veiculados numa mídia direcionada ao público consumidor, podem patrocinar a veiculação do produto. A seguir, a relevância de cada uma das pautas:

1) *Fixo e móvel: opostos que se complementam:* Dados da ANATEL mostram o crescimento do celular nos últimos anos. Diante disso, muito se questiona sobre a sobrevivência e o futuro do telefone fixo. É preciso, então, saber o que vem sendo feito por ambos os lados: quais os métodos utilizados pelas operadoras para ganhar e segurar seus clientes. Além disso, é importante mostrar as vantagens e desvantagens tanto do celular, quanto do telefone fixo.

2) *Portabilidade:* Por se tratar de uma novidade, tanto a nível local, quanto a nível nacional, pautar o processo de transferência de operadora, junto a manutenção do número, é



importante no momento em que se atualiza o público-alvo — a sociedade em geral — a respeito do que se trata, das dúvidas mais frequentes e dos encargos que podem surgir com o processo.

3) **Internet 3G:** A 3ª Geração de celulares, ou a 3G, consiste em celulares produzidos mais recentemente que têm uma capacidade de armazenamento, organização e transmissão de dados bem maiores que as antigas gerações. Nesse contexto, entra a Internet 3G, que é a forma móvel de transmissão de dados, entre aparelhos em si e entre aparelhos e computadores, a uma velocidade razoavelmente alta. Sendo a Internet o meio de comunicação mais utilizado nos últimos anos, é importante tratar como ela é disposta nos aparelhos celulares, qual o mecanismo que se utiliza, as limitações, as vantagens, os custos, os perfis que mais se adéquam a ela, e, principalmente, a estrutura do nosso estado para comportar a tecnologia.

4) **Qual celular escolher?:** Hoje, com a existência de quatro operadoras de celular no Estado, é comum encontrar consumidores com pelo menos 2 aparelhos. Temos no foco desta matéria a grande luta entre as operadoras para conquistar clientes e como isso é refletido diretamente na mudança de costume dos sujeitos sociais. Percebemos também como essa disputa aquece o mercado e movimenta milhões.

5) **Toque de facilidades:** Através das mais avançadas tecnologias, a telefonia móvel permite o acesso a informação imediata e de qualidade. Os serviços no celular têm se tornado cada vez mais abrangentes, e tornam os aparelhos repletos de funções que de certa forma facilitam a vida dos usuários e aumenta o consumo. Este tema é relevante, na medida que busca retratar o grande salto das empresas a partir dos convênios firmados com as operadoras de celular.

4 Métodos e Técnicas Utilizados

A seguir trataremos sobre o processo de criação do dossiê a partir das matérias, artigos e sessões de cada um dos autores.

Artigo

Depois de estabelecida a base teórica das elucubrações, trechos de *Understanding*

Media foram relidos, para poder se destacar o que se relacionava com a temática a ser trabalhada. O passo seguinte foi escrever os pensamentos vagos, frases soltas, que tinha a respeito do assunto, para depois relacionar o que foi lido e o que foi escrito com as idéias de Terence Mckenna. Para o autor, que havia concluído a leitura de *O Retorno à Cultura Arcaica* poucos dias antes, essa parte do trabalho foi simplificada. Se complicando apenas na hora de fazer as ligações entre as idéias para se formar um texto coeso, disposto de uma maneira que fosse capaz de transmitir aquilo que se pautava.

Tirinha

As idéias surgiram através da reflexão sobre como os usuários usufruem uma porcentagem pequena de todos os recursos dos novos aparelhos de celular. A tirinha é resultado de uma analogia entre o aproveitamento real da capacidade de um super aparelho e do aproveitamento do aparelho cerebral humano. O primeiro a ser feito foi o diálogo, seguido dos desenhos em grafite que, depois de transpostos para o computador através de uma fotografia digital, foram tratados no photoshop e acrescidos do texto.

Matérias:

Toque de Facilidades

APURAÇÃO: A matéria foi escrita a partir do contato com alguns consumidores de telefone celular e de pessoas envolvidas direta ou indiretamente com as operadoras, bem como, a pesquisa em textos e sites oficiais da rede mundial de computadores. Nela tratamos do avanço nos serviços oferecidos em cada aparelho e de como o telefone móvel se tornou uma ponte de ligação que conecta os sujeitos sociais, enquanto consumidores da tecnologia, com um mundo de oportunidades.

REDAÇÃO: O gênero reportagem foi escolhido por se tratar de assunto com dados específicos e números relevantes do setor. Buscamos trabalhar com as fontes oficiais.

Portabilidade

APURAÇÃO: Para apurar os conceitos e dados necessários para a elaboração da matéria sobre portabilidade foram feitas entrevistas e pesquisas, tanto presenciais, quanto em sites da rede mundial de computadores. Sendo assim, serviram como fontes de pesquisa: os sites oficiais das operadoras presentes na Paraíba; o site da ANATEL; a enciclopédia virtual *Wikipédia* e alguns portais de notícias que retrataram a portabilidade em outras regiões do

país. As entrevistas não-formais (conversas) com representantes, gerentes, das principais operadoras foram feitas paralelamente, servindo basicamente para saber a respeito das promoções e serviços oferecidos para os novos clientes e das condições impostas para os clientes antigos, próprios de cada operadora.

REDAÇÃO: A matéria sobre portabilidade ganhou uma abordagem mais informativa do que o previsto na pauta elaborada no primeiro momento, ficando cada vez mais próxima a de boletim informativo e, por vezes, até de uma cartilha. Isso porque, através da coleta de informações com os representantes das lojas de cada uma das principais operadoras, junto aos sites oficiais e aos depoimentos das pessoas que tentam ou pensam em aderir à portabilidade, ficou perceptível o quanto esse assunto é novo para o grande público. Sendo assim, na matéria são apresentados: o conceito de portabilidade, as regras que regem a mudança e a possibilidade de multa para os clientes mais desatentos ao contrato assinado com a antiga operadora.

Admirável Celular Novo (?)

APURAÇÃO: Para saber a forma como o consumidor paraibano estava reagindo ao uso da Internet 3G no estado, através das vantagens, dos problemas e das limitações do serviço, fez-se uma pesquisa em sites de relacionamento pessoal. Foram encontradas, na maioria das vezes, reclamações, informações desconhecidas, denúncias quanto ao mau atendimento ao cliente, sinal da instabilidade e falta de estrutura da Internet 3G na Paraíba. Feito o contato com essas pessoas, buscou-se saber mais sobre o uso do serviço e obter informações sobre os problemas do consumidor. Mas pouco se avançou com tais informações. Então se partiu para as operadoras, procurando informações mais profundas sobre o assunto e sobre os problemas enfrentados ainda no estado e as soluções para o público leitor.

REDAÇÃO: A redação do texto se pautou em uma linguagem mais informativa e objetiva, tentando levar as informações sobre o tema para o entendimento do leitor. Primeiro, se preferiu aludir às facilidades na compra, e a freqüente desinformação do consumidor quanto ao serviço na hora da compra. Logo depois, falar sobre os principais problemas enfrentados por esse consumidor desavisado, buscando informar aqueles que pretendem ou apenas têm curiosidade sobre o serviço com os dados nem sempre comunicados, e tentando fazer o comprador insatisfeito entender melhor a situação.

Qual operadora?

APURAÇÃO: Nesta matéria observamos como a luta das operadoras para conquistar

novos clientes tem criado hábitos na utilização de mais de um aparelho por pessoa, influenciando nos costumes e obrigando os usuários a consumir cada vez mais. Utilizamos como critério de noticiabilidade o impacto que isso causa na mudança de costumes dos sujeitos e na sociedade. Ouvimos pessoas diretamente envolvidas e através destas fontes traçamos um caminho de compreensão de como se dá esse processo na relação das pessoas com as mais variadas operadoras.

REDAÇÃO: As entrevistas foram realizadas pessoalmente ou por telefone e posteriormente ouvidas e editadas para extrair o que realmente representava estas mudanças. As pessoas tem medo de perder as oportunidades e terminam por comprometer-se ainda mais ao possuir mais uma linha para administrar, em outros casos percebemos que isso não é nada mais que a necessidade.

Fixo e móvel

APURAÇÃO: Foi feita uma pesquisa, na Internet, sobre o que as operadoras de telefonia móvel têm feito para não perder a clientela. Quais os novos pacotes ofertados e quais as vantagens oferecidas aos usuários. Depois, entramos em contato com duas fontes, por telefone: uma que privilegiava o uso do aparelho celular; e outra que apesar do celular, ainda mantinha o telefone fixo. Essas duas fontes foram indicadas por amigos, que conheciam pessoas dentro do perfil requisitado para a matéria.

REDAÇÃO: Para produzir a matéria em questão, relatamos as investidas das operadoras de telefonia fixa para manterem o seu espaço diante da crescente procura ao celular. O primeiro passo foi identificar quais são as principais vantagens da telefonia móvel e quais os contrapontos oferecidos pela telefonia fixa. Depois, para mostrar que as duas formas de comunicação não se anulam, usamos os depoimentos de duas pessoas com diferentes hábitos com relação ao telefone celular e ao telefone fixo.

Diagramação e Edição

Após definir a abordagem que seria dada ao material, passou a se pensar na estrutura imagética que adquiriria, no formato, nas fontes, nas imagens, para poder comunicar com ainda mais amplitude e harmonia textos e informações sobre Telefonia Móvel.

A idéia foi produzir um material minimalista, com poucas imagens, com o material majoritariamente branco, sem muitas imagens. Para a capa, logo foi definida que deveria ser uma fotografia, que retratasse, de forma direta, o que o Dossiê se propunha a ser ao

público-alvo: um manual de usuário sobre a telefonia móvel. Um dos componentes da equipe tirou a foto, que foi tratada no Photoshop, sendo saturada. A intenção foi fugir das cores amenas geralmente associadas ao uso do celular, como azul e anil, e trazer cores mais fortes, mas que não destoasse da proposta. Esse tratamento acabou sendo o carro-chefe das imagens usadas no interior do material, para manter uma harmonia, e para continuar a proposta de fugir do estereótipo. O nome das editorias foi definido se baseando nos menus presentes nos aparelhos celulares, e suas ramificações, como Contatos, Serviços, Diversão e Tarifas. Cada página passou a ser pensada segundo essas editorias, e os textos propostos, distribuídos harmonicamente entre si e com o tema de cada página. Dispostos dessa forma, já tendo criado o esboço do projeto gráfico, foi a vez de escolher as fontes principais.

Procuraram-se fontes que remetessem às fontes presentes nos celulares mais antigos, analógicos, com letras pixelizadas e em formatos mais retangulares. As escolhidas foram a PixelDust Extended e a PixelCarnageMono TT, ambas encontradas e baixadas pela Internet. Mais tarde, para compor os textos já escritos, optou-se pela entrada de mais uma fonte, para dinamizar a leitura e a estética do espaço da revista, mas também se fechou nessas três, pois mais uma poderia deixar o material poluído visualmente. A última fonte optada foi a Orator STD, que é a fonte usada pela operadora de telefonia móvel mais usada no Estado da Paraíba.

Inerente ao trabalho de diagramação, houve também o papel de edição do dossiê. O diagramador, pessoa a par da montagem do material como um todo, teve que ficar responsável por receber todo o material de responsabilidade do resto da equipe. Para tal, o principal meio utilizado foi a Internet. Os contatos, quase sempre diários, visavam a discutir os textos produzidos, enviar mutuamente o material, e encaminhar certas decisões necessárias, que, geralmente, cabiam ao diagramador/editor tomar.

Assim que os textos e as imagens eram enviados para a produção do material geral — o dossiê —, a diagramação ia sendo feita. Os textos tinham que ser constantemente editados, para compor o espaço pensado; nesse trabalho, alguns textos acabaram tendo que ser excluídos do dossiê e a organização inicial, reformulada. As imagens, captadas através de bancos de dados na Internet, tiveram que ser reformuladas e retrabalhadas, sendo harmonizadas ao objetivo de cada matéria, de cada página, e do material como um todo. Outros artifícios acabaram tendo que entrar na composição final do material, fosse para tornar visualmente mais interessante, fosse para completar os espaços vazios. Um série de traços, de diferentes cores, que se seguem nos tons, e de acordo com os temas das matérias, foram colocados, mas de forma dinâmica e leve, mantendo o objetivo de ser minimalista.

5 Descrição do Produto ou Processo

Desde o início, o contato entre os integrantes do grupo foi feito pela Internet, à exceção da direção do assunto do dossiê, que foi feita em sala de aula pelo professor orientador. A discussão e definição das pautas foram feitas pela Internet, no MSN Messenger, assim como a distribuição dos temas. O único encontro presencial ocorreu na montagem do esboço da revista, isto é, na distribuição das matérias por página, e na discussão da unidade imagética que comporia toda a revista. As matérias seriam encaradas como uma fonte de informação e interpretação do tema para o público consumidor, em especial o do estado da Paraíba. A imagem, como as fontes e as fotos, deveria harmonizar com o tema, fazendo referências aos signos dos aparelhos celulares.

A partir daí, se partiu para a apuração das pautas. A principal fonte de informação foi, da mesma forma, a Internet, através de sites especializados no tema, dos portais das operadoras e das empresas fiscalizadoras, em sites de relacionamento, conversas com pessoas próximas em portais de bate-papo e por e-mail, e também matérias de portais de notícia sobre telefonia móvel. Mas também podemos citar conversas pessoais informais, entrevistas, consultas na lojas das empresas, busca por falas institucionais nos locais de trabalho, e conversas por telefone.

O principal gênero usado na redação dos textos foi reportagem, tendo em vista o aspecto principalmente informativo que o dossiê teria, e o pequeno espaço que teríamos para discutir telefonia móvel. As exceções foram os artigos e uma tirinha de quadrinhos, que carregavam um aspecto mais interpretativo e reflexivo acerca do assunto. A entrega das matérias, assim que iam sendo feitas, foi realizada entre as caixas de mensagens dos integrantes do grupo, enquanto a diagramação ia sendo preparada de acordo com o tamanho dos textos e as imagens sugeridas. Houve a necessidade de concentração das atividades no papel de um editor, um dos integrantes da equipe, que trabalhasse na cobrança dos textos e organizasse o cronograma.

A diagramação só começou a ser efetivamente feita com a reunião de todos os textos, pois se pôde ver a disposição das matérias ao longo da revista, e entre si mesmas. Os textos tiveram que ser editados, outros tiveram sua entrada barrada, e a revista acabou não saindo de acordo com o esboçado. Além disso, outros elementos estéticos tiveram que ser colocados para harmonizar e mesmo categorizar os textos e imagens e páginas, mantendo a idéia de apresentar uma estética minimalista.



6 Considerações Finais

Fazer jornalismo sobre esse assunto é criar um canal de comunicação entre os meios oficiais mais institucionais, aos quais o cidadão comum pouco tem acesso, que podem tratar e falar do assunto com mais profundidade, e a população em geral, que pretende saber mais acerca da tecnologia cada vez mais indispensável no meio de vida social.

A produção deste dossiê passou por etapas fundamentais para o fortalecimento dos aprendizados técnicos do jornalismo. Mas, além disso, ampliou a nossa compreensão do que é a rotina jornalística.

Essa ampliação foi possível a partir da aplicação da teoria, vista em sala, em trabalhos práticos - desde a elaboração de pautas até a construção da matéria - passando pelo processo de diagramação.

7 Referências Bibliográficas

MCLUHAN, Marshall. **Understanding Media: The Extensions of Man**. São Paulo: Cultrix.

MCKENNA, Terence K. **O Retorno à Cultura Arcaica**. Tradução de Roberto Raposo - Rio de Janeiro: Record, 1995.

LAGE, Nilson. **A reportagem: teoria e técnica de entrevista e pesquisa jornalística**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

ERBOLATO, Mário L. **Jornalismo Gráfico: Técnicas de Produção**. São Paulo: Editora Loyola, 1981.