

A Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe-Brasil: um estudo das práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação em Saúde.

The Inclusion of Community Health Agents of Sergipe, Brazil: a study of literacy practices in Information and Communication in Health

La inclusión de los Agentes Comunitarios de Salud de Sergipe, Brasil: un estudio de las prácticas de alfabetización en información y comunicación en salud

Pablo Boaventura Sales Paixão¹

Valéria Pinto Freire²

Maria de Fátima Monte Lima³

Ronaldo Nunes Linhares⁴

Ana Valéria Machado Mendonça⁵

Maria Fátima de Sousa⁶

1 Mestre em Educação pela Universidade Tiradentes. pabloboaventura1@hotmail.com

2 Mestre em Educação pela Universidade Tiradentes. vpfreire@gmail.com

3 Professora da Universidade Tiradentes, doutora em Educação (UFBA), mestre em Educação pela Universidade Federal de São Carlos. serra_leoa@uol.com.br. Pesquisadora do Núcleo de Pesquisa em Economia Política da Comunicação da Universidade Federal de Sergipe. NUPEC/UFS.

4 Professor da universidade Tiradentes, doutor em Ciências da Comunicação (USP), mestre em Educação (UFS). Pesquisador da Unidade de Tecnologias da Informação e Comunicação em Saúde – UTICS, do Núcleo de Estudos em Saúde Pública – NESP, da UnB. ronaldonl@uol.com.br

5 Professora da Universidade de Brasília, doutora em Ciência da Informação (UnB) e mestre em Comunicação e Cultura (UFRJ). Coordenadora da Unidade de Tecnologias da Informação e Comunicação em Saúde – UTICS, do Núcleo de Estudos em Saúde Pública – NESP, da UnB. valeriamendonca@unb.br

6 Professora da Universidade de Brasília, doutora em Ciências da Saúde (UnB). Coordenadora do Núcleo de Estudos em Saúde Pública – NESP, da UnB. fatimasou-

RESUMO

O papel social das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) nos processos educacional e profissional exige maior efetividade das políticas públicas e programas criados e implementados pelos governos, com o intuito de preparar os cidadãos para as possibilidades educacionais e informacionais advindas das TIC. A pesquisa em foco, subproduto do Projeto ‘A prática do Ensino a Distância (EaD) como estratégia de aproximação entre os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) de Sergipe e as Tecnologias da Informação e da Comunicação’ busca identificar caminhos efetivos de Infoinclusão social, através de práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN). Fundamenta-se na teoria da Ação Comunicativa e nos estudos de Educação de Paulo Freire. Utilizou-se o Estudo de Caso como modalidade de pesquisa com abordagem qualitativa através sa@unb.br

de seus métodos e técnicas de coleta, análise e interpretação das informações obtidas. O grupo focal foi utilizado para colher relatos descritivos entre os sujeitos envolvidos, permitindo ao investigador analisar a maneira como os sujeitos interpretam aspectos da infoinclusão social, por meio de ALFIN. Foram observadas as práticas de 10 Agentes Comunitários de Saúde (ACS), do “Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe”, em oficina de ALFIN, cuja estratégia educativa aconteceu à distância. As Oficinas permitiram a análise das dificuldades e facilidades encontradas no tocante à necessidade da inserção de práticas de ALFIN nas políticas públicas de inclusão digital. Foram construídas ações e estratégias que visavam os sujeitos integrantes de projetos e programas de infoinclusão social oportunizando-lhes a saírem da posição de expectadores do processo e, paulatinamente assumirem uma posição ativa na formação do conhecimento, tornando-os capazes de desenvolver uma atitude crítica e aplicá-la ao longo de suas vidas pessoal e profissional.

Palavras-chave: Educação; Saúde; Inclusão Digital.

RESUMEN

El papel social de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos educativos y las exigencias profesionales una mayor eficacia de las políticas públicas y programas diseñados e implementados por los gobiernos, con el fin de preparar a los ciudadanos de las oportunidades educativas y de información derivadas de las TIC. El enfoque de la investigación, un subproducto del Proyecto

“La práctica de la enseñanza a distancia (DL) como una estrategia de acercamiento entre los Agentes Comunitarios de Salud (ACS) de Sergipe y Tecnología de la Información y las Comunicaciones” trata de identificar formas eficaces de infoinclusión sociales a través de prácticas de la Alfabetización en Información y Comunicación (ALFIN). Basada en la Teoría de la acción comunicativa y la educación en los estudios de Paulo Freire. Se utilizó el estudio de caso como una forma de enfoque de investigación cualitativa a través de sus métodos y técnicas para recopilar, analizar e interpretar los datos. El grupo de enfoque se utilizó para recopilar relatos descriptivos de los involucrados, lo que permite al investigador para examinar cómo los sujetos interpretan aspectos de la infoinclusión social a través de ALFIN. Hemos observado las prácticas de 10 Agentes Comunitarios de Salud (ACS), el “Proyecto de Inclusión Digital de Agentes Comunitarios de Salud de Sergipe,” en ALFIN taller, que tuvo lugar en una estrategia de educación a distancia. Los talleres permitieron el análisis de las dificultades y facilidades que se encuentran en la necesidad de introducir prácticas de ALFIN en las políticas públicas de inclusión digital. Se construyeron las acciones y estrategias dirigidas a los miembros de los proyectos y programas sujetos sociales que garantizan una infoinclusión oportunidades a abandonar la posición de espectadores del proceso, y asumir gradualmente un papel activo en la formación de conocimientos, que les permita desarrollar una actitud crítica y aplicar lo largo de su vida personal y profesional.

Palabras clave: Educación; Salud; Inclusión.

ABSTRACT

The social role of Information and

Communication Technology (ICT) in educational processes and professional demands greater effectiveness of public policies and programs designed and implemented by governments, in order to prepare citizens for educational and informational opportunities arising from ICT. The research focus, a byproduct of the Project 'The practice of Distance Learning (DL) as a strategy of rapprochement between the Community Health Agents (CHA) of Sergipe and Information Technology and Communications' seeks to identify effective ways of infoinclusion social through practices of Literacy in Information and Communication (ALFIN). Based on the Theory of Communicative Action and Education in studies of Paulo Freire. We used the case study as a form of qualitative research approach through its methods and techniques for collecting, analyzing and interpreting the data. The focus group was used to collect descriptive accounts of those involved, allowing the researcher to examine how subjects interpret aspects of social infoinclusion through ALFIN. We observed the practices of 10 Community Health Agents (CHA), the "Digital Inclusion Project of Community Health Agents of Sergipe," in ALFIN workshop, which took place at a distance education strategy. The workshops allowed the analysis of the difficulties and facilities found on the need of inserting ALFIN practices in public policies for digital inclusion. They were built actions and strategies aimed at members of the subject projects and social programs providing opportunities infoinclusion them to leave the position of spectators of the process, and gradually assume an active role in the formation of knowledge, enabling them to develop a critical attitude and apply

it throughout their personal and professional lives.

Keywords: Education; Health; Inclusion.

INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, as transformações sociais acontecem de forma cada vez mais aceleradas - em parte decorrentes do surgimento e aprimoramento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), sendo o acesso à informação e ao conhecimento importantes para a criação de novas formas de integração social, do ponto de vista da cidadania. A convergência de diversos tipos de mídias, nos mais variados suportes tecnológicos, tem propiciado a interconexão entre pessoas e instituições, favorecendo o intercâmbio de saberes e práticas profissionais e sociais, individuais e coletiva de maneira extremamente veloz e interativa.

A Organização das Nações Unidas (ONU), através do documento intitulado - Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - assinala como dever do Estado "velar para que todos possam aproveitar os benefícios das novas tecnologias, em particular das tecnologias da informação e das comunicações (TIC), de acordo com as recomendações formuladas, na Declaração Ministerial do Conselho Econômico e Social de 2000"¹.

No Brasil, o "Programa Sociedade da Informação" considerado sob a ótica do governo, um marco inicial para a implantação de políticas públicas nesse cenário, foi criado um pouco antes da recomendação da ONU, pelo Decreto 3.294, em 15 de dezembro de 1999. Um ano depois, em dezembro de 2000,

o Programa através do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT) produziu o “Livro Verde” que traduziu as políticas públicas na área. Para isto, mapeou e identificou as ações de universalização das TIC, para os integrantes de comunidades em risco social, tais como: o investimento em pesquisa e desenvolvimento em novas tecnologias; a promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; a implantação de infraestrutura básica nacional de informações, dentre outras².

Nas políticas neoliberais do governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, oito anos depois, não parecia constar a preocupação com a inclusão social. Estudos entre 2000 - 2008 demonstram tal realidade e dentre eles destacamos o de Lima³ que registra de modo contextualizado e crítico os caminhos desenvolvidos pelo Programa da Sociedade da Informação, demonstrando que as ações da sociedade civil mesmo rompendo grandes dificuldades, considerando as diferentes dimensões ainda foram mais conseqüentes em relação a democratização das TIC, do que o referido Programa da Sociedade da Informação. A 4ª Pesquisa sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2008, do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), publicada em 2009, apresenta dados que consubstanciam o abandono desta área pelas políticas públicas. Segundo esta pesquisa, apenas 18% da população possui computador. A maioria desses poucos incluídos digitais, 18,74%, concentra-se na região Sudeste do Brasil, outros 16,90% estão no Sul e os outros 13,05% estão no Centro-Oeste, acentuando ainda mais o desnível e deixando as demais

regiões praticamente na escuridão digital, como acontece nas regiões Norte, com 6,15%, e Nordeste, onde está o menor percentual, 5,54%⁴.

Apesar do crescimento dos índices nos últimos anos, os dados apresentam o cenário de exclusão digital em que se encontra grande parte dos brasileiros, especialmente os do nordeste, região em que Sergipe está localizado. O Brasil, com tamanha iniquidade social e índices de analfabetismo total e funcional elevados, precisa de políticas públicas comprometidas de fato com a inclusão social, efetivada com ações mais substanciais para modificar, nos limites do sistema, este cenário, a fim de que o direito ao conhecimento e à informação seja assegurado, socialmente.

No governo do presidente Luis Inácio da Lula da Silva esta realidade imprimiu uma urgência na realização de projetos, inclusive os herdados do governo anterior que vão além da disponibilização de aparatos tecnológicos para os indivíduos, como forma de incluí-los na cultura digital. Isso quer dizer que incluir digitalmente não deve ser reduzido à aquisição de habilidade simples para manipular máquinas e equipamentos, em que os sujeitos aprendem somente utilizar determinados *softwares* e a navegar na Internet. É preciso, no entanto, que a inclusão digital signifique uma “inoinclusão social”⁵ para além das habilidades e do domínio técnico, possibilite o fortalecimento do cidadão, para o agir comunicativo consciente⁶ a partir de práticas de educação emancipatória⁷.

A inoinclusão social promove a aproximação das tecnologias de acordo com as necessidades informacionais e comunicacionais de comunidades e grupos,

em situação de exclusão social, e não somente digital mais informacional e educacional. Para Guerreiro⁵, “precisamos abordar a questão como infoinclusão social, como garantia de acessibilidade e conectividade à sociedade de informação global, a partir das inovações midiáticas em tecnologias da informação e da comunicação, proporcionando melhores condições de vida e uma cidadania local possível”.

Lima⁸ propõe que se elaborem políticas públicas de universalização de fato em que a Internet torne-se um espaço dialógico, funcionando como fator de cultura e de democratização, indo além de práticas educativas centradas no uso instrumental das TIC. É necessário desenvolver nos sujeitos integrantes de projetos de infoinclusão social, autonomia quanto ao domínio do conhecimento, desde a capacidade de pesquisar a informação relevante e confiável para sua vida pessoal e profissional, de maneira crítica, nos inumeráveis sítios disponíveis na internet, criando a possibilidade de avaliar, utilizar e, acima de tudo, produzir, postar e comunicar essa informação, de forma ética e eficiente, tornando-se ativo no processo de construção coletiva do conhecimento e construindo aquilo que Lévy⁹ define como “ecologia cognitiva”.

Nesse contexto, as práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação - ALFIN, mediadas pelas TIC, podem vir a possibilitar que os sujeitos tornem-se ativos na produção da informação, ressignificando-as e construindo conhecimentos. As TIC também favorecem possibilidades de relações coletivas entre os homens, na medida em que promovem a circulação de informações na forma Todos - Todos, numa multiplicidade de conhecimentos,

desobedecendo à hierarquia da árvore um – todos¹⁰. Assim, é que “as novas tecnologias de informação devem ser consideradas em função da comunicação bidirecional entre grupos e indivíduos, escapando da difusão centralizada da informação massiva”¹¹, contribuindo com as possibilidades de infoinclusão social.

Tanto na educação, quanto no campo da saúde pública, os sujeitos devem ser priorizados em sua formação e preparação para o mundo do trabalho, numa sociedade em que as TIC redimensionam o conceito de trabalho, na medida em que a centralidade da informação acontece via trabalho intelectual³.

No Brasil, o “Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe” é mais uma das ações, no âmbito das políticas públicas de saúde coletiva em que se priorizou o Agente Comunitário de Saúde (ACS), profissional integrante da Estratégia Saúde da Família (ESF) de modo diferenciado, na medida em que são considerados educadores em saúde. Com a implantação em 1991 pelo Ministério da Saúde, do Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS), objetivando estender as ações básicas de saúde aos núcleos familiares, no próprio domicílio, os ACS passam a ser considerados como educadores sociais, e as práticas de comunicação destes agentes, no campo da saúde são dirigidas aos indivíduos, no contexto de sua integração familiar e comunitária, fazendo a ponte destes com os serviços locais de saúde. Por tratar-se de um sujeito estratégico na complementarização dos processos de informação, educação e comunicação, nas ações de promoção da saúde, junto aos indivíduos, famílias e comunidades, tornou-se o foco deste Projeto.

O Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe

O “Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe” é desenvolvido pelas Unidades de Tecnologias da Informação e Comunicação em Saúde (UTICS) e de Estudos e Pesquisa em Saúde da Família (UEPSF), do Núcleo de Estudos de Saúde Pública (NESP), do Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares (CEAM), da Universidade de Brasília (UnB), com a participação de docentes e discentes do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu*, em Ciência da Informação, do Departamento de Ciência da Informação e Documentação e do Departamento de Saúde Coletiva, ambos da UnB, e do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Educação da Universidade Tiradentes, em Sergipe, caracterizando-se como uma iniciativa de inclusão digital dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), tomando as Oficinas práticas em Informática Básica e de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN), por meio das TIC em saúde, como estratégia de promoção da saúde coletiva, dirigida às populações assistidas pelos ACS.

Um ponto relevante do Projeto é que este leva em consideração: a demanda social da atividade, no que se refere à importância da inclusão digital dos ACS para a qualificação de suas práticas profissionais, tendo como centralidade a sua ação cotidiana aliada as TIC, na relação educação e comunicação; a integração entre o ensino, a pesquisa e a extensão, tendo as comunidades como sujeitos ativos da ação-reflexão-ação, de suas condições de vida e saúde, por intermédio das atividades mediadas pelas ações em rede;

a possibilidade do uso de ferramentas em *software* livre, a fim de proporcionar o diálogo entre a ação dos agentes e a tecnologia, junto aos colaboradores de outras Instituições de Ensino e Pesquisa; como forma de articulação e troca de experiências, no desenho dos métodos e conteúdos e modelos aplicados à avaliação dessa iniciativa.

Aproveitando a amplitude das ações do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), o presente estudo buscou analisar as práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN), a partir das dificuldades e facilidades colocadas pelos educadores sociais, de um grupo de ACS, do município de Propriá/Sergipe-Brasil, no “Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe”, após a realização de Oficina de ALFIN, no período de dezembro de 2009 a janeiro de 2010, durante a sua participação nos grupos focais.

REFERENCIAL TEÓRICO

Tratando-se da prática de ALFIN visando a infoinclusão, “as ações devem reafirmar a importância da universalização e democratização do acesso às tecnologias em todas as áreas de conhecimentos e campos de atuação das políticas públicas sociais. A preocupação deve ser a de dar subsídios para que os indivíduos busquem, elaborem e compartilhem informações, de forma autônoma e crítica, como forma de participação da possibilidade de acesso e domínio às informações”¹².

Corroborando esta forma de pensar a infoinclusão, Castells¹³ coloca que “a centralidade da internet em muitas áreas

da atividade social, econômica e política equivale à marginalidade para aqueles que não têm acesso a ela, ou têm apenas um acesso limitado, bem como para os que são incapazes de usá-la eficazmente.”

Portanto, se faz importante considerarmos que a Internet é um ambiente de informação e comunicação complexo, e mais ainda para quem não tem familiaridade ou capacitação específica, no domínio da busca, recuperação e produção da informação e de sua comunicação. O montante de informação na Internet leva “a que se proponham questões sobre as habilidades necessárias para aprender a se informar e aprender a informar, sobre onde adquirir a informação e chama a atenção de que essa aprendizagem é totalmente inexistente, no sistema de ensino formal”¹⁴.

Sendo assim, é importante auxiliar os indivíduos a acessar, pesquisar e, principalmente, ressignificar as informações relevantes para o seu contexto pessoal e profissional, nas informações disponíveis na rede mundial de computadores. Isto implica em alfabetizá-los, no tocante às formas de acesso, recuperação e ressignificação das informações, como também na elaboração de práticas comunicacionais.

Se tomarmos o conceito do ato de - Alfabetizar – temos que é um processo de aprendizagem antigo, que faz parte do processo civilizatório e que há muito tempo está presente, nas diferentes políticas públicas de educação e desenvolvimento, no Brasil e na América Latina, no nosso caso específico. Dentre os estudiosos mais conceituados a presença de Paulo Freire ainda ocupa lugar privilegiado nas bibliografias de educação e comunicação, na contemporaneidade.

Para Freire alfabetizar

é um processo que envolve uma compreensão crítica do ato de ler, que não se esgota na decodificação pura da palavra escrita ou da linguagem escrita, mas que se antecipa e se alonga na inteligência do mundo. A leitura do mundo precede a leitura da palavra, daí que a posterior leitura desta não possa prescindir da continuidade da leitura daquele. Linguagem e realidade se prendem dinamicamente. A compreensão do texto a ser alcançada por sua leitura crítica implica a percepção das relações entre o texto e o contexto. Ao ensaiar escrever sobre a importância do ato de ler, eu me senti levado - e até gostosamente - a “reler” momentos fundamentais de minha prática, guardados na memória, desde as experiências mais remotas de minha infância, de minha adolescência, de minha mocidade, em que a compreensão crítica da importância do ato de ler se veio em mim constituindo.¹⁵

Na atualidade, considerando a inserção das TIC, no processos de educação e comunicação, a Alfabetização, outrora também articulada a tecnologia da época era entendida priorizando-se muito mais o processo dialógico e social do que a importância tecnológica. Hoje em se tratando das possibilidades ligadas as TIC, inclusive a sua capacidade de tecnologias proposicionais articuladas diretamente ao trabalho intelectual, a alfabetização ganha nova denominação - Alfabetização digital, e alguns autores como Rezende¹⁶ a entende como a capacidade do indivíduo de apropriar-se das tecnologias de acordo com a sua interação, com o estímulo oferecido pelo contexto social, no qual está inserido.

Neste universo, acrescenta Bundy¹⁷ que “ capacidade de compreensão é um conjunto de habilidades, que possibilitam ao indivíduo reconhecer quando necessita de alguma informação, podendo então localizá-la e utilizá-la de forma eficaz”. No entanto, a perspectiva de Cerveró¹⁸, avança ao relacionar o conceito de alfabetização em informação e comunicação aos contextos histórico, econômico, cultural e social que situam os sujeitos sociais, como fazia Paulo Freire com a tecnologia de sua época, em distintos momentos e em países diferentes, em que a necessidade política determinava a sua prática.

Assim, Cerveró ao estabelecer a relação alfabetização/contexto social da Espanha, esta se aplica ao Brasil e à América Latina sem prejuízos pois “*en la actualidad podemos hablar de alfabetizaciones y analfabetismo en plural, según las capacidades de cada individuo para relacionarse con la información en diferentes códigos, lenguajes y contexto*”¹⁸. Para tanto, Cerveró¹⁸ chama a atenção da necessidade de um modelo de alfabetização em informação e comunicação, num sentido transversal, que associe novas dimensões de suportes, leituras, interpretações e possibilidades de transformação da informação. Assim pensando, alfabetização como elemento de incluir digitalmente envolve muito mais do que prover o acesso à internet, como sinalizou Lima³.

Sorj¹⁹ se refere também a importância dos vários níveis de inclusão digital, acreditando que eles são importantes no processo de alfabetização, os quais são:

- 1) Existência de infraestrutura física de transmissão; 2) a disponibilidade de

equipamentos, de conexão de acesso; 3) treinamento no uso do computador e da Internet; 4) capacitação intelectual e inserção do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e da rede social que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela Internet; 5) a produção e o uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.¹⁹

Para este autor é importantíssimo a distinção entre os diferentes níveis de acesso e uso para desenvolver metodologias de acompanhamento e atuação, pois cada nível a partir do primeiro é condição de existência do nível superior, enquanto os níveis superiores sempre determinam a utilidade do nível anterior. Os níveis superiores aliados aos anteriores determinam a centralidade da ação educativa. E, assim como ‘a alfabetização formal prescinde da leitura de mundo e se alonga na inteligência do mundo, a alfabetização digital supõe como ponto de partida a alfabetização e formação intelectual fornecidas pelo sistema escolar. O acesso ao digital oferecido pela alfabetização não pode ser dissociado da alfabetização livresca’¹⁹.

Frade²⁰ adverte que um novo modelo de cidadania deve ir além da esfera da informação, “incorporando a capacidade de interpretação da realidade e construção de sentido por parte dos indivíduos. O que importa a formação dos cidadãos, sob essa perspectiva, é que sejam capazes de serem construtores de significados”.

O último nível para Sorj¹⁹ de acesso e uso para desenvolver metodologias de acompanhamento e atuação está relacionado

a duas questões. A primeira é a existência de conteúdos informacionais de interesse para todos os grupos sociais e a segunda relacionada à capacidade do indivíduo de produzir e disseminar conteúdos, o que depende deste já possuir um nível de letramento digital.

Neste sentido, Lima⁸ adverte que como fator de cultura e de democratização a Internet lança o desafio da universalização e democratização da educação e da comunicação entrecruzando a dinâmica do Estado Nacional e da Sociedade civil.

Considerando que as condições sociais são históricas, a emergência de cidadãos protagonistas, conscientes e criticamente comprometidos, assim como Freire⁷ devemos considerar as contribuições de Habermas⁶, para a construção de espaços de educação que lhe possibilita autonomia. Tudo isto pressupõe a compreensão de educação, também como processo comunicacional entre sujeitos mediados pela fala, presente em todas as formas de interação social, e devemos considerar sempre: o mundo objetivo das coisas, o mundo social das normas e instituições e o mundo subjetivo das vivências e dos sentimentos.

Para Habermas, este processo é a base da ação comunicativa que ele entende como *‘a forma de interação social em que os planos de ação dos diversos atores ficam coordenados pelo intercambio de atos comunicativos, fazendo para isto a utilização da linguagem (ou das correspondentes manifestações extraverbais) orientada ao entendimento’*.⁶

Esta perspectiva é muito próxima aos estudos de Paulo Freire⁷, quando afirma, para o processo de aprendizagem e a construção

social do conhecimento que “o sujeito pensante não pode pensar sozinho; não pode pensar sem a co-participação de outros sujeitos no ato de pensar sobre o objeto. Não há um ‘penso’, mas um ‘pensamos’ que estabelece o ‘penso’ e não o contrário.

Sendo assim, não cabem mais ações/projetos no campo da infoinclusão social que enfatizem apenas o aspecto subjetivo ação educativa, ou seja que considerem suficientes a disponibilização de aparatos tecnológicos para os indivíduos, não levando em consideração os processo de educação e comunicação, com base na objetivação da prática dos sujeitos partícipes desta ação e as relações aí estabelecidas.

Nessas condições Lima¹², atentam para três questões fundamentais:

- 1) A crescente importância das TIC, tornando o campo político cada vez mais dependente do espaço público organizado por esses meios; 2) educação e comunicação devem ser pensadas como fenômenos políticos, como ação, como rede de relações sociais – transformadora ou conservadora – constituinte e constituída de significados e de poder; 3) a defesa da necessidade de se potencializar as tendências, eventualmente, liberadoras e emancipatórias que a Internet carrega, e que passa por análise de diferentes lógicas sociais envolvidas na sua operação e os modelos de financiamento que sustentam estruturados a partir de hierarquia dos conflitos de interesses que atravessam os diferentes campos da sociedade.¹²

Os processos metodológicos do estudo

Esta pesquisa optou pelo Estudo de Caso como modalidade de pesquisa, que através da perspectiva naturalística, se utilizou de elementos da pesquisa qualitativa, pois esta subsidia “a interpretação dos dados feita no contexto; a busca constante de novas respostas e indagações; a retratação completa e profunda da realidade; o uso de uma variedade de fontes de informação; a possibilidade de generalizações naturalísticas e a revelação dos diferentes pontos de vista sobre o objeto de estudo”²¹, uma vez que se propõe a investigar a compreensão de um grupo singular de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) de Sergipe-Brasil quanto às práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN) desenvolvidas pelo Projeto.

Nesse sentido, o trabalho da Oficina de ALFIN foi dividida em três movimentos: 1º) *aprendendo a pesquisar* – em que foram abordados os aspectos que envolvem a informação, onde encontrá-la, e o mais importante, como saber se a informação pesquisada é confiável ou não²²; 2º) *aprendendo a escolher* - buscou-se demonstrar as formas de refinamento em uma pesquisa na internet, principalmente nas bibliotecas virtuais de saúde, por conterem informações científicas, ou seja, confiáveis e relevantes; 3º) *aprendendo a produzir* – criou-se situações concretas de trabalho de produção de conhecimentos e de informações, na área de saúde referente ao trabalho dos educadores sociais. 4º) *aprendendo a comunicar* – em que foram trabalhados os conceitos de comunicação colaborativa, comunicação extensiva, modelo Todos-Todos, e as possibilidades de utilização

de redes sociais e vídeos nas práticas educativas desenvolvidas por eles;

Em relação ao instrumento de coleta dos dados optamos pela realização de Grupo Focal, por ser um método de pesquisa que objetiva a coleta dos dados por meio de interações grupais, além de buscar compreender o processo de construção das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos. Um método de pesquisa oral e grupal que permite recolher a compreensão de alguns agentes, com uma grande liberdade de palavra, com espaço para a expressão espontânea e singular, definida a partir de questões diretas da ação do educador social²³, que permitissem o confronto dos olhares quanto às dimensões da ação de ALFIN, abordados no grupo focal.

O grupo focal foi composto por 10 ACS - educadores sociais, número suficiente para que todos tivessem a possibilidade de partilhar o seu entendimento da prática de ALFIN, fornecer uma diversidade de opiniões e atingir a saturação das respostas de cada tópico proposto. A duração do mesmo foi de aproximadamente uma hora e meia. Optamos intencionalmente por uma amostra de apenas 10 ACS, dos 30 sujeitos que participaram da Oficina de ALFIN devido ao critério utilizado - aqueles que mais se destacaram no decorrer da Oficina, sendo o grupo composto por sete mulheres e três homens na faixa etária entre 19 a 55 anos, e com nível de escolaridade que variou entre 1º grau incompleto a 2º grau completo.

A partir do Grupo Focal buscamos analisar algumas dimensões, dentre elas, as mudanças ou não percebidas por eles após a Oficina de ALFIN; as facilidades e dificuldades no decorrer da Oficina; facilidades e dificuldades na busca de informações éticas e confiáveis em sítios da internet e o auxílio das tecnologias no processo de trabalho com as comunidades por eles atendidas.

O que dizem os ACS sobre suas práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN)

Procurando seguir a estrutura das questões definidas como roteiro de discussão para o grupo focal, apresentamos a seguir algumas das opiniões dos ACS, com as respectivas reflexões. Não temos a pretensão de esgotar as possibilidades a partir das análises feitas, mas, buscaremos identificar caminhos, possibilidades, realinhamentos para a inclusão social, através de práticas de ALFIN.

1) Facilidades encontradas pelos sujeitos na execução das atividades suscitadas na oficina.

A fala dos ACS confirma a preocupação do projeto quanto à necessidade de adequação das linguagens utilizadas na elaboração dos conteúdos das atividades, devendo estes estarem relacionados ao **grau de instrução formal dos sujeitos e ao grau de acessibilidade a informação**. Por essa razão, antes do início da elaboração dos conteúdos para as Oficinas de Informática básica e de ALFIN, foi aplicado questionário para construir o perfil social dos integrantes do projeto e para verificar as possibilidades de compreensão das mensagens a serem passadas. Essa ação, como se percebe nas falas dos ACS, ratifica a efetivação da comunicação através dos conteúdos apresentados.

“Achei as informações com uma linguagem fácil de entender. O que não entendi, procurei na Internet. O que gostei mais foi que os exemplos eram

dentro do que fazemos no trabalho de Agente Comunitário de Saúde” (ACS 1)

Uma outra questão importante, presente nas falas dos participantes, reforça a idéia de que os conteúdos fizeram sentido para iniciar um processo de mudança de na concepção dos sujeitos, envolvidos nas atividades, pois, os conteúdos apresentados no decorrer da Oficina sempre diziam respeito às práticas profissionais dos ACS e o mais importante, conduziu o sujeito a buscar as informações acerca daquilo que não se fez claro, a tomar decisões mudando a situação em que se encontrava, evidenciando a busca pela autonomia. A oficina abordou as temáticas, problematizando-as articuladas à prática profissional dos ACS junto à comunidade na relação todos-todos. A mudança de percepção, portanto, se processa segundo Freire⁷ na “problematização de uma realidade concreta, nas contradições [e] implica em que haja uma apropriação do contexto vivido pelos indivíduos, ou seja, uma inserção nele”.

“Gostei dos exemplos e da forma que as informações foram ‘passadas’. Quando vi os exemplos tomei até um susto porque não imaginava que na Oficina teríamos as nossas tarefas como ACS como exemplo” (ACS 10)

Além de a problematização auxiliar na compreensão das informações, reforça também o sentimento de pertencimento e valorização do seu trabalho enquanto importante prática social no campo da saúde coletiva. Os sujeitos se reconhecem nos contextos sociais em que estão inseridos, propiciando que se percebam a partir de uma outra perspectiva, e possam valorizar as suas práticas de trabalho. Entretanto, assinalam ainda um processo de aprendizagem com base

na transmissão do conhecimento.

2) Dificuldades encontradas pelos sujeitos no decorrer da oficina.

Como se percebe nas falas dos ACS 1, 3 e 8, apesar de terem participado da Oficina de Informática básica, espaço em que foram trabalhados os conhecimentos de como utilizar o computador e acessar a Internet, muitos deles ainda não possuem as competências necessárias para tal. A fala do ACS 1 remete-nos a refletir a necessidade da prática cotidiana da utilização das TIC, pois, para que o conhecimento seja incorporado ao arcabouço de conhecimentos dos sujeitos, faz-se necessária a utilização constante desses conteúdos, a fim de que sejam incorporados no seu cotidiano, funcionando como pré-requisito básico para a Oficina de ALFIN, atentava Sorj¹⁹, em relação aos graus de acessibilidade e Lima¹² quanto a universalização das condições do domínio da aprendizagem formal e de aprendizagem no espaço digital.

“Minha maior dificuldade foi saber mexer direito no computador. Depois da Oficina eu não pratiquei muito os conhecimentos passados pelo professor e acabei esquecendo as informações que ele me passou.” (ACS 1).

“Fiquei muito interessada desde o início e gostei muito do projeto, mais, como nunca tinha nem chegado perto de um computador, fiquei com muita dificuldade de lembrar dos passos que o professor ensinou para ligar o computador e acessar a internet” (ACS 3)

Além disso, as falas dos ACS nos suscitaram à necessidade de rever e ampliar a

carga horária da Oficina de Informática básica, em vista de um maior domínio das habilidades de utilização das TIC, pois, se na primeira fase do Projeto, os conhecimentos em Informática básica não forem incorporados, suficientemente os agentes terão maiores dificuldades, como as apontadas, para continuar o processo de formação, de maneira positiva.

“A Oficina de Informática básica poderia ter sido melhor se o rapaz (multiplicador) fosse melhor preparado para atender nossas necessidades. Entrei sem saber nada sobre computador e de como usar sabia menos ainda, estava cheia de vontade em aprender, mas logo fiquei desestimulada por que o professor (multiplicador) era muito despreparado, não é que ele não soubesse o que estava ensinando, o problema é que ele não sabia como ensinar, ele atropelava tudo porque alguns já sabiam alguma coisa e outras não sabiam nada, como eu. Quando cheguei na Oficina de ALFIN tive muita dificuldade” (ACS 8)

A fala do ACS acima, corrobora a preocupação com a aquisição de habilidades mínimas de Informática e amplia nossa expectativa com relação a preparação e o nível de domínio didático/pedagógico dos formadores ou multiplicadores das Oficinas. No caso específico do Projeto em análise é importante ressaltar que a proposta para seleção dos multiplicadores do Projeto definia que estes (bolsistas) deveriam residir nas comunidades. Essa escolha se justifica por duas razões : 1) a distância destes municípios da capital e a inexistência de verbas para cobrir os deslocamentos e alimentação dos multiplicadores para atenderem em bases,

fora de seu domicílio. A bolsa paga as multiplicadores não cobria estas despesas e em alguns lugares inviabilizava completamente a contratação destes colaboradores. 2) Além disso, por ser da comunidade, o multiplicador teria o conhecimento prévio das matrizes culturais, sociais e informacionais dos ACS, o que facilitaria em tese a contextualização das informações às realidades vividas por eles, conforme perspectiva freireana de que os sujeitos aprendem mais facilmente quando os conhecimentos transmitidos são resignificados, a partir das experiências já vividas pelos envolvidos em ações educativas.

No entanto, o processo de seleção e formação destes multiplicadores para uma Oficina de 40 horas, não privilegiou nenhuma ação voltada para a formação didática deste sujeito. Para alguns municípios o nível de domínio e conhecimento destes colaboradores estava restrito a formação de nível médio e a um curso introdutório de Informática, por outro lado, eles desconheciam as práticas de educação e comunicação. Para aqueles que já trabalhavam com comunidades e grupos sociais, os problemas didáticos foram menores, no entanto, aqueles que desconheciam qualquer ação neste sentido, não contribuíram positivamente para a aprendizagem dos ACS.

Encontramos aqui uma questão a mais para acrescentar nas preocupações relativas aos Projetos e ações de infoinclusão social. Além de conhecer as comunidades, sua cultura, seus problemas e dificuldades, a formação de tutores, orientadores ou multiplicadores para estas ações devem privilegiar também metodologia de trabalho com grupos sociais, de educação e comunicação.

No grupo objeto deste estudo, percebemos que as práticas de ALFIN foram prejudicadas pela falta de habilidade de um dos multiplicadores, visto que, para a realização satisfatória da Oficina, seria necessário que os envolvidos adquirissem o mínimo de habilidades e conhecimentos técnicos sobre a máquina e os sistemas trabalhados, base fundamental para a sequência de formação dos ACS.

3) Facilidades e dificuldades na busca de informações éticas e confiáveis em sítios da internet

Em observações anteriores a infoinclusão social não acontece somente quando os sujeitos dominam as competências técnicas sobre a máquina e a navegação na internet. Como bem nos lembra Le Coadic¹⁴ e Guerreiro⁵, no universo de quase infinitas possibilidades de acesso a informações na internet, é imprescindível que sejam incorporadas habilidades para aprender a aprender, ou seja, aprender a identificar as informações confiáveis para uma posterior publicização de forma ética.

“É muito difícil pesquisar na Internet, são muitas as informações e isso se torna complicado para quem está descobrindo esses recursos agora. A Oficina foi muito importante para inserir a gente no mundo da tecnologia. O que é ruim é a gente não ter a continuidade do curso porque o que tivemos até agora não deu conta das nossas necessidades. Acho muito complicado a pesquisa na Internet porque a gente tem que ficar atento para saber se aquela informação é confiável” (ACS 10).

Apesar do ACS 4 ter afirmado que

achou fácil pesquisar no *google*, apresenta suas dificuldades em pesquisar informações, nas bibliotecas virtuais de saúde, importantes pontos de disseminação de informações confiáveis nesta área, visto que todo o conteúdo disponibilizado passava pelo crivo de especialistas, nas mais diversas áreas da saúde coletiva. Outro ponto que se repete nas falas dos agentes é a necessidade de continuidade do processo, para que de fato as habilidades e competências se desenvolvam de modo positivo e sejam incorporadas de fato pelos agentes.

Pesquisar no, como é mesmo o nome, no google, sei lá se o nome é esse mesmo (risos envergonhados da ACS) é mais fácil. Mais quando se trata da pesquisa na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) o negócio muda de figura porque achei muito complicado pesquisar nela. Pra achar o que você quer tem apertar um monte de botões (ACS 4).

Esse dado nos chama a atenção para, nas próximas ofertas, disponibilizarmos mais tempo nas atividades de modo geral e em especial aquelas que envolvam pesquisas nas bibliotecas virtuais de saúde, já que, como é de conhecimento geral, boa parte das informações disponíveis nos sites recuperados pelos motores de busca, a exemplo do *google*, não possibilita a validação da informação encontrada.

Sobre a pesquisa nas bibliotecas virtuais de saúde, referidas pelo ACS 4, é importante destacar que estas são bancos de dados e, como tal, utilizam-se dos chamados operadores de busca, tais como o : +, -, ou, e, dentre outros. Estes comandos dizem a um sistema de bases de dados como as palavras da expressão da

pesquisa se relacionam umas com as outras, permitindo o refinamento da busca. Os botões que a referida se refere são os operadores de busca.

Tais conhecimentos foram trabalhados na oficina de ALFIN, porém, destacamos que as bibliotecas virtuais são estruturadas para a utilização de pesquisadores, tendo em vista as informações divulgadas serem decorrente de pesquisas científicas das principais universidades brasileiras e de outros países, do Ministério da Saúde do Brasil, enfim, das instituições de pesquisa. Esse perfil de usuário das bibliotecas virtuais dificulta a pesquisa por parte dos cidadãos pouco familiarizados com esta prática em banco de dados. Seria importante simplificar os caminhos para a navegação nas bibliotecas virtuais de saúde, como forma de democratização das informações de saúde confiáveis e atualizadas.

Quanto às facilidades na busca de informações éticas e e confiáveis, a maioria dos ACS pesquisados informaram que, após a Oficina, passaram a saber localizar pesquisas de informações em saúde, em páginas da Internet validadas por instituições confiáveis, como demonstra os ACS 2 e 6. Essa realidade impacta positivamente nas comunidades por eles atendidas, visto que a informação publicizada será atual, segura, validada por pesquisadores, etc.

“Não achei nada difícil porque no curso eu aprendi que devemos procurar *sites* que sejam das universidades, da secretaria de saúde, das bibliotecas de saúde e outras” (ACS 2).

“Achei fácil pesquisar no google uma informação de saúde para passar para a minha comunidade, mais achei muito complicado achar informações nas bibliotecas de saúde da internet” (ACS 6).

As falas desses ACS remetem ao desempenho da habilidade de ‘aprender buscar informações’ nos sitios oficiais, o que é um avanço, a centralidade do ato de aprender ainda situa-se somente no passar as informações tanto do multiplicador para ele, (falas anteriores) quanto dele para a sua comunidade. De outro lado, a percepção tanto de ‘aprender’, como de ‘ensinar a aprender’ estão presentes.

4) Em que as tecnologias auxiliam no processo de trabalho dos ACS com as comunidades por eles atendidas

A importância e o sucesso de um projeto de inclusão social pode ser mensurado na medida em que os excluídos possam efetivamente testar os conhecimentos adquiridos em seu cotidiano e, em especial, em sua formação profissional.

As falas abaixo demonstram que este objetivo foi alcançado. A oficina possibilitou o domínio de competências que vão além das simples habilidades tecnológicas, autonomia e conhecimento suficiente para a resolução de problemas e a construção de estratégias alternativas para a melhoria do trabalho.

“Semana passada passei um vídeo sobre cigarro para a minha comunidade. Eles ficaram impressionados com o pulmão preto pelo cigarro. Achei que eles se impressionaram mais do que se eu falasse do mal que o cigarro faz. Gostei tanto

que estou procurando um vídeo pra falar sobre drogas porque tem muitos jovens que fumam maconha por aqui” (ACS 7)

“No curso eu aprendi que eu posso fazer um folheto pra distribuir nas visitas domiciliares. Gostei porque as vezes falta folheto e eu fico sem ter o que mostrar pra pessoas. Pedi pra minha coordenadora deixar eu imprimir na impressora do posto de saúde” (ACS 3)

“Depois que fiz a oficina e aprendi como usar os recursos do computador e da internet, não consigo nem me lembrar de como eu era antes porque tudo isso facilitou muito a minha vida como ACS. Embora eu não tenha computador em casa, quando preciso vou a uma lan house ou no telecentro e pesquiso, como nem sempre posso imprimir, copio a informação em um caderno e depois levo para as famílias que visito. Eu me sinto incluída digitalmente porque hoje eu já faço uso do computador e da internet para melhorar minha vida profissional”

Encontrar na rede instrumentos de apoio a sua prática é fácil, mas além disso os Agentes comprovam um que aprenderam a selecionar corretamente os conteúdos mais adequados as mais variadas situações. Perceber e avaliar os resultados e o impacto do uso destes conteúdos nas famílias sob suas responsabilidades e principalmente produzir novos materiais, a partir das pesquisas para utilização em sua prática. Este é um passo importante no processo de inclusão social, baseado na construção de uma autonomia que focado na pesquisa, no conhecimento de sua prática e das necessidades das famílias sob sua responsabilidade, se liberta das amarras criadas pelo sistema. Mediadas

pelas tecnologias, estas práticas ampliam as possibilidades de construção, reconstrução e aperfeiçoamento das práticas comunicativas, tornando-as eficientes e mais próximas dos sujeitos e das realidades em que trabalham.

5) Mudanças ou não percebidas por eles após a Oficina de ALFIN

A percepção ampliada do próprio conhecimento e seu re-conhecimento da realidade é uma conquista dos sujeitos aprendentes. As práticas de inclusão social devem ter neste ponto de chegada um dos seus objetivos, principalmente aqueles referentes à avaliação, e construir instrumentos que possam atingir os excluídos antes, durante e após sua formação, não se restringindo apenas às avaliações cognitivas e/ou referentes ao aprendizado enquanto comandos e técnicas.

“Comecei a perceber que a internet não serve apenas para mandar e-mail, deixar mensagens no orkut, ela serve também pra eu me preparar melhor para o meu trabalho. Agora sei que posso pesquisar um vídeo de saúde no youtube as possibilidades que a internet pode me dar são muito importantes para a minha vida”. (ACS 8).

A aprendizagem continuada deve ser entendida também como responsabilidade do poder público e não somente do cidadão. Por isso os programas que propõem ações de formação, devem ter continuidade. É importante que as políticas públicas orientem, incentivem e financiem os diversos setores do serviço público a construção de programas

de formação continuada que atualizem seus colaboradores e prepare-os melhor para responder às novas demandas sociais.

“Descobri que posso continuar estudando e conseguindo conhecimento sem precisar do professor o tempo todo. Isso é muito bom. Mas, ainda tenho muita dificuldade porque não pratico muito, mais sempre que posso vou na lan house e acesso o que está lá no *site* do projeto de inclusão digital. Estou ansiosa esperando o próximo curso. A demora desestimula a gente porque depois que a gente aprende, a gente quer mais e mais”. (ACS 5).

“Comecei a fazer a oficina, mas tive muita dificuldade e por isso não continuei, acho que aprendi pouco na oficina de informática básica. Ela deveria ser mais demorada para que a gente tivesse mais condições de aprender. Acho que se eu tivesse tido aproveitamento melhor na primeira oficina, com certeza não teria desistido do curso pela internet”. (ACS 8).

As falas comprovam que ao oferecer programas de inclusão social, o estado e as instâncias públicas devem estar preparados para atender aos novos excluídos, agora com novas necessidades, novos objetivos e novas demandas por formação e especialização. Enquanto programas individuais, separados de uma política pública definida, estes programas podem também proporcionar desalentos e descreditos. Como observam os ACS acima, é necessário atentar para o conhecimento das realidades onde serão implantados estes

programas, a consciência dos diferentes mundos e da importância de uma ação comunicativa que possibilite a realização dos objetivos dos sujeitos envolvidos desde o planejamento, a definição de conteúdos e, principalmente do tempo necessário para a aprendizagem, partindo dos diferentes níveis e necessidade de conhecimento dos excluídos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que o processo de infoinclusão social é muito mais complexo do que poderíamos imaginar no início das ações do Projeto. Embora iniciativas como as do “Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Sergipe” venham sendo executadas com relativo sucesso em diversos cantos de um país repleto de desigualdades econômicas e sociais e de grande diversidade cultural, como o Brasil, precisamos de políticas públicas rigorosas e contínuas que possam vir de fato a materializar a infoinclusão social do cidadão na sociedade da informação. Uma infoinclusão que venha a favorecer não a mera utilização da tecnologia, mas que tenha como foco principal o crescimento social, o desenvolvimento econômico e integração das culturas.

Acreditamos que este processo deve ser uma responsabilidade do Estado e da sociedade. Para que ocorra, torna-se necessário deixar de ser compensatória e pontual, passando a ser contínua. Sendo assim, é necessário que se dê lugar de destaque à formação humana e técnica dos agentes multiplicadores, tutores, orientadores, dos programas e projetos de infoinclusão social, que são responsáveis pela ação de orientar os mais diferentes excluídos informacionais e digitais, nesta caminhada para

a igualdade de fato na sociedade da informação. Devemos estar atento ao processo de formação do formador, já que desta ação depende a eficiência e eficácia das ações de infoinclusão social, ao acesso ilimitado à informações e às condições de acesso dos sujeitos envolvidos fora dos espaços de formação.

É também importante que a proposta de infoinclusão social seja incorporada à prática cotidiano deste sujeitos, ao seu dia-a-dia no trabalho e nos grupos sociais dos quais participam, família, clube, igreja etc. Não há como manter-se no mundo digital apenas no momento da formação. As políticas públicas devem considerar a democratização do acesso a internet, via banda larga, e a oferta de espaços gratuitos de acesso, assim como a construção de espaços virtuais de cidadania, tais como o e-government entre outros.

Por fim, os projetos de Infoinclusão social devem contribuir para a construção da cidadania e o fortalecimento da democracia com a participação dos cidadãos na busca e construção de informação de qualidade que tenha sentido para sua vida socio-econômica e cultural. Pensando sobre esta ótica, a oficina de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN) atinge seus objetivos, no entanto deve reorganizar seu planejamento e, a partir da avaliação dos ACS, fortalecer sua opção por uma infoinclusão social, que contribua para o processo de construção da cidadania.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organização das Nações Unidas. Declaração do milênio das Nações Unidas. Nova Iorque, 2000. Disponível em: http://www.pnud.org.br/odm/odm_vermelho.php#. Acesso em: 20 de maio de 2010.
2. Brasil. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Tadao Takahashi (Org). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
3. Lima MFM. **No fio da esperança: políticas públicas de comunicação e tecnologias da informação e da comunicação**. Tese de doutorado do Programa de Pós-Graduação em Educação. Salvador, 2002.
4. Brasil. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre TIC Domicílios e Usuários 2008**. Disponível em: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2008/rel-geral-00.htm>. Acesso em: 26 de junho de 2009.
5. Guerreiro EP. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnologia em rede**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
6. Habermas J. **Teoría de la acción comunicativa I: racionalidad de la acción y racionalización social**. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003.
7. Freire P. **Extensão ou comunicação?** 12. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.
8. Lima MFM. **No fio da esperança: políticas públicas de comunicação e tecnologias da informação e da comunicação**. Maceió: Edufal, 2007.
9. Lévy P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.
10. Mendonça AVM. **Informação e comunicação para a inclusão digital**. Brasília: Ed. da UNB, 2008.
11. Lemos A. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2002.
12. Lima MF; Pretto NL; Ferreira SL. **Mídias digitais e educação: tudo ao mesmo tempo agora o tempo todo...** In: Filho AB; Castro CT. (org.) **Mídias digitais: convergência tecnológica e inclusão social**, São Paulo: Paulinas, 2005.
13. Castells M. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rev. Paulo Vaz. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.
14. Le Coadic Y-F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
15. Freire P. A importância do ato de ler. In: **A importância do ato de ler: em três textos que se completam**. 3.ed. São Paulo: Autores Associados: Cortez, 1983. (Coleção Polêmicas do nosso tempo.) p.11-24.
16. Rezende LVR. **O Processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital: uma análise crítica**. Dissertação de Mestrado □ Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2005.
17. Bundy A. **El marco para la alfabetización informacinol en Australia y Nueva Zelandia. Principios, normas y práctica**. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecários. Año 18, n. 73, p. 109-120, 2003.
18. Cerveró AC. **Alfabetización em información y lectura em los nuevos entornos educativos**. In. Simeão E.; Miranda A. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao**

conhecimento. Brasília: UnB/CID, 2006.

19. Sorj B. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade de Informação.**

Rio de Janeiro: Unesco/Zahar, 2003.

20. Frade MAF. Mídia e cidadania. Revista Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1210201.pdf>>. Acesso em: 31 de maio de 2009.

21. Ventura MM. **O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa.** Rio de Janeiro, Pedagogia Médica, Rev SOCERJ. 2007; pag. 383-386. Disponível em: < http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf>. Acesso em: 29 de maio de 2009.

22. Lopes IL. **Critérios de qualidade para avaliação da informação em saúde na world wide web.** Brasília: Editora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, 2007.

23. Gondim SMG. **Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos.** Revista Paidéia Cadernos de Psicologia e Educação, Ribeirão Preto, v.12, n.24, p.149-162, 2002.