

Comunicação Oral

**AÇÕES DE INFORMAÇÃO DE CARÁTER RELACIONAL E FORMATIVO PARA INTERVENÇÃO EM UMA COMUNIDADE URBANA**

Maria Giovanna Guedes Farias – UFBA  
Aida Varela Varela – UFBA  
Isa Maria Freire – UFPB

**Resumo**

Apresenta os pressupostos epistemológicos da Ciência da Informação (CI) que podem fornecer subsídios teórico-metodológicos para desenvolver competências em informação, em sujeitos que vivem à margem da sociedade da informação. Propõe o desenvolvimento de trabalho direcionado para a implementação de ações de informação de caráter relacional e formativo no campo de pesquisa, visando possibilitar intervenções na realidade social desses sujeitos. Entende-se que, o trabalho do profissional da informação, nesse contexto social, como organizador e mediador, pode facilitar o acesso e o uso da informação, no apoio à apropriação, pelos protagonistas dessas ações, das informações de que necessitam para saírem do estado de exclusão informacional em que se encontram. Descreve a metodologia de cunho qualitativo, com utilização da pesquisa participante e uso de instrumentos como roteiro de entrevista, formulário de prospecção e diário de campo para coleta de dados. Informa que os dados serão tratados por meio da análise de conteúdo, seguindo a trajetória das categorias produzidas a partir de três capacitações previamente escolhidas pelos próprios sujeitos da pesquisa. Relata que a partir da experiência adquirida durante pesquisa de mestrado e por meio da observação participante, as ações de informação começaram a ser delineadas adotando-se como teoria o modelo do desenvolvimento humano e treinamento mental. Conclui-se que essa pesquisa pode incentivar os sujeitos a iniciarem um movimento de socialização e busca de consciência crítica no entendimento da sua realidade social, de valorização do seu vínculo de pertencimento da oportunidade de participação efetiva na sociedade da informação.

**Palavras-chave:** Ações de informação. Competências em informação. Regime de informação. Inclusão social.

**Abstract**

Presents the epistemological presuppositions of Information Science (IC) that can provide theoretical and methodological subsidies, to develop information actions in subjects living on the margins of the information society. Proposes the development work directed to the implementation of relational and formative information actions in the field of research, aiming to make possible interventions in the social reality of these subjects. It is understood that the work of the information professional, this social context, as an organizer and mediator, can facilitate the access and use of information in support of the appropriation by the protagonists of these actions, the information they need to leave the state exclusion that are informational. Describes the methodology of a qualitative nature, using the participatory research and instruments such as interview script, form exploration and field diary data collection. Informs that the data will be treated by means of content analysis, following the trajectory of the categories produced from three capabilities previously chosen by the subjects of the research. Reports that from experience gained during a master's research and through participant

observation, shares information began to be outlined by adopting the model as a theory of human development and mental training. We conclude that this research may encourage individuals to start a movement of socialization and pursuit of critical awareness in the understanding of social reality, in appreciation of their bond of belonging of the opportunity to participate effectively in the information society.

**Keywords:** Information action. Information literacy. Information regime. Social inclusion.

## 1 INTRODUÇÃO

Observamos como primordial, trazer para essa pesquisa, os fundamentos teórico-conceituais da Ciência da Informação (CI) como prática social, tendo como objetivo desenvolver competências em tecnologias intelectuais e digitais de informação para inclusão social e promoção da cidadania nos moradores da Comunidade Santa Clara (CSC), localizada na cidade de João Pessoa. Nessa perspectiva, corroboramos com Feres e Belluzzo (2009, p. 78), quando descrevem competência como sendo um composto de duas dimensões distintas: “[...] a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade [...]”, no caso da segunda e mais almejada por essa pesquisa estabelece, “[...] uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social.”

Obviamente que, para se alcançar essas duas dimensões, como explicam os autores, faz-se necessário a promoção e acompanhamento de capacitações, e principalmente, o dialogar com esses moradores, a fim de possibilitar a reflexão de que eles podem por si só mudar suas realidades, mesmo que recebam constantemente mensagens da sociedade de cunho esmagador e excludente. (FREIRE, 2001). Entendemos que, nesse contexto, haverá um processo de humanização, de conscientização do poder de transformação que há dentro de cada um. Será uma ação de interferência do mediador, e é justamente isso que a mediação da informação promove como afirma Almeida Júnior (2008, p. 47), uma ação que se contrapõe a ideia de isolamento, passividade, ou seja, “[...] todas as transformações sociais, de uma ou outra forma, influem e exigem posturas e mudanças tanto do espaço informacional, quanto dos que nele atuam e dos serviços implantados e oferecidos.”

No entendimento de Gomes (2010, p. 88), “[...] a mediação permite a produção, a circulação e a apropriação da informação, o que pressupõe a existência de dispositivos [...]”, além disso, ela pressupõe ainda “[...] técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos que [...] deixam de ser simples artificios de transferência de conteúdos informacionais para se constituírem em verdadeiros dispositivos produtores de sentidos.” Percebemos que a mediação da informação representa uma oportunidade de atuar junto a comunidades populares urbanas, para ampliar as possibilidades de ação dos sujeitos dessas

comunidades no mundo, de modo a serem reconhecidos e se reconhecerem, como uma forma de motivar cada morador a lutar por melhorias para si e para a coletividade, construindo um mundo melhor no presente e para a posteridade. Nesse sentido, como esclarece Almeida Júnior (2008, p. 46) a mediação da informação é “[...] toda ação de interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; [...] singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.”

É justamente essa ação de interferência da população (usuários da informação mediada) para o desenvolvimento social, que tencionamos promover na CSC por meio das técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos da mediação da informação e que deixam de ser simples artifícios de transferência de conteúdos informacionais para se constituírem em verdadeiros dispositivos produtores de sentidos. (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007). Toda ação de informação será realizada a partir de três capacitações promovidas com e para os moradores da CSC, onde teremos como parceiro o Laboratório de Tecnologias Intelectuais – LTI<sup>1</sup> do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (DCI/UFPB), conduzido por um projeto de pesquisa-ação que tem como objetivo promover ações de mediação da informação na *web*.

A atuação do LTI é relevante para o desenvolvimento desse trabalho informacional no campo de pesquisa, a partir do entendimento do contexto onde se encontram os atores e os cenários desse processo de promoção de ações de informação, caracterizadas como práticas sociais e mediacionais, a serem implantadas na práxis junto com os moradores, o que nos leva a refletir que a CI está imersa em um paradigma social. Esse pensamento pode ser confirmado pela observação de Gracioso (2008, p. 157), de que “[...] ao desamarrarmos a informação de paradigmas físicos e cognitivistas, agregamos a ela uma potência de transformação social.” Para que essa potência se transforme em realidade, Varela (2007a, p. 48-49) alerta que é preciso dispor de mecanismos e metodologias eficientes, capazes de alargar a socialização da informação,

[...] criando condições para que as informações sejam adequadamente distribuídas, de forma a produzir conhecimento e alcançar sua finalidade, que é promover o desenvolvimento. [Assim,] o conhecimento é gerado na prática, nas relações sociais concretas e a realidade está em constante movimento, portanto, construindo-se.

---

<sup>1</sup> O LTI estabeleceu uma parceria com nossa pesquisa de mestrado dando continuidade no doutorado, e se constitui em um projeto de pesquisa - ensino - extensão, com vistas ao desenvolvimento de ações que facilitem o acesso livre à informação científica e tecnológica, de modo a promover reflexões e propiciar competências em tecnologias intelectuais de produção, comunicação e uso dessa informação. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/lti/>>

Desta forma, o conhecimento é sempre um aspecto seletivo de determinado objeto, não existindo a possibilidade da neutralidade do conhecimento.

Esse envolvimento do pesquisador com seu campo de trabalho e os pressupostos epistemológicos da pesquisa, que permeiam seu processo de produção, são considerados relevantes para outro tipo de produção, a do processo de conscientização, de compreensão de que o sujeito tem de si próprio e da realidade que o cerca, da sua história e da sua atuação na construção histórico-social do seu entorno.

A justificativa para realização dessa pesquisa é de prosseguir o trabalho na Comunidade Santa Clara, no sentido de compreender o sentimento do que é ser excluído, do que é viver em uma comunidade, e também por sentir o cotidiano dos moradores, seus problemas e as dificuldades para superá-los. (FARIAS; FREIRE, 2011). Isso nos impulsiona a querer compartilhar os benefícios proporcionados pela ciência para quem necessita, proporcionando a possibilidade desses sujeitos caminharem para fora do processo de exclusão com independência, tendo como suporte seus próprios conhecimentos e vontade de crescer.

Os efeitos da exclusão social nas populações socioeconomicamente carentes vão desde o não acesso ao mercado de trabalho, seja esse formal ou informal, assim como a falta de engajamento, de interação social com as pessoas que comungam o mesmo espaço, que também estão à margem, e principalmente os que não vivem na dependência de proteção social pública, que não experimentam está sob o jugo de políticas governamentais imediatistas. Conforme Dalla Zen (2010), a exclusão social se instalou dentro da sociedade de modo assustador transformando-se num global, intenso e progressivo processo de pauperização de grandes parcelas da população, desorganizando os tradicionais padrões de convívio social e o aumento sem limites das ações de violação dos direitos humanos mais fundamentais.

Dessa forma, refletimos a partir de Freire (2004) e Wersig (2003), que esta pesquisa de doutorado significa um aprofundamento do estudo acima citado, e que por isso continuaremos nos orientando no aspecto social da Ciência da Informação, que pode ser verificado por meio da concretização de pesquisas de cunho socialmente responsável visando contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

## **2 AÇÃO DE INFORMAÇÃO NA COMUNIDADE: POTENCIALIZANDO COMPETÊNCIAS**

As ações de informação em desenvolvimento na Comunidade Santa Clara **para e com** os moradores são de caráter relacional e formativo, isso porque as capacitações a serem

promovidas, permitem uma ação de interferência na realidade do campo de pesquisa com as atividades de um mediador, nesse caso um profissional da informação. Além disso, possibilitam ainda utilizar a informação como meio para o desenvolvimento de competências, com ênfase, como explicam Feres e Belluzzo (2009), nas TIC e nos processos cognitivos e na inclusão social, consistindo em uma visão integrada de aprendizagem ao longo da vida e exercício de cidadania.

De acordo com Pinto et al. (2011) pode-se resumir as competências em dois tipos: as informáticas e as informacionais, a primeira seria um conjunto de conhecimentos, habilidades e condutas que capacitam os indivíduos para o funcionamento das TIC, ou seja, para que servem e como utilizá-las para conseguir objetivos específicos. Já as competências informacionais podem capacitar os indivíduos para localizar a informação de que necessitam avaliando sua idoneidade, a exemplo das informações sub-reptícias e das que nos invadem sem permissão. São essas competências que “[...] podem advir do ler, escrever, caracterizar, discutir, analisar, conceituar, buscar e justificar interfaces, seriam as que contribuem para a criticidade do sujeito aprendente.” (VARELA, 2011, p. 09). Para a autora, o centro da aprendizagem corresponde a operações mentais necessárias para elaborar, analisar e resolver problemas, conceber e realizar projetos, e tomar decisões.

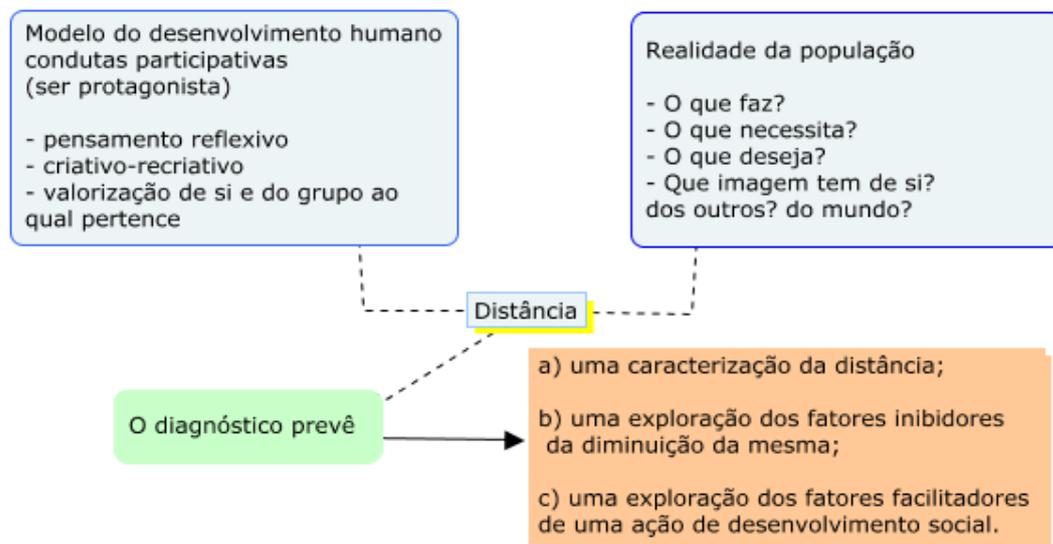
Na atual sociedade, buscar e usar a informação são consideradas competências fundamentais, por envolver, conforme Varela (2011, p. 09), “[...] planejamento, estratégias e motivação para atingir objetivos, conhecimento e definição de canais ou fontes de informações potenciais, competências para usar tecnologias da informação e avaliação desse processo.” Nesse contexto, considera-se indispensável o adequado manejo das tecnologias de informação e comunicação, principalmente quando essas são necessárias para implantar ações de informação que visam à promoção de competências em uma comunidade popular urbana, essas ações podem se constituir como mecanismo facilitador de uma transformação social, mas para isso precisam, segundo Sirvent (1984, p. 39) ser:

- a) direcionadas ao reconhecimento das necessidades de participação, de valorização cultural, do pensamento reflexivo, de criação e de recriação em torno dos fatos do fazer cotidiano;
- b) tender à classificação e modificação de representações sociais inibidoras de um reconhecimento coletivo das necessidades próprias e legítimas de todo o grupo social;

- c) gerar processos de aprendizagem dos recursos e instrumentos mentais, necessários para a busca criativa e elaboração comunitária de ações dirigidas à superação dos problemas da vida cotidiana.

Visando caracterizar o que seria ser um sujeito reflexivo, protagonista de sua própria história, e do que um diagnóstico deve prever no contexto de uma comunidade para promoção de ações de informação, e para gerar instrumentos mentais nos sujeitos da pesquisa, a fim de refletirem e atuarem para o bem de si e dos seus semelhantes, Sirvent (1984, p. 39), criou um modelo de desenvolvimento humano partindo do pressuposto de que “[...] os desequilíbrios ou à distância detectada no diagnóstico entre o modelo desejável do desenvolvimento e a realidade observada podem ser reduzidas com ações efetivas, educativas, de informação.” Segundo a autora, “[...] existe uma distância entre o tipo de homem ou de comunidade desejável, caracterizada por uma população *protagonista* dos fatos de sua vida cotidiana, e a realidade da área estudada.”

**Figura 1** - Modelo de desenvolvimento humano



**Fonte:** Adaptado de Sirvent (1984).

Ser protagonistas implica ainda em ser participante reflexivo, criativo e recreativo, valorizando a si e a seu grupo de pertinência. Por isso, objetiva-se que a partir das capacitações promovidas junto com os moradores da CSC eles possam ser capazes de:

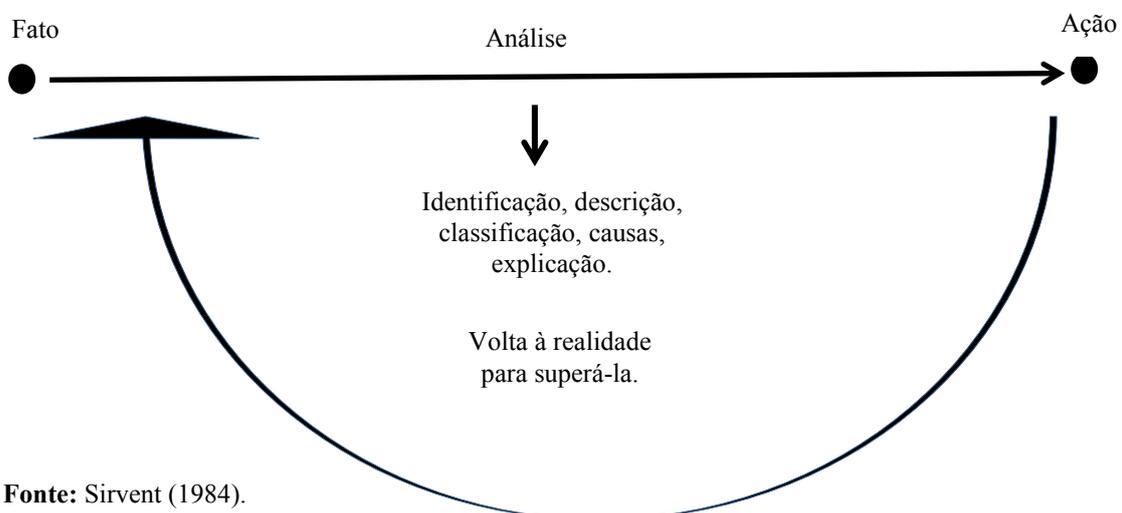
- comunicar-se, isto é, de serem emissores e receptores abertos aos circuitos de retroalimentação;
- selecionar a informação adequada para a tomada de decisões comunitárias;

- c) refletir sobre os fatos e as situações problemáticas da vida cotidiana;
- d) elaborar a alternativa mais adequada em relação ao diagnóstico da situação;
- e) planejar e executar estratégias e ações construtivas. (SIRVENT, 1984, p. 41).

Além disso, tenciona-se que esses moradores sintam a necessidade de participar efetivamente das ações desenvolvidas em prol da Comunidade, tendo consciência e reconhecendo nessa participação uma das necessidades inerentes ao desenvolvimento pessoal equilibrado. Como explica Sirvent (1984, p. 41), “[...] pode-se dizer que a necessidade de participar é um aspecto da motivação que impulsiona a ação”. Ainda segundo o autor, esse ato de fazer parte deve ser visto positivamente, significando algo real, e não simbólico, além disso, é preciso perceber a si e a seu grupo de pertinência com potencialidades para “[...] exercerem influências por meio da participação grupal, sem desconfiança e acreditando na associação de moradores para que ocorra um movimento progressivo de construção para o bem de todos.”

Dessa forma, o trabalho a ser realizado por meio das capacitações deve conduzir os moradores a valorizarem sua própria cultura e experiências como fonte de um conhecimento válido; e reconhecerem suas potencialidades criativas e sua capacidade para modificar as condições em que transcorre sua existência sem aguardar sempre por soluções dadas de fora. (SIRVENT, 1984). A figura abaixo exemplifica o que a autora expressou como deve ocorrer o treinamento mental, o ensinar a pensar, a desenvolver competências, habilidades, é preciso visualizar a realidade, o que ocorre na comunidade, por exemplo, (o fato), para em seguida identificar, descrever, classificar as causas (a análise) e promover ações (as ações de informação), esse é um percurso que um protagonista com pensamento reflexivo tende a fazer.

**Figura 2** - Treinamento mental, o ensinar a pensar



**Fonte:** Sirvent (1984).

Nesse contexto, o mediador também deve seguir esse mesmo treinamento mental e desenvolver as seguintes características, segundo Sirvent (1984): valorizar a cultura do grupo, aceitar suas colocações e permitir o aprofundamento do conhecimento da realidade dele; compartilhar com o grupo sua própria dimensão humana como requisito indispensável à criação de um clima de confiança e diálogo; “[...] evitar afirmações categóricas, estimular a discussão crítica, as opiniões alternativas, as manifestações dos membros silenciosos do grupo e as colocações da minoria [...]”, ou seja, todos esses elementos estão vinculados à ação cultural. Ainda é preciso aprender a pensar sobre os problemas da Comunidade para atuar de forma inteligente sobre eles, “[...] aprender a pensar em grupo, a comunicar-se, a valorizar nossas ideias, as ideias dos outros e a expressar-se.”

Além das características acima mencionadas, Varela (2007a, p. 57), alerta que o “[...] mediador da informação deverá levar em consideração os elementos presentes na transmissão do conteúdo informativo [...]”, ou seja, ele deve observar as propriedades da comunicação, a fim de facilitar a articulação das suas ideias e do seu saber, organizando seu repertório de acordo com os seus objetivos. “A forma de planejamento do conteúdo, assim como a metodologia de transmissão da informação são fatores que, entre outros, também influenciam a qualidade da decodificação por parte do receptor.”

O mediador ainda precisa estar consciente sobre o que significa ‘apropriação consciente de conhecimentos’ para os sujeitos da pesquisa, segundo Marteleto e Andalécio (2006, p. 08) “[...] resulta em expressão cognitiva e a capacidade de interpretação de significados dos universos vivenciais e simbólicos, resulta numa produção de sentidos para a ação sobre a realidade.” Segundo os autores, os procedimentos de apropriação e compartilhamento de conhecimentos, e as mediações que produzem sentidos, podem implicar em ações de transformação social favorecendo a consciência de direitos que “[...] concorreriam para a formação de uma *reserva simbólica* capaz de, em diferentes momentos, orientar os sentidos e ações de intervenção social”. Por isso, estamos nos alicerçando em um aparato teórico-metodológico coerente com nossa atuação no campo de pesquisa, tendo como suporte as tecnologias de informação e comunicação para auxílio no processo de inclusão.

## **2.1 UTILIZAÇÃO DAS TIC NO PROCESSO DE INCLUSÃO**

Na visão de Crippa e Almeida (2011, p. 191), a revolução digital trouxe e ainda traz fortes mudanças socioculturais. A introdução das TICs modifica potencialmente todas as esferas da sociedade, pois elas nos permitem “[...] ver o que não víamos antes, ao mesmo

tempo em que tornam o processo [e os espaços de domínio] mais complexo[s], fazendo crescer as camadas de mediação e envolvendo indivíduos, grupos, instituições”. É por isso que, Freire (2010, p. 83), enfatiza que “[...] a democratização do acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação deveria ser vista como elemento fundamental nas políticas inclusão social”. No entanto, é preciso se apropriar e não só se utilizar da tecnologia, pois quem se apodera, quem se apropria combate o domínio ou ameniza o combate ao domínio. Além disso, se faz necessário não só aceitar a tecnologia que está dada, mas transformá-la para uma utilização democrática, sem aceitar completamente a ideia de inclusão superficial que é imposta pelo sistema capitalista.

Otlet, La Fontaine, Lévy, Goldmann, Mattelart, Castells, Quéau, Wersig e Neveling, Araújo, Freire: os autores aqui citados abordam e reivindicam a inclusão de todos os grupos populacionais do planeta nos benefícios da revolução das tecnologias intelectuais de informação e comunicação. Para eles, como para nós, a democratização do acesso à informação torna-se crucial na luta da humanidade pela conquista de melhorias na qualidade de vida e para construção de laços solidários entre povos e nações. Nesse processo, a nosso ver, os profissionais da informação têm a relevante função social de aproximar as fontes de informação de seus usuários em potencial, na sociedade. (FREIRE, 2005, p. 138).

Concorda-se com Albuquerque e Cabral (2006, p. 10) de que é grande o desafio daqueles que “[...] acreditam e trabalham pela inclusão social, alcançada por diferentes caminhos, inclusive aquele que denominamos inclusão digital, não sendo suficiente apenas a instalação de equipamentos de informática nas comunidades [...]”. Segundo as autoras, o empoderamento real das TICs pode se tornar um verdadeiro “[...] instrumento para as necessárias transformações na realidade social na vida das comunidades.” Por isso, Kobashi e Tálamo (2003, p. 8), ressaltam que a informação tecnológica assume papel fundamental não só por constituir-se “[...] como direito elementar, mas também porque encontra-se integrado à base da ação na esfera privada ou pública. Parece que, especificamente, o acesso à informação impõe-se como direito global e globalizante em relação aos demais.”

Em seu livro “Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate”, publicado em 2006, Mark Warschauer traz um panorama da inclusão e exclusão social em diversos países baseado em pesquisas de cunho etnográfico e estudo de caso, inclusive no Brasil e trata do letramento como o desenvolvimento de competências para a utilização “proveitosa” das TIC e assim pode-se participar plenamente da sociedade, levando em consideração diversos fatores relacionados a recursos econômicos, emprego, saúde, educação, moradia, lazer, cultura e engajamento cívico. Para o autor, o conceito associado ao letramento proporciona a criação de um modelo, “[...] pois o letramento, como o acesso às TIC, inclui uma combinação de equipamentos, conteúdo, habilidades, entendimento e apoio social, a fim de que o usuário

possa envolver-se em práticas sociais significativas.” (WARSCHAUER, 2006, p. 64). Ainda na perspectiva do autor, o acesso à TIC para a promoção da inclusão social não pode estar baseado somente no suprimento de equipamentos ou conectividade. Warschauer (2006, p. 75) indica que deve “[...] envolver uma série de recursos, todos desenvolvidos e fomentados com a intenção de acentuar os poderes social, econômico e político dos usuários e das comunidades visados.” Para ele, tentar categorizar esses recursos seria arbitrário. No entanto, o autor fez um diagnóstico com base em quatro categorias genéricas que serve aos propósitos tanto de análise como de formulação de políticas. “Essas categorias surgiram da minha pesquisa etnográfica no Havaí e no Egito, assim como das minhas pesquisas de estudos de caso na Califórnia, no Brasil e na Índia.” De acordo com ele, foram identificadas “[...] em termos similares por outros pesquisadores e teóricos, que analisaram questões de tecnologia e inclusão social em diversos contextos.” Warschauer (2006, p. 76) explica o modelo, ou seja, os quatro conjuntos de recursos, ressaltando sua relação interativa com o uso da TIC:

- a) recursos físicos incluem o acesso a computadores e a conexões de telecomunicação;
- b) os recursos digitais referem-se ao material digital, tornado disponível online;
- c) os recursos humanos dizem respeito a questões como letramento e educação (incluindo os tipos específicos de práticas de letramento, necessárias para o emprego da informática e para a comunicação online);
- d) os recursos sociais têm relação com as estruturas comunitária, institucional e da sociedade que apoiam o acesso à TIC.

Corroboramos com o autor, quando ele afirma que a presença desses recursos pode assegurar que a utilização adequada das TIC fomentaria um círculo virtuoso motivando o desenvolvimento e a inclusão social. Desta forma, entendemos que a adequada utilização deste conjunto de recursos, no campo de pesquisa, poderá ajudar a desenvolver competências em informação nos moradores da Comunidade Santa Clara, além de mudanças na consciência, na forma de refletir e de promover a crítica e autocrítica, possibilitadas pela mediação que respeita o sujeito. Mudanças essas que poderão refletir nas redes de informação do atual regime de informação da CSC, o que significa transformações na realidade social dos moradores.

### **3 DELINEAMENTO METODOLÓGICO DA PESQUISA**

Os dados coletados durante nossa pesquisa serão analisados a partir dos pressupostos metodológicos da abordagem qualitativa, assim como todo o caminhar dentro do campo de pesquisa. A razão para essa escolha se deu, porque a pesquisa qualitativa não tenta aplicar

conceitos pré-existentes, e os instrumentos e técnicas de pesquisa são elaborados a partir do que o pesquisador sente ao conhecer os sujeitos e a realidade que os cerca no campo de pesquisa. Inferimos que isso faz parte de uma postura socialmente responsável, a qual a Ciência da Informação está cada vez mais em sintonia, uma área que procura entender as necessidades dos usuários/sujeitos e qual a relevância da informação em seu cotidiano, em sua vida. O método a ser utilizado envolve a participação, esse elemento determina, de acordo com Brandão (1983, p. 12), “[...] um compromisso que subordina o próprio projeto científico de pesquisa ao projeto político dos grupos populares cuja situação de classe, cultura ou história se quer conhecer porque se quer agir.”

A pesquisa participante foi escolhida como método, pois sua potencialidade está, de acordo com Fals Borda (1983, p. 60), no seu deslocamento proposital das universidades para o campo concreto da realidade. “Este tipo de pesquisa modifica basicamente a estrutura acadêmica clássica na medida em que reduz as diferenças entre objeto e sujeito de estudo.” Para Le Boterf (1984, p. 52), a pesquisa participante procurar “[...] auxiliar a população envolvida a identificar por si mesma os seus problemas, a realizar a análise crítica destes e a buscar as soluções adequadas.” Dessa forma, a seleção dos problemas a serem estudados não surge apenas da decisão dos pesquisadores, mas sim da população envolvida.

O objetivo da pesquisa participante é estar a serviço dos grupos ou categorias sociais mais desprovidas e exploradas, buscando desencadear “[...] ações suscetíveis de melhorar as suas condições de vida [...]”, além de “[...] desenvolver a capacidade de análise e resolução dos problemas que enfrentam ou convivem cotidianamente.” (LE BOTERF, 1984, p. 72). Desse modo, segundo Gianotten e Wit (1984, p. 158), a pesquisa participante sempre está a procura de uma resposta coerente para permitir a socialização do conhecimento e democratização dos processos de investigação e educação. Os autores ainda lembram que a pesquisa participante é:

[...] um conjunto de procedimentos operacionais e de técnicas que podem ser implementadas no interior de diferentes corpos teóricos e ideológicos; entretanto, suas características específicas fazem dela uma ferramenta necessária para todos aqueles programas que buscam a participação de setores populares na produção de novos conhecimentos (científicos) e em uma prática orientada a uma ação transformadora da sociedade. (GIANOTTEN; WIT, 1984, p. 159).

Essa definição de Gianotten e Wit, principalmente ao interpretarem a pesquisa participante como uma ferramenta potencial e orientada que visa produzir ações transformadoras na sociedade, deixa-nos mais seguros da escolha desse método para nossa pesquisa, principalmente ao entendermos que não há um modelo único de pesquisa

participante, pois “[...] trata-se, na verdade, de adaptar em cada caso, o processo às condições particulares de cada situação concreta (os recursos, as limitações, o contexto sociopolítico, os objetivos perseguidos, etc)” (LE BOTERF, 1984, p. 52).

Nessa mesma linha de pensamento, Brandão (1984, p. 252) diz que não existem “[...] modelos únicos e não há usos normativos de tipos de pesquisa participante, ela é um instrumento dentro da *ação popular*.” O mediador deve estar atento às decisões ou necessidades comunitárias, colocando “[...] a serviço da prática política popular *na* comunidade, instrumentos do seu saber e de sua profissão.”

A investigação ocorrerá com auxílio da observação participante visando acompanhar a realidade no campo de pesquisa, fazendo uso do diário de campo. Ao coletar os dados, registrá-los coletivamente, discuti-los e contextualizá-los, caminharemos, segundo Franco (2005, p. 499), para a construção de saberes e para seu compartilhamento, num processo único, dialético, transformador dos participantes e das condições existenciais. “Um processo que deve produzir transformações de sentido, ressignificações ao que fazemos ou pensamos.”

A observação participante será empregada, principalmente, no momento da realização das capacitações, antes, durante e após, onde utilizaremos o diário de campo para as anotações em relação ao que está sendo observado nos participantes, assim como faremos uso de formulários de prospecção e roteiros de entrevista, que servirão para averiguar quais as competências que os moradores participantes têm antes e após as capacitações.

Para coletar os dados no campo de pesquisa faremos uso do diário de campo, roteiros de entrevista para cada capacitação e formulário de prospecção. Esses instrumentos de pesquisa serão utilizados antes, durante e após três capacitações (acesso e uso da informação em ambiente virtual; direitos e deveres do cidadão; e preparatório para entrevista de trabalho) a serem promovidas para e com os moradores da CSC, objetivando analisar quais competências foram desenvolvidas e como se encontrava seu estado cognitivo, suas expectativas em relação ao aprendizado antes de participarem de cada capacitação, que se constituem como ações de informação e elementos do modelo de mediação.

É preciso ressaltar, que os participantes das capacitações se tornarão disseminadores das possíveis competências em informação adquiridas e direcionadas para o desenvolvimento de habilidades sociais, cognitivas e tecnológicas, por isso, nesse momento o curso será aplicado, sobretudo, para as pessoas mais ativas da comunidade, principalmente, os componentes da associação de moradores.

As capacitações foram escolhidas a partir da necessidade da própria CSC expressa a partir de reuniões com a Associação de Moradores. Nesse contexto, consideramos as

características da localidade, da cultura e da lógica do pensamento dos moradores para que o aprendizado ocorra de forma intensa e valorizada por parte do grupo.

Para isso, os métodos, técnicas e instrumentos a serem utilizados durante a capacitação devem ser atrativos e motivadores evitando assim a falta de interesse dos participantes; como afirma Sirvent (1984, p. 62), é preciso estimular as pessoas a compartilhar suas experiências, opiniões e sentimentos, a fim de “[...] permitir ao mediador o conhecimento e compreensão da realidade na qual pretende operar; e por último é necessário permitir a discussão e análise crítica das colocações para evitar agressividade e criar um clima propício ao debate.” Os planos de curso de cada capacitação foram delineados diante dessa perspectiva de atrair e motivar os participantes, e de estimular o aprendizado e de promover competências em informação.

Nessa perspectiva, é preciso entender e levar em conta a cultura, a dinâmica de cada comunidade. Com essas capacitações será preciso identificar a partir dos instrumentos de pesquisa e dos roteiros de entrevista, quais são as habilidades e conhecimentos prévios de cada morador participante. Esses roteiros objetivam avaliar, quais as competências que os participantes detêm antes de cada capacitação. Os dados coletados após as capacitações serão analisados pela técnica de análise de conteúdo com base em Bardin (2009), com a utilização das três categorias relativas a cada capacitação, criadas previamente pensando-se na organização do material a ser coletado. Avaliações de cada capacitação se constituirão em instrumentos para o aferimento das competências desenvolvidas em âmbito social, cognitivo e tecnológico.

### **3.1 ANÁLISE DOS DADOS**

Para analisar os dados coletados durante todas as ações dentro do campo de pesquisa e também durante a observação participante, faremos uso da análise de conteúdo (AC) de Bardin (2009), uma técnica que demonstra ser apropriada para pesquisas de cunho qualitativo e que objetivam um aprofundamento, uma “[...] descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado [...]”, como afirma Gomes (1994, p. 74). Ao analisar o material coletado, objetivamos descobrir novas interpretações, que não estavam aparentes no momento da coleta, será uma ocasião para fazer com que as falas dialoguem entre si e com os personagens envolvidos neste processo de desnudamento dos conhecimentos por eles transmitidos.

Conforme explica Bardin (2009), a análise de conteúdo é organizada em três fases: a) **pré-análise** onde é feita uma leitura flutuante, a escolha dos documentos, a formulação de

hipóteses e dos objetivos, a referenciação dos índices, a elaboração dos indicadores e a preparação do material; b) a **exploração do material** que consiste essencialmente em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas; e o c) **tratamento dos resultados, inferência e interpretação** que visa propor inferências e adiantar interpretações a fim de atingir os objetivos previstos.

Uma das técnicas da análise de conteúdo mais antigas e na prática mais utilizada, de acordo com Bardin (2009, p 199), é a análise por categorias. “Funciona por operação de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos [...]”, e são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse momento da pesquisa, três categorias temáticas com base no roteiro de entrevista:

- a) **acesso e uso da informação em ambiente virtual**: trata a respeito de quais os conhecimentos de informática/Internet os moradores participantes das capacitações detêm, e como ocorre a utilização do ambiente virtual por parte deles, e em que situações eles precisam acessar a Internet e como fazem uso do que obtém a partir das buscas realizadas;
- b) **direitos e deveres do cidadão**: procura entender quais os conhecimentos que os moradores da CSC têm a respeito dos seus direitos e deveres com base na constituição, e se podem definir o que é ser cidadão. Além disso, nessa categoria vamos analisar a importância para os moradores, em construir conhecimentos sobre os direitos e deveres para cobrar mais do poder público e requerer ações em prol de toda a comunidade;
- c) **preparatório para entrevista de trabalho**: versa sobre questões acerca das condições em que se encontram os moradores, em relação ao trabalho, se estão empregados, se a resposta for positiva, se estão satisfeitos com o atual trabalho ou buscam por outras oportunidades, além de buscarmos entender quais as habilidades que eles detêm referentes à postura e elementos fundamentais em uma entrevista de emprego.

A intenção é verificar como se deu a evolução no processo de desenvolvimento de competências ligadas a essas três categorias, ou seja, quais habilidades os participantes das capacitações adquiriram, se eles já começam a valorizar sua própria cultura e experiências como fonte de um conhecimento válido, e se reconhecem que são capazes de modificar as condições em que vivem e ter a consciência de por si próprios buscar soluções. Ressaltamos que, ao analisarmos os dados coletados vamos conectar o referencial teórico com os objetivos propostos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Todo o aporte teórico visa contribuir para que os sujeitos da pesquisa possam iniciar um movimento de socialização, de busca da consciência crítica, do entendimento da sua realidade social, de valorização do seu poder de estar na sociedade e dela participar. Por isso, consideramos como fundamental o trabalho em torno da mediação promovida pelo profissional da informação, incentivando a transmissão de cultura, crenças, valores e conhecimento de um determinado grupo, de uma determinada comunidade.

Visualizamos ainda que é necessário propagar a seguinte ideia: quem é privado, por questões econômicas, sociais ou culturais, de ter acesso ao conhecimento, não pode se inibir e pensar que, em razão disso, deve se manter ‘fora’ da sociedade da informação. Ao contrário, quem se encontra nessa situação precisa refletir sobre sua condição e sobre o conhecimento empírico que detém, e ter consciência de que pode se desenvolver cognitivamente.

Concluimos que a inclusão social almejada para os moradores da Comunidade Santa Clara deve estar atrelada a oportunidade de possibilitar formas concretas, reais e legítimas de apropriação da informação, de empoderamento cultural e social. Por isso, essa inclusão deve seguir o caminho oposto ao que Demo (2005, p. 36) critica como sendo as práticas de inclusão social, que não são aceitas em sua plenitude e que “[...] facilmente aceitamos como inclusão social, a inclusão na margem. Os pobres estão dentro, mas dentro lá na margem, quase caindo fora do sistema.” Um sistema que só permite que se ‘entre’ nele os que aceitam suas regras. Por isso, o que visualizamos com essa pesquisa é a inclusão social conceituada por Moreira (2006) como a ação de proporcionar para populações que são social e economicamente excluídas – no sentido de terem acesso muito reduzido aos bens e terem recursos econômicos muito abaixo da média dos outros cidadãos – oportunidades e condições de serem incorporadas à parcela da sociedade que pode usufruir esses bens. Um dos aspectos da inclusão social é possibilitar a oportunidade de adquirir condições de entender o seu entorno, assumir sua identidade, de ampliar suas oportunidades no mercado de trabalho e de atuar politicamente com conhecimento de causa.

#### **REFERÊNCIAS**

ALBUQUERQUE, H. H. F. S. de; CABRAL, A. M. R. Inclusão Digital para a Redução de Desigualdades Sociais: a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCIB - ENANCIB, 7., 2006,

Marília. **Anais...** Belo Horizonte: ANCIB, 2006. Disponível em: <http://portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/aprovados.php>. Acesso em: maio 2011.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão da Informação e do Conhecimento**. São Paulo: Editora Polis, 2008, v. 1, p. 41-54.

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

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. Pesquisar-Participar. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Pesquisa participante**. 3. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1983, p. 09-17.

\_\_\_\_\_. Participar-pesquisar. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1984. p. 07-14.

CRIPPA, G.; ALMEIDA, M. A. Mediação cultural, informação e ensino. ETD : Educação Temática Digital, v. 13, p. 189-206, 2011.

DALLA ZEN, Ana Maria. A Crise de paradigmas e a resignificação do conhecimento para o século XXI. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 49 - 63, jul./dez. 2010.

DEMO, Pedro. Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**. Brasília: IBICT, n. 1, p. 36-38, 2005.

FALS BORDA, Orlando. Aspectos teóricos da pesquisa participante: considerações sobre o significado e o papel da ciência na participação popular. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues (Org.). **Pesquisa participante**. 3. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1983, p. 42-62.

FARIAS, M. G. G.; FREIRE, I. M. Ação de mediação para inclusão social de comunidades. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16 n. 3, p. 76– 95, jan./ jun. 2011.

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

FRANCO, M. A. S. Pedagogia da pesquisa-ação. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n.3, p. 483-502, set./dez., 2005.

FREIRE, I. M. **A responsabilidade social da ciência da informação e/ou O olhar da consciência possível sobre o campo científico**. 2001. 166f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2001.

\_\_\_\_\_. A responsabilidade social da Ciência da Informação na perspectiva da consciência possível. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação, v.5, n.1, fev. 2004.

\_\_\_\_\_. A consciência possível para uma ética da informação na sociedade em rede. In: Simpósio Brasileiro de Ética da Informação, 1., 2010, João Pessoa. **E-book...** João Pessoa: UFPB/DCI, 2010. p. 78-105.

\_\_\_\_\_. A utopia planetária de Pierre Lévy: uma leitura hipertextual d'a inteligência coletiva. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.10 n.2, p. 132-139, jul./dez. 2005.

GIANOTTEN, Vera; WIT, Ton de. Pesquisa participante em um contexto de economia camponesa. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues. (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1984. p. 158-188.

GRACIOSO, Luciana de Souza. **Filosofia da linguagem e ciência da informação**: jogos de linguagem e ação comunicativa no contexto das ações de informação em tecnologias virtuais. 2008. 176f. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense; Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Programa de pós-graduação em Ciência da informação. Rio de Janeiro-RJ: UFF/IBICT/PPGCI, 2008.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.3, n.1, p.85-99, jan./dez. 2010.

KOBASHI, Nair Yumiko; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. **Informação, fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea**. Transinformação, Campinas, 15 (edição especial): 7-21, set./dez., 2003.

LE BOTERF, Guy. Pesquisa participante: propostas e reflexões metodológicas. In: BRANDÃO, Carlos Rodrigues. (Org.). **Repensando a pesquisa participante**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1984. p. 51-81.

MARTELETO, R. M.; ANDALÉCIO, A. M. L. Jovens e violência: construção de informações nos processos de mediação e apropriação do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. **Anais ...** São Paulo: UNESP, 2005. Disponível em: <http://www.portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewabstract.php?id=301>. Acesso em: 27 set. 2012.

MOREIRA, I. C. de. A inclusão social e a popularização da ciência e tecnologia no Brasil. **Revista Inclusão Social**. Brasília: IBICT, v. 1, n. 2, 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/29/50>. Acesso em 01 julho 2012.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (Org.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PINTO, María; URIBE TIRADO, Alejandro; GÓMEZ DÍAZ, Raquel; CORDÓN, José Antonio. La producción científica internacional sobre competencias informacionales e informáticas: tendencias e interrelaciones. **Información, cultura y sociedade**, Buenos Aires, n. 25, p. 29-62, 2011.

SIRVENT, Maria Teresa. (Org.) **Educação comunitária**: a experiência do Espírito Santo. São Paulo: Editora Brasiliense, 1984.

VARELA, A. V. **Informação e Construção da Cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007a. v. 1. 167p.

\_\_\_\_\_. Estilos de aprendizagem e o ensino superior: potencializando a atitude científica. In: Daniela Melaré Vieira Barros. (Org.). **Estilos de Aprendizagem na Atualidade**. Lisboa: Universidade Aberta-Portugal, 2011, v. 1, p. 1-17.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

WARSCHAUER, M **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão em debate. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.