



Práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação em Saúde e infoinclusão social em Sergipe¹

Pablo Boaventura Sales PAIXÃO²

Valéria Pinto FREIRE³

Maria de Fátima Monte LIMA⁴

Ronaldo Nunes LINHARES⁵

Universidade Tiradentes – UNIT, Sergipe, SE.

RESUMO

Este artigo apresenta os resultados iniciais do Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) de Sergipe quando da realização das práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN), através de Oficinas desenvolvidas, como estratégia de aproximação entre os ACS de Sergipe e as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Busca identificar caminhos efetivos de Infoinclusão social e fundamenta-se na Teoria da Ação Comunicativa, de Habermas (2003) e nos estudos de Comunicação/Educação baseados no pensamento de Paulo Freire (1977, 1979 e 1983). Utiliza a abordagem qualitativa de pesquisa e a tipologia do Estudo de Caso e Grupo Focal para o esquadramento das práticas de ALFIN via EAD.

PALAVRAS-CHAVE: Educação; Comunicação; Saúde; Alfabetização Digital; Inclusão Social.

INTRODUÇÃO

A Organização das Nações Unidas (ONU), no documento Objetivos de Desenvolvimento do Milênio⁶ assinala como dever do Estado “velar para que todos possam aproveitar os benefícios das novas tecnologias, em particular das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), de acordo com as recomendações formuladas,

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação e Educação do X Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Tiradentes. pabloboaventura1@hotmail.com

³ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Tiradentes. vpfreire@gmail.com

⁴ Doutora em Educação pela Universidade Federal da (UFBA), Professora e Pesquisadora aposentada da Universidade Federal de Sergipe (UFS), atualmente Professora e Pesquisadora do Programa de Pós Graduação em Educação da Universidade Tiradentes (UNIT). Membro do Grupo de Pesquisa Educação, Comunicação e Sociedade. Pesquisadora do Observatório de Economia e Comunicação (Obscom) da UFS serra_leoa@uol.com.br.

⁵ Doutor em Ciências da Comunicação (USP), Professor do Programa de Pós Graduação em Educação da Universidade Tiradentes. Coordenador do Grupo de Pesquisa Educação, Comunicação e Sociedade. ronaldonl@uol.com.br

⁶ Em 2000, a ONU – Organização das Nações Unidas, ao analisar os maiores problemas mundiais, estabeleceu 8 Objetivos do Milênio – ODM, sendo eles: acabar com a fome e a miséria; educação básica de qualidade para todos; igualdade entre sexos e valorização da mulher; reduzir a mortalidade infantil; melhorar a saúde das gestantes; combater a AIDS e a malária e outras doenças; qualidade de vida e respeito ao meio ambiente; todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento.



na Declaração Ministerial do Conselho Econômico e Social de 2000”. (ONU, 2000, p. 10).

No Brasil, o “Programa Sociedade da Informação”⁷ (Socinfo) é considerado sob a ótica do governo, um marco inicial para a implantação de políticas públicas de inclusão digital. Criado 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” traduzindo 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 infra-estrutura básica nacional de informações, dentre outras. (BRASIL, 2000).

Apesar disso, as políticas neoliberais do governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, após oito anos de intervenção não considerou a preocupação com a inclusão social. Estudos entre 2000/2008 demonstram tal realidade e, dentre eles, destacamos o de Lima (2002)⁸ que registra de modo contextualizado e crítico os caminhos desenvolvidos pelo Socinfo demonstrando que as ações da sociedade civil mesmo rompendo grandes dificuldades, considerando as diferentes dimensões, ainda foram mais conseqüentes em relação à democratização das TIC, do que o referido Programa. A pesquisa “TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2008”, apresenta dados que consubstanciam o abandono desta área pelas políticas públicas.⁹

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

⁷ Disponível no sitio <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>

⁸ Cf. No fio de esperança: políticas públicas de educação e tecnologias da informação e da comunicação. Maria de Fátima Monte Lima. Tese de doutorado do programa de Pós-Graduação da Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2002.

⁹ A 4ª Pesquisa sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), publicada em 2009 – coloca que 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% (BRASIL, 2009).



mais substanciais para modificar, nos limites do sistema, este cenário, a fim de que o direito ao conhecimento e à informação sejam assegurados, 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 que a inclusão digital signifique uma “inoinclusão social” como garantia de acessibilidade e conectividade à sociedade de informação global, a partir das inovações midiáticas em TIC, proporcionando melhores condições de vida e uma cidadania local possível” (GUERREIRO, 2006, p.174), para além das habilidades e do domínio técnico e possibilite o fortalecimento do cidadão, para o agir comunicativo consciente (HABERMAS, 2003), a partir de práticas de educação emancipatória (FREIRE, 1979) e da tipologia de níveis de inclusão digital (SORJ, 2003) que as práticas de ALFIN, mediadas pelas TIC, podem vir a possibilitar que os sujeitos tornem-se ativos na produção da informação, ressignificando-as e construindo novos conhecimentos.

O Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde de Sergipe¹⁰ aproveitando a amplitude das ações do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) buscou analisar as práticas de ALFIN, a partir das dificuldades e facilidades colocadas pelos educadores sociais, de um grupo de ACS, do município de Propriá/Sergipe-Brasil realizadas no período de dezembro de 2009 a janeiro de 2010.

CONCEPÇÃO DE ALFABETIZAÇÃO INFORMACIONAL

Tratando-se da prática de ALFIN visando a inoinclusão social,

[...] as ações devem reafirmar a importância da universalização e democratização do acesso às tecnologias em todas as áreas de

¹⁰ Este Projeto é desenvolvido pelas Unidades de TIC 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 de (ALFIN), por meio das TIC em saúde, como estratégia de promoção da saúde coletiva, dirigida às populações assistidas pelos ACS.



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 as informações, de maneira autônoma e crítica, como forma de participação da possibilidade de acesso e domínio às informações (LIMA, 2007, p. 97).

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” (LE COADIC, 2004, p.112). Isto implica em também alfabetizá-los, no tocante às formas de acesso, recuperação e ressignificação das informações, como também na elaboração de práticas comunicacionais.

O conceito do ato de - Alfabetizar – 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 na América e no Brasil, no nosso caso específico. A alfabetização é considerada como,

[...] 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 (FREIRE, 1983, p.11).

Os processos de educação e comunicação levam à alfabetização, outrora também articulada a tecnologia da época, a ser 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 outras denominações como ‘Alfabetização digital’, mas nem sempre sob a luz dessa concepção.

Na perspectiva de Cerveró (*apud* SIMEÃO; MIRANDA, 2006), o conceito de alfabetização em informação e comunicação deve estar relacionado 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. Ao estabelecer a relação alfabetização/contexto social, a autora afirma que *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 contextos*. (CERVERÓ, op. cit., p. 33). Para tanto, a autora 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 Lima (2002).

Sorj (2003) se refere também à 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. (SORJ, 2003, p.63).

Para este autor é importante a distinção entre os diferentes níveis de acesso e uso das TIC 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' (SORJ, op. cit., p. 68).

O último nível para Sorj (op. cit.) 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.



Considerando que as condições sociais são históricas, a emergência de cidadãos protagonistas, conscientes e criticamente comprometidos com a construção de espaços de educação que lhe possibilita autonomia, 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 (FREIRE, 1979).

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” (2003, p. 418).

Esta perspectiva é muito próxima aos estudos de Paulo Freire (1977, p. 45), 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”.

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

Nessas condições Lima e Bolaño (2001), 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 a sustentam estruturados a partir de hierarquia dos conflitos de interesses que atravessam os diferentes campos da sociedade. (LIMA e BOLAÑO, 2001, p. 48).

OS PROCESSOS METODOLÓGICOS DO ESTUDO



Optamos pela abordagem qualitativa e o Estudo de Caso como modalidade de pesquisa para subsidiar “a interpretação dos dados feita no contexto; a busca constante de novas respostas e indagações; (...); a possibilidade de generalizações naturalísticas e a revelação dos diferentes pontos de vista sobre o objeto de estudo (VENTURA, 2007, p. 384), uma vez que nos propomos a investigar a compreensão de um grupo singular de ACS de Sergipe sobre às práticas de ALFIN desenvolvidas pelo Projeto.

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 como saber se a informação pesquisada é confiável ou não (LOPES, 2007); 2º) *aprendendo a escolher* - buscou-se demonstrar as formas de refinamento em uma pesquisa na internet, 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 e 4º) *aprendendo a comunicar* – em que foram trabalhados os conceitos de comunicação colaborativa, comunicação extensiva e as possibilidades de utilização de redes sociais e vídeos nas práticas educativas desenvolvidas por eles;

Elegemos o Grupo Focal, um método de pesquisa oral e grupal que permitiu recolher a compreensão dos agentes, com grande liberdade de palavra, com espaço para a expressão espontânea e singular, definida a partir de questões diretas da ação do educador social (GONDIM, 2002), que permitem o confronto dos olhares quanto às dimensões da ação de ALFIN. Do universo de 30 sujeitos da Oficina de ALFIN, selecionamos intencionalmente uma amostra de 10 ACS, ao utilizarmos os critérios - destaque no decorrer da Oficina, gênero, faixa etária e nível de escolaridade - o grupo foi composto por 7 mulheres e 3 homens que mais se destacaram no desempenho das atividades da Oficina, na faixa etária entre 19 a 55 anos, e com nível de escolaridade que variou entre 1º grau incompleto a 2º grau completo.

O Grupo Focal teve uma duração de uma hora e meia e possibilitou no momento atual da pesquisa, a análise de algumas dimensões, como: as mudanças ou não percebidas pelos sujeitos, após a Oficina; 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 TIC no processo de trabalho com as comunidades por eles atendidas. 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 buscando identificar caminhos, possibilidades, realinhamentos para a infoinclusão social, através de práticas de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN) no processo da investigação.

a) As facilidades encontradas pelos sujeitos na execução das atividades suscitadas na Oficina

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).

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).

As falas dos ACS 1 e 10 confirmam 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 à informação. Reforça a idéia de que os conteúdos fizeram sentido para iniciar um processo de mudança da visão dos sujeitos envolvidos nas atividades, pois os conteúdos apresentados diziam respeito às práticas profissionais dos ACS, o que conduziu o sujeito a buscar as informações daquilo que não se fez claro e 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 nesta relação se processa na “problematização de uma realidade concreta e [em suas] contradições [e] implica em que haja uma apropriação do contexto vivido pelos indivíduos, ou seja, uma inserção nele” (FREIRE, 1977, p. 60). Além da problematização auxiliar na compreensão das informações, reforçou 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.

b) As dificuldades encontradas pelos sujeitos no decorrer da Oficina de ALFIN:



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).

As falas dos ACS 1, 3 e 8, 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 Sorj (2003), em relação aos graus de acessibilidade e Lima e Bolaño (2001) quanto a universalização das condições do domínio da aprendizagem formal e de aprendizagem no espaço digital.

As falas dos ACS suscitam a 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 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 8 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. É importante ressaltar que a proposta para seleção dos multiplicadores do Projeto definia que estes 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. 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 o 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 de formação pedagógica do educador social. Para alguns municípios o nível de domínio e conhecimento dos 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. Questão a mais para a ser pensada, pois 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 comunicação e educação.

c) Dificuldades na busca de informações éticas e confiáveis em sítios da internet

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).

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).

A infoinclusão social não acontece somente quando os sujeitos dominam as competências técnicas sobre a máquina e a navegação na internet. É imprescindível que sejam incorporadas habilidades para aprender a aprender, aprender a identificar as informações confiáveis para uma posterior publicização de forma ética. Apesar do ACS 4 ter afirmado que achou fácil pesquisar no *google*, apresenta dificuldades em pesquisar informações nas bibliotecas virtuais de saúde, importantes pontos de disseminação de informações confiáveis nesta área, visto que todo o conteúdo disponibilizado passa 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.

Esse dado nos atenta 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 sítios 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 decorrentes 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.

d) Facilidades na busca de informações éticas e confiáveis,

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).

A maioria dos ACS pesquisados informaram que, após a Oficina, passaram a saber localizar 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. As falas desses ACS remetem ao desempenho da



habilidade de ‘aprender buscar informações’ nos sítios oficiais a centralidade do ato de aprender, mas 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.

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

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 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 (ACS 9).

A importância de um projeto de infoinclusão social pode ser mensurada na medida em que os infoincluídos efetivamente testem os conhecimentos adquiridos em seu cotidiano e, em especial, em sua formação profissional. 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. Encontrar na rede instrumentos de apoio à sua prática é fácil, mas, além disso, os Agentes comprovam que aprenderam a selecionar, corretamente os conteúdos mais adequados às 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 de ACS. Este é um passo importante no processo de infoinclusão social, baseado na construção de uma autonomia que focado na pesquisa, no conhecimento de sua prática e das necessidades das famílias se libertem



de algumas das inúmeras amarras criadas pelo sistema. Mediadas pelas TIC, ampliam-se as possibilidades de construção, reconstrução e aperfeiçoamento das práticas comunicativas, tornando-as eficientes e mais próximas dos sujeitos e das realidades em que trabalham.

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

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).

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)

A percepção ampliada do próprio conhecimento e seu re-conhecimento da realidade é uma conquista dos sujeitos aprendentes. As práticas de infoinclusão social devem ter neste ponto de chegada um de seus objetivos, principalmente aqueles referentes à avaliação, e construir instrumentos que possam atingir os infoincluídos antes, durante e após sua formação, não se restringindo apenas as avaliações cognitivas e/ou referentes ao aprendido enquanto comandos e técnicas. A aprendizagem continuada deve ser entendida também como responsabilidade do poder público e não somente do cidadão. Por isso os programas que propõe ações de formação devem ter continuidade. É importante que as políticas públicas orientem, incentivem e financiem os diversos setores do serviço público na construção de programas de formação continuada que atualizem seus colaboradores e prepare-os melhor para responder as novas demandas sociais. As falas comprovam que ao oferecer programas de infoinclusão social, o Estado e as instâncias públicas devem estar preparados para atender aos novos incluídos, agora com novas necessidades, novos objetivos e novas demandas por formação e especialização.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O decorrer da investigação deixou claro que o processo de infoinclusão social é muito mais complexo do que imaginávamos 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 lugares no país, precisamos de políticas públicas rigorosas e contínuas que possam vir de fato a materializar a infoinclusão social do cidadão. Uma infoinclusão que venha a favorecer não a mera utilização da tecnologia, mas que tenha como foco principal o trabalho, a inserção no processo de trabalho, prioritariamente, o crescimento social, a integração das culturas e o desenvolvimento econômico. O Estado e a sociedade devem envidar esforços para que isto ocorra. Torna-se necessário a exclusão de ações compensatórias e pontuais e a implementação de políticas sociais contínuas e consequentes.

É também importante que a proposta de infoinclusão social contida nos programas e ações do governo seja incorporada à prática cotidiana dos sujeitos, no processo de trabalho e nos grupos sociais dos quais participam na sociedade. Para tanto, as políticas públicas devem garantir 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-governament*, entre outros.

Como também devemos estar atentos aos processos de formação, já que desta ação depende a eficiência e eficácia das ações de infoinclusão social, ao acesso ilimitado às informações e às condições de acesso dos sujeitos envolvidos fora dos espaços de formação.

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 socioeconômica e cultural. Pensando sobre esta ótica, a oficina de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN) contribui de alguma forma para tal, no entanto deve refletir de maneira mais profunda a sua concepção e ação e replanejá-las, considerando também as falas dos agentes como elementos importantes da avaliação e validação do projeto. Sempre atento que a ação do Projeto, por melhor que seja, é apenas um elemento do complexo processo de infoinclusão social, a fim de contribuir socialmente para o processo de construção da cidadania.



REFERÊNCIAS

- BOLAÑO, César R. S.; LIMA, Maria de Fátima M. Comunicação, Educação e Cultura na Economia da Internet. In: CANDEEIRO. *Revista de Política e Cultura da Seção Sindical dos Docentes da UFS*. Ano 4, v. 6, 2001.
- BRASIL. Sociedade da informação no Brasil: livro verde. Tadao Takahashi (Org.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- _____. 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.
- CERVERÓ, Aurora Cuevas. Alfabetización en información y lectura en los nuevos entornos educativos. In: SIMEÃO, E; MIRANDA, A. (Org.). Alfabetização digital e acesso ao conhecimento. Brasília: UnB/CID, 2006.
- FREIRE, Paulo. A importância do ato de ler. In: A importância do ato de ler: em três textos que se completam. 3ed. São Paulo: Autores Associados: Cortez, 1983.
- _____. *Educação e Mudança*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.
- _____. Extensão ou comunicação? 12. Ed., Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.
- GONDIM, S. M. G. 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.
- GUERREIRO, Evandro Prestes Cidade digital: infoinclusão social e tecnologia em rede. São Paulo: Editora SENAC: São Paulo, 2006.
- HABERMAS, J. Teoría de la acción comunicativa I: racionalidad de la acción y racionalización social. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003.
- LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LIMA, Maria de Fátima Monte. No fio da esperança: políticas públicas de comunicação e tecnologias da informação e da comunicação. Maceió: Edufal, 2007.
- _____. 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.
- LOPES, Ilza Leite. 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.
- 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.
- SORJ, Bernardo de. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade de Informação*. Rio de Janeiro: Unesco/Zahar, 2003.
- VENTURA, Magda Maria. 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: 05 de julho de 2010.