

Inclusão digital dos agentes terceirizados do *campus IV* da Universidade Federal da Paraíba.

Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger¹

Júlio Afonso Sá de Pinho Neto²

1. Professora do Depto de Ciências Sociais Aplicadas, UFPB, *campus IV*. Doutoranda em Ciência da Informação pelo PPGCI, UFPB, João Pessoa/PB. *marciatsaeger@yahoo.com.br

2. Professor do Depto de Comunicação e do PPGCI, UFPB, João Pessoa/PB. sadepinho@uol.com.br

Palavras Chave: *Inclusão digital, Cidadania, Inclusão social.*

Introdução

Esta pesquisa, intitulada “Inclusão digital de agentes terceirizados do *campus IV* da UFPB”, foi executada durante o ano de 2015, tendo como parceira a *Association de Solidarité Internationale - ESSOR*, uma ONG que atua no Brasil desde 1992, e apresentou como objetivo geral, contribuir para o desenvolvimento social e profissional de agentes terceirizados que prestam serviços no *campus IV* da UFPB. Este objetivo foi perseguido através de rodas de diálogo sobre cidadania, inclusão digital e inclusão social e, posteriormente, foi ministrado um curso de informática básica para os participantes.

A pesquisa fundamentou-se na concepção de que uma verdadeira política de inclusão digital deverá se basear na capacitação para o acesso e uso da informação, com ações voltadas a contribuir para o desenvolvimento social e profissional dos agentes terceirizados que prestam serviços no *campus IV* da UFPB. As melhorias identificadas quanto ao seu desempenho sinalizam que tais ações configuraram uma importante etapa para a inclusão digital e social deste público.

Resultados e Discussão

Para delinear o percurso metodológico desta pesquisa, optou-se pela pesquisa-ação, considerando as contribuições que ela pode trazer para a mudança social, além de seu caráter colaborativo. Assim, foi desenvolvido um ciclo de formação sobre inclusão digital, fomentando a discussão e a reflexão sobre o uso das TIC e como elas poderão auxiliar no desenvolvimento individual e coletivo. Esta discussão auxiliou no planejamento das aulas para o curso de informática básica, com os conteúdos trabalhados a partir das necessidades dos participantes.

A pesquisa teve início com a aplicação de um *survey* adaptado do estudo de Bolzan et al. (2013), a fim de que se identificassem as principais dificuldades dos participantes sobre o uso do computador e seus programas, internet e outros *gadgets*, tais como *smartphones* e *tablets*. A pontuação deste instrumento de pesquisa indicou o grau de conhecimento sobre os recursos tecnológicos utilizados. A média obtida nesta primeira fase foi de 37,3 pontos, sendo 100 a maior pontuação possível. É válido ressaltar que este mesmo instrumento de pesquisa foi aplicado ao final do curso, a fim de que fossem identificadas as melhorias em relação ao conhecimento dos participantes acerca dos conteúdos abordados.

Durante o curso, foram trabalhados conteúdos sobre programas de edição de textos e criação de slides, criação e organização de arquivos e pastas, busca de informações e serviços em *sites* da internet, correio eletrônico e redes sociais, além da criação de um *blog*.

Os participantes redigiram seus currículos e cartas de apresentação profissional, identificaram como acessar informações em *sites* de emprego, cursos de

aperfeiçoamento, utilizar serviços como consulta de multas e licenciamento, segunda via de contas de energia elétrica e telefone móvel, além de buscar novas informações ou solucionar problemas através de vídeos. A interação entre todos no curso foi estimulada com a participação em redes sociais e com o uso do correio eletrônico, que passou a ser mais frequente entre eles. Quanto à criação de *blogs*, verificou-se que um dos participantes utilizou o *blog* criado para divulgar os produtos que comercializava, apontando esta atividade do curso como de grande utilidade pessoal.

Ao término do curso, foi, novamente, aplicado o instrumento de pesquisa, verificando-se uma média de 55,9 pontos. Os avanços mais notórios foram quanto ao acesso a *sites* de busca e uso de serviços na internet.

Conclusões

Com base nas concepções advindas da Ciência da Informação, aposta-se que as ações que visam minimizar os efeitos da exclusão digital devem fundamentar-se em um processo educativo, de modo a capacitar os indivíduos para o acesso e uso das informações e da tecnologia, buscando seu desenvolvimento e exercício da cidadania. A inclusão digital, na visão de Aguilar (2012) e Freire (2010), se traduz em um conjunto de políticas que viabilizem meios para que o acesso às tecnologias contribua para o desenvolvimento social e profissional do indivíduo, sendo, pois, consequência da inclusão social.

Neste contexto, as ações desta pesquisa foram planejadas e executadas com o intuito de contribuir para o desenvolvimento social e profissional do público-alvo, verificando-se que as dificuldades apresentadas quanto ao acesso e uso da informação através do computador, *smartphones* ou *tablets* vêm, aos poucos, sendo reduzidas, além da descoberta de novas práticas informacionais.

Os resultados alcançados permitem inferir que, apesar dos avanços identificados entre os participantes, com uma utilização mais consciente da internet e dos recursos tecnológicos de que dispõem, este foi apenas o primeiro passo para que se tenha, verdadeiramente, a inclusão digital e social do público-alvo.

Agradecimentos

À *Association de Solidarité Internationale – ESSOR*.

AGUILAR, A. Identidade/ diversidade cultural no ciberespaço: práticas informacionais e de inclusão digital nas comunidades indígenas no Brasil. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 121-128, jan./abr. 2012.

BOLZAN, L.M. et al. Validação de um instrumento capaz de identificar o nível de inclusão digital individual. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 75-88, maio/ago. 2013.

CIMADEVILA, M.P.R.; ZUCHETI, D.T.; BASSANI, P.B.S. O novo profissional da Rede Estadual do Rio Grande do Sul e as tecnologias na educação. *ETD: Educ. temat. Digit.* Campinas, SP. v.15 n.1 p.67-86 jan./abr. 2013.

FREIRE, I.M. Reflexões sobre uma ética da informação na sociedade em rede. *Ponto de Acesso*. Salvador, v. 4, n. 3, p. 113-133, dez. 2010.