

PROJETO DE INCLUSÃO DIGITAL DOS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE DE SERGIPE: INFOINCLUSÃO E PRÁTICA DA AÇÃO COMUNICATIVA E LIBERTADORA

Pablo Boaventura Sales Paixão¹
Ronaldo Nunes Linhares²

RESUMO

A relação entre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a educação tem hoje como seus aliados os instrumentos e linguagens comunicativas que fazem parte de um campo teórico ainda novo, chamado de educação-comunicação. Este campo procura compreender as contribuições das TIC para os cidadãos do século XXI, nos mais diversos segmentos. Assim, o presente artigo, fruto de dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Tiradentes (UNIT), pretendeu identificar e analisar as possibilidades e limites do Projeto em estudo, a partir das experiências narradas por 05 Agentes Comunitários de Saúde (ACS) de Itabaiana e 04 de Propriá, buscando compreender os significados construídos por eles sobre o seu processo de inclusão digital, após a participação das atividades desenvolvidas pelo Projeto de Inclusão Digital de ACS de Sergipe, realizado pela UnB em parceria com a UNIT, de julho de 2008 a julho de 2009. Baseia-se no método qualitativo, tendo como instrumento de coleta a técnica de entrevista semiestruturada. Os dados foram submetidos à Análise de Conteúdo (BARDIN, 1970), a partir dos temas: a Oficina de Alfabetização Informacional, e; a percepção dos ACS sobre sua formação. A partir das falas constatou-se que as ações de infoinclusão social devem, partindo dos saberes pré-teóricos, incentivar e desenvolver redes de diálogo autônomas e colaborativas entre estes ACS, muito além da mera utilização instrumental das TIC. No tocante à aprendizagem, percebeu-se que o Projeto contribuiu para o processo de infoinclusão social dos ACS em agir comunicativo, rompendo com a racionalidade instrumental.

Palavras-chave: Políticas Públicas; Infoinclusão Social; Educação-Comunicação em Saúde.

ABSTRACT

The relationship between Information and Communication Technologies (ICT) and education today has as its allies communicative tools and languages that are part of a new

¹ Mestre em Educação (2011), Especialista em Comunicação e Mídia Digital (2005) e Bacharel em comunicação social pela Universidade Tiradentes - UNIT (2004). Integrante do Grupo de Estudos em Comunicação, Educação e Sociedade – GECES/CNPq. pabloboaventura1@hotmail.com

² Pós-doutor em Educação (Aveiro/Portugal), Doutor em Ciência da comunicação (USP), mestre em Educação (UFS), docente do Programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Tiradentes. Coordenador do Grupo de Estudos em Comunicação, Educação e Sociedade (CNPq). Membro do conselho científico da FAPTEC/SE e da Universidade Tiradentes. Especialista em Tecnologia Educacionais, consultor na área de Educação à Distância. ronaldo.Linhares@unit.br

theoretical field still called education-communication. This field seeks to understand the contribution of ICT to the citizens of the twenty-first century, in various segments. Thus, the present article, the result of the thesis submitted to the Graduate Program in Education at the University Tiradentes (UNIT), we sought to identify and analyze the possibilities and limits of the project under study, from the experiences narrated by 05 Community Agents Health (CAH) of Itabaiana and 04 of Propriá, trying to understand the meanings constructed by them about your digital inclusion process, after participating the activities developed by Digital Inclusion Project of CAH from Sergipe, conducted by UNB in partnership with UNIT, the July 2008 to July 2009. It is based on qualitative method, with the collection instrument technique semistructured interview. The data were subjected to content analysis (BARDIN, 1970), based on the themes: Informational Literacy Workshop, and, on the perception of CHA about their formation. From the speech it was found that the actions of social infoinclusion should, based on the pre-theoretical knowledge, encourage and develop networks of autonomous and collaborative dialogue between the CHA, beyond mere instrumental use of ICT. With regard to learning, it was noticed that the Project has contributed to the process of social infoinclusion of CHA in communicative action, breaking with the instrumental rationality.

Key-words: Public Policy; Infoinclusion Social, Education-Communication in Health

Introdução

A construção da realidade e suas implicações no cotidiano dos sujeitos foram drasticamente alteradas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), visto que a vida social passou a ser mediada, principalmente, pelos meios de comunicação de massa e, mais recentemente, pela internet.

Segundo Castells (2003, p. 203), “a centralidade das TIC em muitas áreas da atividade social, econômica e política equivale à marginalidade para aqueles que não têm acesso a ela, ou têm apenas um acesso limitado, bem como para os que são incapazes de usá-la eficazmente.” Essa centralidade tem provocado o entendimento de que, nos dias atuais, o motor das sociedades são as TIC e suas constantes inovações, deixando para traz as tecnologias industriais. Por essa razão, a sociedade atual é também identificada como ‘Sociedade da Informação’ e da ‘Economia do Conhecimento’, na qual a produção, a gestão e o consumo de informações e conhecimentos estão no cerne da produtividade econômica e do desenvolvimento social.

No entanto, segundo dados da 6ª Pesquisa Sobre Uso da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) Domicílios 2010, do Comitê Gestor da internet no Brasil (CGI), ainda há muito a ser feito. As regiões brasileiras mais desfavorecidas economicamente, Norte e Nordeste, têm as proporções mais baixas de domicílios com

acesso à internet, 14% e 11% respectivamente, enquanto as regiões Sudeste, com 36%, Sul, com 30%; e Centro-Oeste, com 33% dos domicílios ligados à rede. Os dados demonstram o cenário de exclusão digital no qual se encontra grande parte dos brasileiros, especialmente os do Nordeste, região na qual Sergipe está localizado, quanto ao acesso à principal representante das TIC, a internet.

Esta realidade imprimiu uma urgência na realização de políticas voltadas para a infoinclusão social, como forma de minimizar as desigualdades sociais produzidas pelo sistema capitalista, visto que, sob sua égide os indivíduos, e não o Estado, são responsáveis pela aquisição de competências para exercerem sua cidadania. Sendo assim, as políticas de universalização das TIC implementadas no Brasil devem ser desenvolvidas para além da disponibilização de aparatos tecnológicos, pressupondo que, incluir digitalmente deve centrar-se na formação de sujeitos ativos, construtores de novos conhecimentos e produtores de informação e não simplesmente a acessibilidade às TIC.

Assim entendida, a inclusão digital significa ‘infoinclusão social’ e possibilita a conectividade à Sociedade da Informação para além das habilidades e do domínio técnico. Proporciona ainda, o fortalecimento da cidadania para a construção de um diálogo baseado numa racionalidade comunicativa (HABERMAS, 2003) e na construção de práticas sociais dialógicas e emancipatórias (FREIRE, 1979), envolvendo todos os níveis de inclusão digital.

Considerando a oportunidade e amplitude das ações do Programa Nacional de Agentes Comunitários de Saúde, este artigo teve como objetivo identificar e analisar as possibilidades e limites do Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), desenvolvido pela UnB em parceria com a UNIT, a partir das experiências narradas por 05 ACS de Itabaiana e 04 de Propriá, buscando compreender os significados construídos por eles sobre o seu processo de inclusão digital, após a participação das atividades desenvolvidas pelo Projeto³.

O Projeto desenvolveu suas ações no período de julho de 2008 a julho de 2009, envolvendo 14 municípios sergipanos e sua ação pedagógica básica constou de um Curso de Introdução à Informática, voltada para conhecimentos básicos de *hardwares*, *softwares*

³Este Projeto foi desenvolvido pelas Unidades de Tecnologias da Informação e Comunicação em Saúde (UTICS) e de Estudos e Pesquisas em Saúde da Família (UEPSF), do Núcleo de Estudos em Saúde Pública (NESP), do Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares (CEAM), da Universidade de Brasília (UnB), em parceria com Universidade Tiradentes (UNIT), para as ações no Estado de Sergipe. Trata-se de iniciativa de inclusão digital dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS).

livres e internet; e da Oficina *on-line* de Alfabetização Informacional, para os ACS, esta última oferecida à distância, por meio de um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), disponível na plataforma do Projeto⁴.

O caminho traçado para orientar este estudo foi o da abordagem da pesquisa qualitativa centrada no Estudo de Caso, por entendermos a singularidade do objeto, as ações de infoinclusão desenvolvidas pelo Projeto, quando do desenvolvimento das estratégias pedagógicas na formação dos ACS. Os dados obtidos através da técnica da entrevista semiestruturada, com duração de aproximadamente 30 minutos cada, possibilitou o registro do discurso dos ACS dos referidos municípios.

A análise das entrevistas se baseou na Análise de Conteúdo (BARDIN, 1979), buscando identificar e analisar as seguintes dimensões que constituíram o roteiro que orientou as discussões: a Oficina de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN) e, a percepção dos ACS sobre sua formação: recortes sobre o aprendido e o não aprendido

A infoinclusão como possibilidade da Ação Comunicativa e Libertadora

Há muito se vem discutindo sobre o papel do desenvolvimento técnico-científico e a crescente incorporação das tecnologias na formação dos mais diversos profissionais. Do quadro negro à lousa digital, do retroprojetor ao computador com acesso à internet, os aparatos tecnológicos têm estabelecido cada vez mais possibilidades de (inter)ligação entre os saberes e práticas pessoais e profissionais, interferido ativamente na dinâmica de ensinar-aprender-aprender-ensinar na contemporaneidade.

Nesta nova concepção do processo educacional, cujo objetivo é a criação de ambientes de aprendizagem interativos, faz-se necessário a existência de um somatório de esforços com as mais diversas agências educativas (escolas, universidade etc.), visto que esta transformação é muito mais profunda do que simplesmente promover o acesso a computadores, na perspectiva de mais um recurso educacional. Portanto, essas tecnologias devem ser inseridas em ambientes de aprendizagem que facilitem a construção do conhecimento, a compreensão do que o aprendiz faz e o desenvolvimento das habilidades que são necessárias para atuar na sociedade do conhecimento, por meio de práticas educativas-comunicativas.

⁴ www.inclusaodigital.unb.br

Essas práticas pressupõem, portanto, a compreensão de que todo processo educativo prescinde das estratégias, processos, técnicas e linguagens da comunicação para ser efetivado como prática social que vise alterar o arcabouço de conhecimentos dos sujeitos aprendentes envolvidos nessa dinâmica ensinar-aprender, numa relação dialógica, horizontal e libertadora. Nessa relação, tanto os conhecimentos trazidos pelos educador-comunicadores quanto pelos sujeitos aprendentes têm a mesma importância, pois, conforme afirma Freire (1987)

[...] o diálogo é uma exigência existencial. E, se ele é o encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode reduzir-se a um ato de depositar idéias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de idéias a serem consumidas pelos permutantes (FREIRE, 1987, p.79).

Para Freire, a construção do conhecimento como uma prática coletiva não é a mera transmissão de saberes numa relação verticalizada educador-educando, mas a possibilidade de que juntos, criem e produzam novos sentidos, novos conhecimentos a partir da relação estabelecida. As práticas educativas na visão deste autor devem servir para despertar nos sujeitos a curiosidade e o desejo pela busca do conhecimento que trará para o processo de aprendizagem outras vozes indispensáveis, além de sua própria. Este despertar da curiosidade para aprender coisas novas não deveria ser submisso aos ditames do ensino formal, pois, se bem dialogada na interação educativa, dará suporte à formação do seu senso crítico, isto é, a sua leitura crítica do mundo (FREIRE, 1983).

O pensamento do filósofo alemão Jürgen Habermas (2003) quanto à necessidade de construção de uma sociedade crítica se aproxima dessa perspectiva, pois o autor acredita que a formação de uma sociedade somente será efetivada por meio de práticas comunicativo-interativas. Na Teoria da Ação Comunicativa fica evidente que a comunicação tem um papel eminentemente educativo e político, haja vista que Habermas entende que esta comunicação não deve acontecer por meio de um processo de transferência de informações, baseado no modelo clássico de comunicação, mas na formulação consensada de um projeto de uma teoria crítica de sociedade. “Essa teoria defende a emancipação e libertação dos sujeitos por meio de um processo permanente de interação com vistas a construir uma verdade coletivamente elaborada e socialmente aceita” (IAROSZINSKI, 2000, p. 2).



Para Habermas (2003), essa relação somente se dará por intermédio de um discurso argumentativo/dialogal, assimétrico, capaz de possibilitar o entendimento mútuo por meio da linguagem. É esse entendimento chamado por ele de ‘consenso’ que promoverá o agir comunicativo, ou seja, a abertura para o diálogo, a interação, orientada por uma razão comunicativa que leve em consideração o bem-estar da coletividade, pois o autor acredita que agindo comunicativamente, os sujeitos estariam mais próximos da construção de um pensamento crítico, reflexivo e comunicativo.

Neste sentido, a ação comunicativa é vista como a

[...] forma de interação social em que os planos de ação dos diversos atores ficam coordenados pelo intercâmbio de atos comunicativos, fazendo, para isso, uma utilização da linguagem (ou das correspondentes manifestações extraverbais) orientada ao entendimento. À medida que a comunicação serve ao entendimento (e não só ao exercício das influências recíprocas) pode adotar para as interações o papel de um mecanismo de coordenação da ação e com isso fazer possível a ação comunicativa (HABERMAS, 1997, p. 418).

No tocante ao papel das tecnologias nas práticas educativas voltadas para a formação dos profissionais que desenvolvem ações para as classes populares, Freire (1968) chama a atenção para “a compreensão de que, como prática humana, a tecnologia é permeada por ideologias, a depender de quem as produz e as publiciza” (FREIRE, 1968, p. 99). Para este teórico, o problema na relação educativa mediada pelas tecnologias não é de cunho tecnológico, mas político, “e se acha visceralmente ligada à concepção mesma que se tenha de produção” (FREIRE, 1968, p. 99).

Sendo assim, cabe aos educadores conhecer as tecnologias para combatê-las ou utilizá-las para o interesse dos aprendentes e comunidades, servindo, portanto, como ferramenta pedagógica na formação de sujeitos políticos, conscientes e críticos. Para a utilização dos aparatos tecnológicos, portanto, segundo a perspectiva freireana, é preciso compreender a sua razão de ser, pois, caso contrário, os trabalhadores se tornariam alienados quanto aos seus usos, como se fossem também máquinas. Este processo de compreensão deve ser mediado pelo diálogo, pelo consenso e pela crença de que esta relação de aprendizagem gera um conhecimento libertário.

Essa visão quanto à necessidade de se criar nos mediadores de conhecimento uma curiosidade sobre o mundo e sobre a realidade socialmente construída que os cerca é a

concepção básica do que se busca na formação de educador-comunicadores que desenvolvem trabalhos para a promoção da saúde por meio das TIC. Nessa proposta, busca-se torná-los não somente capazes de prover relações que propiciem o domínio das ferramentas que promovem a informação e a comunicação para práticas de saúde, mas que estejam aptos a empoderar os cidadãos a respeito dos cuidados com a sua saúde e, acima de tudo, que também estejam habilitados para utilizarem as técnicas e métodos da educação e da comunicação para ‘alfabetizarem’ os sujeitos quanto à lógica de produção e publicitação das informações em saúde disponíveis por meio das TIC.

A partir daí, possibilitarão que os envolvidos no processo de práticas saudáveis despertem a vontade e a capacidade de fazer/produzir e disseminar informações em saúde dentro do seu contexto, para a sua comunidade e grupos de interesse. Portanto, passarão a não somente reconhecer o mundo, mas tornar-se-ão atores da sua própria história, desenvolvendo o que Freire (2003) chamou de ‘curiosidade epistemológica’ e Habermas (2003) de ‘agir comunicativo’.

Para Parreira e Sousa (2008, p. 137), a realização de práticas populares em saúde por meio das TIC deve visar o estabelecimento de inter-relações entre os saberes trazidos pelos dois campos, tendo “os saberes leigos, os científicos, os técnicos ou práticos, os objetivos e os subjetivos têm igual valor, posto que são complementares e interdependentes. Não há dicotomia ou hierarquia entre eles, pois formam uma unidade”.

No tocante a essa problemática no contexto de trabalho do ACS é importante que este (re)conheça o seu papel de mediador dos saberes populares e científicos para as comunidades atendidas por ele, buscando promover a convivência dos saberes locais, saberes da tradição, ao conhecimento científico no campo da saúde, para que os sujeitos possam (re)conhecer os interesses, valores culturais e mercadológicos embutidos tanto nas informações científicas quanto nos processos comunicacionais mediados pelas tecnologias. Para Freire, a ênfase na relação tecnologia e práticas sociais não deve ser dada à tecnologia em si, ao mero suporte informacional, mas às mediações culturais que devem ser estabelecidas nessa relação.

Tratando-se de um processo educativo fundado nas TIC, a atitude profissional de estimular a capacidade autônoma do ACS em formação é crucial. A relação ação/reflexão/ação é a base para contribuir com o desenvolvimento da consciência dos integrantes das comunidades. Assim, é necessário desenvolver nos profissionais de saúde autonomia quanto ao domínio do conhecimento, a capacidade de pesquisar e usar a

informação mais relevante e confiável para sua vida pessoal e profissional, de maneira crítica, nos inumeráveis sítios disponíveis na rede, criando a possibilidade de avaliar, utilizar e, acima de tudo, produzir, postar e comunicar essa informação, de forma ética e eficiente, tornando-se ativo no processo de construção coletiva do conhecimento.

A Oficina de Alfabetização em Informação e Comunicação (ALFIN)

A proposta da Oficina de ALFIN era fomentar o trabalho de promoção da saúde, que permitisse o desenvolvimento de habilidades info-sociais voltadas para a construção de uma cidadania digital, através de competências sobre pesquisa nos diversos sítios disponibilizados na internet, além da capacidade de produção e publicização de conhecimentos nas redes digitais, advindos de sua experiência prática. Assim, tinha como meta proporcionar uma maior participação e empoderamento dos ACS sobre a educação e comunicação em saúde, a partir da facilitação do acesso à informação, à educação e à comunicação nas questões de saúde pública.

As falas dos ACS transcritas a seguir, reforçam a necessidade de construção da autonomia, preconizadas pelo Projeto, demonstrando que para alguns Agentes, a oficina de ALFIN, não somente propiciou o desempenho da habilidade de aprender a buscar informações nos sítios oficiais, mas da centralidade do ato de aprender. As falas dos ACS 3, 9, 2 e 5 suscitam a percepção da necessidade de construir competências para buscar ‘aprender a aprender’, ou seja, a capacidade de autonomia quanto à busca de conhecimentos necessários para o seu cotidiano e o processo de trabalho enquanto ACS.

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 3 - Propriá).

Foi uma experiência boa, porque incentiva você a se auto desenvolver. Você mesmo procura e pesquisa, expõe experiências, posta na plataforma, espera o resultado e cada resultado é mais um incentivo (ACS 9 - Itabaiana).

No curso foi de grande importância, pois em minha prática para fazer palestra, reuniões ficou muito mais fácil e interessante, com ilustrações, vídeos e imagens e uso de data show. Pego os vídeos no *Youtube*. (ACS 2 - Itabaiana)

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 à *lan house* e acesso o que está lá no *site* do projeto de inclusão digital. (ACS 5 - Propriá).

Na fala do ACS 5 “[...] ainda tenho muita dificuldade porque não pratico muito [...]”, suscita a reflexão sobre a necessidade da prática cotidiana da utilização das TIC, pois, para que a informação seja incorporada ao arcabouço de conhecimentos dos sujeitos, faz-se necessária a utilização constante desses conteúdos, a fim de que sejam incorporados no seu cotidiano. Assim, funcionando como pré-requisitos básicos para a Oficina de ALFIN, o domínio da utilização do computador e da internet são imperativos para o ingresso e permanência na mesma.

Ainda sobre essa perspectiva, fica evidente nas falas dos ACS 3, 9 e 5 que ações promovidas por projetos dessa natureza, mesmo melhor estruturados pedagogicamente e oferecendo os mais modernos equipamentos, não atingirão seus objetivos sem que haja o comprometimento dos sujeitos aprendentes envolvidos, em relação à utilização dos conhecimentos trabalhados nos momentos destinados à informática básica, fora do espaço de mediação com o professor, multiplicador ou tutor, pois o processo de construção do conhecimento não deve ser restrito aos espaços formais de aprendizagem.

No começo eu praticava o aprendia no curso. Depois eu não tive muito interesse em continuar. Sei que o mais prejudicado sou eu. (ACS 3).

[...] trabalhava o dia inteiro e quando chegava em casa à noite não tinha vontade de treinar o que tinha aprendido no curso. Sei que quando a gente não pratica não aprende. O professor falava isso sempre pra gente, mas não tinha tempo. (ACS 9).

[...] não gosto de mexer sozinha no computador. Eu gostava quando tinha o professor do lado. Quando o curso acabou fiquei sem vontade de mexer no computador, na *internet*, no Google. (ACS 5).

A partir dessa realidade, faz-se necessário promover a discussão com os envolvidos, reforçando a sua coparticipação (FREIRE, 1979) para o seu amadurecimento no tocante à utilização das TIC. Tanto nas falas anteriores, quanto nas descritas a seguir, o não ingresso ou a não conclusão da Oficina de ALFIN, se deve, em parte, a falta de interesse em relação aos conhecimentos que deveriam ser apreendidos em fase anterior, como condição básica para a continuidade da formação em TIC.

[...] o Alfin foi ótimo, mas a gente acabou se desinteressando (ACS 7 - Propriá)

Eu não me lembro muito bem se eu me inscrevi porque tem muito tempo já, mas assim, não estou lembrada não. Fiquei, até a colega que trabalhava lá se inscreveu e fez, mas eu não tive muito interesse em continuar porque eu acho que não era muito proveitoso. Não vale a pena continuar uma coisa que você não tem interesse (ACS 3 - Itabaiana)

Além da falta de interesse, por parte de alguns ACS, a falta de acesso ao computador e à internet foi outro fator que contribuiu para o abandono da Oficina. Oferecida à distância, ou seja, mediada por um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), disponível na plataforma do Projeto, o acesso ao computador e à rede eram condições basilares. As falas dos ACS 5 e 7 chamam atenção para o fato de que muitos não tinham acesso à internet em casa.

Eu me inscrevi em alguma coisa no computador de minha irmã, mas agora não estou lembrada, mas eu me inscrevi, que foi depois que terminou a informática. Não concluiu porque a *internet* era de minha irmã, aí eu não tinha paciência. Desisti. E o CATIS é muito longe para eu vim. (ACS 5 - Itabaiana).

[...] me inscrevi até quando eu estava com computador, mas depois que meu computador quebrou, eu não tive mais acesso e não tive mais como terminar os textos que já tinham lá. (ACS 7 - Propriá).

Apesar dessa dificuldade de acesso às TIC, para alguns sujeitos o ponto alto da alfabetização digital é a capacidade de pesquisa e resignificar informações éticas e confiáveis nos diversos repositórios da internet e nas Bibliotecas Virtuais de Saúde foi alcançado. Os ACS 2 e 6 informaram que, após a Oficina, aprenderam a localizar informações em saúde, em páginas da internet de instituições de saúde e, acima de tudo, as utilizaram nos seus trabalhos de promoção da saúde.

[...] Não achei nada difícil porque na oficina eu aprendi que devemos procurar *sites* que sejam das universidades, da secretaria de saúde, das bibliotecas de saúde e outras [...] Depois de pesquisar nesses locais eu uso as informações para montar minha palestra. Um dia desses utilizei até um vídeo que achei sobre dengue. (ACS 2 - Itabaiana).

Achei fácil pesquisar no *Google* uma informação de saúde para passar para a minha comunidade. Agora sei que não é qualquer site que devo

acreditar nas informações. Aprendi que muitas vezes as informações estão erradas e defasadas [...] Gostei tanto do que aprendi que até tive a ousadia de fazer um panfleto sobre DSTs. Fiz isso porque não gosto do panfleto que temos aqui porque é muito técnico. (ACS 6 - Propriá).

A preocupação em trabalhar com conhecimentos e informações validadas por instituições confiáveis era imprescindível. Essa realidade impacta positivamente nas comunidades por eles atendidas, visto que a informação publicitada é atual, segura e validada por pesquisadores. As falas desses ACS remetem não só ao desempenho da habilidade de aprender a buscar informações nos sites oficiais, mas da centralidade do ato de aprender. Na fala do ACS 6 identifica-se a percepção do “aprender”, e do “ensinar a aprender”.

A percepção dos ACS sobre sua formação: recortes sobre o aprendido e o não aprendido

A importância de um projeto de infoinclusão social pode ser mensurada na medida em que os infoincluídos efetivamente utilizem os conhecimentos adquiridos em seu cotidiano e, em especial, em sua formação/prática profissional. As falas dos ACS 7 e 3 traduzem que as ações do Projeto possibilitaram o domínio de competências para além das simples aquisição de habilidades tecnológicas, demonstrando o domínio de conhecimento e autonomia suficiente para a resolução de problemas, a partir da construção de estratégias alternativas para a melhoria de suas atividades.

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 - Propriá).

No curso eu aprendi que eu posso fazer um folheto pra distribuir nas visitas domiciliares. Gostei porque às 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 - Itabaiana).

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). Significa reconhecer o interagir, que é mais que simplesmente enviar e responder mensagens, entender emissão e recepção como espaços recursivos, já que emissor e o receptor passam a fazer parte de um processo de relações interligadas pelos diálogos.

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, expressam a dialogicidade colocada por Freire. Este se constitui um passo importante no processo de infoinclusão social, baseado na construção da autonomia mediada pelas TIC. Desse modo, ampliam-se as possibilidades de construção, reconstrução e aperfeiçoamento das práticas comunicativas, tornando-as mais eficientes no contato do ACS com os sujeitos por ele assistido e da realidade em que elaboram.

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 utilização e publicização de forma ética. Apesar dos ACS 4 e 6 terem afirmado que o Projeto os tenha ajudado a pesquisar informações em saúde no *google*, ainda acusam dificuldades em pesquisar informações confiáveis relativas a assuntos voltados para o seu trabalho em Bibliotecas Virtuais de Saúde, importantes espaços destinados à publicização de resultados de pesquisas científicas.

[...] aprendi a achar informações para as minhas palestras, fotos e vídeos no *Google*. É só digitar o assunto e pronto. Achei muito complicado achar informações na Biblioteca de Saúde que o professor apresentou pra gente, não me lembro do nome da biblioteca. Sei que lá tem tudo confiável para o meu trabalho, mas as vezes que tentei pesquisar não encontrei nada. É muita informação de informática para achar. [...] acabei desistindo de pesquisar lá. Somente faço minhas pesquisas no *Google* (ACS 4 - Itabaiana).

[...] aprendi bem a pesquisar informações, imagens e vídeos no *Google* e no *Youtube*, mas, se você me perguntar se aprendi a pesquisar naquele site da Biblioteca de Saúde, digo que não. Não sei para onde vai (ACS 6 - Propriá).

Esse dado chama atenção para que projetos dessa natureza disponibilizem mais tempo nas atividades de modo geral e, em especial, naquelas que envolvam pesquisas em

bancos de dados de informações científicas, a exemplo das Bibliotecas Virtuais de Saúde, já que, boa parte das informações disponíveis nos sítios recuperados pelos motores de busca, a exemplo do Google, não possibilitam a validação da informação encontrada.

Sobre a pesquisa nas Bibliotecas Virtuais de Saúde, referidas pelos ACS 4 e 6 é importante destacar que estas são bancos de dados e, como tal, utilizam-se dos chamados operadores de busca, tais como o: +, -, e/ou 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.

Tais conhecimentos foram trabalhados na oficina de ALFIN, porém, destaca-se 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 das bibliotecas virtuais dificulta a pesquisa por parte dos cidadãos pouco familiarizados com esta prática em banco de dados.

Um dado que merece ser destacado é a fala do ACS 8. Para este Agente, e talvez para outros, a proposta de gerar conhecimentos para além da instrumentalização em TIC conseguiu ser promovida, pois, contribuiu para a construção de uma 'racionalidade comunicativa' (HABERMAS, 2003), ou seja, a capacidade de promover o debate, por meio da linguagem, para articular as ideias entre os envolvidos, na busca do consenso social, neste caso específico, a construção de práticas de promoção da saúde.

[...] eu trabalho numa comunidade muito carente e tenho que levar as informações sobre higiene bucal, sobre dengue para eles. Como eu não tenho *slide* para apresentar, eu falo verbalmente. Vou debatendo com as pessoas, explicando o material que tem no posto. As dúvidas que vão surgindo eu busco falar de uma forma que todos entendam. Aprendi no ALFIN que é importante ouvir o que eles têm a dizer, para só depois, falar sobre o que eles têm mais dúvida (ACS 8 - Propriá).

Em relação às limitações na aprendizagem percebidas pelos entrevistados, se observa que, apesar de entenderem não ter desenvolvido competências relativas ao uso autônomo das TIC, os ACS utilizam de alguma forma os conhecimentos passados pelo Projeto, conforme se percebe nas falas dos ACS 1, 4, 7 e 2.

Eu só uso o Word, eu só digito, não faço mais nada. Uso a internet, mas só para fazer pesquisa sobre diabetes, hipertensão, comidas que a gente deve orientar as pessoas para não comer gordura, essas coisas, porque eu gosto de falar as coisas para o pessoal da minha comunidade com segurança, mas tem que ir a sites confiáveis, não pode ser qualquer coisa e passar para a minha comunidade. (ACS 1 - Itabaiana).

[...] na internet você acha tudo, mas se você for analisar, cinco por cento é o que presta para você. Agora como fazer uma pesquisa boa, isso eu não tenho muita segurança. (ACS 4 - Itabaiana).

Não, no dia a dia a gente esquece de alguns detalhes, mas as facilidades hoje são bem maiores. (ACS 7 - Propriá).

Não uso o que aprendi na vida pessoal, mas quando eu vou no trabalho e preciso vou lá, pesquiso, vou na informação. [...] Para fazer trabalho de escola, fazer pesquisa, coisas que eu tenho dificuldade e vou lá pesquisar (ACS 2 - Itabaiana).

A partir das falas dos ACS acima, principalmente do ACS 7, infere-se que, os conteúdos passados nas oficinas necessitariam ser utilizados cotidianamente para que fossem incorporados na prática dos Agentes.

Considerações finais

No decorrer da pesquisa ficou evidente que o processo de infoinclusão social é muito mais complexo do que se imaginava no momento da escolha do objeto de estudo. O ‘Projeto de Inclusão Digital dos Agentes Comunitários de Sergipe’ buscou, através das suas atividades (Oficinas de Informática Básica e de ALFIN), promover a infoinclusão na perspectiva do que se entende como infoinclusão social, privilegiando a capacitação intelectual dos ACS quanto às competências necessárias para promover a autonomia e independência dos sujeitos no tocante às TIC.

As falas dos entrevistados reforçam 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, portanto com mais validade científica.

A inserção das TIC no processo de construção de uma razão comunicativa pressupõe um exercício de compreensão do papel, das circunstâncias e do sentido prático das TIC, no cotidiano dos sujeitos. Retomando Freire, podemos afirmar que o compromisso pedagógico e a inserção das TIC no cotidiano dos ACS devem partir de uma

compreensão da leitura de mundo destes sujeitos e do lugar das TIC na construção significativa do cotidiano.

A concepção de infoinclusão social proposta como política de governo deve ser incorporada à prática cotidiana dos sujeitos, nas práticas socioculturais das quais participam na sociedade. Devem também, garantir a democratização do acesso à internet, via banda larga, e a oferta de espaços gratuitos de acesso, assim como a construção de espaços virtuais de cidadania, tais como o governo eletrônico, entre outros.

A inserção das TIC no processo de construção de uma razão comunicativa pressupõe um exercício de compreensão do papel, das circunstâncias e do sentido prático das TIC. Assim, o compromisso pedagógico e a inserção das TIC no cotidiano dos ACS devem partir de uma compreensão da leitura de mundo desses sujeitos e do lugar das TIC na construção significativa do cotidiano. A partir das falas dos Agentes, afirma-se que as ações de infoinclusão social devem, partindo dos saberes pré-teóricos, que orientam o sentido e o significado das TIC no cotidiano sociocultural e sociotécnico dos mesmos, incentivar e desenvolver redes de diálogo autônomas, interativas e colaborativas entre estes ACS, muito além da mera utilização da tecnologia.

Dessa forma, não cabem mais ações/projetos no campo da infoinclusão social que considerem suficientes disponibilizar apenas aparatos tecnológicos para os indivíduos, desconsiderando o papel da razão comunicativa na efetivação de uma educação libertadora. Antes, carece-se de ações com base na objetivação de uma prática dialógica, consensual e colaborativa dos sujeitos partícipes destas ações e nas relações aí estabelecidas, só assim as TIC poderiam contribuir para a compreensão do próprio mundo e da vida.

Ressalta-se que os conteúdos trabalhados no decorrer do Projeto não se propuseram a instrumentalizar os sujeitos em relação às TIC, levando em consideração a sua utilização de forma ética, plural, libertadora e comunicativa. As ações foram permeadas pela contextualização dos conteúdos às realidades profissionais dos Agentes, considerando o mundo vivido, fortalecendo assim o processo de aprendizagem.

Por fim, as análises das falas apontam também para uma possível dificuldade natural para compreender os conteúdos relacionados às TIC, visto que, a Alfabetização Digital necessita de aspectos inerentes à educação formal e de tempo suficiente para inserir o aprendido em sua prática profissional. Por outro lado, também ficou evidenciada a presença da consciência do aprender-a-aprender, da busca por conhecimentos éticos e conceitos que apresentem avanços para o processo de trabalho em saúde dos envolvidos.



REFERÊNCIAS

BRASIL.. Comitê Gestor da *Internet* no Brasil. **6ª pesquisa sobre uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC – domicílios 2010**. Disponível em: <<http://www.cetic.br/usuarios/tic/2010/apresentacao-tic-domicilios-2010.pdf>>. Acesso em: jul. 2011.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a *internet*, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

FREIRE, Paulo. **Ação cultural para a liberdade e outros escritos**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1968.

_____. **Extensão ou comunicação?** 12. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.

_____. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

_____. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

_____. A importância do ato de ler. In: **A importância do ato de ler**: em três textos que se completam. 3.ed. São Paulo: Autores Associados: Cortez, 1983. (Coleção Polêmicas do nosso tempo.) p.11-24.

_____. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

FREIRE, Paulo; PASSETTI, Edson. **Conversação libertária com Paulo Freire**. São Paulo: Imaginário, 1994-1995.

HABERMAS, Jünger. **Teoría de la acción comunicativa**: complementos y estudios previos. 3. ed. Madri: Cátedra, 1997.

_____. **Teoría de la acción comunicativa I**: racionalidad de la acción y racionalización social. 4. ed. Madrid: Taurus, 2003.

IAROSINSKI, Maristela Heidemann. **Contribuições da teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas para a educação tecnológica**. Dissertação de mestrado do Programa de Pós-graduação em Tecnologia do Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Curitiba, 2000.

PARREIRA, Clélia; SOUSA, Maria Fátima. As ações de informação, educação e comunicação em saúde – das práticas populares ao uso das novas tecnologias. In: MENDONÇA, Valéria; SOUSA, Fátima, Sousa; PERREIRA, Clélia; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Comunicação da informação em saúde**: aspectos de qualidade. Brasília: Ed. do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília,