

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**ALECSANDRA COUTINHO MACHADO**

**CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADOS AOS ALUNOS SOB  
A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FUNDAÇÃO BRADESCO**

**JOÃO PESSOA  
2012**

**ALECSANDRA COUTINHO MACHADO**

**CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADOS AOS ALUNOS SOB  
A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FUNDAÇÃO BRADESCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB, na linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de Informação, em cumprimento das exigências para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Emeide Nóbrega Duarte**

**JOÃO PESSOA**

**2012**

M149c

Machado, Alecsandra Coutinho.

Canais de acesso à informação disponibilizados aos alunos sob a responsabilidade social da Fundação Bradesco / Alecsandra Coutinho Machado – 2012.

94 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas / Departamento de Ciência da Informação, 2012.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Emeide Nóbrega Duarte.

1. Gestão da Informação. 2. Responsabilidade social. 3. Acesso à informação. 4. Inclusão social. 5. Ciência da Informação. I. Título.

CDU 007:316.663

**ALECSANDRA COUTINHO MACHADO**

**CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADOS AOS ALUNOS SOB  
A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA FUNDAÇÃO BRADESCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB, na linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de Informação, em cumprimento das exigências para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Emeide Nóbrega Duarte  
Orientadora - UFPB

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Simone Bastos Paiva  
Membro Interno - UFPB

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria Luiza da Costa Santos  
Membro Externo - IFPB

A **Deus**, por seu infinito amor, que transforma  
coisas impossíveis em possíveis, DEDICO.

## AGRADECIMENTOS ESPECIAIS

A **DEUS**, pois quando tudo parecia que não, a sua voz me encorajava a prosseguir, meu bom amigo que nunca me deixou e nos momentos de solidão foi meu sustentáculo. Confiou em mim quando muitos já não confiavam mais, até mesmo eu, porém a sua misericórdia se renova a cada manhã como está escrito na sua palavra, assim não só me deu uma segunda chance para alcançar a vitória, me deu inúmeras chances, pois, Ele é galardoador dos que os amam e o buscam. Foi o Senhor que possibilitou depois de muitas lágrimas cantarolar esta linda canção “não tenho palavras para agradecer tua bondade dia após dia me cercas com fidelidade, nunca me deixes esquecer que tudo o que tenho, tudo que sou, o que vier a ser vem de Ti Senhor”;

Aos meus **Pais**, pelo amor, incentivo e compreensão nos momentos que mais necessitei, o amor que sinto por vocês é tão grande que lutei para concluir este trabalho, pois nunca quero decepcioná-los. Alicerce forte onde edifico a minha vida;

Ao meu marido, **Paulo Rogério Mendes**, que soube me compreender nos momentos de maior *stress*, com paciência e ternura me fortalecer com seu carinho, e a meu filho **Paulo Lucas**, com seu sorriso enche meus dias de alegria me encorajando a prosseguir;

Aos meus **sogros** e a tia **Maria do Carmo Diniz** que sempre estiveram dispostos a me ajudar, sempre orando por mim para que Deus me desse êxito nessa jornada.

A minha, orientadora e amiga **Prof<sup>a</sup>. Dra. Emeide Nóbrega Duarte** que como uma mãe me orientou e me compreendeu nos momentos de ausência, não tenho dúvidas que ela foi um dos instrumentos de Deus, para me dá forças e assim não desistir da longa jornada e com uma enorme paciência me mostrou a direção a seguir. Obrigada por tudo!

A **coordenação do PPGCI** na pessoa da **Prof<sup>a</sup>. Dra. Bernardina** e do **Prof<sup>o</sup> Dr. Edvaldo** que tanto nos auxiliam no desenvolvimento do curso;

As professoras **Dra. Simone** e **Dra. Jacqueline** pelas contribuições na qualificação;

A professora doutoranda **Alzira Karla** e ao aluno bolsista PIBIC **Paulo Alves**, pela colaboração;

Agradeço ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, **CNPq**, pela bolsa concedida durante os anos do curso.

A todas as **pessoas, amigos e familiares** que, direta ou indiretamente, contribuíram para a execução desta Dissertação de Mestrado.

.

"O saber deve ser como um rio, cujas águas doces, grossas, copiosas, transbordem do indivíduo, e se espalhem, estancando a sede dos outros. Sem um fim social, o saber será a maior das futilidades". **Gilberto Freyre**

*Discurso de "Adeus ao Colégio",  
novembro de 1917*



## RESUMO

O tema desta pesquisa focaliza o papel social da Ciência da Informação com destaque para o acesso à informação, como um elemento fundamental da gestão da informação e de relevância para o processo de transformação social e organizacional. Objetiva analisar os canais de acesso à informação para a inclusão social de jovens assistidos pelos programas de responsabilidade social da Fundação Bradesco. Metodologicamente, caracteriza-se como pesquisa de natureza qualitativa de nível descritivo. Adota como instrumento de coleta de dados a entrevista estruturada aplicada em grupo focal. Os dados foram sistematizados em quadros e mapas mentais registrados por meio de símbolos e mensagens. A apresentação dos resultados em forma de mapas é considerada uma técnica adotada pela aprendizagem significativa. Para a análise dos dados foi adotada a técnica de análise de conteúdo. O instrumento previamente elaborado constou de quatro partes: caracterização sócio econômica dos alunos, canais de informação usados no ambiente da instituição, canais adotados em outro ambiente e outras formas de obtenção da informação. Os resultados obtidos indicam que as características sócio-econômicas dos alunos estão em consonância com os preceitos da Sociedade da Informação e do programa de responsabilidade social da instituição em prol dos mais carentes, sem distinção de idade e gênero, priorizando as condições econômicas para o acesso. Os resultados permitem concluir que há uma disponibilização de canais de informação, e as informações acessadas por meio desses canais têm uma contribuição efetiva disponibilizada pelos programas de responsabilidade social da Fundação Bradesco para inclusão social dos alunos, por intermédio da aprendizagem formal.

**Palavras-chave:** Gestão da Informação. Responsabilidade Social. Acesso à informação. Inclusão Social. Ciência da Informação.

## **ABSTRACT**

The theme of this research focuses on the social role of information science with emphasis on access to information as a fundamental element of information management and relevance to the process of social and organizational. It aims to analyze the channels of access to information for the social inclusion of young people assisted by social responsibility programs of Fundação Bradesco. Methodologically, characterized as qualitative research of descriptive level. Adopts as a tool for data collection structured interviews in focus groups. Data were summarized in tables and mind maps recorded by means of symbols and messages. The presentation of results in the form of maps is considered a technique adopted by meaningful learning. For data analysis, we adopted the technique of content analysis. The previously developed instrument consisted of four parts: socio economic students' information channels used in the institutional environment, channels adopted in another environment and other forms of obtaining information. The results indicate that the socioeconomic characteristics of the students are in line with the precepts of the Information Society and social responsibility program of the institution for those most in need, irrespective of age and gender, prioritizing economic conditions for access . The results indicate that there is an available channel information, and the information accessed via these channels have an effective contribution provided by social responsibility programs of Fundação Bradesco for social inclusion of students through formal learning.

**Keywords:** Information Management. Social Responsibility. Access to information. Social Inclusion. Information Science.

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1- Ciclo quadrifásico.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 2- Operacionalização da pesquisa.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 3- Mapa mental ilustrado das categorias referentes aos canais de informação mais destacados internamente.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 4- Mapa mental ilustrado das categorias referentes aos canais mais destacados externamente.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 5- Mapa mental ilustrado das categorias referentes a outros canais.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 6- Mapa mental ilustrado das categorias referentes aos canais que mais contribuíram para a aprendizagem.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 7- Mapa mental do Grupo 1.....</i>	<i>78</i>
<i>Figura 8- Mapa mental do Grupo 2.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 9- Mapa mental do Grupo 3.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 10- Mapa mental do Grupo 4.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 11- Mapa mental representativo geral dos canais de informação para inclusão social.....</i>	<i>82</i>

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Canais de informação formais primários/secundários.....	27
Quadro 2- Fontes de comunicação informal.....	29
Quadro 3- Estímulo e fortalecimento das atividades produtivas por meio do acesso à internet.....	37
Quadro 4- Compreensão sobre canais de informação.....	58
Quadro 5- Canais de informação acessados no ambiente interno da Fundação Bradesco.....	60
Quadro 6- Canais de informação acessados no ambiente externo à Fundação Bradesco.....	63
Quadro 7- Outros canais de informação que conhece/acessa no ambiente interno e externo à Fundação Bradesco.....	66
Quadro 8- Canais que contribuíram para aprendizagem.....	69
Quadro 9- Contribuição para aprendizagem e inclusão social pelas formas de acesso a informação.....	72

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Faixa etária dos alunos.....	54
Tabela 2 – Gênero dos alunos.....	55
Tabela 3 – Bairro dos alunos.....	55
Tabela 4 – Nível de escolaridade dos pais/responsáveis.....	56
Tabela 5 – Renda familiar dos pais/responsáveis.....	57

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>20</b>
2.1 OBJETIVO GERAL.....	20
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
<b>3 MARCO TEÓRICO: articulação de ideias.....</b>	<b>21</b>
3.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	21
3.2 ACESSO À INFORMAÇÃO.....	25
<b>3.2.1 Considerações sobre aprendizagem e conhecimento.....</b>	<b>31</b>
3.3 INCLUSÃO SOCIAL.....	36
3.4 UNIDADE DE ANÁLISE: a Fundação Bradesco em foco.....	38
<b>3.4.1 Fundação Bradesco: um pouco de história.....</b>	<b>38</b>
<b>3.4.2 Atuação.....</b>	<b>40</b>
3.4.2.1 Educação Básica.....	41
<u>3.4.2.1.1 Educação Infantil.....</u>	<u>41</u>
<u>3.4.2.1.2 Ensino Fundamental.....</u>	<u>42</u>
<u>3.4.2.1.3 Ensino Médio.....</u>	<u>43</u>
3.4.2.2 Educação de Jovens e Adultos (EJA).....	43
3.4.2.3 Formação profissional.....	44
<u>3.4.2.3.1 Educação Profissional Técnica de Nível Médio.....</u>	<u>44</u>
<u>3.4.2.3.2 Formação Inicial e Continuada.....</u>	<u>45</u>
3.4.2.4 Escola Virtual.....	46
3.4.2.5 Centros de Inclusão Digital (CIDs).....	47
<b>4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>49</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	49
4.2 DEFINIÇÃO DO CAMPO DE PESQUISA E DE SEU UNIVERSO.....	50
4.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA E OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA .....	51
<b>5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
5.1 CARACTERIZAÇÃO SÓCIO- ECONÔMICA DOS ALUNOS.....	54
<b>5.1.1 Categoria Faixa etária.....</b>	<b>54</b>
<b>5.1.2 Categoria Gênero.....</b>	<b>55</b>
<b>5.1.3 Categoria Bairro residencial.....</b>	<b>55</b>

<b>5.1.4 Categoria Escolaridade dos pais.....</b>	<b>56</b>
<b>5.1.5 Categoria renda familiar dos pais.....</b>	<b>57</b>
<b>5.2 CARACTERIZAÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AO USO DE CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....</b>	<b>58</b>
<b>5.2.1 Significado de canais de informação.....</b>	<b>58</b>
5.2.1.1 Descrição analítica.....	59
<b>5.2.2 Canais de informação acessados no ambiente interno.....</b>	<b>60</b>
5.2.2.1 Descrição analítica.....	61
<b>5.2.3 Canais de informação acessados no ambiente externo.....</b>	<b>63</b>
5.2.3.1 Descrição analítica.....	64
<b>5.2.4 Outros canais de informação.....</b>	<b>66</b>
5.2.4.1 Descrição analítica.....	67
<b>5.2.5 Canais que contribuem para aprendizagem.....</b>	<b>68</b>
5.2.5.1 Descrição analítica.....	70
<b>5.2.6 Aprendizagem para inclusão social.....</b>	<b>71</b>
5.2.6.1 Descrição analítica.....	73
<b>5.3 MAPA DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL.....</b>	<b>74</b>
<b>5.3.1 Descrição analítica - Grupo 1.....</b>	<b>74</b>
<b>5.3.2 Descrição analítica - Grupo 2.....</b>	<b>75</b>
<b>5.3.3 Descrição analítica - Grupo 3.....</b>	<b>75</b>
<b>5.3.4 Descrição analítica - Grupo 4.....</b>	<b>77</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>86</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>91</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>92</b>
<b>APÊNDICE C.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO A.....</b>	<b>94</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A relação entre o indivíduo e a sociedade transforma o homem em um ser social, desde que esse relacionamento propicie empatia ao indivíduo e que ele compreenda que suas práticas não só transformam sua vida como também a sociedade com vistas ao desenvolvimento social.

Por essa mesma ótica, podemos pensar a Ciência da Informação (CI) como uma ciência social, que sai do escopo epistemológico e pragmático para uma fase dinâmica de relação real com a sociedade, no concernente a sua parcela de contribuição para promover o desenvolvimento social na denominada sociedade da informação e do conhecimento. Esse desenvolvimento se apoia em três pilares: dois deles denominados pela sociedade da informação e do conhecimento, e o terceiro, a educação - via condutora para que a informação seja disseminada e se transforme em conhecimento.

Takahashi (2000) apresenta a educação como um elemento-chave para se construir uma sociedade da informação e condição essencial que habilita pessoas e organizações para lidarem com o novo, criar e garantir seu espaço de liberdade e de autonomia. A dinâmica da sociedade da informação requer educação continuada ao longo da vida, que permita ao indivíduo não apenas acompanhar as mudanças tecnológicas, mas, sobretudo, inovar. No Brasil, até mesmo na esfera da educação básica, ainda apresenta deficiências marcantes, particularmente nos segmentos sociais de baixa renda e em regiões menos favorecidas, onde o analfabetismo permanece como realidade nacional. “O desafio, portanto, é duplo: superar antigas deficiências e criar as competências requeridas pela nova economia” (p.7).

Takahashi (2000) também acredita que, em cada um dos países, a sociedade da informação está sendo construída, em meio a diferentes condições e projetos de desenvolvimento social, segundo estratégias moldadas de acordo com cada contexto. Dessa forma, as regiões, os segmentos sociais, os setores econômicos, as organizações e os indivíduos são afetados diferentemente pelo novo paradigma, em função das condições de acesso à informação, da base de conhecimentos e, sobretudo, da capacidade de aprender a inovar.

No Brasil, a luta contra as desigualdades sociais constitui uma das grandes prioridades do Programa de Ciências Humanas e Sociais. Pratica-se uma



abordagem avançada e estratégica, baseada no avanço do conhecimento e na pesquisa em ciências sociais, com o propósito de subsidiar a formulação de políticas públicas e reforçar a capacitação e o treinamento das competências dos recursos humanos. Na área da inclusão social, os projetos-piloto, em estreita cooperação com a sociedade civil, recebem especial atenção (UNESCO, 2008).

De acordo com Tarapanoff e Álvares (2011), as instituições brasileiras têm buscado colaborar com a sociedade, adotando modelos de gestão por competências, em que figuram a orientação para o mercado, a responsabilidade social e ambiental, a gestão de processos, a gestão de cadeia de suprimentos e a gestão de pessoas. Entre esses, destacam-se os programas de responsabilidade social que, comumente, oferecem vasta programação educacional, que se estende à comunidade local.

Em 1946, Drucker já apontava a preocupação com a sobrevivência como a primeira lei de uma corporação, destacando a habilidade como um propósito para produzir bens pondo em destaque a aprendizagem como o primeiro direcionamento no ambiente das organizações. Atualmente, o que vivenciamos, na teoria e na prática, são recomendações de autores como Senge (2011), que propõe a quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende, Deiser (2010), com Organizações inteligentes: como a arquitetura da aprendizagem sustenta a estratégia corporativa, e outros exemplos, como a proposta por Starec, em 2009, ao apresentar sua tese de doutorado intitulada: A sociedade do aprendizado: as novas fronteiras do conhecimento no mundo do trabalho. A aprendizagem, por conseguinte, é a ordem do dia, no ambiente das corporações, e envolve não só seus membros internos, mas também a comunidade em que está inserida e que a torna viva e mais humana.

É oportuno destacar que o conhecimento adquirido por meio da aprendizagem possibilitará o acesso à informação e descortinará novos mundos e novas possibilidades de aprendizagem. O indivíduo munido de conhecimento poderá intervir de maneira mais consciente, buscando melhorias e o bem comum. Segundo Carvalho (1991), o acesso adequado à informação é condição básica para o funcionamento de uma política democrática que favoreça os direitos do cidadão.

Assim, o tema propõe que se analise como acontece o acesso à informação dos alunos que são assistidos pelos programas sociais da Fundação Bradesco, em

sua proposta de responsabilidade social que nos remete ao papel social da Ciência da Informação, à luz dos apelos da sociedade para a promoção da inclusão social. O tema proposto se enquadra na linha de pesquisa Ética, Gestão e Política de Informação, do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação.

Para os dias atuais, quando o acesso à informação e o seu uso adquiriram tantas performances, Borko (1968) traz um conceito atual em relação à CI como ciência que tem como objeto a produção, a seleção, a organização, a interpretação e o uso da informação.

O tema de estudo desta pesquisa é o papel social da CI, com destaque para o acesso à informação como um elemento fundamental da gestão da informação e de relevância para o processo de transformação social e organizacional. Está apoiada na transformação da realidade social, por intermédio do acesso à informação para a construção do conhecimento, considerando que vivemos numa Sociedade da informação e do Conhecimento, em que todas as camadas sociais deverão compô-la. No entanto, sabemos que, na realidade, muitas pessoas vivem às margens do que é preconizado como “informação para todos”.

Conduzir ações que proporcionem a equidade no âmbito informacional para a população mais carente é sobremaneira importante para o desenvolvimento do indivíduo e da coletividade, posto que acarreta mudanças em diversas áreas e no convívio social, pois as pessoas se tornarão mais urbanizadas e incluídas.

Em reportagem no Jornal Correio da Paraíba, Meireles (2012 f. B3) ressalta, por meio dos dados de reprovação, na Prova Brasil do Sistema de Avaliação da Educação Básica (SAEB), divulgados pelo Índice de Desenvolvimento da Educação (IDEB), que o atual ensino médio, no estado da Paraíba, não prepara os jovens para a universidade nem para o mercado de trabalho, tampouco para a vida. A taxa média de reprovação é de 24%, no ensino privado, e de 27,5%, no ensino público. A esse respeito, o professor Éder Dantas, doutor em Educação da UFPB, observou que, na rede privada, os estudantes têm computadores, livros e tevê a cabo: “isso acaba influenciando num melhor rendimento em relação aos estudantes da rede pública”, enfatiza o citado professor (f.B3) .

Diante da exposição, questionamos: **Como se processa o acesso à informação para a inclusão social de jovens carentes assistidos por um**

### **programa de responsabilidade social desenvolvido pela Fundação Bradesco em um bairro da periferia de João Pessoa - PB?**

Como ex-aluna da Fundação Bradesco, essa é uma forma de retribuir à instituição todo o investimento aplicado em mim e de dar notoriedade aos serviços que presta à sociedade. Como profissional da informação, o desejo de ser agente facilitador do processo de mudanças sociais impulsionou-me a investigar esse tema para propor soluções que possam, efetivamente, aproximar o direito ao acesso à informação para os que se encontram à margem da sociedade

Por meio deste trabalho, propus-me a ouvir jovens estudantes do Curso Técnico em Administração, promovido pela Fundação Bradesco, para saber como se processa o acesso à informação e como esse acesso tem contribuído para construir a aprendizagem. O acesso lhes possibilitará bases para a construção do conhecimento, o que os tornará agentes compartilhadores de conhecimentos, porquanto, ao expressar o que internalizaram, certamente auxiliarão no desenvolvimento de outros e outras para que, mesmo em pequena escala, possam visualizar a existência de uma real Sociedade da Informação.

O estudo proposto, por conseguinte, visa buscar uma compreensão capaz de auxiliar o campo de responsabilidade social, mediante a influência da informação na aprendizagem em um banco privado e proporcionar um aprendizado por meio do qual se evidencie o acesso à informação como um fator determinante da transformação dos agentes sociais beneficiados pelos programas de aprendizagem formal.

No que diz respeito à estrutura, esta dissertação foi dividida em tópicos interligados de acordo com o tema proposto. No tópico 2, foram definidos os objetivos geral e os específicos; o tópico 3 apresenta uma abordagem teórica sobre Responsabilidade social e a Ciência da Informação, Acesso à Informação e Inclusão Social; no tópico 4, são feitas considerações acerca dos procedimentos metodológicos empregados na pesquisa; no tópico 5 apresentam-se os resultados obtidos a partir da análise dos dados; por fim, foram apresentadas as considerações finais e as sugestões no tópico 6, seguidos das referências, do anexo e dos apêndices.

## **2 OBJETIVOS**

Para viabilizar o desenvolvimento da pesquisa, foram definidos o objetivo geral e os objetivos específicos, como um fio condutor para o alcance da proposta ora almejada.

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Identificar os canais de acesso à informação para a inclusão social dos alunos do Curso Técnico em Administração da Fundação Bradesco.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Conhecer os programas sociais da Fundação Bradesco ofertados à comunidade;
- b) Caracterizar o perfil socioeconômico dos alunos do Curso Técnico em Administração;
- c) Caracterizar quanto à compreensão do significado dos canais de informação, tipos de canais utilizados e influência na aprendizagem e inclusão social.
- d) Representar por meio de mapas mentais sobre o acesso à informação para a inclusão social, no contexto escolar da Fundação Bradesco.

### 3 MARCO TEÓRICO: articulação de ideias

Para embasar teoricamente o estudo, foram abordados alguns aspectos como responsabilidade social, acesso à informação, aprendizagem e inclusão social.

#### 3.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Tanto a realidade social quanto as relações sociais são temas presentes nas reflexões da história da humanidade, mas, só no Século XIX, durante o Renascimento, tornou-se possível falar em **ciências sociais** que, para Araújo (2003, p. 22), “[...] é o conjunto de reflexões desse período que, incorporando os princípios baconianos e o método cartesiano, vai consistir na forma de conhecimento historicamente conhecida como ciência moderna”, embora, no Século anterior, outros pensadores tenham dado início ao estudo das ciências sociais, com destaque para Augusto Conte, conhecido como o pai do Positivismo. Ele propunha o estudo da realidade social com a máxima objetividade possível. Sua teoria, a Física Social, trazia a seguinte proposta:

A sociedade em toda parte evolui da mesma maneira e no mesmo sentido. E assim, propôs a sua Lei dos Três Estados, segundo a qual toda sociedade evolui de um estado teológico ou fictício para um estado metafísico ou abstrato e, daí, finalmente, para um estado positivo ou científico (LAKATOS; MARCONI, 1999, p. 45-46).

Os primórdios das ciências sociais são marcados fortemente pelo seu modo objetivo de ver os fatos sociais como coisas que precisam ser quantificadas para ser expressas por números exatos - herança do Positivismo. Uma ruptura nesse pensamento acontece quando novos conceitos e objetos passam a ser estudados nas ciências sociais, tais como: “dominação, ideologia, alienação e reificação”. É o estudo desses novos conceitos que permite a crítica ao pensamento positivista e funcionalista, que tornava as ciências sociais burocratas, e por meio do qual surgem novas perspectivas, como: a Teoria Crítica da Escola de Frankfurt, a Teoria da Dependência, a Teoria do Imperialismo Cultural e a Teoria Política Gramsciana.

Outra cisão nas ciências sociais ocorre com a fusão dos trabalhos de Max Weber e Georg Simmel. Weber é tido como o fundador da Sociologia Interpretativa ou Sociologia Compreensiva, que formula o conceito de ação social que, em sua

concepção, é a ação do indivíduo dotada de significado. Já Simmel vai propor o estudo das relações sociais por meio das pequenas interações cotidianas. A síntese das duas abordagens da compreensão da realidade social foi efetuada pelo Iteracionismo Simbólico, cujo foco está na atitude interpretativa do sujeito (HAGUETTE, 2007).

Para Araújo (2003), até os anos 70, as ciências sociais se viram no embate entre perspectivas “administrativas” e “críticas” ou diante da oposição entre “apocalípticos” e “integrados”. Data dessa época, a influência cada vez mais crescente das correntes interpretativas e microssociológicas. Todo esse movimento provocou, a partir dos anos 80, uma tentativa de síntese entre as diferentes perspectivas, suas propostas e seus conceitos. Exemplos desse trabalho são: a Teoria da Ação Comunicativa de Jurgen Habermas, o Modelo Praxiológico de Louis Quéré e Pierre Bourdieu, a Sociologia Reflexiva de Anthony Giddens, Scott Lash e Ulrich Beck, a Sociologia do Cotidiano de Michel de Certeau e Michel Maffesoli, os Estudos Culturais descendentes da Escola de Birmingham e que têm hoje em Stuart Hall, Douglas Kellner e Fredric Jameson seus principais representantes, as propostas de ligação com a hermenêutica de Clifford Geertz, entre outros.

Conhecendo por quais caminhos passaram as ciências sociais até os novos caminhos trilhados hoje, podemos entender como a ciência da informação se inseriu nas ciências sociais. Em sua gênese, a Ciência a Informação ainda não é concebida como uma ciência social que se aproxima mais de uma perspectiva positivista, e cujos primeiros estudos foram realizados pela adoção de métodos estatísticos e quantitativos para entender a realidade social.

Segundo Cardoso (1996 p. 73-74)

[...] utilizando-se da máxima objetividade, buscando formular leis universais de “comportamento” da informação: “Lidar com o grande volume e a diversificação de informações registradas em variadas formas, com vistas à sua mais ampla difusão, foi o imperativo condicionante da ciência da informação. Fortemente influenciadas pelas ciências empíricas, as primeiras manifestações desse campo embrionário pretendiam estabelecer leis universais que representassem o fenômeno informacional, daí a recorrência a modelos matemáticos (teoria da informação), físico (entropia) ou biológicos (teoria epidemiológica).

A partir da década de 70, a CI se “inscreve”, segundo Araújo (2003), nas ciências sociais, pois é nesse período que entra em cena o usuário, que mudaria todo o foco dos estudos dessa ciência emergente, assim como os métodos e as práticas utilizadas.

Para Freire (2002), a área de atuação dessa nova ciência se definiria com a *função social* de facilitar a comunicação de mensagens entre um emissor e um receptor humanos. Isso implicou a inserção do seu objeto de estudo no domínio dos fenômenos da comunicação social, em particular, a comunicação entre uma fonte emissora de mensagens com um conhecimento científico capaz de promover mudanças nas estruturas cognitivas de um receptor. Nesse sentido, Freire (2002, p. 11) enuncia que

[...] mais do que organizar e processar o conhecimento científico, como antes dos primórdios da ciência da informação, será importante prover seu acesso público através das mais diversas formas e dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que essa nova *força de produção social* possa estar ao alcance dos seus usuários potenciais.

Nos dias atuais, caminhamos para consolidar a sociedade do conhecimento, se pensarmos a Ciência da Informação como uma força de produção social, no sentido de promover o acesso à informação para possibilitar a transmissão de conhecimentos. Só assim poderemos visualizar equidade social e consolidação real dessa sociedade do conhecimento, pois o que é fato notório é a desigualdade na distribuição do saber. Freire (2002) fez referência à responsabilidade social dos profissionais da informação, tanto como produtores de conhecimento no campo científico quanto como facilitadores na transferência do conhecimento científico para usuários que dele necessitem, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo.

Com a possibilidade de se transferirem, efetivamente, a informação e o conhecimento, surgirão atividades que promovam transformações na sociedade. Aí reside a responsabilidade dessa ciência – a de transformar a realidade social - pois “a informação sempre tem sido uma poderosa força de transformação” (FREIRE, 2002, p. 12).

Em nossa sociedade, as organizações são consideradas como um ambiente social mais visível, considerando que a família é mais privativa que comunitária.

Logo, todas as instituições deverão responsabilizar-se pela qualidade de vida, aprendendo a compartilhar seus princípios e funções, como atividades rotineiras contínuas. A conquista da qualidade de vida deverá ser vista como uma oportunidade a ser convertida pela administração em negócio lucrativo. A preocupação seria promover o desenvolvimento da gestão, para adaptar a organização às necessidades, às aspirações e ao potencial do indivíduo.

O conceito de responsabilidade social, em nível organizacional, encontra-se ainda em ampla discussão teórica e à procura de meios para sua operacionalização e avaliação, tanto no ambiente das organizações empresariais quanto no das organizações públicas e sem fins lucrativos (ASHLEY, 2006).

Drucker (2012) afirma que, há um século, discute-se a questão da responsabilidade social nas empresas, mas só no começo da década de 60 foi que o significado das palavras “responsabilidade social nas empresas” mudou radicalmente. Antes, as discussões giravam em torno de três questões, a saber:

- a) A relação entre ética privada e ética pública;
- b) A responsabilidade social dos empregadores perante os empregados;
- c) A responsabilidade social era o termo usado para designar a responsabilidade das pessoas de negócio, em relação à cultura da comunidade, sob a forma de apoio às artes, aos museus, à ópera e à orquestra sinfônica, para atuarem como curadores em conselhos de instituições educacionais e religiosas e contribuir com dinheiro para causas filantrópicas e comunitárias.

Em geral, a abordagem tradicional não estava preocupada, ao contrário do que alegava, com a responsabilidade social das empresas, mas com a responsabilidade social dos empresários, e a maior ênfase se atribuía à maneira como contribuía ou com o quanto contribuía, fora do horário de trabalho e fora das empresas (DRUCKER, 2012, p. 256). Hoje, quando se debate a responsabilidade social das empresas, a ênfase é bem diferente, porquanto se procura concentrar no que a empresa deve ou pode fazer para enfrentar e resolver os problemas da sociedade.

Esse novo conceito de responsabilidade social não se preocupa em saber o que as empresas devem fazer pelos que estão sob sua autoridade imediata. Ao contrário, exige que as empresas assumam a responsabilidade por problemas sociais e mazelas da sociedade. O mesmo entendimento é adotado para explicar as reivindicações para que as universidades também assumam responsabilidade social. A justificativa é de que, se a ciência é capaz de nos ensinar a enviar um



astronauta à Lua, sem dúvida, também será capaz de nos ensinar a promover um meio ambiente saudável, a salvar nossas cidades das drogas, a garantir casamentos felizes e a oferecer escolas aos nossos filhos. Caso contrário, a única explicação será prioridades inadequadas ou conspiração maldosa (DRUCKER, 2012, p. 260). As novas reivindicações são no sentido de que as organizações, como um todo, independentemente do seu campo de atuação, criem os valores e as crenças sociais, promovam a liberdade para os indivíduos e produzam uma boa sociedade.

A prática da responsabilidade social empresarial vem se consolidando em formas cada vez mais multidimensionais e sistêmicas dirigidas à gestão e reservam a interdependência entre os diversos *stakeholder* - fornecedores, clientes, funcionários, governo, mídia, comunidade, entre outros, ligados direta ou indiretamente ao negócio da empresa. Nessa percepção, o comportamento socialmente responsável não está vinculado unicamente à participação em projetos sociais dirigidos à comunidade, sejam eles ligados ao esporte, à educação, à cultura ou à saúde (ASHLEY, 2005).

Entre as diversas formas de prática dos programas de responsabilidade social no ambiente organizacional, interessa, nesta pesquisa, a fase de gestão da informação equivalente ao acesso à informação, como promotora de inclusão social.

### 3.2 ACESSO À INFORMAÇÃO

Se pensarmos a informação pela essência da palavra latina *informare*, só é possível compreendê-la como algo que é colocado em forma. Assim, entendemos a informação como algo material e que, muitas vezes, tentaram descrevê-la por um sistema matemático. Para Zeman (1970, p.156), “a informação exprime a organização de um sistema que pode ser descrito matematicamente [...] A expressão da informação de um sistema tem como base a fórmula matemática da entropia negativa”. A entropia seria a variedade de sinais, e a entropia negativa, a repetição desses sinais, que resultaria na formação dos códigos, com o fim de levar à ordem, à evolução e à organização da informação.

Capurro (2003) também fala da ênfase em se compreender a informação como algo material, porém acrescenta a essa discussão dois pontos: a cognição e o social. O autor não visa, em seus estudos, adentrar a história complexa do

surgimento da CI, porém explícita, em sua tese, que ela nasceu em meados do Século XX, como um paradigma físico, questionado por um enfoque cognitivo idealista e individualista e que, mais tarde, foi substituído por um paradigma social.

Choo (2004) mostra que, geralmente, as pessoas veem a informação como um recurso, tratam-na como coisa, e seu significado é fixado pela sua representação no artefato. O autor ressalta que a informação está nas mentes dos indivíduos que, ativamente, criam significados, e não, nos artefatos. Quando eles compartilharem dessa visão, passarão a se ocupar em compreender os processos sociais e comportamentais pelos quais é criada. E o processo de busca da informação é compreendido por três fases: necessidades de informação, busca de informação e uso de informação.

A fase de necessidade de informação surge de problemas relativos às incertezas e às ambiguidades presentes em experiências e contextos específicos. Essa necessidade pode levar à próxima fase - a de busca de informação - que é a fase de tomada de decisão ou de solução de problemas. Nesse momento, o indivíduo identifica as possíveis fontes, seleciona as que irá utilizar, faz contato com elas para obter a informação desejada e passa a usar a informação, que é a fase final desse processo. Os três passos básicos são considerados por Choo (2004, p. 287) “[...] como termos cognitivos emocionais e situacionais.”

Choo (2003) apresenta seu modelo processual de administração da informação distribuído em seis categorias: (a) identificação das necessidades de informação, (b) aquisição da informação, (c) organização e armazenamento da informação, (d) desenvolvimento de produtos e serviços, (e) distribuição da informação e (f) uso da informação. Ao analisar esse modelo, podemos relacionar as categorias A, B e F ao indivíduo que tem a necessidade de informação e busca meios de adquiri-la para, posteriormente, fazer uso delas e suprir sua necessidade informacional. Porém, para que o indivíduo possa suprir sua necessidade, é necessário que a informação esteja disponível. Portanto, as categorias C, D e E estão relacionadas a atores sociais que possibilitam o acesso à informação. Para isso, eles precisam conhecer quais são as necessidades de informação dos indivíduos, adquiri-las, organizar seu armazenamento e, a partir daí, conceber produtos e serviços e distribuir àqueles que buscam por informação para construir o conhecimento.

Souza e Duarte (2011) conseguiram demonstrar, nos achados de pesquisa, a identificação de 25 (vinte e cinco) dimensões de GI que perpassam por vários processos. Dentre elas, destacaram-se: busca de informação; seleção da informação; recuperação da informação; **acesso à informação** e compartilhamento de informação, que foram reconhecidas de acordo com os critérios estabelecidos na pesquisa e utilizadas na composição da proposta do modelo de GI.

Desse modo, o caminho percorrido pela informação, da fonte até o receptor, perpassa pelas seguintes etapas: determinação de necessidades de informação; busca de informação; coleta de informação; análise da informação; seleção da informação; organização da informação; armazenamento da informação; recuperação da informação; acesso à informação; desenvolvimento de produtos de informação; desenvolvimento de serviços de informação; distribuição da informação; compartilhamento de informação; disseminação da informação e uso da informação.

A administração da informação torna possível compreender-se o processo de uso da informação, porém esse processo não terá valia se a informação não se tornar acessível. O fornecimento da informação resulta em cidadania, em atenção à qual a informação deve ser disponibilizada de maneira fácil, por intermédio dos canais de informação, que podem ser categorizados em dois tipos: formais e informais. As fontes formais são aquelas obtidas através de publicações, de livros, de periódicos, de teses, de patentes, entre outras. As fontes informais são as conversas, os seminários, os contatos telefônicos, os fornecedores, os *folders*, entre outras. O que difere uma da outra, basicamente, são o suporte e o nível de processamento ao qual a informação foi submetida. Informação disponibilizada de forma organizada e estruturada é considerada formal.

Para Araújo (1978, p. 9), os “canais formais são canais cujas principais fontes de informação utilizadas são documentos, os quais, de uma maneira geral, podem ser classificados em literatura primária e literatura secundária”, como mostra o Quadro 1, a seguir:

**Quadro 1** - Canais de informação formais primários/secundários

Documentos ou literatura primária	Documentos ou literatura secundária

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| • <b>Periódicos</b>     | ➤ Resumos                                |
| Artigos                 | ➤ Bibliografias                          |
| Revistas                | ➤ Catálogos de publicações               |
| Jornais técnicos        | ➤ Traduções                              |
| • <b>Livros</b>         | ➤ Revisões críticas                      |
| Monografias             | ➤ Revisões de literatura                 |
| • <b>Dicionários</b>    | ➤ Estudos sobre o estado da arte         |
| Glossários              | ➤ Serviços automatizados                 |
| • <b>Diretórios</b>     | De índices                               |
| • <b>Enciclopédias</b>  | De resumos                               |
| • <b>Relatórios</b>     | ➤ Alertas correntes (current contents)   |
| Relatórios anuais       | ➤ Índices de citações (citation indexes) |
| Relatórios finais       | ➤ Proceedings de conferências            |
| Relatórios de andamento |  |
| Relatórios de projetos  |  |
| Relatórios técnicos     |  |
| ➤ <b>Thesauri</b>       |  |
| ➤ <b>Teses</b>          |  |

Fonte: Araújo, 1978

Os canais informais como destaca a autora, são aqueles cujas principais fontes de informação são as pessoas. Isso significa que é utilizada a comunicação interpessoal.

Esses canais são altamente eficientes por permitirem a interação direta entre a fonte de informação e o usuário, minimizando assim o ruído. Envolvem basicamente a comunicação oral – conversas, discussões técnicas, discursos,

conferências, telefonemas, bem como a comunicação escrita – cartas, pré-impressos, etc. (ARAÚJO 1978, p. 10)

No Quadro 2, a seguir, a autora, apresenta as principais fontes de comunicação informal:

**Quadro 2** - Fontes de comunicação informal

<b>Fontes de comunicação informal</b>	
<b>➤ Colégios Invisíveis – em ciência</b>	
<b>➤ Rede de “gatekeepers” – em tecnologia</b>	
<b>➤ Redes de Comunicação Intralaboratorial</b>	
<b>➤ Redes de Comunicação Técnica/Organizacional</b>	
<b>➤ Comunicação pessoal</b>	
<b>Conversas</b>	
<b>Discussões técnicas</b>	
<b>Visitas</b>	
<b>Telefonemas</b>	
<b>➤ Correspondência</b>	
<b>➤ Feiras técnicas</b>	
<b>➤ Congressos</b>	
<b>➤ Conferências</b>	
<b>➤ Convenções</b>	
<b>➤ Seminários</b>	
<b>➤ Encontros internacionais</b>	

Fonte: Araújo, 1978

Costa (2008) sugere uma nova classificação desses canais: os semiformais e os supraformais, que são caracterizados da seguinte forma:

- Os canais semiformais configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: eventos acadêmicos, eventos técnico-científicos e profissionais, desenvolvimento de pesquisas científicas etc., utilizando-se, ao mesmo tempo, textos, conversas, conversas face a face, palestras, mesas redondas, exposição de trabalhos, livros, periódicos, entre outros.

- Os canais supraformais configuram-se como os mais atuais canais de comunicação, os canais de comunicação eletrônica, ou seja, canais plurais de comunicação científica através do uso das tecnologias da informação e comunicação. Exemplos: documentos eletrônicos, livros eletrônicos, periódicos eletrônicos, a própria *internet*, *sites* especializados de busca, documentos *wiki* construídos de maneira livre e compartilhada via internet, bases de dados, bibliotecas digitais, portais de informação científica, trocas de *e-mails* institucionais/técnicos/científicos, etc.

Considerando que a informação é um fenômeno social e deve ser compreendida com base em sua geração, Freire (2004) apresenta três condições básicas para a sua existência, tais como:

- Ambiente social - Contexto que possibilita a comunicação de informação. Esse ambiente se caracteriza sempre pela existência de uma possibilidade de comunicação;
- Agentes - No processo de comunicação, os agentes são o emissor, aquele que produz a informação, e o receptor, o que a recebe;
- Canais - Estão relacionados aos meios por onde as informações circulam (FREIRE, 2004, p. 20-21).

A informação permeia as atividades humanas, mas foi no atual paradigma social que ganhou mais relevância. Freire (2006) refere que a informação sempre foi importante para o desenvolvimento da sociedade humana, mas, atualmente, ela tem um novo destaque, não somente pelo seu alto grau de importância e de penetrabilidade em todos os setores da sociedade, especialmente no campo científico, mas como necessidade presente em todos os aspectos da atividade humana. A informação é um elemento muito importante para as práticas sociais. Por meio do intercâmbio de informação, os indivíduos se comunicam e se tornam sabedores dos seus direitos e deveres. Para construir cidadania, é necessário que a

informação seja acessível. Araújo (1999) concebe que a informação deve ser vista como um bem social e um direito coletivo como qualquer outro e é tão importante quanto o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão. Essa assertiva corrobora o pensamento de Polizelli e de Azaki (2008, p.164), que asseveram que “o acesso à informação está entre os princípios constitucionais que asseguram direitos fundamentais do cidadão [...]”.

Novas informações são criadas a todo instante, em diversos tipos de suporte. Esse amontoado de informações exige organização, e gerir os fluxos informacionais é a principal função da Gestão da Informação, que tem o papel de propiciar a melhoria desses fluxos, agregando dinâmica, valor e controle, através de métodos, técnicas, procedimentos e ferramentas de gestão (MORAES; FADEL 2008) para garantir o acesso à informação, que construirá cidadania.

O *start* de todos os fazeres é a informação, portanto, cabe à GI orientar as práticas informacionais de busca, tratamento e transferência da informação e trabalhar no âmbito do registro, tendo como objeto o conhecimento explícito, sem se importar se é disquete, papel ou internet. O foco está no gerenciamento dos suportes que são os “ativos informacionais tangíveis”, assim denominados por Valentim (2008, p.30).

Ao acessar os ativos informacionais tangíveis, a sociedade desenvolve circuitos comunicacionais, e como os indivíduos interiorizam a informação, geram novos conhecimentos que, quando aplicados, possibilitam iterações entre eles. Assim, compartilhando e socializando conhecimentos, serão agentes transformadores de suas realidades no concernente ao processo de aprendizagem.

### **3.2.1 Considerações sobre aprendizagem e conhecimento**

O acesso à informação possibilita ao indivíduo aprendizagem. A palavra “aprender” deriva do latim *apprendere* e significa agarrar, apoderar-se de alguma coisa. Assim, a aprendizagem deve ser desenvolvida constantemente, ao longo da vida humana, e não pode se restringir às paredes escolares. Nesse processo, devem-se admitir inúmeras formas de relação entre o sujeito aprendiz e o objeto de aprendizagem (BURNHAM, 2006).

A aprendizagem denota uma evolução de um estado do saber para outro, e esse processo acontece através da cognição, que é um dos paradigmas proposto por Capurro (1999), que trata de ver de que forma os processos informativos transformam, ou não, o usuário, entendido, em primeiro lugar, como sujeito cognoscente, detentor de “modelos mentais” do mundo exterior e que são transformados durante o processo informacional.

No campo multidisciplinar, existe muito a ser pesquisado tanto na área técnica, quanto na área da Psicologia e da Pedagogia. Foram herdadas dessas duas áreas as características ativas que o aprendizado parece apresentar. Não se concebe mais a ideia de que o ser humano seja apenas um receptor de informação, mas um construtor de algo com o qual ele interage em termos sociais e físicos. Por conta disso, há uma ênfase no caráter individual do aprendizado.

Kolb (1997) acredita que, por meio da gestão da aprendizagem, é possível se construir um conhecimento eficaz e solucionador. Ele denomina esse processo de gestão como Aprendizagem Vivencial, porque entende que, através de experiências concretas, o indivíduo pode aprender a resolver problemas. Em seu estudo, Kolb cria um inventário de estilo de aprendizagem, denominado LSI (*Learning Style Inventory*), para medir as forças e as fraquezas dos aprendizes por meio de quatro estilos de aprendizagem. O primeiro é baseado na experiência concreta (EC); o segundo, na Observação Reflexiva (OR); o terceiro, na Conceituação Abstrata (CA), e o quarto, na Experimentação Ativa (EA).

Assim, para o efetivo aprendizado, os aprendizes necessitam de quatro tipos diferentes de habilidades: ser capazes de se envolver completa, aberta e imparcialmente em novas experiências (EC); refletir sobre essas experiências e observá-las a partir de diversas perspectivas (OR); criar conceitos que integrem suas observações em teorias sólidas em termos de lógica (CA) e usar essas teorias para tomar decisões e resolver problemas (EA) (KOLB, 1997). A Figura 2, a seguir, demonstra o ciclo quadrifásico.



Figura 1- Ciclo quadrifásico



Fonte: Kolb, 1997.

Nesse sentido, os estilos de aprendizagens se dividiriam em duas dimensões básicas no processo de aprendizagem: a primeira representa a experiência concreta de eventos e a conceituação abstrata do outro, e a segunda tem a experimentação ativa de um lado, e a experimentação reflexiva do outro. “Assim sendo, o processo de aprendizagem vai se passando, em variados graus, de ator para observador, de um envolvimento específico, para um distanciamento analítico” (KOLB, 1997, p. 322).

Soussan (2003) atribui aos estudos realizados pela Psicologia Geral, a Psicologia Cognitiva e a Epistemologia à elaboração de teorias de aprendizagens que evidenciam a participação do aprendiz na construção do saber. Assim, (SOUSSAN, 2003, p.40-47) apresenta estas hipóteses relativas à construção do saber:

- a) construção do saber = busca de respostas para uma questão;
- b) construção do saber = reinvestimento das aquisições anteriores;
- c) construção do saber = atividade intelectual diversificada do aprendiz, suscitada por suas interações com a realidade;

- d) construção do saber = conflito entre conhecimentos anteriores e novos saberes;
- e) construção do saber = domínio de uma linguagem;
- f) construção do saber = estruturação em redes conceituais;
- g) construção do saber = atividade social;
- h) construção do saber = aquisição de competências.

A aprendizagem cognitiva pode, portanto, ser entendida como a integração de uma informação que se incorpora a um conceito preexistente. A chave da aprendizagem é a identificação do que o aprendiz já sabe saber expresso sob a forma de uma organização conceitual. A integração progressiva de informações às estruturas preexistentes é facilitada pela proposição de “pontes cognitivas” que levam essas informações a se tornarem significantes em relação aos conceitos globais preexistentes, modificando-o.

A aprendizagem significativa da teoria construtivista desenvolvida por David Ausubel é entendida como um processo através do qual uma nova informação (um novo conhecimento) se relaciona de maneira não arbitrária e substantiva à estrutura cognitiva do aprendiz. É no curso da aprendizagem significativa que o significado lógico do material de aprendizagem se transforma em significado psicológico para o sujeito. Para Ausubel (1963, p. 58, apud MOREIRA 1994?), “a aprendizagem significativa é o mecanismo humano, por excelência, para adquirir e armazenar a vasta quantidade de ideias e informações representadas em qualquer campo de conhecimento”.

Novas ideias, conceitos, proposições podem ser aprendidos significativamente (e retidos) se outras ideias, conceitos, proposições, especificamente relevantes e inclusivos, estejam adequadamente claros e disponíveis na estrutura cognitiva do sujeito e funcionem como pontos de “ancoragem” para os primeiros.

A essência do processo da aprendizagem significativa está, portanto, no relacionamento não arbitrário e substantivo de ideias simbolicamente expressas a algum aspecto relevante da estrutura de conhecimento do sujeito, isto é, a algum conceito ou proposição que já lhe é significativo e adequado para interagir com a

nova informação. É nessa interação que o conhecimento prévio se modifica pela aquisição de novos significados.

O conhecimento prévio serve de matriz ideacional e organizacional para a incorporação, a compreensão e a fixação de novos conhecimentos quando eles “se ancoram” em conhecimentos especificamente relevantes preexistentes na estrutura cognitiva. Substantividade significa que o que é incorporado à estrutura cognitiva é a substância do novo conhecimento, das novas ideias, e não, as palavras precisas usadas para expressá-las. O mesmo conceito ou a mesma proposição podem ser expressos de diferentes maneiras, através de distintos signos ou grupos de signos, equivalentes em termos de significados. Assim, uma aprendizagem significativa não pode depender do uso exclusivo de determinados signos em particular. É por meio da aprendizagem que o indivíduo amplia sua estrutura de conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (2008) pressupõem que o conhecimento é criado através da interação entre o conhecimento tácito e o explícito, e essa interação permite a conversão do conhecimento em quatro modos diferentes, tais como: (a) de conhecimento tácito para tácito, chamado - socialização; (b) de conhecimento tácito para conhecimento explícito, ou externalização; (c) de conhecimento explícito para conhecimento explícito (combinação); e (d) de conhecimento explícito para tácito ou internalização.

Lévy (2011 p. 27) acredita que,

em nossas interações com as coisas, desenvolvemos competências. Por meio de nossas relações com os signos e com a informação, adquirimos conhecimentos. Em relação com os outros, mediante iniciação e transmissão, fazemos viver o saber. Competência, conhecimento e saber (que podem dizer respeito aos mesmos objetos) são três modos complementares do negócio cognitivo, e se transformam constantemente uns nos outros. Toda atividade, todo ato de comunicação, toda relação humana implica um aprendizado. Pelas competências e conhecimentos que envolve, um percurso de vida pode alimentar um circuito de troca, alimentar uma sociabilidade de saber.

A informação precisa ser organizada para possibilitar a oferta de canais de informação que atendam à necessidade do sujeito para que ele possa apreender o que lhe é ofertado. Dessa forma, inicia-se o processo de aprendizagem, que lhe propiciará a ampliação do seu conhecimento, mudando o seu estado cognoscente, para que, quando oportunidades sociais como emprego, mudança de qualidade de

vida, entre outras, aparecerem para esse indivíduo, ele seja capaz de absorvê-las e se sentir incluído na sociedade.

### 3.3 INCLUSÃO SOCIAL

O termo inclusão social é utilizado para fazer referência à inserção de pessoas, consideradas excluídas, que não têm as mesmas oportunidades dentro da sociedade. A inclusão social, em suas diferentes faces, é consolidada por meio de políticas públicas que, além de oficializar, devem viabilizar a inserção dos indivíduos nos meios sociais (PACIEVITCH, 2008).

A inclusão, processo estabelecido dentro de uma sociedade, busca satisfazer a necessidades relacionadas com qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia de renda e equidade de oportunidades e direitos para os indivíduos e grupos sociais que, em alguma etapa da sua vida, encontram-se em situação de desvantagem em relação a outros membros da sociedade (PASSERINO; MONTARDO, 2007).

Para Batista (2004), o processo de inclusão social dos indivíduos que estão à margem das oportunidades e das escolhas se verifica por meio da conscientização política e cidadã da comunidade, seja em nível local, regional, nacional ou internacional, especificamente no que se refere à educação, ao acesso à informação e ao direito à cidadania. A conscientização e o reconhecimento dos direitos da pessoa como cidadã devem ser os primeiros passos nesse caminho de busca pela liberdade de escolhas e de oportunidades.

Na perspectiva de Takahashi (2000, p. 45), a inclusão social pressupõe formação para a cidadania, o que significa que as tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas também para a democratização dos processos sociais, para fomentar transparências de políticas e ações de governo e para incentivar a mobilização dos cidadãos e sua participação ativa nas instâncias cabíveis. As tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas para integrar a escola e a comunidade, de tal sorte que a educação mobilize a sociedade e a clivagem entre o formal e o informal seja vencida.

Para pensar as formas de inclusão, é necessário pensar o estágio da sociedade, assim como na evolução de uma sociedade feudal para uma sociedade

informacional e nas formas de incluir os indivíduos para acompanhar o nível que a sociedade está vivenciando. A Sociedade da Informação já atinge uma considerável parcela da população mundial, mas ainda exclui muitos outros, apesar de diversos governos objetivarem inserir um número maior de pessoas nessa sociedade informacional e implantarem programas de apoio à inclusão nesse novo contexto.

No Brasil, em setembro de 2000, foi publicado o Livro Verde, um documento elaborado em parceria com representantes do Ministério da Ciência e Tecnologia (setor privado e acadêmico), que contém as metas de implementação do Programa Sociedade da Informação no país. Takahashi (2000, p. 5) alerta que “a Sociedade da Informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico”. O autor faz alusão às mudanças efetuadas na economia global, motivadas, principalmente, pelos avanços técnico-científicos, que se refletem, de forma intensa, na organização social.

Campos (2007) acredita que a inclusão social significa dignidade para os mais pobres e, sobretudo, saldar a grande dívida social por meio de um projeto de nação calcado na emancipação da população, em que cada cidadão tenha condições para assumir efetivamente a condição de sujeito da sua própria história e da história do país, a fim de consolidar o exercício pleno da democracia. A autora apresenta dados do Ministério do Desenvolvimento Social, Indústria e Comércio Exterior, no ano de 2006, sobre a inclusão por meio de canais de informação, e aborda o caso da disponibilização da internet através dos telecentros - um elemento de inclusão digital para as famílias carentes - além da possibilidade de acessar e utilizar as tecnologias de comunicação e informação (TICs), por meio das quais beneficiários desses programas se integram à sociedade da informação, muitas vezes, com o objetivo de ampliar as oportunidades de negócios e de trabalho que induzam ao crescimento na produção e geração de emprego e renda.

O Quadro 3, a seguir, mostra como o acesso à internet, disponibilizado por esses telecentros pode estimular e fortalecer atividades produtivas.

**Quadro 3** - Estímulo e fortalecimento das atividades produtivas por meio do acesso à internet

<b>Acesso à informação / uso da internet</b>
• Acesso a informações dos diferentes produtos, ofícios e artes

produzidos em outras regiões do país e/ou do exterior;

- Capacitação mediada por computadores em técnicas de produção, design, organização de pequenas e microempresas, comercialização, gestão, associativismo, cooperativismo, comércio justo, economia solidária etc.;
- Acesso a programas e projetos de governo voltados para o incentivo de atividades produtivas nas áreas de agricultura, comércio, indústria, turismo, artesanato e serviços etc.;
- Acesso às informações de gestão, associativismo e cooperativismo, como formas de organizar grupos produtivos e inseri-los em programas de economia solidária;
- Acesso a informações de mercado, principalmente das redes de comércio justo e solidário no Brasil e no exterior;
- Acesso a informações sobre legislação tributária e organização de pequenas empresas, de cooperativas e associações de produtores etc.;
- Utilização do comércio eletrônico, por meio de páginas na internet, divulgando produtos e serviços locais e regionais;
- Intercâmbio com escolas técnicas, universidades e centros de pesquisa tecnológica;
- Acesso às informações sobre crédito, microcrédito e serviços bancários, mediado por computadores interligados à internet.

Fonte: Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, ( 2006 apud CAMPOS, 2007.)

### **3.4 UNIDADE DE ANÁLISE: a Fundação Bradesco em foco**

Nesta seção, focalizamos aspectos históricos da Fundação Bradesco o conteúdo foi retirado do *site* [www.fb.org.br](http://www.fb.org.br). O campo de pesquisa - ora denominada de unidade de análise.

#### **3.4.1 Fundação Bradesco: um pouco de história**

Numa época em que a prática da responsabilidade social corporativa ainda não pautava a agenda do empresariado brasileiro, o Bradesco já assumia, pioneiramente, o compromisso de direcionar suas ações para a construção de um mundo economicamente mais equilibrado, ambientalmente mais consciente e socialmente mais justo (FUNDAÇÃO BRADESCO, 2010).

Com a criação da Fundação Bradesco, em 1956, foi fixado o pilar fundamental para a disseminação de tais ações, que hoje perfazem o maior programa educacional privado do Brasil. A primeira Unidade da Fundação Bradesco foi inaugurada em Osasco (SP), no ano de 1962. O Grupo Escolar Embaixador Assis Chateaubriand – como foi denominada – era uma escola primária destinada às crianças das famílias da Cidade de Deus, matriz da Organização Bradesco que, por muitos anos, também serviu de núcleo residencial para colaboradores da empresa.

Amador Aguiar – Presidente Emérito da Organização e instituidor da Fundação Bradesco – sempre acreditou que a educação deveria ser levada aos recantos mais distantes e oferecida, gratuitamente, a quem mais necessitasse dela. Partindo desse ideal, iniciou-se a abertura de novas Escolas, de forma a construir uma rede multiplicadora de conhecimentos, prioritariamente em regiões de vulnerabilidade social. Na década de 1970, a segunda Unidade Escolar foi estabelecida em Conceição do Araguaia (PA), cidade distante dos centros urbanos.

A partir de então, essa expansão contemplou todas as regiões do país. Mais de meio século se passou, e as conquistas obtidas ao longo dessa trajetória confirmam a visão de que o acesso à educação representa uma verdadeira revolução na vida de milhões de alunos. Hoje, a Fundação Bradesco conta com 40 Escolas próprias – instaladas nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. Além disso, tem a Escola Virtual, o Centro Educacional, o Instituto de Tecnologia (BIT) e o Museu Histórico Bradesco e oferece apoio a 113 Centros de Inclusão Digital (CIDs). Nesses 54 anos, foram realizados 4.098.333 atendimentos, reflexo das décadas de trabalho, investimentos e esforços que fizeram da Instituição referência mundial em ensino e inclusão social.

Com sede em Osasco (SP), cidade onde funciona seu núcleo administrativo e pedagógico, a Entidade é uma Fundação de Direito Privado, sem fins lucrativos, que desenvolve suas atividades apenas no Brasil e é reconhecida como de utilidade pública nas esferas federal, estaduais e municipais. Conta com 2.854 funcionários – dos quais 1.441 são docentes ou profissionais que trabalham diretamente com alunos. Oferece, gratuitamente, Educação Básica de qualidade a cerca de 50 mil crianças e jovens, além de material escolar, uniforme, merenda e assistência médica e odontológica. Atua, ainda, nos segmentos de Educação Profissional, Formação Inicial e Continuada e Educação de Jovens e Adultos e disponibiliza cursos

presenciais e a distância, por meio da Escola Virtual e dos Centros de Inclusão Digital.

Idealizada a partir da perspectiva de que a educação é um instrumento fundamental de combate à desigualdade social, a Fundação Bradesco tornou-se referência de qualidade de ensino no Brasil e contribui para a erradicação do analfabetismo e para a redução das disparidades socioculturais da população das comunidades em que atua.

A Instituição procura, constantemente, aperfeiçoar os serviços que oferece, buscando assegurar e promover a igualdade de oportunidades. Em suas 40 Unidades Escolares próprias, proporciona educação de qualidade a crianças, jovens e adultos, com base na experiência de seus 55 anos. É consciente de sua responsabilidade como modelo de excelência em resultados e projetos de educação. Isso, por si só, é um grande desafio: funcionar como polo multiplicador de boas práticas no campo da gestão educacional, respeitando e valorizando as particularidades de cada região.

Por acreditar que uma boa formação se constrói a partir das dinâmicas da sala de aula, da relação entre a família e a escola e do intercâmbio de experiências, uma de suas estratégias de atuação visa ampliar a abrangência de sua rede de Escolas. Por essa razão, a partir de 2004, passou a apoiar a instalação de Centros de Inclusão Digital (CIDs), com o intuito de promover o desenvolvimento social das comunidades beneficiadas, facilitando o acesso às tecnologias da informação e comunicação. Almejando o mesmo objetivo, a Fundação Bradesco criou e mantém a Escola Virtual, um portal de *e-learning* dedicado a oferecer formação a distância – por meio da Internet e de cursos semipresenciais –, de maneira a ultrapassar os limites geográficos e as barreiras físicas de suas Escolas, multiplicando os esforços de inclusão pela educação.

### **3.4.2 Atuação**

Em 2011, beneficiou 112.081 alunos em suas escolas próprias, na Educação Básica (da Educação Infantil ao Ensino Médio e à Educação Profissional Técnica de Nível Médio); Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada voltada para a geração de emprego e de renda. Aos cerca de 50 mil alunos da



Educação Básica, também são assegurados, além do ensino formal, gratuito e de qualidade, uniformes, material escolar, alimentação e assistência médico-odontológica. Beneficiou também, na modalidade de educação a distância (EaD), por meio do seu portal e-learning “Escola Virtual”, 382.329 alunos que concluíram ao menos um dos diversos cursos oferecidos em sua programação, além de outros 134.764 beneficiados em projetos e ações, em parceria como os Centros de Inclusão Digital (CIDs), o Programa Educa+Ação e em cursos de Tecnologia (Educar e Aprender).

#### *3.4.2.1 Educação Básica*

Na Educação Básica, a Fundação Bradesco trabalha para que os alunos possam realizar suas primeiras descobertas, vivenciar experiências, acumular conhecimentos, fazer escolhas decisivas para o futuro e assimilar valores para o pleno exercício da cidadania. Essa etapa dura 13 anos e compreende a Educação Infantil, o Ensino Fundamental (do 1º ao 9º ano) e o Ensino Médio (da 1ª à 3ª série). Partindo do princípio de que o compartilhamento de experiências e a multiplicação de conhecimentos ocorrem em ritmo acelerado nessas fases da vida escolar, a Fundação Bradesco investe fortemente para que suas Unidades Escolares sejam espaços privilegiados para a aquisição de conhecimentos e a vivência de culturas.

##### *3.4.2.1.1 Educação Infantil*

As crianças têm uma natureza singular. Sentem e pensam o mundo de um jeito muito próprio. Nas interações que estabelecem com as pessoas e com o meio, revelam, desde cedo, os esforços para compreender o ambiente em que vivem e as relações contraditórias que presenciam, explicitando seus anseios e desejos por meio das brincadeiras. Segundo estudos e indicadores governamentais, entre os quais o Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb), crianças que iniciam a vida escolar na Educação Infantil apresentam desempenho superior nos anos seguintes de sua escolarização. Para tanto, além da adequação dos espaços físicos,

alinha-se aos princípios estabelecidos na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB no 9394/96) e no Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil do Ministério da Educação (MEC), de modo a concretizar sua proposta pedagógica.

Nesse contexto, **cuidar** significa valorizar e ajudar a desenvolver capacidades. Assim, cuidar de uma criança é atentar para seu contínuo crescimento e desenvolvimento, compreendendo suas singularidades, identificando suas necessidades e respondendo a essas necessidades. Ao **brincar**, as crianças recriam e repensam os acontecimentos que lhes deram origem e sabem que estão brincando. Ao assumir novos papéis diante da realidade, de maneira não literal, as ações cotidianas são transferidas e substituídas pelas ações e características do papel assumido, utilizando-se de objetos substitutos. Já **educar** é propiciar situações de cuidados, brincadeiras e aprendizagens, orientadas de forma integrada para que possam contribuir para o desenvolvimento das capacidades infantis de relação interpessoal e de acesso aos conhecimentos mais amplos da realidade social e cultural. Portanto, a Educação Infantil é o começo da construção da identidade, da autonomia, do desenvolvimento das linguagens – formadas de expressão e comunicação de sentimentos e ideias apropriadas do meio em que a criança vive e convive.

#### 3.4.2.1.2 Ensino Fundamental

O Ensino Fundamental, que dura nove anos, objetiva a formação básica do cidadão, com vistas ao pleno domínio da leitura, da escrita e do cálculo e à aquisição de conhecimentos científico-tecnológicos – relacionando a teoria com a prática em cada componente curricular –, à formação ética e ao desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico. O aluno, ao chegar à escola, traz consigo saberes adquiridos em vivências familiares e sociais que devem ser considerados e ampliados pelo educador, que passa a mediar suas relações com o conhecimento a partir da sala de aula – espaço que favorece e estimula a construção de saberes – e do desenvolvimento de projetos.

Os estudantes são desafiados a levantar hipóteses, a buscar respostas e a se relacionar com diferentes recursos, como livros, atividades lúdicas, computadores e

diferentes mídias. No Ensino Fundamental, as atitudes solidárias e o respeito às diferenças perpassam as relações entre alunos e educadores, alunos e alunos e entre eles e os demais profissionais da escola, com o intuito de construir a concepção cidadã que guia as relações sociais dentro e fora de seu espaço.

#### 3.4.2.1.3 Ensino Médio

É nessa fase da escolarização em que o aluno aprofunda os conhecimentos adquiridos no Ensino Fundamental e dispõe de condições necessárias para fazer suas escolhas. Nesse momento, mais do que interiorizar atitudes e valores éticos, ele identifica e estabelece um projeto de vida. As palavras de Jacques Delors – “saber conhecer, saber fazer, saber ser e conviver” – servem de fundamento às ações no Ensino Médio.

Na Fundação Bradesco, além de dominar conteúdos, o jovem aprende a se relacionar com o conhecimento de forma ativa, construtiva e criadora. A escola e o educador são considerados os responsáveis pela organização de situações que permitam estabelecer relações proveitosas e agradáveis com o conhecimento. Perseguindo esse ideal, o ambiente escolar promove momentos de formação e de estudo, visando superar a dicotomia entre o geral e o específico e a ciência e a técnica na construção do conhecimento.

#### 3.4.2.2 Educação de Jovens e Adultos (EJA)

Em 1999, a Fundação Bradesco implantou o Programa de Alfabetização de Jovens e Adultos, com o objetivo de erradicar o analfabetismo, principalmente dos pais de alunos que não haviam frequentado a escola ou concluído os estudos até o 5º ano do Ensino Fundamental. A iniciativa reforça a missão institucional e leva em consideração as limitações de tempo e a motivação para os estudos. O Programa contempla – além do conhecimento das letras – o direito à escolarização, à possibilidade de finalizar os estudos e à empregabilidade ou ao ingresso no mercado de trabalho.

Somente nessa área de atuação, foram atendidos 2.172 alunos, do 1º ao 5º ano do Ensino Fundamental, em 2010. Desde 1985, a Fundação Bradesco também

disponibiliza a jovens e adultos o segundo segmento do Ensino Fundamental (do 6º ao 9º ano) e o Ensino Médio em 36 Escolas. O currículo dos cursos do EJA atende às Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos, nos segmentos de Alfabetização (12,24% dos atendimentos), Ensino Fundamental (40,80%) e Ensino Médio (46,96%).

As aulas até o 5º ano são presenciais. Já a partir do 6º ano, podem ser presenciais ou a distância (por meio de teleducção). Em 2010, 27 empresas estiveram associadas à Fundação Bradesco para oferecer a funcionários e moradores de seus arredores a possibilidade de retomarem e concluírem os estudos. Nesse ano, foram 7.238 atendimentos no Ensino Fundamental e 8.331 no Ensino Médio, números que, somados aos da Alfabetização, totalizaram 17.741 atendimentos.

#### *3.4.2.3 Formação profissional*

A Fundação Bradesco preocupa-se em formar cidadãos criativos, produtivos, empreendedores e capazes de aprender e inovar. A proposta pedagógica utilizada nos cursos de Educação Profissional busca, mais do que oferecer capacitação técnica, integrar os alunos nas práticas educacionais. Os cursos oferecidos na Educação Profissional Técnica de Nível Médio e na Formação Inicial e Continuada (FIC), que também contemplam o Programa Nacional Jovem Aprendiz Técnico, focam o exercício de competências necessárias a um mercado de trabalho em constante mudança, além do domínio do pensamento crítico, da capacidade de antecipar cenários e de tecnologias da informação e de comunicação. O segmento Profissionalizante da Fundação Bradesco possibilita melhoria na qualidade de vida e facilita o ingresso no mercado.

Outro diferencial é o contato com as áreas de atuação. Os alunos dos cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio e Formação Inicial e Continuada participam, com frequência, de feiras e eventos setoriais, o que proporciona o diálogo com profissionais da área, a troca de conhecimentos e o esclarecimento de dúvidas sobre a carreira.

##### *3.4.2.3.1 Educação Profissional Técnica de Nível Médio*

Cada vez mais, o mercado de trabalho exige profissionais capacitados e preparados para vivenciar as rotinas de negócios, processos e tecnologias das empresas. No entanto, essa formação, muitas vezes, não acontece no ambiente corporativo. Tendo em vista esse cenário, a Fundação Bradesco oferece a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, com o objetivo de formar profissionais preparados, inovadores e críticos. Para isso, mantém cursos que atendem às necessidades específicas das regiões nas quais estão as Escolas e possibilitam a inserção no mercado de trabalho.

Alinhados à legislação, os cursos técnicos oferecidos passaram a fazer parte, desde 2009, de quatro eixos tecnológicos: Gestão e Negócios, Recursos Naturais, Controle e Processos Industriais e Informação e Comunicação. As estruturas curriculares dos cursos de Administração, Agropecuária, Eletrônica e Informática permitem que os alunos aproveitem suas próprias vivências para adquirir um aprendizado sólido, voltado para o empreendedorismo, a produtividade e a construção de postura cidadã e crítica.

Visando prepará-los para a rotina empresarial, os cursos contam com palestras, videoconferências, visitas técnicas, seminários e participação em eventos setoriais. No final, os alunos recebem diploma que segue o modelo de Ensino Técnico vigente no Brasil, diferencial que os destaca no mercado de trabalho.

#### 3.4.2.3.2 Formação Inicial e Continuada

As oportunidades de educação profissional nem sempre estão acessíveis a todos os jovens no início da carreira. Devido a isso, muitos chegam à vida adulta sem capacitação profissional que lhes proporcione mais chances de empregabilidade, qualidade de vida e melhora na autoestima. O objetivo dos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) é de oferecer a jovens e a adultos – em diferentes níveis de escolaridade – modalidades de atualização e qualificação, visando à inserção ou à permanência no mercado de trabalho. Os mais de cem cursos livres são disponibilizados de acordo com as necessidades da comunidade local. Dependendo da demanda, podem sofrer adaptações curriculares para que formem profissionais dentro dos novos perfis exigidos.

O amplo portfólio de cursos contempla as seguintes áreas de atuação: Agropecuária, Comunicação e Artes, Gestão, Imagem Pessoal, Indústria, Lazer e Desenvolvimento Social, Turismo e Hospitalidade e Informática.

O ensino ou a qualificação de um ofício influencia na qualidade de vida das pessoas, na medida em que elas passam a utilizar os conhecimentos adquiridos para gerar renda – comercialização ou consumo próprio.

#### *3.4.2.4 Escola Virtual*

Investir cada vez mais no ensino a distância. Com essa estratégia, a Fundação Bradesco criou a Escola Virtual, em 2001. Trata-se de um portal de *e-learning* que oferece cursos a distância – via Internet e semipresenciais – a comunidades, alunos, ex-alunos, educadores e funcionários da Fundação Bradesco. O objetivo é democratizar oportunidades educacionais a pessoas de comunidades de baixa renda sem envolver custos, deslocamentos ou filas, e com matrícula rápida e fácil. Outra vantagem é o fato de o modelo acompanhar o ritmo de aprendizagem de cada participante e nos horários em que desejarem.

Para se matricular na Escola Virtual, o interessado preenche um formulário em sua página inicial ([www.ev.org.br](http://www.ev.org.br)). Em março de 2010, foi lançado o novo portal da Escola Virtual, com ferramentas e recursos de interatividade e sistemas mais modernos, proporcionando um ambiente mais dinâmico.

Atualmente, são 78 cursos disponíveis – além daqueles oferecidos em parceria – nas áreas Comportamental, de Tecnologia da Informação, de Gestão e Formação Continuada para Profissionais da Educação. Os cursos da Escola Virtual dividem-se em cinco modalidades. Os cursos online são inteiramente realizados a distância e reúnem opções de formatos mais rápidos para quem deseja aperfeiçoar ou iniciar seus conhecimentos em uma das áreas disponíveis. Os semipresenciais têm aulas a distância e presenciais e são cursos técnicos destinados a quem já tem conhecimentos básicos em informática.

Já a terceira modalidade é voltada para as crianças. Os participantes aprendem – por meio de jogos – conteúdos de Matemática, Língua Inglesa e Ciências, resultado de parceria realizada, em 2010, com a organização sem fins

lucrativos *E-learning for Kids*, com o objetivo de oferecer cursos online para crianças de até 12 anos.

A quarta, denominada Feito a Mão, foi elaborada a partir de sólida parceria com o Canal Futura. São mais de 30 programas, no formato passo a passo, que ensinam artesanato. A quinta modalidade de cursos – Formação de Profissionais – é destinada a educadores e colaboradores da própria Fundação Bradesco. Com os recursos disponíveis via *e-learning*, os participantes podem desenvolver competências em diversas áreas. Um exemplo é o Curso de Gestão para o Sucesso Escolar, realizado em conjunto com a Fundação Lemann, que proporciona certificado de *Lato Sensu* da Universidade Anhembí Morumbi.

Exceto pelos cursos voltados para a Educação Infantil e a certificação em redes de computadores (Cisco CCNA e CCNP), a idade mínima para participar de qualquer segmento é de 14 anos. Em nove anos de existência, a Escola Virtual já realizou mais de um milhão de atendimentos.

#### 3.4.2.5 Centros de Inclusão Digital (CIDs)

A Fundação Bradesco implementou seu primeiro Centro de Inclusão Digital (CID) em 2004, com o objetivo de promover a inclusão digital e desenvolver as comunidades próximas às suas Escolas. Desde então, foi iniciado um processo de expansão dos CIDs para diversas regiões do País, tendo-se em vista o aumento de demanda nos locais onde há Unidades Escolares. Os CIDs são laboratórios de tecnologia da informação. Cada um dispõe de 10 a 20 microcomputadores e está equipado com uma estrutura básica: scanner, impressora, sistema operacional Windows, aplicativos Office e acesso à Internet.

A Fundação Bradesco fornece o apoio pedagógico e técnico, com materiais didáticos, equipamentos e formação de coordenadores e monitores que, geralmente, são alunos do Ensino Médio que atuam voluntariamente nos Centros.

A metodologia utilizada pelos CIDs começou a ser desenvolvida em 1997, a partir das primeiras parcerias firmadas com Secretarias Estaduais de Educação, empresas multinacionais do setor de tecnologia da informação – como Microsoft,

Cisco e Intel – e instituições internacionais – como o Media Lab (do Massachusetts Institute of Technology, MIT) e o Museu de Ciências de Boston, nos EUA.

Essas parcerias foram fundamentais para a concepção das atividades pedagógicas e a formação de alunos-monitores. Mais do que laboratórios de TI, os CIDs objetivam o desenvolvimento social, uma vez que promovem o uso contextualizado da tecnologia e oferecem suporte para que pessoas de diversas idades participem de cursos, como os oferecidos pela própria Escola Virtual. Um dos pré-requisitos para a instalação de um CID é a existência de uma rede de parceiros locais, que pode ser estabelecida com ONGs, associações de bairros, organizações sem fins lucrativos, prefeituras, igrejas, empresas ou qualquer instituição formalizada que esteja disposta a contribuir para a implantação e a manutenção dos espaços.



## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para compreender os procedimentos metodológicos da pesquisa, adotamos o conceito de metodologia de acordo com Oliveira (2003), como sendo um processo que engloba todos os passos realizados para a construção do trabalho científico, onde se aplicam diferentes métodos, técnicas e materiais desde a escolha do procedimento para obtenção de dados, que perpassam pela identificação do(s) método(s) técnica(s), materiais, instrumentos de pesquisa, definição da amostra/universo, até a categorização e análise de dados coletados.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A escolha do ambiente onde se realizou a pesquisa a caracteriza, quanto ao delineamento, como estudo de campo, que corresponde à coleta direta de informação no local em que acontecem os fenômenos. Quanto à natureza, a pesquisa caracteriza-se como de abordagem qualitativa, por fornecer a possibilidade de analisar fenômenos sociais apoiando-se nos aspectos subjetivos da ação social, aspecto de grande relevância neste tipo de abordagem uma vez que se pretende analisar como se dá o acesso à informação para construção de conhecimentos e consequente inclusão social de jovens prestes a entrar no mercado de trabalho.

A pesquisa qualitativa procura responder a questões muito específicas. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser mensurada, e seu universo de significados reúne componentes intangíveis: o comportamento organizacional, as crenças, as percepções, os valores e as atitudes, o que corresponde à natureza mais complexa das relações dos fenômenos que não podem ser reduzidos apenas à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2003).

Configura-se como pesquisa de natureza essencialmente qualitativa, embora adote cálculos estatísticos simples, como percentuais, no intuito de apontar as tendências constatadas para nortear as conclusões.

Em fase de projeto, esta pesquisa se caracterizava inclusive como pesquisa documental ao pretender analisar o Projeto Político Pedagógico do Curso Técnico em Administração com a intenção de identificar os recursos informacionais previstos,

como complementação dos dados. No entanto, a instituição Fundação Bradesco não disponibilizou o documento.

A pesquisa é considerada de nível descritivo, pois busca observar registrar e descrever a realidade sem interferir na mesma, segundo Gil (1999).

#### 4.2 DEFINIÇÃO DO CAMPO DA PESQUISA E DE SEU UNIVERSO

A pesquisa foi desenvolvida na Escola de Ensino Básico e Profissional Fundação Bradesco situada no Valentina de Figueiredo, 683, à rua Mariângela Lucena Valentina de Figueiredo I Bairro da cidade de João Pessoa - Paraíba. A Escola foi inaugurada em 01 de março de 1989.

A Escola foi construída numa área de 41.720 m<sup>2</sup>, dispõe de excelente estrutura física, que inclui laboratório de ciências e informática, biblioteca, oficina pedagógica, dez salas de aula, gabinete odontológico, quadra de esportes, sala de orientação pedagógica e educacional, cozinha e uma área verde destinada às atividades de Educação Ambiental.

Oferece cursos de Ensino Fundamental e Médio, Educação de Jovens e Adultos modalidade Suplência de Ensino Fundamental e Médio via Teleducação, Alfabetização de Jovens e Adultos, Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Gestão, e Cursos de Formação Inicial e continuada de Trabalhadores, integrando-se às questões político-sociais e às novas linguagens tecnológicas na preparação do educando para a cidadania.

O universo de pesquisa é composto pelo curso Técnico em Administração. Para definição da amostra adotou-se como critério de seleção os 29 alunos do curso, porém dois alunos se abstiveram da participação da entrevista e cinco alunos não compareceram às aulas no dia da aplicação da entrevista, permanecendo assim, 22 alunos que correspondem a 75,9% da turma, caracterizando assim, a amostra como intencional, que consiste em selecionar um subgrupo da população ou universo que, com base nas informações disponíveis, possam ser consideradas representativas de toda população (GIL, 1999). Para melhor compreensão dos resultados, os sujeitos foram denominados de **Alunos** codificado de **A 1 a A 22**. A escolha por esse curso se deu devido à afinidade da pesquisadora com a área de

atuação ao considerar que a mesma é ex-aluna, assim como, a afinidade com a linha de pesquisa escolhida no âmbito do mestrado em Ciência da Informação.

#### 4.3 INSTRUMENTOS E OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

Adotou-se como instrumento de pesquisa a aplicação de entrevista em grupo focal, em que cada membro respondeu por escrito, questões formuladas oralmente em coletividade seguindo o roteiro de entrevista estruturada.

Esta modalidade de entrevista segue uma estrutura bem definida, permitindo esclarecimentos, dentro de limites. Os entrevistados respondem às mesmas perguntas, na mesma ordem formuladas com as mesmas palavras” (GRESSLER, 2003, p.165).

Na concepção de Vaughn et al. (1996), que utilizaram essa técnica em pesquisas na área educacional, a entrevista de grupo focal é uma técnica qualitativa que pode ser usada sozinha ou com outras técnicas qualitativas ou quantitativas para aprofundar o conhecimento das necessidades de usuários e clientes. Na área da Ciência da Informação, a técnica do grupo focal foi utilizada pela primeira vez em 1980 por Kaske e Sanders, com o objetivo de determinar as características de um sistema de recuperação automatizado necessárias para suportar o comportamento de busca dos usuários de bibliotecas naquela época (DIAS, 2000).

O instrumento previamente elaborado (Apêndices A e B) constou de quatro partes: caracterização sócio - econômica dos sujeitos, canais de informação usados no ambiente da instituição, canais adotados em outro ambiente e outras formas de obtenção da informação. Foram formados quatro grupos entre os alunos, para formação dos grupos foram distribuídos aleatoriamente números de 1 a 4, os alunos que possuíam os mesmos números se reuniram, formando-se assim os grupos. A mediadora fez as perguntas e um colaborador recolheu as respostas à medida que o tempo estipulado era cronometrado. Foram definidos 5 minutos para responder cada pergunta formulada. Observamos que os membros dos grupos não se comunicaram entre si no momento de responderam aos questionamentos. As trocas de ideias iniciaram no momento em que a mediadora solicitou que representassem os canais de informação adotados em forma de desenho. De imediato elegeram os desenhista e cada grupo passou a trabalhar de forma compartilhada, de forma que, os

desenhos ou signos passaram a refletir o pensamento do grupo à medida em que as ideias foram surgindo e estimulando o surgimento de outras.

Para organização dos dados coletados foram adotadas categorias, baseadas nas recomendações de Bardin (2010) com sua proposta de análise de conteúdo, conceituada como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

As categorias estabelecidas *posfactum* se referem aos canais propostos que proporcionam o acesso à informação, apontados pelos alunos.

Com as categorias formuladas foi possível apresentar e analisar os dados em mapas mentais. O Mapa Mental é um tipo de diagrama, sistematizado pelo inglês Tony Buzan voltado para gestão da informação, de conhecimento e de capital intelectual; para compreensão e solução de problemas; na memorização e aprendizado; na criação de manuais, livros e palestras; como ferramenta de *Brainstorming*; e no auxílio da gestão estratégica da organização (BALLESTER VALLORI, 2002 apud BELLUZZO, 2007).

A apresentação dos resultados em forma de mapas é considerada uma técnica adotada pela aprendizagem significativa que permite as inter-relações em diferentes campos do conhecimento, o que facilita extrapolar a informação apreendida em outra situação ou contexto diferente, tornando o aprendizado real e em longo prazo. É um processo integrador e criador de conhecimento. (BELLUZZO, 2007). Os mapas mentais, segundo a autora citada, podem rastrear todo o processo de pensamento de forma não sequencial. Por meio deles podem ser conectados os pensamentos, e assim facilitar a organização de um determinado assunto para produzir novas informações que poderão ser registradas por meio de símbolos e mensagens.

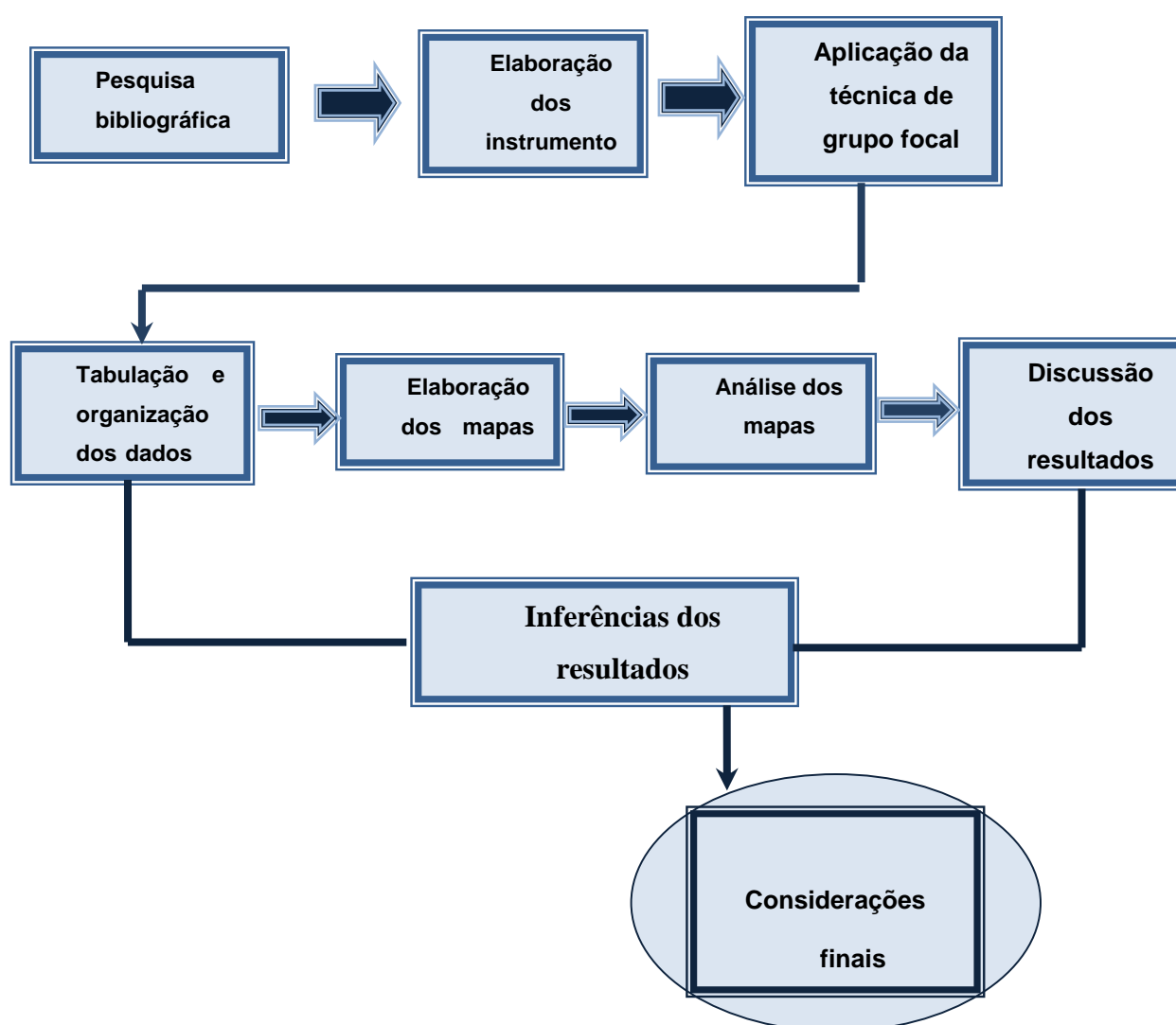
Os desenhos resultantes de um mapa mental partem de um único centro, a partir do qual são irradiadas as informações relacionadas. Podem ser feitas por meio de um *software* adequado ou por meio de caneta e papel. O *software* adotado para elaboração dos mapas foi o *MindMap*. Aldo Novak enfatiza que os mapas usados

para aprender devem ser elaborados à mão com canetas e papel, e os mapas para transferir informações devem ser feitos com software especiais (BELLUZZO, 2007).

Nesta seção apresentamos os procedimentos metodológicos que permitiram a obtenção dos dados, organização e análise dos resultados da pesquisa, que constituem o corpus da seção seguinte, conforme o fluxo representado na Figura 2.

Para operacionalizar a pesquisa, seguimos os seguintes passos:

Figura 2: Operacionalização da pesquisa



Fonte: Pesquisa direta, 2012

Para elucidar a discussão dos resultados, compreende-se como necessário rever o objetivo geral da pesquisa de analisar os canais de acesso à informação

para a inclusão social entre os jovens assistidos pelos programas de responsabilidade social da Fundação Bradesco.

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção apresentamos os resultados obtidos com a aplicação do instrumento de pesquisa aos alunos do curso Técnico em Administração da Fundação Bradesco. O *corpus* que contempla as variáveis está subdividido em caracterização sócio-econômica dos alunos, caracterização quanto ao uso de canais de acesso à informação e mapa de acesso à informação para inclusão social.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO SÓCIO - ECONÔMICA DOS ALUNOS

Como variáveis indicadoras de características sócio-econômicas dos sujeitos de pesquisa, ora denominados alunos, incluímos faixa etária, gênero, bairro residencial, nível de escolaridade dos responsáveis e renda familiar dos pais que permitiram traçar o perfil sócio-econômico dos alunos, como elementos contributivos que realçaram a compreensão dos demais indicativos que serão inferidos.

#### 5.1.1 Categoria: Faixa etária

Tabela 1 – Faixa etária dos alunos

Faixa etária	Fr	%
De 17 a 21 anos	14	63,6
De 22 a 28 anos	8	36,4
TOTAL	22	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

Entre os jovens que se dispuseram a responder ao instrumento de pesquisa, 63,6% encontram-se na faixa etária de 17 a 21 anos numa demonstração de que existe uma coerência entre o nível de escolaridade e idade. Embora parte desse

contingente (36,4%) já tenha idade suficiente, considerando os padrões normais de acesso ao ensino, para ter atingido o ensino universitário.

### 5.1.2 Categoria: Gênero

Tabela 2 – Gênero dos alunos

Gênero	Fr	%
Feminino	11	50,0
Masculino	11	50,0
TOTAL	22	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Quanto ao gênero, observa-se uma tendência pela igualdade de oportunidade para ambos, numa confirmação da mulher como participante da sociedade justa para todos.

Estes resultados comprovam o que Campos (2007) acredita ser a inclusão social. Para este autor, significa saldar a grande dívida social por meio de um projeto de nação calcado na emancipação da população, tendo cada cidadão as condições para assumir efetivamente a condição de sujeito da sua própria história e da história do país, consolidando assim o exercício pleno da democracia.

### 5.1.3 Categoria: Bairro residencial

Tabela 3 – Bairro residencial dos alunos

Bairro	Fr	%
Ernani Sátiro	1	4,5
Valentina de Figueiredo	20	91,0
Ernesto Geisel	1	4,5
TOTAL	22	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

A quase totalidade dos jovens reside no bairro de Valentina Figueiredo às proximidades do local de instalação e funcionamento da escola Fundação Bradesco. Essa constatação indica a atuação da instituição na vida educacional da comunidade assistida pelos programas de responsabilidade social.

Os dados indicam, conforme Batista (2004) o processo de inclusão social dos indivíduos que estão à margem das oportunidades e das escolhas, se verifica por meio da conscientização política e cidadã da comunidade, seja em nível local, regional, nacional ou internacional, especificamente com relação à educação, ao acesso à informação e ao direito à cidadania.

Portanto, a instituição está consciente e reconhece os direitos das pessoas que residem na comunidade e que como cidadãos devem ter direito aos primeiros passos no caminho de busca pela liberdade de oportunidades, por meio do aprendizado.

#### 5.1.4 Categoria: Escolaridade dos pais

Tabela 4 – Nível de escolaridade dos responsáveis

Nível de escolaridade		Fr	%
Ensino fundamental completo		6	27,3
Ensino médio incompleto		5	22,7
Ensino médio completo		10	45,4
Ensino superior completo		1	4,5
TOTAL		22	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Os resultados quanto ao nível de escolaridade demonstram que os pais ou responsáveis pelos alunos conseguiram atingir o ensino médio (45,4%), e apenas 1 (um) entre os demais conseguiu obter o ensino superior. Os demais se restringiram ao ensino fundamental e ao ensino médio incompleto, sinalizando com esses dados que, provavelmente, as oportunidades de acesso público à educação continuada foram restritas ou inacessíveis.



### 5.1.5 Categoria: Renda familiar dos pais

Tabela 5 – Renda familiar dos responsáveis

Renda familiar	Fr	%
De dois a três salários mínimos	20	91,0
Acima de três salários mínimos	2	9,0
Outras	22	100,0

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

As rendas familiares dos pais ou responsáveis concentraram-se com percentual de 91% na faixa salarial de dois a três salários mínimos. Essa realidade está coerente com as demais características demográficas que refletem as condições sócio-econômicas dos alunos que ingressaram no ensino oferecido à comunidade circunvizinha ao local de aprendizado oferecido pela Fundação Bradesco, na tentativa de colaborar para inclusão social dessa comunidade.

Campos (2007) acredita que a inclusão social significa, dignidade para os mais pobres, significa, sobretudo, saldar a grande dívida social por meio de um projeto de nação calcado na emancipação da população. Nesse caso, os pais dos alunos possivelmente não foram beneficiados por programas de responsabilidade social, considerando a oportunidade dos filhos nesse processo de mudança social tendo em vista os preceitos da Sociedade da Informação expostas por Takahashi (2000).

A partir dos resultados constatados pelas características sócio-econômicas dos alunos, infere-se que o acesso ao ensino propiciado pela Fundação Bradesco, essencialmente, à comunidade residente no bairro de Valentina Figueiredo, está em consonância com os preceitos da Sociedade da Informação e do programa de responsabilidade social da instituição em prol dos mais carentes, propiciando assim, a sua parcela de contribuição para construir um mundo de oportunidades para todos, sem distinção de idade e gênero, priorizando as condições econômicas para o acesso, de forma indiscriminada.

## 5.2 CARACTERIZAÇÃO DOS ALUNOS QUANTO AO USO DE CANAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 5.2.1 Significado de canais de informação

Para iniciar a abordagem quanto ao uso de canais de informação, procuramos conhecer a compreensão dos alunos sobre canais de informação. No Quadro 4 dispomos todas as respostas apresentadas de forma literal para viabilizar uma real percepção do nível de compreensão, assim como a forma de se expressarem.

Quadro 4 – Compreensão sobre canais de informação

Alunos	Respostas
A1	São <b>meios de comunicação</b> em geral, tanto com pessoas como através da tecnologia, jornais.
A2	Meios onde são <b>transmitidos informações</b> .
A3	São meio de <b>transmitir informações</b> confiáveis.
A4	São meios que <b>transmitir informações</b> confiáveis.
A5	São meios de <b>transmitir informações</b> confiáveis.
A6	Todo meio que <b>transmite uma informação</b> ou seja, por meios de jornais, TV, revistas etc...
A7	É tudo aquilo que envolve conhecimentos diversos.
A8	Todo <b>meio</b> que passe uma informação.
A9	Tudo que <b>transmite</b> e armazena informações.
A10	São <b>meios comunicação</b> que leva e traz informações entre pessoas, exemplo rádio, internet, televisão e revistas e jornais.
A11	É um <b>meio de comunicação</b> , como conversas, internet, celulares, TV, jornais, revistas,

A12	É um <b>meio de comunicação</b> através de internet, palestras, livros, pesquisas...
A13	São os <b>meios de informação</b> existentes como internet, conversas, livros.
A14	São <b>meios de comunicação, transmitidos</b> através de uma pessoa para outra, através de empresas ou equipamentos (telefone, internet e outros.)
A15	Internet, TV, DVD, Jornais, Celular, Revistas, etc.
A16	São ferramentas que possibilitam que as <b>informações</b> sejam <b>transmitidas</b> , seja de forma <b>direta ou indireta</b> .
A17	São meios que <b>passam informações</b> podem ser diretamente ou indiretamente ou seja <b>formal ou informal</b> .
A18	São meios de <b>compartilhar</b> informações <b>formal ou informal</b> .
A19	São meios de <b>transmissão de informação, formais ou informais</b> . (Biblioteca, laboratório de informática)
A20	São meios de <b>transmissão de informações formais ou informais</b> .
A21	São meios de <b>transmissão formal ou informal</b> , e bastante abrangentes e ligados um ao outro.
A22	São meios ou métodos de <b>transmitir e compartilhar informações</b> , sendo elas <b>formais</b> ou informações.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

#### 5.2.1.1 Descrição analítica

Os alunos, em geral, responderam a sua compreensão sobre canais de comunicação destacando as expressões: **transmissão de informações, canais de comunicação, informações formais e informais**. Exemplificando, o aluno (A6) destaca que entende por canais de informação como:

Todo meio que **transmite uma informação**, ou seja, por meios de jornais, TV, revistas etc...(A6).

O aluno (A1), entende como... **meios de comunicação** em geral, tanto com pessoas como através da tecnologia, jornais.

O aluno (A20) compreende como, meios de **transmissão de informações formais ou informais**.

A compreensão geral sobre canais de informação foi como um meio de comunicação para transmissão de informações formais e informais, pondo em destaque as categorias pessoas, tecnologia, jornais, revistas, rádio, internet, celular, conversas, televisão e bibliotecas como canais de informação.

### 5.2.2 Canais de informação acessados no ambiente interno

No Quadro 5 apresentamos os canais de informação acessados no ambiente da instituição, identificados pelos alunos

Quadro 5 – Canais de informação acessados no ambiente interno da Fundação Bradesco

Alunos	Respostas
A1	Sala de informática, as pessoas, datashow, <b>biblioteca</b> .
A2	Professores, <b>biblioteca</b> , <b>laboratório de informática</b> e DVD
A3	Professores, <b>biblioteca</b> , <b>laboratório de informática</b> , TV e DVD
A4	Biblioteca, <b>professores</b> , <b>laboratório de informática</b> e DVD
A5	TV, <b>biblioteca</b> , sala de informática, <b>laboratório</b>
A6	<b>Jornais</b> , internet, <b>livros</b> , <b>revistas</b> , etc.
A7	<b>Revistas</b> , <b>jornais</b> , internet, <b>livros</b> , pessoas.
A8	Internet, <b>revistas</b> , <b>jornais</b> , <b>livros</b> , TV e entre outros.
A9	<b>Revistas</b> , <b>jornais</b> , <b>livros</b> , internet, pessoas (profª), vídeos, imagens e outros.

<b>A10</b>	<b>Revistas, livros, jornais, internet.</b>
<b>A11</b>	<b>Celulares, TV, internet e jornais, livros.</b>
<b>A12</b>	<b>Laboratório de informática, biblioteca, vídeo.</b>
<b>A13</b>	<b>Livros, internet, vídeos.</b>
<b>A14</b>	<b>Livros, revistas, jornais, DVD, telefone e outros.</b>
<b>A15</b>	<b>Diálogo, internet, biblioteca, TV, DVD, computador.</b>
<b>A16</b>	<b>Livros, internet, documentários, palestras, etc.</b>
<b>A17</b>	<b>Biblioteca, revistas, jornais, laboratório informática.</b>
<b>A18</b>	<b>Biblioteca, sala de informatica.</b>
<b>A19</b>	<b>Biblioteca, laboratório de informática, jornais, etc.</b>
<b>A20</b>	<b>Biblioteca, laboratório de informática, data show, televisão, etc.</b>
<b>A21</b>	<b>Laboratório de informática, biblioteca, datashow, enfim</b>
<b>A22</b>	<b>Biblioteca, sala de informática, sala de aula, projetos ( apresentação do jornal), mesas redondas etc.</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

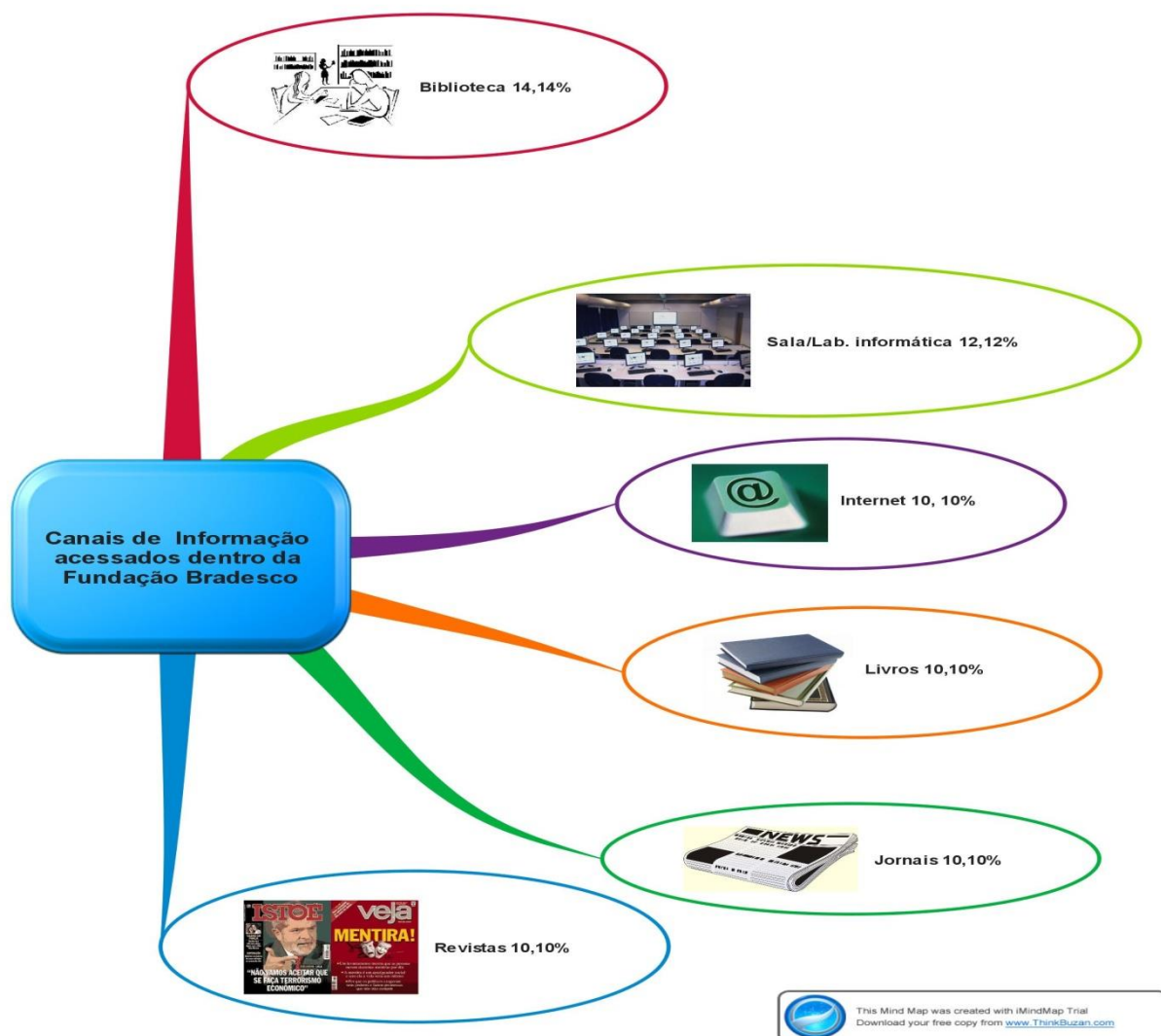
#### 5.2.2.1 Descrição analítica

Por meio das respostas dos alunos conseguimos identificar quais são os canais de informação que os mesmos têm acesso dentro da instituição. Entre esses, são apresentados em grande maioria os **canais formais** de informação compreendendo como canal formal, a Informação que é disponibilizada de forma organizada e estruturada. Os canais que mais se destacaram são os que aparecem na Figura 3 .

Com a tabulação dos dados, verificou-se que a frequência absoluta geral foi de 99 incidências. Entre as respostas dos alunos se destacaram as seguintes categorias: Biblioteca (14,14%), sala lab. de informática (12,12%), internet (10,10%), livros (10,10%), jornais (10,10%) e revistas (10,10%). As demais categorias

mencionadas pelos alunos e que constam no Quadro 5 de forma literal, foram pouco incidentes e por este motivo não indicamos os percentuais. As mais frequentes foram destacadas em **negrito**.

Figura 3- Mapa ilustrado das categorias referentes aos canais de Informação mais destacados internamente



Fonte: Dados da pesquisa, 2012

A internet é considerada um canal supra-formal segundo a orientação de COSTA (2008). Os canais supra-formais configuram-se nos mais atuais canais de comunicação, os canais de comunicação eletrônica, ou seja, canais plurais de comunicação científica através do uso das tecnologias da informação e comunicação- Exemplos: documentos eletrônicos, livros eletrônicos, periódicos

eletrônicos, a própria *internet*, *sites* especializados de busca, documentos *wiki* construídos de maneira livre e compartilhada via internet, bases de dados, bibliotecas digitais, portais de informação científica, trocas de *e-mails* institucionais/técnicos/científicos, etc.

Exemplificando:

O Aluno (A8) identifica os canais: **Internet, revistas, jornais, livros, TV e entre outros.**

O Aluno (A19) considera que os canais acessados na instituição são: **Biblioteca, laboratório de informática, jornais, etc.**

Infere-se que os canais mais usados são canais formais de informação com exceção da internet que é considerado segundo Costa (2008), um canal supra-formal.

### 5.2.3 Canais de informação acessados no ambiente externo

O estudo também buscou identificar quais os canais de informação os alunos acessam fora do ambiente da instituição, objetivando visualizar se existem lacunas no acesso à informação fora do espaço da Fundação Bradesco.

Quadro 6 – Canais de informação acessados no ambiente externo à Fundação Bradesco

Alunos	Respostas
A1	<b>Televisão</b> , som, <b>internet</b> , telefone.
A2	Pessoas, <b>livros</b> , pen drive, TV e informática.
A3	Informática, TV, <b>livros</b> .
A4	TV, <b>livros</b> , informática.
A5	<b>Jornais</b> , revista, computador, <b>televisão</b> , pessoas.
A6	<b>Televisão</b> , rádio, <b>internet</b> etc...
A7	<b>Televisão</b> , rádio, <b>internet</b> , <b>jornais</b> .
A8	<b>Internet</b> , revistas, <b>livros</b> , TV e outros.

<b>A9</b>	Todos os citados na questão anterior e mais telefones, <b>TV</b> (programação televisível).
<b>A10</b>	<b>Rádio, jornal, internet, televisão</b> telefone.
<b>A11</b>	<b>Jornais, internet</b> , conversas.
<b>A12</b>	<b>Livros e internet</b>
<b>A13</b>	<b>Internet</b> , telefone, <b>jornais</b> .
<b>A14</b>	<b>Livros, revistas, jornais</b> , celular, <b>internet e televisão</b> e outros.
<b>A15</b>	<b>Internet, TV, DVD, jornais</b> , celular, <b>revistas</b> , etc.
<b>A16</b>	Os mesmo canais da questão dois
<b>A17</b>	<b>jornal , revistas</b> , computador, TV
<b>A18</b>	<b>Revistas, jornais, televisão, Radio e internet</b>
<b>A19</b>	<b>Televisão, rádio, internet, jornais, revistas</b> , etc.
<b>A20</b>	<b>Televisão, rádio, jornal, internet, revista</b> , etc.
<b>A21</b>	<b>TV, jornais, revistas</b> entre outros
<b>A22</b>	<b>Internet, livros, jornais, Televisão, Rádio</b> .

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

### 5.2.3.1 Descrição analítica

Verificamos que os alunos apresentaram como canal de informação mais acessado fora da instituição, a **televisão**, seguido da **internet, jornal, revistas** e **livro**. O Quadro 4 apresenta a compreensão dos alunos a respeito dos canais de informação que de uma forma geral compreendem como meio de comunicação para transmissão de informações formais e informais.

Fazendo um paralelo desses resultados com os apresentados no Quadro 6, referentes aos canais de informação acessados no ambiente externo, podemos inferir que a compreensão do que seja canais de informação para o alunos, fica clara



quando eles identificam meios de comunicação como fontes de informação, por exemplo, **televisão** aparece como a mais citada fonte de informação. Vejamos algumas respostas:

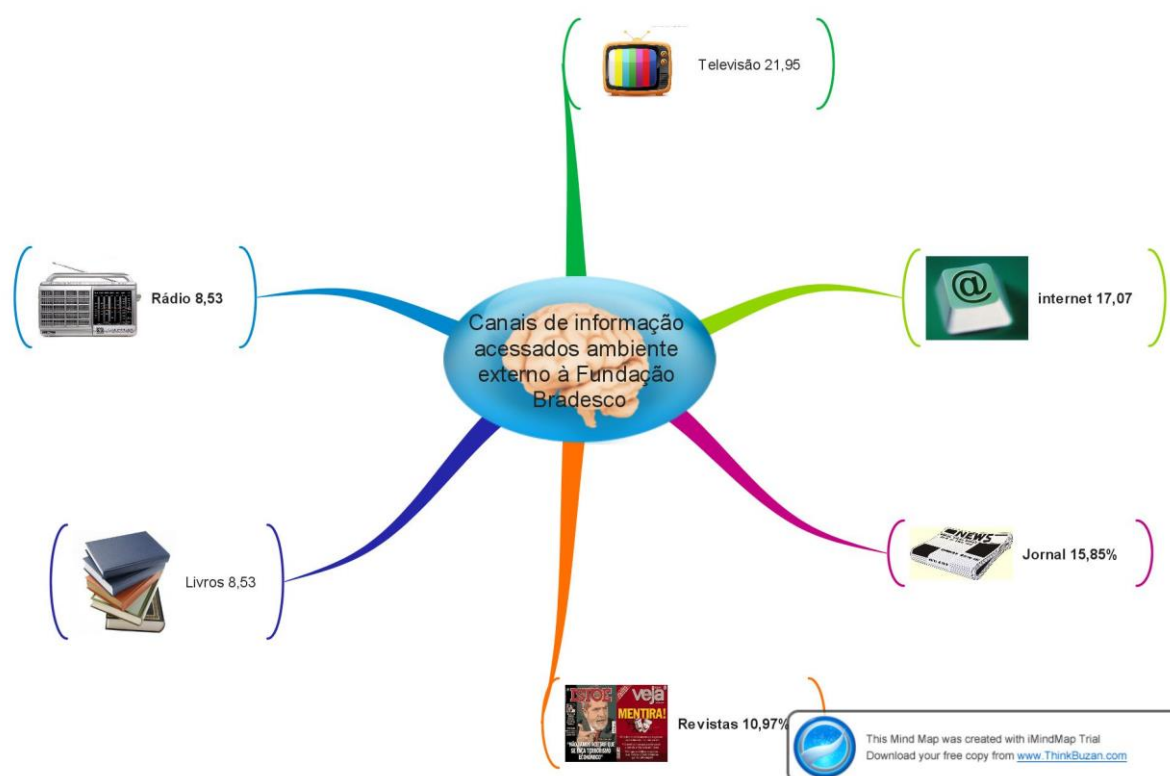
O aluno (A1) apontou: Televisão, som, internet, telefone

O aluno (A6) apontou: Televisão, rádio, internet etc...

O aluno (A14) apontou: Livros, revistas, jornais, celular, internet e televisão e outros.

O aluno (A19) apontou: Televisão, rádio, internet, jornais, revistas, etc.

Figura 4 - Mapa ilustrado das categorias referentes aos canais mais destacados externamente



Fonte: Dados da pesquisa, 2012

Com a tabulação dos dados, verificou-se que a frequência absoluta geral foi de 82 incidências. Entre as respostas dos alunos se destacaram as seguintes categorias: Televisão (21,95%), internet (17,07%), jornal (15,85%), revistas (10,97%), livros (8,53%) e rádio (8,53%) na Figura 4. As demais categorias mencionadas pelos alunos e que constam no Quadro 6 de forma literal, foram pouco incidentes. As mais freqüentes foram destacadas em negrito.

### 5.2.4 Outros canais de informação

Foi realizada uma sucinta apresentação sobre canais de informação, conceituando e apresentando suas classificações, tais como: canais formais, canais informais, semi-formais e supra-formais. Foram exemplificados, alguns tipos de canais de informação. Pedimos aos alunos que apontassem quais canais que os mesmos tinham acesso, tanto dentro como fora da instituição e que não foram mencionados pela mediadora no momento da aplicação da técnica de grupo focal.

Quadro 7 – Outros canais de informação que conhece/acessa no ambiente interno ou externo à Fundação Bradesco

Alunos	Respostas
A1	Televisão, pessoas
A2	Nenhum
A3	Professores
A4	Professores
A5	<b>Pessoas</b>
A6	<b>Telefone, celular, TV, etc.</b>
A7	<b>Telefone fixo e móvel .</b>
A8	<b>TV aberta</b>
A9	Todos que tenho acesso foram citados.
A10	<b>Rádio</b>
A11	Pergupas, Fofocas dos Famosos.
A12	Livros, pesquisas e internet e o meio de comunicação.
A13	Pesquisas na internet, <b>rádio</b> .
A14	<b>Radio, etc.</b>
A15	<b>Radio, etc.</b>

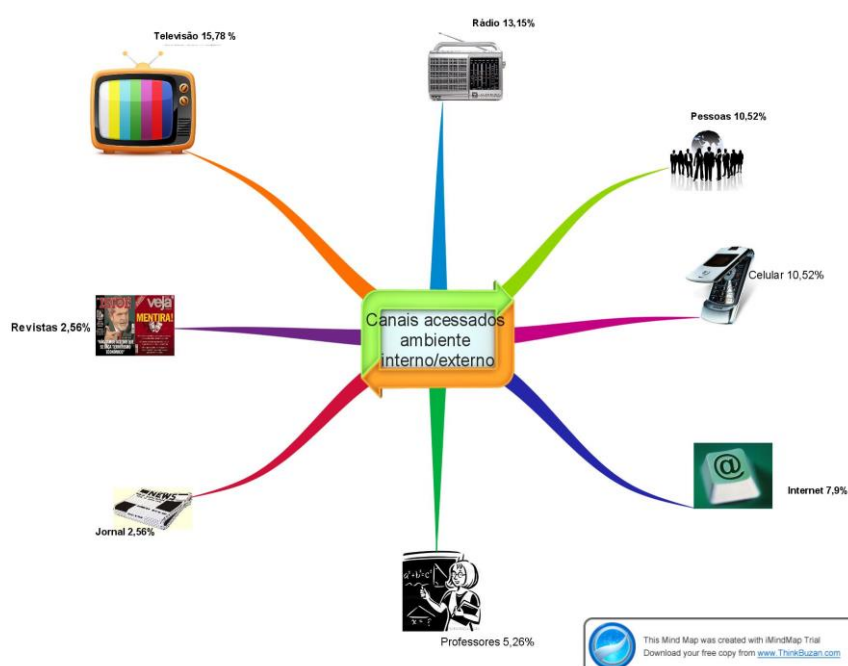
A16	Jornais, revistas, telejornais, conversas, <b>celular</b> , <b>rádio</b> , <b>televisão</b> , etc.
A17	<b>Televisão</b>
A18	Comunicação entre as pessoas que geram informação.
A19	Internet, <b>televisão</b> , <b>jornais</b> , <b>revistas</b> , etc.
A20	Documentários, palestras, visitas de estudos e etc.
A21	Documentários
A22	As pessoas, que existem dentro como fora dentro dos ambientes.

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

#### 5.2.4.1 Descrição analítica

Em relação às respostas do Quadro 7 os canais de informação que foram mais lembrados pelos alunos destacaram-se as categorias: **televisão**, **pessoas (professores)**, **rádio**, **celular e internet**, conforme demonstrado na Figura 5.

Figura 5 - Mapa ilustrado das categorias referentes a outros canais



Fonte: Dados da pesquisa, 2012

Com a tabulação dos dados, verificou-se que a frequência absoluta geral foi de 38 incidências. Entre as respostas dos alunos se destacaram as seguintes categorias (Figura 5) : televisão (15,78%), rádio (13,15%) ,pessoas (10,52%), celular (10,52%), internet (7,09%), professores (5,26%), jornal (2,56%) e revistas (2,56%). As demais categorias mencionadas pelos alunos e que constam no Quadro 7 de forma literal, foram pouco incidentes. As mais freqüentes foram destacadas em **negrito**.

Entre os outros canais ainda não despontados, incidiram as categorias **pessoas, o celular e os professores** como podemos verificar nas falas do seguintes alunos:

A4: Professores

A1: Televisão, pessoas

A6: Telefone, celular, TV, etc.

O aluno A20 lembrou-se de outros canais, exclusivamente, indicados por ele, como:

<b>A20</b>	<b>Documentários, palestras, visitas de estudos e etc.</b>
------------	--

Percebe-se que houve uma confusão entre canais de comunicação e canais de informação. Salienta-se que a resposta do A20 apresentou novos canais, como, os documentários, palestras e visitas de estudos, embora lembrados apenas por um aluno.

### **5.2.5 Categoria: Canais que contribuem para aprendizagem**

Baseados nas respostas do Quadro 8 buscamos identificar os canais de informação que mais contribuíram para o desenvolvimento da aprendizagem dos alunos do Curso Técnico em Administração.

Quadro 8 – Canais que contribuíram para a aprendizagem

Alunos	Respostas
A1	Ensino dos <b>Professores</b> , <b>Biblioteca</b> .
A2	<b>Professores e biblioteca</b>
A3	<b>Professores e biblioteca</b>
A4	<b>Professores, biblioteca</b>
A5	O computador e a <b>televisão</b>
A6	<b>Internet</b>
A7	<b>Televisão</b>
A8	<b>Internet</b>
A9	<b>TV, internet, pessoas(prof.) e vídeos</b>
A10	<b>Internet, Rádio, televisão</b>
A11	<b>Jornais, TV, internet e livros</b>
A12	<b>internet, biblioteca</b>
A13	Pesquisas na <b>internet</b> .
A14	<b>Internet, biblioteca, livros.</b>
A15	<b>Internet, biblioteca, livros</b>
A16	<b>Livros, jornais, palestras, internet e aulas</b>
A17	Computador
A18	<b>livro</b> que traz a grande parte de informação.
A19	<b>Internet, livros, jornais, revistas, etc.</b>
A20	<b>Biblioteca, internet, palestras, televisão, etc.</b>
A21	Laboratório, <b>biblioteca</b>

A22

Livros

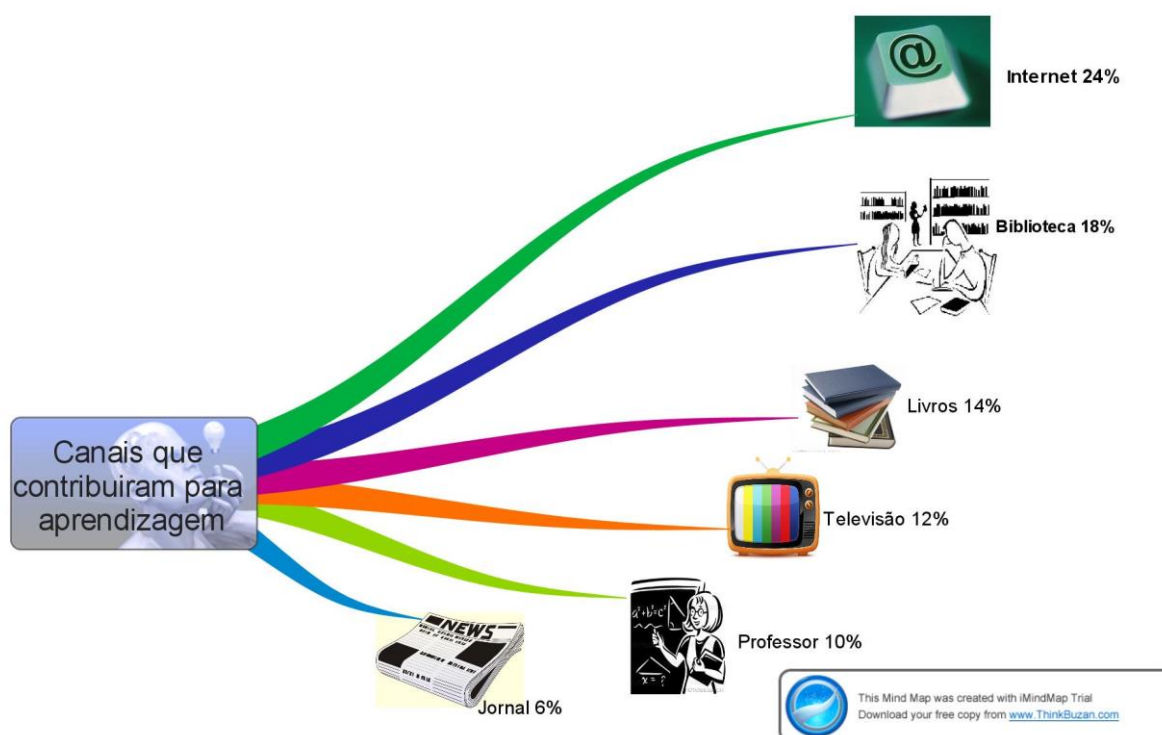
Fonte: Dados da pesquisa, 2012

#### 5.2.5.1 Descrição analítica

Nesta categoria os canais que mais contribuíram para aprendizagem, na concepção dos alunos, foram as categorias **internet**, **biblioteca**, **professores**, **livros**, **televisão** e **jornal**.

Compreende-se essa escolha entre canais que mais contribuíram para o aprendizado, pelo entendimento de que a aprendizagem denota uma evolução de um estado do saber para outro e esse processo acontece através da cognição. A cognição é um dos paradigmas proposto por Capurro (1999) que trata de examinar de que forma os processos informativos transformam, ou não, o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de “modelos mentais” do mundo exterior e que são transformados durante o processo informacional.

Figura 6- Mapa ilustrado das categorias referentes aos canais que mais contribuíram para aprendizagem



Fonte: Dados da pesquisa, 2012

Com a tabulação dos dados, verificou-se que a frequência absoluta geral foi de 50 incidências. Entre as respostas dos alunos se destacaram as seguintes categorias: internet (24%), biblioteca (18%), livros (14%), televisão (12%), professores (10%) e jornal (6%). (Figura 6). As demais categorias mencionadas pelos alunos e que constam no Quadro 8 de forma literal, foram pouco incidentes. As mais freqüentes foram destacadas em negrito.

Percebemos que as respostas dos alunos apontam uma tendência maior para apreensão da informação e, conseqüentemente, à aprendizagem por meio dos canais formais de informação. Neste caso a internet também é vista como canal formal quando assimilamos a classificação de Costa (2008) que classifica internet como canal supra-formal.

Entre os canais que mais incidiram, visualizamos apenas um canal informal de informação, **o professor**, o que nos faz interpretar que os alunos apontaram este canal por acreditarem que as informações oferecidas pelos professores são confiáveis.

#### 5.2.6 Aprendizagem para inclusão social

Tendo como objetivo principal desta pesquisa analisar os canais de acesso à informação para a inclusão social entre os jovens assistidos pelos programas de responsabilidade social da Fundação Bradesco, pedimos aos alunos que respondessem se os canais de informação ofertados pela instituição têm possibilitado uma aprendizagem suficiente para sua inclusão social.

A inclusão social é entendida na perspectiva de Takahashi (2000, p. 45), como pressuposto para à formação da cidadania, para a democratização dos processos sociais, para fomentar transparências de políticas e ações de governo e para incentivar a mobilização dos cidadãos e sua participação ativa nas instâncias cabíveis para integrar a escola e a comunidade, de tal sorte que a educação mobilize a sociedade.

Quadro 9 – Contribuição para aprendizagem e inclusão social pelas formas de acesso à informação

Alunos	Respostas
A1	Sim. Por que <b>possui métodos de informações que aprimoram os conhecimentos</b> , para os alunos na sociedade.
A2	Sim, porque esses métodos <b>nos deixa Apto para encarar a sociedade</b> .
A3	Sim! Porque os <b>métodos</b> usados são de grande valia, pela <b>forma que são transmitidos</b> com responsabilidade, <b>nos fazendo assim integrar na sociedade</b> .
A4	Sim, porque <b>os métodos</b> são de grande importancia na <b>inclusão na sociedade</b> .
A5	<b>Mais ou Menos</b> . Por que nem sempre <b>os meios de acesso</b> a instituição são usados, ou então já tem visto ou tido suas informações em casa ou em outro lugar fora da instituição.
A6	Sim, porque todo conhecimento é válido e é pra vida toda, na qual <b>oferece um futuro melhor para nós</b> .
A7	Sim. Através <b>desses meios</b> posso absorver <b>conhecimentos diversos</b>
A8	Sim, pois sempre <b>saber mais atraves desses meios</b>
A9	Sim, a escola sempre busca nos oferecer <b>ensino de qualidade e material adequado</b> em conjunto com a tecnologia de ponta
A10	Sim, porque temos <b>acesso a internet</b> aonde fazemos <b>pesquisa de estudo</b> e também uma <b>biblioteca com jornais livros e revistas</b> para as informações escritas.
A11	Sim, por que me faz <b>conhecer coisas novas</b> .
A12	Sim, porque através da comunicação a informação <b>contribui para nossa aprendizagem</b>
A13	Sim. Por que nos fazem <b>conhecer coisas novas</b>
A14	Sim, porque através dessas <b>formas de acesso</b> houve sim <b>absorção</b>



	<b>de conhecimentos e de informações.</b>
<b>A15</b>	<b>Sim.</b> Com os canais de informação as pessoas ficam <b>atenadas e aptas a falar debater</b> sobre as questões da atualidade e ate mesmo se <b>preparar para entrevistas de emprego.</b>
<b>A16</b>	<b>Sim.</b> Considero que as <b>aulas</b> , que os <b>professorem</b> dão também são <b>informações</b> , pois tudo o que é passado é <b>aprendizado</b> e é complementado com a leitura( informações).
<b>A17</b>	<b>Sim</b> , por que tem a possibilidade de <b>trocar idéias.</b>
<b>A18</b>	<b>Sim</b> , pois eles <b>oferecem muito conhecimento</b> que traz <b>informações</b> e permite que agente tambem vá em <b>busca de informações</b> e com isso podemos <b>passar até para os próprios</b> (professores).
<b>A19</b>	<b>Sim</b> , pois pelos <b>meios de informações</b> aumentam o roteiro de <b>aprendizagem descoberta de curiosidades.</b>
<b>A20</b>	<b>Sim.</b> Por meio do <b>acesso as informações</b> que adquiri tive um grande aprendizado <b>varias conquistas na sociedade.</b>
<b>A21</b>	<b>Sim</b> , pois é tudo utilizado de forma continua e precisa <b>na formação individual de cada um.</b>
<b>A22</b>	<b>Sim</b> , pois a <b>informação</b> vem cada vez mais somando <b>conhecimento</b> , sensibilizando à <b>igualdade entre a sociedade</b> , formando assim a <b>inclusão social.</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

#### 5.2.6.1 Descrição analítica

Observamos que em quase sua totalidade os alunos responderam **sim**, e acreditam que por meio do acesso à informação podem **aprimorar os conhecimentos (A1)** estão **aptos para encarar a sociedade (A2)**, tornam-se pessoas mais **atenadas e aptas a falar debater sobre as questões da atualidade e até mesmo se preparar para entrevistas de emprego (A15)**. É por meio dos canais informacionais que os sujeitos deste estudo apreendem informação

que lhes proporcionam a aprendizagem, ampliando seus conhecimentos, incutindo o sentimento de inclusão na sociedade.

Conectamos as respostas dos alunos ao pensamento de Burnham (2006) ao salientar que é por meio da aprendizagem que o indivíduo amplia sua estrutura de conhecimento, pois a palavra “aprender” deriva do latim *apprendere* e significa agarrar, apoderar-se de alguma coisa. A aprendizagem deve ser desenvolvida constantemente, ao longo da vida humana, e não pode se restringir às paredes escolares.

Assim podemos inferir que há uma disponibilização de canais de informação e as informações acessadas por meio desses canais têm uma contribuição efetiva para inclusão social dos alunos por intermédio da aprendizagem.

### 5.3 MAPA DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL

Neste item apresentamos a análise sobre a representação do pensamento dos quatro grupos em relação ao acesso à informação para inclusão social, por meio dos desenhos elaborados em grupo em conformidade com a orientação da aprendizagem significava por meio de símbolos, desenhos e outras formas de representação.

#### 5.3.1 Descrição analítica - Grupo 1

Os alunos que integraram este grupo representaram graficamente na Figura 7, que o canal que mais possibilita inclusão é a internet, e por meio desse canal eles têm acesso ao livro. Associaram o símbolo @ a internet e por meio dela, buscam informações sobre emprego, possibilidade de consultar seus e-mail e fazer compras, assim como, destacaram o *youtube* como uma fonte que fornece informações para sua inclusão social.

Por meio desse mapa mental, foi possível registrar diversos elementos que surgiram na mente dos alunos de forma inusitada, permitindo fazer associações das fontes de informação ao alcance do grupo, com os recursos informacionais que permitem se incluírem na Sociedade da Informação. Na perspectiva de Takahashi (2000, p. 45), a inclusão social pressupõe formação para a cidadania, o que significa que as

tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas também para a democratização dos processos sociais.

### **5.3.2 Descrição analítica - Grupo 2**

Os alunos que integraram este grupo destacaram graficamente na Figura 8, o homem, a televisão, o computador e o livro como canais que possibilitam acesso à informação para inclusão social. Destacam a tecnologia informação por meio da figura de um computador, demonstram assistir os programas da televisão e apresentam o livro como símbolo das leituras.

Apresentaram o ser humano como agente central do processo de inclusão social para apreensão de informações por meio desses canais que geram conhecimento. Articularam a visibilidade do cérebro humano como possibilidade de absorção de conhecimentos e transformadores de uma sociedade que permita a inclusão social por meio do acesso à informação.

Passerino e Montardo (2007) vislumbram a inclusão social como um processo estabelecido dentro de uma sociedade que busca satisfazer a necessidades relacionadas com qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia de renda e equidade de oportunidades e direitos para os indivíduos e grupos sociais que, em alguma etapa da sua vida, encontram-se em situação de desvantagem em relação a outros membros da sociedade

### **5.3.3 Descrição analítica - Grupo 3**

Este grupo, conforme Figura 9, aponta três canais de informação, o professor, a biblioteca e a internet. Para os alunos, cada um desses canais representados por colunas ou barras são distintos no sentido de tamanho, possivelmente para distinguir a relevância dos canais na transformação dos aprendentes no processo de inclusão social. O destaque maior foi para a Biblioteca, em seguida para o professor e em terceiro lugar, a internet. Justificam estas opções nos seguintes depoimentos:

1º. A biblioteca melhora na escrita, na redação e melhora no diálogo. Gerador de conhecimento e informação

2º. O professor auxilia no convívio social, complementa os conhecimentos, gerando facilidade de relacionamento em grupo.

3º. A internet permite maior conhecimento mundial dos acontecimentos recentes, e ajuda o desenvolvimento pessoal referente a tecnologia.

Essa representação em mapa mental construído em grupo, permitiu fazer as interrelações em diferentes campos de aprendizagem, extrapolando a informação apreendida em contextos diferentes dando significado ao pensamento grupal.

#### **5.3.4 Descrição analítica - Grupo 4**

Os seis alunos desse grupo consideram que a figura do professor no ambiente de sala de aula, é o canal de informação que mais lhes propiciam elo com a sociedade, pois o professor possibilita geração de conhecimento, experiências profissionais, experiências pessoal e oportunidade de inserção no mercado. (Figura 10).

O grupo representou significativamente o ambiente da sala de aula com uma professora, possivelmente projetaram a imagem de alguma delas escolhida por consenso. Conforme Belluzzo (2007) os mapas mentais são embutidos de valores e julgamentos dos indivíduos que o constroem, o reflexo da cultura que vivenciam, estando situados dentro de um contexto histórico.

Na Figura 11, em seguida aos mapas dos grupos, no mapa mental exposto tentamos consolidar a representação por imagem de todos os canais mencionados pelos alunos após a tentativa de rastreamento de todo o processo de pensamento de forma não seqüencial. A intenção foi registrar diversos elementos que surgiram na mente dos alunos no momento da aplicação de entrevista em grupo focal. A adoção de mapas mentais permitiu superar as dificuldades de organizar informações e de possíveis bloqueios da escrita.

Por meio do conjunto de imagens, palavras, cores e setas podemos visualizar a figura de um computador, uma biblioteca, pessoas, livros, revistas, televisão, rádio, o professor na sala de aula, laboratório de informática entre outros, que articulam o pensamento conduzindo ao entendimento de que os alunos reproduziram a imagem

de forma escrita e o desenho das formas mais marcantes de acessar às informações que os conduzem à inclusão social.

Figura 7- Mapa mental do Grupo 1

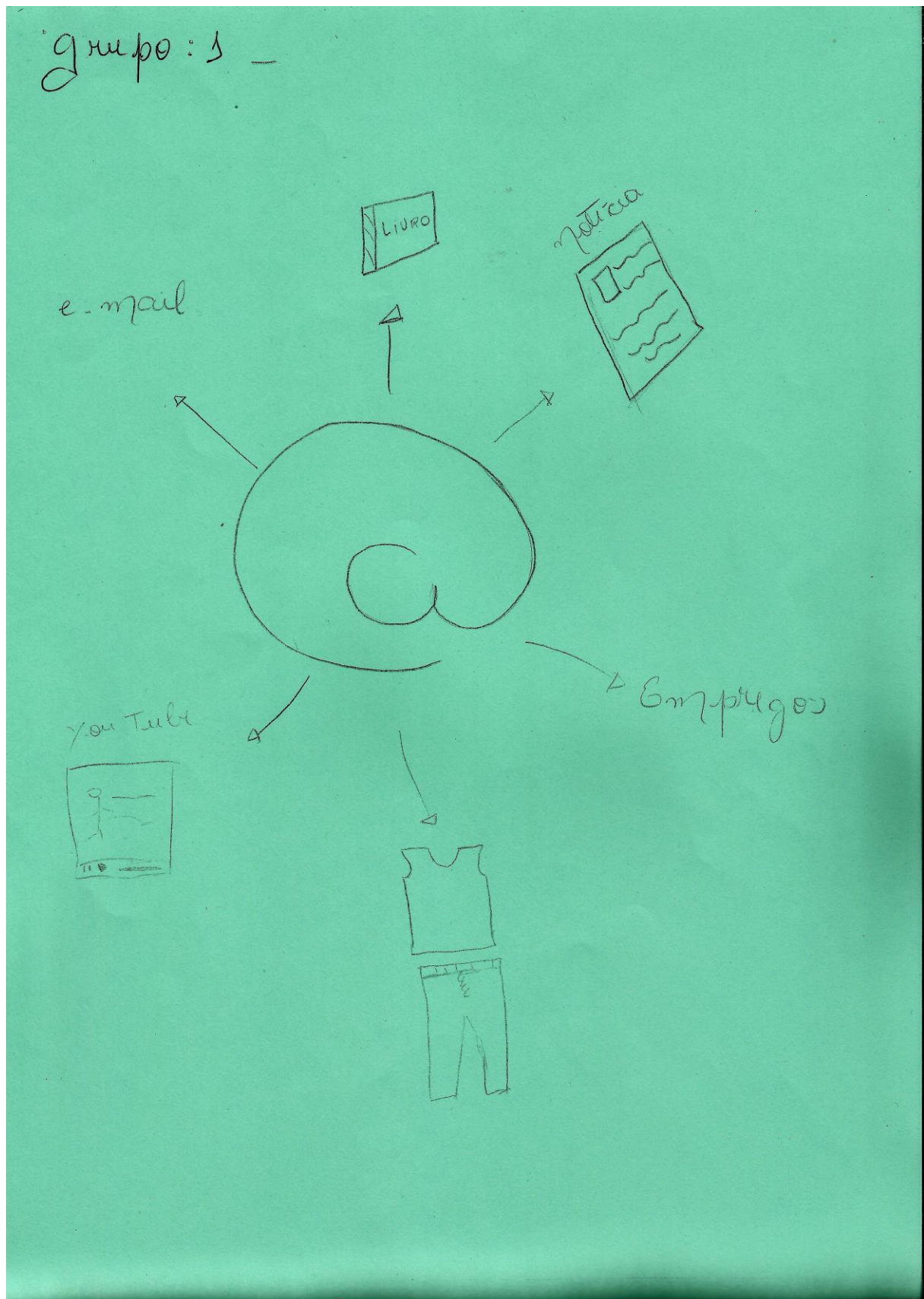




Figura 8- Mapa Mental do Grupo 2

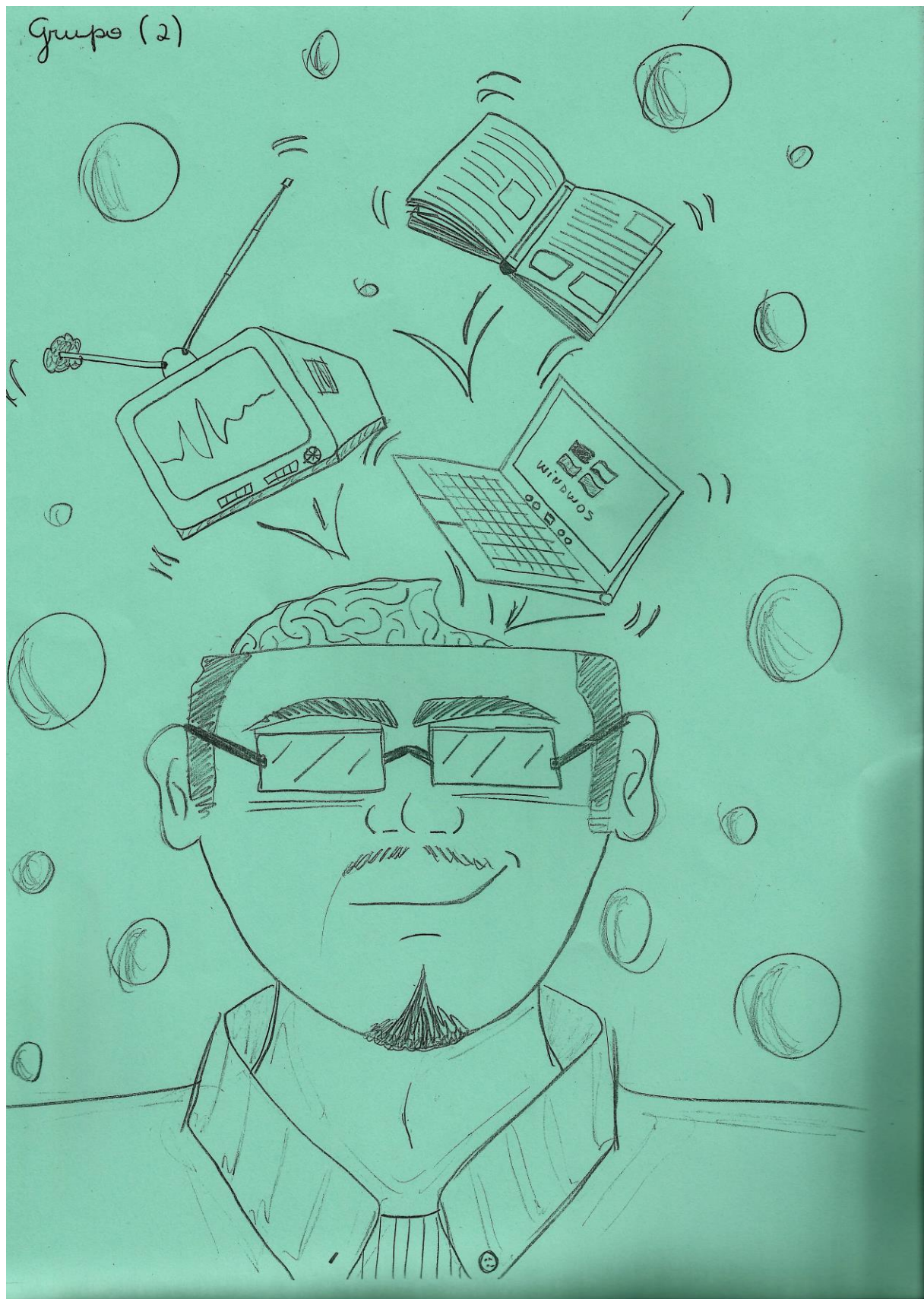


Figura 9- Mapa Mental do Grupo 3

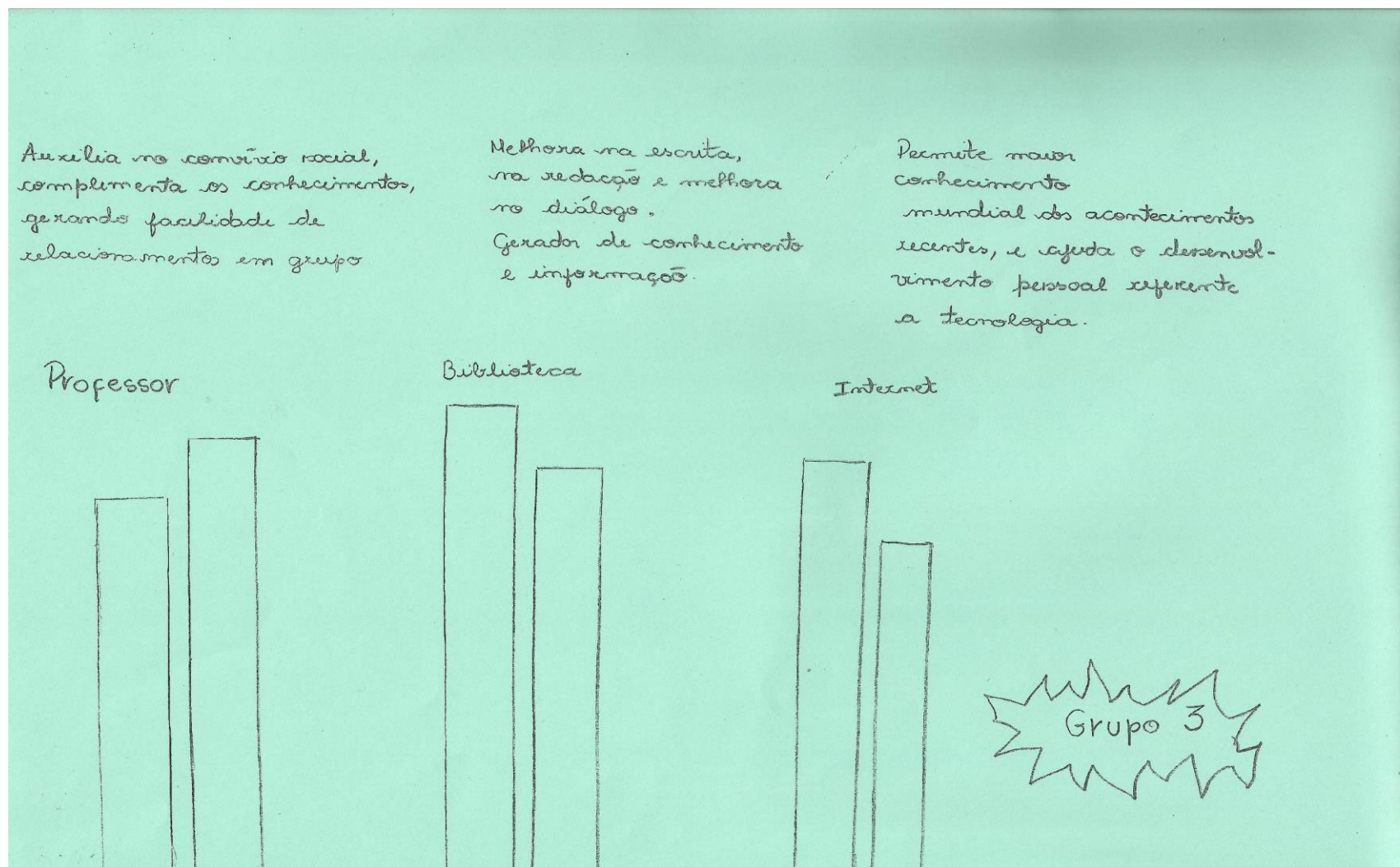




Figura 10- Mapa Mental do Grupo 4

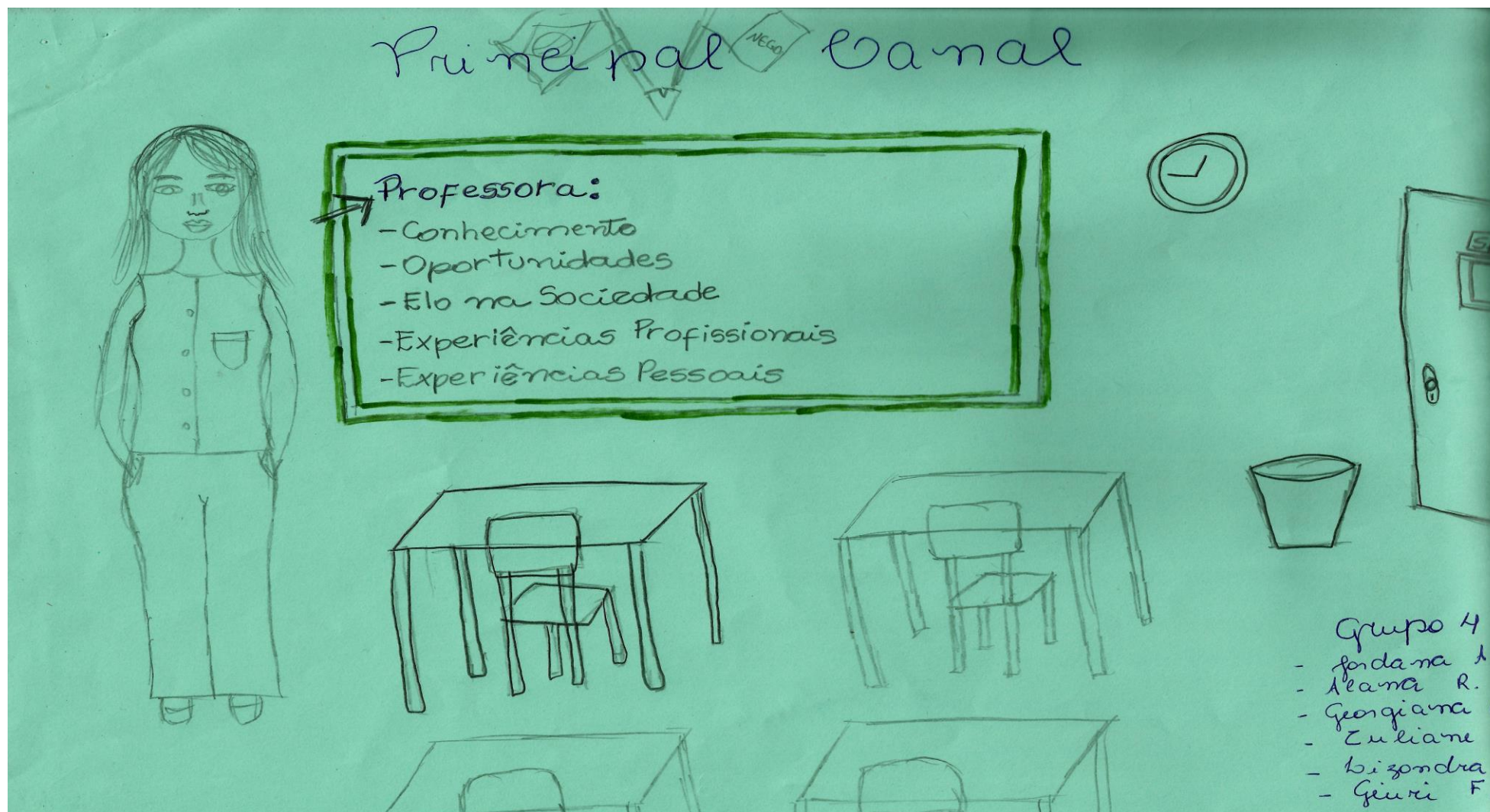
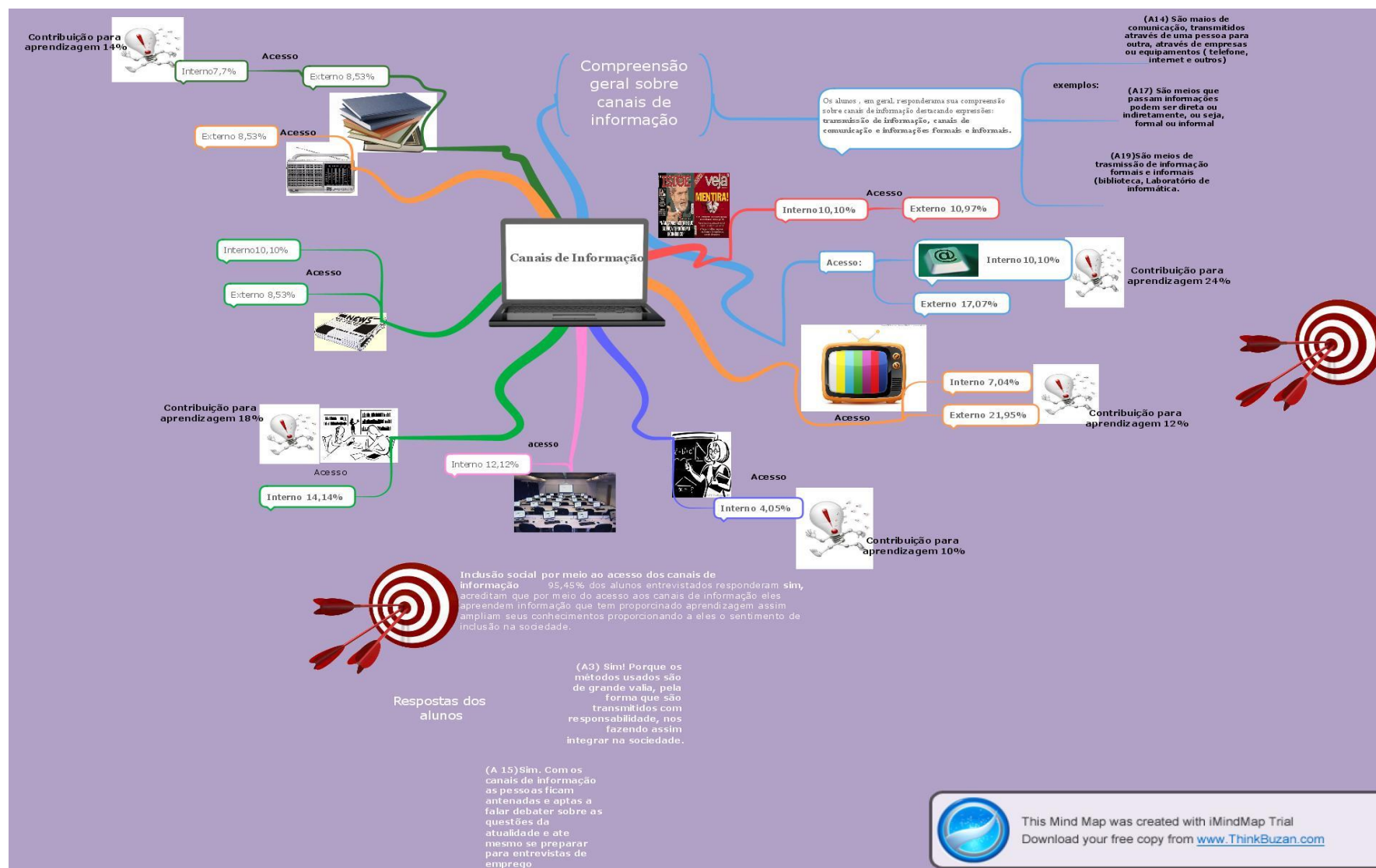


Figura11- Mapa Mental representativo geral dos canais de informação para inclusão social



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa visou buscar uma compreensão capaz de auxiliar o campo de responsabilidade social, mediante a influência da informação na aprendizagem em um banco privado ao oferecer subsídios que possam proporcionar um aprendizado por meio do qual se evidencie o acesso à informação, como um fator determinante da transformação dos agentes sociais beneficiados pelos programas de aprendizagem formal.

Ao longo desta dissertação buscamos cumprir o objetivo geral de identificar os canais de acesso à informação para inclusão social dos alunos do Curso Técnico em Administração da Fundação Bradesco, na tentativa de responder a questão norteadora de como se processa o acesso à informação para a inclusão social de jovens carentes assistidos por um programa de responsabilidade social desenvolvido por esse banco privado localizado na periferia de João Pessoa- PB.

Para cumprir os objetivos específicos propostos, buscamos conhecer os programas sociais da Fundação Bradesco ofertados à comunidade; identificar os alunos do Curso Técnico em Administração, identificar as formas de acesso à informação entre alunos do curso de Técnico em Administração, conhecer os tipos, as características, aplicações e contribuições das fontes de informação para a inclusão social dos alunos e escrever, por meio da percepção deles, as formas de acesso à informação para inclusão social.

Ainda no percurso da dissertação, mencionamos os programas sociais da Fundação Bradesco ofertados à comunidade. Entre vários programas destacados em nível nacional, destacamos as oportunidades disponíveis à comunidade local: cursos de Ensino Fundamental e Médio, Educação de Jovens e Adultos modalidade Suplência de Ensino Fundamental e Médio via Teleducação, Alfabetização de Jovens e Adultos, Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Gestão, e Cursos de Formação Inicial e continuada de Trabalhadores, integrando-se às questões político-sociais e às novas linguagens tecnológicas na preparação do educando à cidadania.

A partir dos resultados constatados pelas características sócio-econômicas dos alunos, infere-se que o acesso ao ensino propiciado pela Fundação Bradesco, essencialmente, à comunidade residente no bairro de Valentina Figueiredo, está em

consonância com os preceitos da Sociedade da Informação e do programa de responsabilidade social da instituição em prol dos mais carentes, propiciando assim, a sua parcela de contribuição para construir um mundo de oportunidades para todos, sem distinção de idade e gênero, priorizando as condições econômicas para o acesso, de forma indiscriminada.

No que se refere aos canais de informação, a compreensão geral sobre eles foi como um meio de comunicação para transmissão de informações formais e informais, pondo em destaque as pessoas, tecnologia, jornais, revistas, rádio, internet, celular, conversas, televisão e bibliotecas como canais de informação, percebemos que houve uma confusão nessa compreensão sobre canais de informação, o alunos confundem meios de comunicação com canais de informação.

Entre os canais de informação disponíveis no ambiente interno da Fundação Bradesco e mais acessados, entre as respostas dos alunos se destacaram as seguintes categorias: Biblioteca, laboratório de informática, a internet, os livros, jornais e revistas. Como canais de informação mais acessados fora da instituição, destacaram a televisão, seguido da internet, jornal, revistas e livros. Entre outros canais ainda não despontados, incidiram as categorias pessoas, o celular e os professores. Destacaram entre os canais que mais contribuíram para aprendizagem, as categorias internet, biblioteca, professores, livros e televisão.

A televisão foi apontada como o canal mais acessado no ambiente externo à instituição e os documentários, palestras e visitas de estudos, também, embora muito sutilmente. A figura do professor foi lembrado pelos alunos entre os canais que mais contribuíram para aprendizagem, como um canal informal de informação teve incidência relevante. Compreendemos que os alunos apontaram este canal por acreditarem que as informações oferecidas pelos professores são confiáveis.

Percebemos através das respostas dos alunos o sentimento de inclusão, pois, eles, acreditam que as informações adquiridas no contexto da instituição tem possibilitado aprendizagem na ampliação dos conhecimentos, tornando-os aptos para extrapolar os muros da instituição e integrando-se à sociedade da Informação e do conhecimento.

Concluimos que o processo de inclusão social na visão dos alunos é intermediado pela instituição quando disponibiliza os canais de informação. Esses canais permitem uma contribuição efetiva para inclusão social dos alunos por

intermédio da aprendizagem formal. É por meio dos canais informacionais que os sujeitos deste estudo apreendem informação que lhes proporcionam a aprendizagem, ampliando seus conhecimentos, inculcando o sentimento de inclusão na sociedade.

Os resultados obtidos por meio dos mapas mentais desenhados pelos grupos de alunos ratificaram que por meio do acesso à informação para absorção de conhecimentos, significa a possibilidade de transformar um homem, permitindo desse modo, a sua inclusão na sociedade.

Portanto, a Fundação Bradesco está cumprindo o seu papel de agente transformador por meio dos programas de responsabilidade social voltados para o aprendizado da comunidade circunvizinha, conforme os alunos do Curso Técnico em Administração participantes desta pesquisa.

Considera-se como limitação da pesquisa, o fato de não ter sido possível sua realização conforme foi definido no projeto inicial, que seria analisar o Projeto Político Pedagógico do Curso. Várias tentativas foram feitas sem sucesso na obtenção do documento.

Entre outros estudos, que poderão ser provocados a partir dos resultados desta pesquisa, sugere-se investigar a atuação dos alunos do Curso Técnico em Administração no mercado de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, V. M. R. H. de. **Estudo dos canais informais de comunicação técnica:** seu papel em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica. 1978. 174f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1978.

ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19020.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2011.

ARAÚJO, E. A. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, v.28, n.2 Brasília, mai./ago. 1999.

ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

ASHLEY, P. A.; FERREIRA, R, do N. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: oportunidades para a responsabilidade social na gestão estratégica de instituições de ensino superior. **Revista gerenciais**, São Paulo, v.5, n.1, p.23-35, jan./jun. 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BATISTA, R. A. **O acesso à informação como requisito para o exercício da cidadania**. [S.l.], 2004. Disponível em: <[http://encipecom.metodista.br/mediawiki/index.php/O\\_acesso\\_%C3%A0\\_informa%C3%A7%C3%A3o\\_como\\_requisito\\_para\\_o\\_exerc%C3%ADcio\\_da\\_cidadania\\_-\\_Roseli\\_Ara%C3%BAjo\\_Batista](http://encipecom.metodista.br/mediawiki/index.php/O_acesso_%C3%A0_informa%C3%A7%C3%A3o_como_requisito_para_o_exerc%C3%ADcio_da_cidadania_-_Roseli_Ara%C3%BAjo_Batista)>. Acesso em: 23 nov. 2011

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas:** desenvolvendo competências em informação e comunicação. 2ed. Bauru: Cá entre nós, 2007. 111 p.

BORKO, H. Information science: What is it? **American documentation**, v.19, n1, 1968.

BURNHAM, T. F. et al. **Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento**. Disponível em :<[http://www.form.ufba.br/vi\\_anais/docs/TeresinhaRenatolsabelRamone.pdf](http://www.form.ufba.br/vi_anais/docs/TeresinhaRenatolsabelRamone.pdf)>. Acesso em: 12 jul. 2006.

CARDOSO, A. M. P. Pós-Modernidade e informação: conceitos complementares? **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 63-79, jan./jul. 1996.



CAMPOS, K. Governo, sociedade e inclusão: o papel do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome na promoção e articulação de ações para inclusão sócia. **Inclusão Social**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 11-17, out. 2006/mar. 2007

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: ANCIB, 2003.

\_\_\_\_\_. **Is a Unified Theory of Information feasible?** A triologue. In: second international conference on the foundations of information science, 1999. The quest for a Unified Theory of Information.: Gordon and Breach, p. 9-30, 1999.

CARVALHO, K. de. Informação: direito do cidadão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 16, 1991, Salvador. **Anais...** Salvador: Associação Profissional de Bibliotecários do Estado da Bahia, 1991. 2v., v. 2, p. 1172-1180.

CHOO, C. W. Preenchendo as lacunas cognitivas: como as pessoas processam a informações. In: DAVENPORT. **Dominando a gestão da informação**, Porto Alegre: Bookman, 2004. 407p.

\_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003. 426p.

COSTA, L. F. da. **Usabilidade do portal de periódicos da CAPES**. João Pessoa: UFPB, 2008. 238f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

DIAS, C.A. Grupofocal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2000

DEISER, R. **Organizações inteligentes**: como a arquitetura da aprendizagem sustenta a estratégia corporativa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DRUCKER, P. F. Concept of the corporation. New York: John Day 1946.

\_\_\_\_\_. **Pessoas e desempenho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 325p.

FREIRE, I. M. Da construção do conhecimento científico à responsabilidade social da ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Memória Técnica do IBICT.

FREIRE, G. H. de A. **Comunicação da informação em redes virtuais de aprendizagem**. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 2004.

\_\_\_\_\_. Ciência da informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

FUNDAÇÃO BRADESCO. **Relatório anual 2010**. São Paulo: Ispis Gráfica e Editora, 2011. 67 p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.

GRESSLER, L. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, 2003. 295p.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 2007. 224p.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 7. ed. São Paulo: Ed. Loyola, 2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. **Sociologia geral**. São Paulo: Atlas, 1999.

KOLB, D. A. A gestão e o processo de aprendizagem. In: STARKEY, K. **Como as organizações aprendem: relatos de sucesso das grandes empresas**. São Paulo: futura, 1997. Cap. 15, p. 321-341.

MEIRELES, L. Crise de identidade no ensino médio. Correio da Paraíba, João Pessoa, 19 de agosto de 2012. Caderno Cidades.

MORAES, C. R. B. de; FADEL, B. Triangulação metodológica para o estudo da gestão da informação e do conhecimento nas organizações. In: VALENTIN, M. L. P. (org). **Gestão da informação e do conhecimento nas organizações**. São Paulo: polis: cultura acadêmica, 2008. p 26-40.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

MOREIRA, M. A. **Aprendizagem significativa: um conceito subjacente**. [S.l.], [1994?]. Disponível em: <<http://www.if.ufrgs.br/~moreira/>>. Acesso em: 15 set. 2011.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

\_\_\_\_\_. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008. 320p.

OLIVEIRA, M. de. Origens e evolução da ciência da informação. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços para atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. 143p.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. Recife: Edições Bagaço, 2003.



PACIEVITCH, T. Inclusão social. **Infoescola**. [S.l]: [S.N], out 2008. Disponível em:< <http://www.infoescola.com/sociologia/inclusao-social/>>. Acesso em: 8 ago. 2012.

PASSERINO, L. M.; MONTARDO, S. P. Inclusão social via acessibilidade digital: Proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**. [S.l], 2007. Disponível em: < <http://compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/viewFile/144/145>>. Acesso em: 8 ago. 2012.

POLIZELLI, D. L.; AZAKI, A. M.(orgs.) **Sociedade da Informação**: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008. 260p.

SENGE, P. M. A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende. 27ed. Rio de Janeiro: BestSeller, 2011.

SOUSSAN, G. **Como ensinar as ciências experimentais**: didática e formação. Brasília: UNESO, 2003. Disponível em:< <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001335/133536por.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2011.

SOUZA, I. G. C. de O.; DUARTE, E. N. Dimensões de um modelo de gestão da informação no campo da Ciência da Informação: uma revelação da produção científica do Enancib. **Liinc em Revista**, v.7, n.1,março 2011, Rio de Janeiro, p. 152 – 169.

STAREC, C. **A Sociedade do aprendizado**: as novas fronteiras do conhecimento no mundo do trabalho. 286f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2009.

TAKAHASHI, T. (Org.) **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195p.

TARAPANOFF, K.; ÁLVARES, L. Educação corporativa. In: TARAPANOFF, Kira org. **Aprendizado organizacional**: contexto e propostas. Curitiba: Ibpex, 2011. v.2,cap.2, p.65-92.

UNESCO. **Relatório de monitoramento de educação para todos**, 2008. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001592/159294por.pdf>>. Acesso em: 24.ago. 2012.

VALENTIM, M. L. P. Informação e o conhecimento em organizações complexas. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 272p.

VAUGHN, S. et al. **Focus group interviews in education and psychology**. Thousand Oaks,CA: Sage Publications, 1996.

ZEMAN, J. Significado filosófico da noção de informação. In: **O conceito de informação na ciência contemporânea**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970. p.154-179 (Série Ciência e Informação, n.2)

## APÊNDICE A – Roteiro da coleta dos dados pela técnica de grupo focal

1. O moderador fez uma breve auto-apresentação
2. Proporcionou uma breve auto-apresentação dos integrantes
3. Agradeceu o aceite ao convite feito para estarem no grupo focal
4. Expôs por que os participantes foram convidados
5. Abre esclarecimento sobre a pesquisa
6. Apresenta o cronograma da reunião

### **Questões norteadoras:**

1. O que você compreende por Canais de informação?
2. Quais os canais de informação que você tem acesso dentro do ambiente da Fundação Bradesco?
3. Quais os canais de informação que você tem acesso fora do ambiente da instituição?
4. Quais outros canais de informação que não foram citados na apresentação que você conhece e tem acesso tanto dentro como fora do ambiente da instituição?
5. Entre os canais apresentados, quais destes contribuíram mais para sua aprendizagem?
6. Você considera que as formas de acesso à informação oferecidas pela instituição têm contribuído para sua aprendizagem e permitido a sua inclusão na sociedade? Por quê?

## APÊNDICE B – Caracterização sócio econômica

**Idade:**\_\_\_\_\_

**Gênero:**\_\_\_\_\_ **Bairro:**\_\_\_\_\_

**Nível de escolaridade dos responsáveis:**

- a) Não alfabetizado ( )
- b) Ensino Fundamental incompleto ( ) / Ensino Fundamental completo ( )
- c) Ensino Médio incompleto ( ) / Ensino Médio completo ( )
- d) Ensino superior incompleto ( ) / Ensino superior completo ( )
- e) Pós- graduação incompleta ( ) / Pós- graduação completa ( )

Outros:\_\_\_\_\_

**Renda familiar:**

- a) Um salário mínimo ( )
- b) De dois a três salários mínimos ( )
- c) Acima de quatro salários mínimos ( )

Outras:\_\_\_\_\_

## APÊNDICE C – Solicitação

João Pessoa, 13 de dezembro 2011

À

Sr<sup>a</sup> Francisca Antunes de Oliveira Rocha

Fundação Bradesco/PB

Prezada Senhora,

Conforme contato efetuado anteriormente, estamos encaminhando esta solicitação para utilização do ambiente escolar almejando o desenvolvimento da pesquisa intitulada “**Acesso a informação para inclusão social nos programas sociais da Fundação Bradesco**”

Desde já nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos caso haja dúvidas.

**Obs.: segue em anexo a apresentação sobre a pesquisa, os objetivos, instrumento de pesquisa e um ofício do Programa de Pós-Graduação em Ciencia da Informação (PPGCI) / UFPB.**

Atenciosamente,



Alecsandra Coutinho Machado

Mestranda em Ciencia da Informação (PPGCI/UFPB) / Bibliotecária

Tel: 88214989 / 3237-1362

Email: alecsandra\_machado@yahoo.com.br

## ANEXO A – Ofício nº 110/2011/PPGCI



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

---

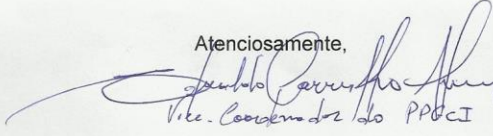
OFÍCIO Nº. 110/2011/PPGCI João Pessoa, 13 de dezembro de 2011.

Da: Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves  
Vice-Coordenador do PPGCI  
À: Profa. Francisca Antunes de Oliveira Rocha  
Gestora da Escola de Ensino Básico e Profissional Fundação Bradesco

Prezada Gestora:

Venho, por meio deste, apresentar a Vossa Senhoria a mestrande ALECSANDRA COUTINHO MACHADO, matrícula 110100161, que deseja utilizar a referida Escola como campo de pesquisa para desenvolvimento do Projeto intitulado "O acesso à informação para a construção de conhecimento nos programas sociais da Fundação Bradesco".

Sendo o que se apresenta para o momento, agradecemos pela atenção. Despeço-me.

Atenciosamente,  
  
Vice-Coordenador do PPGCI

---

Centro de Ciências Sociais Aplicadas - Cidade Universitária – Campus I – Castelo Branco – João Pessoa – PB – CEP: 58059-900