



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

MARIA GIOVANNA GUEDES FARIAS

**A INCLUSÃO DA COMUNIDADE SANTA CLARA NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO**

João Pessoa-PB

2011

MARIA GIOVANNA GUEDES FARIAS

**A INCLUSÃO DA COMUNIDADE SANTA CLARA NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Isa Maria Freire

João Pessoa

2011

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFCG

F224i Farias, Maria Giovanna Guedes.
A inclusão da comunidade Santa Clara na sociedade da
informação / Maria Giovanna Guedes Farias. — João Pessoa, 2011.
119 f. : il. col.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –
Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais
Aplicadas.
Orientadora: Prof^a. Dr^a. Isa Maria Freire.
Referências.

1. Inclusão Social. 2. Sociedade da Informação. 3. Tecnologia
Digital. 4. Ciência da Informação. I. Título.

CDU 316.422(043)

MARIA GIOVANNA GUEDES FARIAS

**A INCLUSÃO DA COMUNIDADE SANTA CLARA NA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em 29 de março de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Isa Maria Freire
(Orientadora – Universidade Federal da Paraíba)

Prof^a. Dr^a. Emeide Nóbrega Duarte
(Membro interno – Universidade Federal da Paraíba)

Prof^a. Dr^a. Henriette Ferreira Gomes
(Membro externo – Universidade Federal da Bahia)

Prof. Dr. Júlio Afonso de Sá Pinho Neto
(Suplente – Universidade Federal da Paraíba)

AGRADECIMENTOS

Agradecer é um ato de reconhecimento de que não fazemos nada sozinhos, de que há sempre alguém a nos ajudar, seja de forma efetiva ou indireta, ao nos enviar pensamentos positivos, nos transmitir energia e paz para realização dos nossos trabalhos. Gostaria de agradecer:

Ao Criador, por me permitir viver esse momento pleno de alegrias e realizações.

À minha orientadora, professora Isa Maria Freire, inspiradora e motivadora antes e durante minha trajetória no mestrado.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (Capes), pela disponibilização da bolsa para realização do mestrado.

À Banca, professores Dra. Henriette Ferreira Gomes e Dr. Emeide Nóbrega Duarte pelas contribuições apresentadas para valorização desta pesquisa.

Ao adorável Antonio, secretário do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da UFPB, uma das criaturas mais doces e generosas que já conheci.

Aos meus queridos amigos Cleyciane, Fabiana, Ariluci, Regina e Henry eternos companheiros para todas as horas.

À Deise Nascimento, um anjo, com palavras de aconchego e alívio para todos os momentos.

Aos meus colegas mestrandos participantes de diversos momentos de aprendizado e de alegrias: Tereza, Jesiel, André, Denysson, Ana Carla, Ana Andréa, Briggida, Johnny, Tahis, Suzana, Lílian, David, Márcio e Josélia.

Ao professor e amigo Júlio Afonso de Sá Pinho Neto pelos conhecimentos direcionados sempre com muita presteza.

Aos professores Miriam Aquino, Joana Garcia, Graça Targino, Carlos Xavier e Gustavo Freire pelos ensinamentos repassados.

Aos moradores da Comunidade Santa Clara, em especial a presidente da Associação de Moradores, Dona Zeza, por me receberem dentro da Comunidade e abrirem seus corações.

Às profas. Francisca Ramalho e Dulce Amélia pelas valiosas dicas durante o estágio docência.

À profa. Patrícia Silva pelo desenvolvimento da interface do sítio virtual para guardar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara.

Às Lu's e Clara do DCI/UFPB zelosas companheiras.

Agradeço ainda as pessoas que sempre estiveram ao meu lado: Valmira, Lucienne, Mel e Sirleide.

Meus agradecimentos a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram com esta pesquisa.

Dedico este trabalho

*à minha família, razão de minha existência:
Mãe (Fátima), pai (Inácio), Geane, Gerlane e Gege.*

*É melhor tentar e falhar,
que preocupar-se em ver a vida passar.
É melhor tentar, ainda em vão,
que sentar-se e fazer nada até o final.
Eu prefiro na chuva caminhar,
que em dias tristes me esconder.
Prefiro ser feliz, embora louco,
que em conformidade viver...*

Martin Luther King

RESUMO

A Ciência da Informação desempenha um papel fundamental na sociedade da informação, ao delinear caminhos para a inclusão social por meio da inclusão informacional. Nesse sentido, desenvolvemos esta pesquisa, durante o mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba, para intervir no processo de exclusão informacional vivido pela Comunidade Santa Clara (CSC) em João Pessoa, Paraíba. A intervenção ocorreu mediante pesquisa de campo para registro, organização e divulgação das “fontes de informação” (sujeitos da pesquisa) constituídas por pessoas da Comunidade. Na CSC foi implementada uma ação de informação para criar a interface virtual “*Blog da Comunidade Santa Clara*”, na plataforma Wordpress, visando disseminar o *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social e do saber da Santa Clara, que ficará disponível para as próximas gerações. A apropriação dos resultados da pesquisa (O *Blog*) pela Comunidade gerou o projeto de extensão “Curso Gerenciamento de *Blogs*”, no âmbito do PPGCI/UFPB, cuja finalidade foi desenvolver competências em informação para moradores da Comunidade, voluntários para dar continuidade ao *blog*. Assim, o resultado da pesquisa na Santa Clara foi acrescido, em ação recíproca da Comunidade e conforme pressuposto da metodologia da pesquisa-ação, da determinação de dar continuidade à publicação do *blog* (a interface virtual de comunicação da informação). Ademais do projeto de extensão para treinamento dos voluntários da CSC, disseminadores do tesouro de conhecimentos da Comunidade, foi desenvolvida uma atividade de ensino mediante um tutorial para criação de blogs, em parceria com o Laboratório de Tecnologias Intelectuais – LTI do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. A inclusão do *tesouro de conhecimentos* da CSC no ciberespaço, bem como o empoderamento da Comunidade da competência intelectual para uso da tecnologia digital de comunicação da informação, pode propiciar a valorização da identidade cultural dos moradores da CSC e o exercício da cidadania.

Palavras-chave: Inclusão Social. Sociedade da Informação. Tecnologia Digital. Ciência da Informação.

ABSTRACT

Information science plays a fundamental role in the information society, to devise ways for social inclusion through digital inclusion. Accordingly, we developed this research for the Masters Program in Information Science at the Federal University of Paraíba, to intervene in the process of informational exclusion experienced by the Community of Santa Clara (CSC) in João Pessoa, Paraíba. The intervention happened through field research for registration, organization and dissemination of "information sources" (study subjects) comprised of people of the Community. An action of information has been implemented into the CSC to create the virtual interface "Blog da Comunidade Santa Clara" in the Wordpress platform, to disseminate the wealth of knowledge of those depositors of social memory and knowledge of Santa Clara, which will be available for future generations. The appropriation of the research results (the Blog) by the community generated the extension project "Blog Management Course", within the PPGCI/UFPB, whose purpose was to develop information skills for residents of the Community volunteers to continue the blog. Thus, the result of the research at Santa Clara was increased, in reciprocal action of the Community and as assumption of the action-research-methodology, the determination to continue the publication of the blog (a virtual interface for communication of information). In addition to the extension project for training of volunteers of CSC, the treasure of knowledge disseminators of the Community, we developed a learning activity through a tutorial for creating blogs, in partnership with the "Laboratory of intellectual Technologies" (Laboratório de Tecnologias Intelectuais - LTi) Department of Information Science, UFPB. The inclusion of CSC's treasure of knowledge in cyberspace, as well as *empowerment* of the community in intellectual competence to use digital technology of communication of information, can promote the recovery of cultural identity of residents of the CSC and citizenship.

Keywords: Social Inclusion. Information Society. Digital Technology. Information Science.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Esquema descritivo: marco teórico e marco empírico.....	18
FIGURA 2: Regime de Informação da CSC.....	39
FIGURA 3: Mapa metodológico da CSC.....	61
FIGURA 4: Uma das principais entradas da Comunidade.....	62
FIGURA 5: Único orelhão dentro da Comunidade.....	63
FIGURA 6: Capela Santa Clara.....	64
FIGURA 7: Viela na Santa Clara.....	65
FIGURA 8: Mercearia na entrada da Comunidade.....	66
FIGURA 9: Pracinha da Comunidade.....	67
FIGURA 10: Representação em quatro fases do ciclo básico da investigação-ação.....	70
FIGURA 11: Página principal do blog da Comunidade Santa Clara. Categoria Registro do Conhecimento.....	79
FIGURA 12: Os moradores mais antigos da Comunidade Santa Clara	80
FIGURA 13: Líder Comunitária Dona Zeza. Categoria Retratos. Mostra a captura de situações dos moradores da CSC.....	80
FIGURA 14: Sr. Manoel do Doce. Categoria Vídeo. O registro vivo dos moradores.....	81
FIGURA 15: Sr. Quinca transmissor de conhecimentos para outros moradores.....	81
FIGURA 16: Categoria “Surgimento e Desenvolvimento da Comunidade Santa Clara”.....	87
FIGURA 17: Categoria “Socialização do Conhecimento”.....	90
FIGURA 18: Categoria “Acesso à Informação”.....	93
FIGURA 19: Regime de Informação antes e após a pesquisa.....	98

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Modalidades, sujeitos e teleologia das ações de informação..	38
QUADRO 2: Estudo realizado pela Technorati <i>State of the Blogsphere</i> 2010.(Como seu blog foi construído?)	57
QUADRO 3: Estudo realizado pela Technorati <i>State of the Blogsphere</i> 2010 (Porque você bloga?)	58
QUADRO 4: Estudo realizado pela Technorati <i>State of the Blogsphere</i> 2010 (Blogs ao redor do mundo)	59
QUADRO 5: Caracterização dos atores da pesquisa	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CI	Ciência da Informação
CSC	Comunidade Santa Clara
Unirio	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
USA	Estados Unidos da América
JACUDI	Japan Computer Usage Development Institut
JASIS	Journal of Documentation, Informations Processing & Management, Journal of American Society for Information Science
OCDE	Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
ACMCSC	Associação Comunitária dos Moradores da Comunidade Santa Clara
HTML	Hypertext Markup Language
PSF	Programa de Saúde da Família
AC	Análise de conteúdo
L<i>Ti</i>	Laboratório de Tecnologias Intelectuais
DCI	Departamento de Ciência da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	DOS OBJETIVOS	20
3	INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL	21
3.1	SOBRE A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	25
3.1.1	Aspectos teóricos e metodológicos da Ciência da Informação	27
3.1.2	Responsabilidade social da Ciência da Informação	30
3.2	A INFORMAÇÃO E SEU SIGNIFICADO NA PESQUISA	32
3.2.1	Regime de informação na Comunidade Santa Clara	36
3.3	IDENTIDADE NA E DA COMUNIDADE SANTA CLARA.....	41
3.3.1	O tesouro de conhecimentos da Comunidade Santa Clara	43
3.3.2	A Comunidade e o ciberespaço	48
3.3.3	Tecnologia para inclusão social: blogs	53
4	RELATO DA PESQUISA	60
4.1	CARACTERÍSTICAS DO CAMPO DA PESQUISA	62
4.2	PESQUISA-AÇÃO NA COMUNIDADE	68
4.3	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E COLETA DOS DADOS	70
4.3.1	Perfil das fontes de informação	75
4.4	CONSTRUÇÃO DO BLOG comunidadesantaclara.wordpress.com	79
5	AGINDO SOBRE O CAMPO DE PESQUISA: interpretação dos resultados	83
5.1	ORGANIZAÇÃO PARA ANÁLISE DOS DADOS	83
5.2	ANÁLISE DAS CATEGORIAS.....	86
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
	REFERÊNCIAS	103
	APÊNDICES	112
	ANEXOS	118

1 INTRODUÇÃO

A informação tornou-se um instrumento capaz de modificar a consciência do indivíduo, do grupo, em que ele se encontra socialmente incluído e da própria sociedade. A Ciência da Informação entrou nesse contexto, pois, como ressaltam Wersig e Neveling (1975), atualmente, transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da Ciência da Informação. A nosso ver, esse fundamento é particularmente relevante quando se trata de comunidades excluídas da sociedade da informação, seja pelo acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação, seja por insuficiente participação na cultura letrada dominante.

Nesse sentido, a inclusão social se apresenta como um conceito e uma prática no campo da Ciência da Informação, que se caracteriza por adotar um olhar epistemológico de pensar o *Outro* além das necessidades primárias da pessoa. Pensamos numa comunidade excluída dos meios digitais de comunicação da informação como objeto de uma ação, que integra pesquisa e extensão, no decorrer e uma atividade de ensino¹ no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Escolhemos a Comunidade Santa Clara (CSC), uma comunidade popular urbana constituída na cidade de João Pessoa, Paraíba, nas proximidades da UFPB, como nosso campo de pesquisa. A escolha se deu, especialmente, por que o Departamento de Ciência da Informação (DCI/UFPB) atua há oito anos na CSC com projetos de pesquisa e extensão, e por isso mesmo a Comunidade demonstra estar habituada a ter contato com professores, pesquisadores e alunos da UFPB.

Buscamos trabalhar para a inclusão da CSC na sociedade da informação ao fazer com que o conhecimento dos moradores não fosse extinto junto com o ciclo de vida da pessoa, sem registro que possibilitasse sua permanência na memória desta localidade como informação para familiares, amigos e toda a sociedade.

Nesse contexto, tomamos como tecnologia de comunicação digital para o processo de registro e socialização da memória da comunidade: o *blog*. Esse instrumento pode não somente amenizar dificuldades no âmbito do armazenamento e comunicação da informação, como, também, facilitar a inclusão digital de

¹ Disciplina Políticas de Informação ministrada pela professora doutora Isa Maria Freire no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB. Agosto a dezembro de 2009.

comunidades populares urbanas. Isso acontece porque os *blogs* se tornam cada vez mais, uma importante forma de mídia alternativa, ao agregar informações oriundas de diversas fontes e revelar diferentes pontos de vista, bem como expressar a identidade de indivíduos excluídos da sociedade da informação, como os moradores da CSC.

A inclusão de que tratamos se dá, de acordo com Freire (2008), não somente pelo acesso ao meio digital, como também, pela oportunidade de promover nos participantes a competência intelectual de refletir sobre seu espaço e papel na sociedade, que todos ajudamos a construir. Pois o cidadão incluído na sociedade da informação pode se beneficiar das tecnologias como instrumentos para obter acesso à informação, além de ter a possibilidade de gerar e compartilhar conhecimento. Como ressalta De Luca (2004, p. 9),

[...] do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa ampliar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da autoestima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

As palavras do autor exprimem nosso propósito na Comunidade, uma vez que disponibilizamos o *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social, do saber e da cultura na CSC², mediante seu registro e organização em estoques de informação, pois como explica Barreto (1996, p. 408-413),

A produção de informação se acumula continuamente para formar os estoques de informação, que são quantidades estáticas de informação armazenadas em acervos em geral, de bibliotecas, de arquivos, de museus, de bases de dados, de redes ou de sistemas de informação [sítios virtuais]. Os estoques estáticos de informação são indispensáveis ao processo de geração de conhecimento. Porém, por si só não efetivam este processo. [...] [Mas] é a transferência da informação, que efetiva este conhecimento em espaços sociais diferenciados, os quais se subjugam a

² O modelo de trabalho já foi experimentado no bairro da Maré localizado próximo às principais vias expressas da cidade do Rio de Janeiro e registrado em monografia de conclusão de curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio). Veja em Chalaça, Freire, Miranda (2006).

condicionantes de competências cognitivas, sociais, políticas e culturais.

As reflexões do autor nos remetem a utilização do conceito de quantidades estáticas de informação para a CSC, uma vez que os estoques de informações estáticas estão armazenados no sítio virtual produzido durante esta pesquisa, e o conhecimento dos estoques dinâmicos de informação (moradores da Comunidade) se transformou em informação utilitária. Segundo Freire (1987) para que o processo de geração de conhecimento seja efetivado, os estoques precisam ser transferidos/transmitidos, mediatizados por diversos agentes de informação (meios de comunicação social, publicações, tecnologias de informação, pessoas). As palavras da autora reforçam nossa pretensão através das conceituações de estoques de informação dinâmicos e estáticos. Na mesma linha de pensamento de Freire (1987), Barreto (1996, p. 410) enfatiza que,

A assimilação da informação é a finalização de um processo de aceitação da informação que transcende o uso da informação. A assimilação da informação cria conhecimento no indivíduo (receptor) e em sua ambiência. Este é o destino final do fenômeno da informação: criar conhecimento modificador e inovador do indivíduo e do seu contexto — conhecimento que referencie tanto o indivíduo, como seu contexto a um melhor estágio de desenvolvimento.

Esse estágio de desenvolvimento de que trata o autor é o que ocorreu durante o processo de inclusão da CSC. Para isso, nos utilizamos dos agregados de informação que, conforme Barreto (1999, p. 2), são “unidades que produzem e armazenam o conhecimento produzido. Estas unidades elaboram os diferentes estoques de saber acumulado nas diferentes áreas das ciências humanas”. Conforme Tavares (2003, p. 55), os agregados “atuam na produção da informação e apresentam quantidades de estoques estáticos de informação, bem como de estoques dinâmicos representados por atividades de treinamento, consultoria e outras”.

Ao identificar as “fontes de informação” (sujeitos da pesquisa) da CSC contribuimos para sua visibilidade e uso, tendo como resultados o registro dos “estoques de informação estáticos” e a organização dessas fontes em um “agregado de informação”. Barreto (1999, p. 2) ressalta que os agregados de informação e conhecimento “podem ser pessoas, inscrições de informação (documentos),

conjunto de documentos em diferentes formatos, acervos, metodologias, construtos teóricos ou de aplicação prática específica”. Concordamos, assim como Barreto (1996, p. 409) que,

[...] o destino final, o objetivo da informação e de seus agregados, é promover o desenvolvimento do indivíduo, de seu grupo e da sociedade. Entendemos por desenvolvimento, de uma forma ampla e geral, como um acréscimo de bem-estar, um novo estágio de qualidade de convivência, alcançado por intermédio da informação.

Após recuperar e registrar o conhecimento local e transformá-lo em informação disseminada no ciberespaço, este ficará disponível na memória virtual mundial para todas as pessoas interessadas que tenham acesso à Internet. Pois como salienta Vieira (2005), a Internet vai além de mais um espaço onde a informação não tem fronteira, mas um ambiente essencialmente sociológico, agregador de ações interativas de pesquisa, educação, cultura e sociedades.

Essas informações dos estoques de informação, disponíveis no sítio virtual, representam o impulso para um processo de inclusão da Comunidade, uma vez que, de acordo com González de Gómez (2003),

[...] uma pessoa ou grupo pode possuir informações que não conseguem ser passadas ou transmitidas, por que não dispõe de recursos de locução, ou não pode transmitir informações que consegue expressar em forma discursiva por não possuir os meios de inscrição e transmissão (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 32).

Esse sítio tem como função primordial disseminar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade contribuindo para visibilidade e reconhecimento dessas pessoas/fontes de informação, umas com as outras, em suas próprias comunidades e em espaços diversos da sociedade. Neste caso, é provável que no novo contexto tecnológico da informação e da comunicação ocorra uma alteração nas condições de produção social e comunicação do conhecimento, pois, conforme González de Gómez (1996) um hipertexto, enquanto um arcabouço meta informacional pode possibilitar a concretização positiva da relação informação-conhecimento.

Ainda durante este estudo, identificamos o regime de informação da CSC, para levar a Comunidade a inclusão virtual, e depois fazermos o caminho inverso, ou seja, os moradores poderão sair do virtual novamente para o real sendo

reconhecidos de outra forma, com uma identidade virtual criada sobre a reflexão do saber propagado pelo *tesouro de conhecimentos*.

O questionamento norteador desta pesquisa se concentra no desejo de propiciar a uma comunidade popular urbana, visivelmente às margens da sociedade e de qualquer ferramenta tecnológica de comunicação da informação, a possibilidade de registrar os conhecimentos dos moradores, de incluí-los no ciberespaço para favorecer a inclusão desta Comunidade na sociedade da informação e em processos de reconhecimento dos moradores entre si e destes perante organizações, instituições, poder público e a sociedade civil.

Com o *tesouro de conhecimentos* organizado em um espaço de socialização, a disseminação da CSC se deu de forma rápida e democrática. Além disso, o contato da pesquisadora com a CSC antes da produção do projeto de pesquisa e com a dissertação da professora Deise Nascimento intitulada “Exclusão informacional e exclusão social: o caso da Comunidade Santa Clara em João Pessoa-PB” fez-nos indagar de que forma poderíamos levar uma comunidade a se incluir na sociedade da informação? Essa pergunta nos levou a explorar o campo de pesquisa e pensar em todas as possibilidades possíveis de realização do nosso intento.

Esta pergunta também nos conduziu à justificativa pessoal que nos impulsionou estudar essa temática sugerida pela profa. Isa Maria Freire, que já havia orientado outra dissertação com proposta semelhante na Comunidade da Maré, no Rio de Janeiro. Esse sonho de poder ampliar o que já havia sido realizado na Maré ressurgiu em João Pessoa. Profa. Isa sugeriu o desenvolvimento deste estudo, que foi aceito de imediato, uma vez que a pesquisadora tem um histórico de trabalhos realizados com comunidades, sendo dessa forma um tema conhecido tanto para a orientadora quanto para a orientanda. A linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de Informação impulsionou a concretização do estudo e forneceu-nos elementos para direcioná-lo, já que consideramos a inclusão de comunidades como uma política de informação, pois de acordo com Freire (2005), esta pode promover a democratização do acesso dos usuários aos estoques de informação e a competência intelectual de refletir sobre seu espaço e papel na sociedade.

Para ilustrar o marco teórico (conceitos) e o marco empírico (delimitação do campo) do nosso trabalho, desenvolvemos um esquema descritivo desenvolvido

com base nas orientações da professora e pesquisadora Isa Maria Freire, que facilita a visualização de como norteamos a pesquisa.

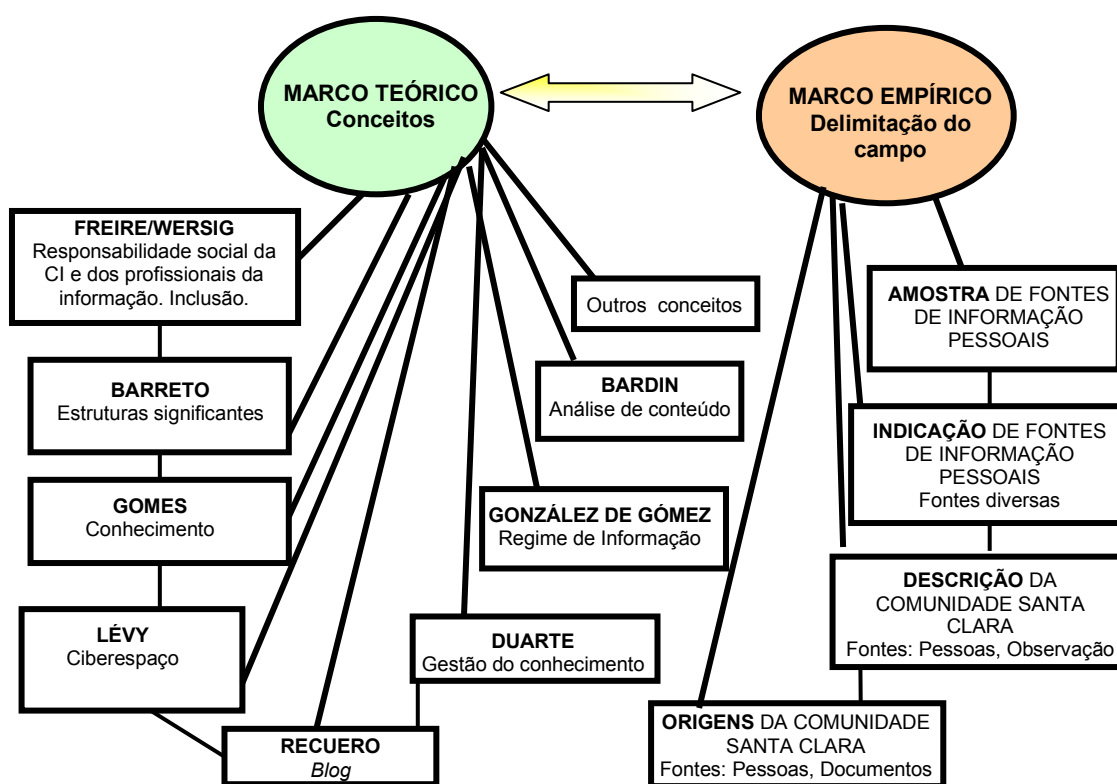


FIGURA 1: Esquema descritivo: marco teórico e marco empírico
FONTE: FREIRE, Isa Maria, 2005.

Como demonstrado na Figura 1, nossa pesquisa foi guiada pelas teorias de diversos autores da Ciência da Informação, como Gernot Wersig e Isa Freire, bem como das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a exemplo de Pierre Lévy, que contribuíram para a formação do marco teórico e deram suporte para o delineamento do marco empírico, onde as fontes informacionais (sujeitos da pesquisa) tiveram papel preponderante. O marco empírico e o teórico serviram para orientar de que forma poderíamos alcançar o objetivo geral deste estudo, ou seja, promover a inclusão da Comunidade Santa Clara na sociedade da informação, mediante registro e publicação do *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social e do saber dessa Comunidade.

Organizamos esta dissertação em seis seções: A “INTRODUÇÃO” trata do tema a ser investigado justificando a escolha, a problemática e a forma como o tema

foi abordado no decorrer do estudo. No segundo capítulo apresentamos o objetivo geral e os específicos.

Na terceira seção “INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL” tecemos uma rede conceitual a respeito da informação e seu significado dentro da pesquisa, além de tratar do surgimento e evolução da Ciência da Informação mostrando os aspectos pós-modernos acerca desta área. Ainda nesta seção, fundamentamos o estudo com base na responsabilidade social da CI e dos profissionais da informação, relevantes em todo o processo percorrido pela informação. Apresentamos também o regime de informação prevalecente na Comunidade, mostrando quais os elementos compositores deste regime. Ao final, enfocamos a questão da identidade social na e da Comunidade. Além disso, sentimos a necessidade de esclarecer a expressão “tesouro de conhecimentos” e qual o sentido desta no estudo. Contextualizamos conceitualmente o ambiente virtual de sociabilidade escolhido para armazenar o *tesouro de conhecimentos* e a tecnologia de comunicação de informação escolhida para ser utilizada no ciberespaço - o *blog*.

Na quarta seção “RELATO DA PESQUISA” descrevemos a metodologia empregada para alcançar nossos objetivos, a natureza da pesquisa e as peculiaridades do campo de pesquisa com descrição dos elementos explicativos da situação de exclusão vivida na CSC. Apontamos os instrumentos e métodos a que recorreremos para cumprirmos a etapa de coleta de dados e mostramos como se caracteriza a amostra dos sujeitos da pesquisa, além dos perfil das fontes de informação.

Na quinta seção “AGINDO SOBRE O CAMPO DE PESQUISA: interpretação dos resultados” mostramos de que forma foi realizada a análise dos dados baseada na técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009), além da interpretação dos dados, onde apresentamos os resultados obtidos na pesquisa relacionando-os com o referencial teórico do estudo.

Por fim, chegamos as CONSIDERAÇÕES FINAIS, onde sintetizamos os resultados deste estudo e demonstramos sua importância para os profissionais da informação e para futuras pesquisas.

2 DOS OBJETIVOS

2.1 GERAL

Promover a inclusão da Comunidade Santa Clara na sociedade da informação, mediante registro e publicação do *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social e do saber dessa Comunidade.

2.2 ESPECÍFICOS

- a) Identificar o regime de informação vigente da Comunidade Santa Clara;
- b) Identificar as fontes de informação na Comunidade Santa Clara, depositárias da memória social e do saber da comunidade;
- c) Promover a socialização do conhecimento sobre a CSC através das pessoas identificadas como “fontes de informação” na própria Comunidade;
- d) Criar um sítio virtual para registrar e disseminar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara;
- e) Intervir no regime de informação da Comunidade Santa Clara depois da publicação do sítio virtual, de modo a apoiar a continuidade e permanência de sua inclusão na sociedade da informação.

3 INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Na sociedade da informação, o homem utiliza as tecnologias para apropriar-se da informação, que passa a ser a base de todas as transformações, tanto no seu modo de vida como na sociedade da qual faz parte. Essa sociedade parece trazer em sua essência, além de informação, os ideários de novos tempos, com políticas econômicas e sociais igualitárias, e o direito de acesso à informação garantido a todos sem distinção. Contrário a esse pensamento cresce igualmente, na mesma proporção, um abismo social, com discrepâncias ainda maiores entre as nações, e dentro delas, entre os povos de diferentes classes sociais, como assinala Ianni (1999 apud NASCIMENTO, 2009).

Para entender melhor a sociedade da informação, o seu surgimento e desenvolvimento, o acesso e a exclusão informacional, vamos percorrer um caminho trilhado por meio das abordagens de Mattelart (2002), Brennand (2002), Oliveira e Bazi (2007).

De acordo com Mattelart (2002), essa noção de sociedade da informação se formaliza na sequência das máquinas inteligentes criadas ao longo da segunda guerra mundial. A partir do final dos anos 1960, essa noção entra nas referências acadêmicas, políticas e econômicas. O autor explica que durante a década seguinte, a fábrica que produz o imaginário em torno da nova “era da informação” já funcionava a pleno vapor. Para Mattelart (2002, p. 8-9),

Os neologismos lançados na época para designar a nova sociedade só mostrarão seu verdadeiro sentido geopolítico às vésperas do terceiro milênio com o que se convencionou chamar de ‘revolução da informação’ e com a emergência da Internet como nova rede de acesso público.

Nesse contexto, nos utilizaremos das palavras de Brennand (2002) para confirmar o que foi dito anteriormente em relação à década de 1970 marcada pela expansão dos mercados financeiros, que aliada à sequência histórica da revolução das tecnologias da informação e comunicação iniciada no Vale do Silício, nos USA, foram as bases fundamentais de um processo civilizatório que está em pleno desenvolvimento. Ainda segundo a autora, este novo processo social, denominado “mundialização” pelos europeus e “globalização” pelos americanos, inaugurou um novo ciclo que não se baseia somente em uma lógica econômica, ele define

conteúdos sociais, culturais, políticos e históricos, e fornece sentido e significado a uma nova política de civilização.

Na história dos anos de 1970 também ficou registrada uma estratégia formulada pelo Japão, que objetivava responder ao desafio das novas tecnologias e que, como explica Mattelart (2002), converteu-se no centro das atenções dos grandes países industriais: em 1971, um plano elaborado pelo *Japan Computer Usage Development Institut* (Jacudi) fixava a sociedade da informação como “objetivo nacional para o ano 2000”. O autor relata que o ponto de convergência dos bancos de dados e dos centros de documentação científica e técnica se construiriam no centro de Tóquio, uma torre que deveria abrigar todos os “reservatórios de pensamento nacionais”, fossem eles do Estado ou do setor privado:

Esse “reservatório central do pensamento” teria por função não apenas alimentar o ensino e a pesquisa, mas também garantir, graças ao livre acesso à informação, o novo sistema de participação dos cidadãos. Um “batalhão da paz” informático é planejado com o fim de enquadrar a mobilização geral em torno da inovação técnica. Um cronograma esboça as quatro fases de uma história que se iniciou em 1945 e deve fazer do Japão a primeira sociedade informacional da história (MATTELART, 2002, p. 108-109).

Entretanto, como ressalta o autor, o governo federal americano se apossou do dossiê das telecomunicações e pôs em circulação o termo “sociedade da informação” praticamente na mesma época em que o Japão. As universidades americanas foram as primeiras a desenvolver um campo de estudos voltado para o auxílio à decisão: a *Communications Policy Research*. A referência à sociedade da informação foi imposta nos organismos internacionais e, em 1975, a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE), que agrupava naquele momento 24 países dentre os mais ricos, estreou a noção e apressou-se para requerer os serviços não apenas de Marc Porat³, mas também de outros especialistas americanos. (MATTELART, 2002, p. 121).

³ Atua com tecnologias da informação, sendo conhecido por sua tese de doutorado na Universidade de Stanford, nos Estados Unidos, e também pela criação de medidas para a Economia da Informação.

Por isso, as crenças que acompanham a noção de sociedade da informação mobilizam, na visão do autor, forças simbólicas que fazem esta sociedade agir em determinada direção e não em outra. Elas orientam a formulação de programas de ação e de pesquisa dos Estados e das instâncias supranacionais. Conforme Mattelart (2002, p. 8-9),

As mesmas crenças instigam as estratégias de expansão planetária das empresas ditas globais. Elas presidem a reorganização dos modos de fazer guerra e paz. Elas induzem uma definição da mudança e do “novo” que tem olhos apenas para os lugares em que há dispositivos técnicos. Instaurando um senso comum, elas legitimam todas essas escolhas e recortes, que são, de fato, próprios de um regime particular de verdade, como se fossem os únicos possíveis e racionais. Passe de mágica, cujo segredo é desvendado pela história: foi sob a sombra da tese dos fins, começando com o fim da ideologia, que foi incubada, ao longo da Guerra Fria, a ideia da sociedade da informação como alternativa aos dois sistemas antagônicos.

Essa nova sociedade considerada por Mattelart (2002, p. 7) como “mais solidária, mais aberta e mais democrática” foi anunciada e a referência ao futuro tecnoinformacional instalou-se sem polêmicas e afastada dos debates cidadãos. Destarte, a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica. “A efervescência da expansão ininterrupta das inovações técnicas contribui para o esquecimento desse fato.” De acordo com o autor, a chamada revolução da informação contemporânea faz de todos os habitantes do planeta candidatos a mais uma versão da modernidade. O mundo é dividido entre lentos e rápidos. A rapidez se torna argumento de autoridade constituindo um mundo sem lei, onde a coisa política está abolida.

Contudo, se a digitalização de conhecimentos e informações for inserida na prática social por meio da ciência, e disseminada dentro das práticas pedagógicas desenvolvidas, será com certeza potencializadora de ações comunicativas voltadas para práticas democráticas. Na visão de Brennand (2002), as trocas informacionais propiciadas pelas redes digitais emergem um novo paradigma: a partilha cooperativa do conhecimento. As redes informacionais redefinem estruturas cognitivas interativas e negam o pessimismo tecnológico da década de 1980, onde se pode observar a evolução da informática como uma fomentadora da razão instrumental, das interações maquinicas entre os sujeitos sociais. Ainda de acordo com Brennand (2002, p. 207),

A sociedade da informação, como outras etapas da evolução social na história da humanidade, [chegou] com suas contradições e conflitos. Os novos ambientes informacionais possuem diversas faces e se manifestam de formas variadas. As reações ao processo de produção acelerada de informação e conhecimento, o acúmulo de conhecimentos, as formas de acesso e veiculação sem dúvida fortalecem políticas de concentração. Sua carência ou excesso desencadeiam desequilíbrios econômicos, políticos e culturais dos mais diversos.

Na visão da autora, a relevância da informação para o desenvolvimento social está exatamente no seu potencial de minimizar desigualdades, articuladas principalmente aos processos de fortalecimento da cidadania. Nesse sentido, a processo de distribuição da informação não pode estar atrelado às leis de mercado, mas a uma ampla política educacional e de formação continuada, onde a informação seja o pilar de uma rede de inteligência coletiva que maximize as oportunidades sociais (BRENNAND, 2002, p. 204). Pois a sociedade da informação caminha, nas palavras de Oliveira e Bazi (2007), a passos largos para uma “sociedade do conhecimento” na medida em que, em razão da explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que é apresentado, ao analisar a relevância disso para suas necessidades, ao assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e ao estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento. Os autores ressaltam que o centro está no processo e na verbalização, não mais na conceituação, já que os conceitos são mutantes em função das condições de relevância, interpretação e contexto em que o indivíduo está inserido.

Certamente uma parcela significativa da população mundial já é atingida pela sociedade da informação, mas muitos ainda são excluídos. De acordo com Oliveira e Bazi (2007), esse fenômeno ocorre de forma desigual pelas regiões do planeta e pode ser muito mais acelerado e intenso em alguns países do que em outros. O desafio é aproximar das tecnologias da informação esse indivíduo que pode estar à margem, excluído digital e/ou socialmente, assistindo “desplugado” ao emergir de um momento ímpar, onde já é possível desfrutar de um mar de conhecimento. Nesse contexto, a informação exerce um papel cada vez mais relevante, tendo na nossa pesquisa um significado próprio.

3.1 SOBRE A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Para dissertarmos sobre os fatos e datas do surgimento da Ciência da Informação, é preciso considerar, que antes da escrita o conhecimento era pessoal e organizado e transmitido na forma oral. Nesse contexto, como observa Wersig (1993), sua disseminação dependia em parte da capacidade das pessoas transferirem o conhecimento diretamente para outras pessoas. Para o autor, contudo, desde o advento da escrita a invenção mais relevante foi a da imprensa, por Gutenberg, que permitiu maior compartilhamento do conhecimento entre as pessoas, permitindo-lhes expressá-lo e apresentá-lo entre si.

Nesse sentido, Freire (2006a, p.08) observa que a criação da tecnologia de impressão representa um evento relevante no desenvolvimento das forças produtivas na sociedade ocidental, ao facilitar a circulação da mesma informação com um alcance sem precedentes. “Inicia-se, então, um processo de comunicação científica, na medida em que a produção de conhecimentos gera, por sua vez, a necessidade de novos conhecimentos”. Nesse período histórico iniciaram-se, segundo o autor, as bases da nossa sociedade atual, que começou a ser construída quando as associações científicas foram criadas e os primeiros periódicos científicos foram publicados, dando início à formalização do processo de comunicação científica. Como efeito natural desse processo veio o crescimento da produção científica e a multiplicação dos periódicos científicos.

Considera-se, com base nas reflexões de Freire (2006a), que o registro oficial da denominação Ciência da Informação data do início da década de 1960, a partir de eventos promovidos pelo *Georgia Institute of Technology*, nos Estados Unidos.

É Foscett quem nos lembra, entretanto, que as atividades ligadas à produção e gerenciamento da informação científica e tecnológica já tinham uma longa tradição na antiga União Soviética e nos países da Europa Central, onde centros nacionais de informação, como o VINITI, serviram de modelo (inclusive para os EUA) na organização da informação. Lembra também que, em 1967, o diretor do VINITI, professor Mikhailov, havia circulado um memorando entre pesquisadores e trabalhadores da informação com vistas à produção de um documento que trataria de pesquisa teórica sobre informação e seria apresentado na Conferência da FID programada para realizar-se em 1968 em Moscou, mas que não veio a acontecer. Inaugurando a série de publicações do Comitê de

Estudos *FID/Research Information*, os trabalhos encaminhados à conferência foram reunidos e publicados pelo VINITI, em parceria com a FID, em 1969, no documento FID 435 (FREIRE, 2006a, p. 11).

Entretanto, Pinheiro e Loureiro (1995) argumentam que a publicação, na segunda metade da década de 1940, de *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*, de Wiener, e, no ano seguinte, de *The mathematical theory of communication*, de Shannon e Weaver, já prenunciam o advento da Ciência da Informação. Para os autores, semelhante a algumas outras áreas científicas interdisciplinares, a Ciência da Informação possui as raízes embrionárias nesse período histórico, mas os primeiros conceitos e definições foram elaborados na década de 1960, onde se iniciou o debate sobre as origens e os fundamentos teóricos na nova área, período em que Pinheiro e Loureiro (1995) identificam marcos, na tentativa de estabelecer relações interdisciplinares com outros campos do conhecimento.

Destarte, é por meio das reflexões de Burke (2007) que podemos dar um salto a partir da Ciência da Informação para as décadas mais recentes, onde constatamos fatos comprobatórios sobre o crescimento da nossa área, com centenas de trabalhos históricos publicados na última década (1994-2004). Na visão do autor, vários eventos sinalizaram os meados da década de 1990 como uma época de marcos para o estudo histórico do conjunto diversificado de atividades e de instituições nos Estados Unidos e da Europa. Os grandes eventos nos primeiros cinco anos 1990 foram: o aparecimento de questões históricas especiais, dos periódicos *Journal of Documentation*, *Informations Processing & Management*, *Journal of American Society for Information Science* (JASIS), o *Documentaliste* e, em seguida, a publicação de um volume de artigos históricos pela *American Society for Information Science: Historical Studies in Information Science*.

Consideramos o significado de “Ciência da Informação” conceituado por Borko (1968) como pertinente de ser destacado. Para o autor, a Ciência da Informação é vista como uma disciplina investigadora das propriedades e o comportamento da informação, as forças governantes de seu fluxo, e os meios de processá-la, de aceitabilidade e usabilidade, que se relaciona com a criação, coleção, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transformação, e utilização da informação.

É uma ciência interdisciplinar relacionada nos campos da matemática, lógica, linguística, psicologia, tecnologia de computadores, pesquisa de operações, as artes gráficas, comunicações, ciência da biblioteconomia, gerência, e outros campos semelhantes. Tem tanto um componente de ciência pura, que investiga e se submete à sua aplicação, como um componente de ciência aplicada, que desenvolve serviços e produtos (BORKO, 1968, p. 3).

Assim, a Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional, voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais (SARACEVIC, 1996, p. 47). A Ciência da Informação é, para o autor, juntamente, com outras disciplinas, uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação, já que ela teve e tem um papel importante a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia.

3.1.1 Aspectos teóricos e metodológicos da Ciência da Informação

As discussões, no século XXI, entre alguns historiadores e pensadores em torno da vigência e predominância da ciência moderna ou do surgimento da ciência pós-moderna, tem resultado em muitas produções científicas, o que proporciona para alguns pesquisadores momentos de reflexão e estímulo à pesquisa, até mesmo através de comparações entre essas duas vertentes. Na nossa pesquisa seguimos os passos da ciência pós-moderna, que valoriza o saber proveniente do senso comum, já que nosso objeto de estudo provém do conhecimento das fontes de informação de uma comunidade popular urbana.

Mesmo ao comungar com fatos, teorias e métodos da ciência pós-moderna vamos discorrer, segundo Boaventura Santos (1988), sobre a principal diferença entre estes dois “paradigmas”. “A ciência moderna construiu-se contra o senso comum, ao rotulá-lo de superficial, ilusório e falso” (SANTOS, 1988, p. 70). Nela o

conhecimento avança pela especialização e é tanto mais rigoroso quanto mais restrito for o objeto sobre o qual incide. De acordo com o autor, nisso reside, aliás, o que reconhecemos hoje como o dilema básico da ciência moderna: um rigor aumentado na proporção direta da arbitrariedade com que fragmenta o real.

Já a ciência pós-moderna procura, de acordo com Santos (1988), reabilitar o senso comum, por reconhecer nesta forma de conhecimento algumas virtualidades para enriquecer a nossa relação com o mundo. Ela não segue, nas palavras do autor, um estilo unidimensional facilmente identificável: o seu estilo é uma configuração de estilos construída segundo o critério e a imaginação pessoal do cientista.

A ciência pós-moderna, ao sensocomunizar-se, não despreza o conhecimento que produz tecnologia, mas entende que, tal como o conhecimento se deve traduzir em autoconhecimento, o desenvolvimento tecnológico deve traduzir-se em sabedoria de vida. É esta que assinala os marcos da prudência à nossa aventura científica. (SANTOS, 1988, p. 70-71).

A ciência pós-moderna procura estabelecer um diálogo com outras formas de conhecimento e deixa-se penetrar por elas. Essa característica, que foi reconhecida por Santos (1988), também é aceita, conforme Biehl (2005), por Gernot Wersig em relação à Ciência da Informação, que entende a Ciência da Informação antes de tudo como uma ciência pós-moderna. De acordo com Biehl (2005), Wersig atribui grande importância à preservação do aspecto científico, ou seja, os argumentos devem ser logicamente compreensíveis, os resultados devem ser intersubjetivos e servir como base para estudos (pesquisas) empíricos.

Para Wersig, o aspecto pós-moderno está fundamentado no conceito de que a Ciência da Informação representa uma matéria (especialidade), que não pode ser classificada entre outras matérias. Pelo contrário, a CI perpassa outras disciplinas e contém partes delas e as influencia por meio dos seus objetos de estudo e de conhecimento. É assim que a Ciência da Informação, fundamentalmente, se diferencia das denominadas ciências modernas, que se originaram, na maior parte, por meio da fragmentação de outras disciplinas. (BIEHL, 2005, p. 4).

Na perspectiva de Biehl, a partir do olhar de Wersig, a Ciência da Informação, como matéria pós-moderna, vai de encontro à tendência da

*Spezialistentum*⁴ vigente na ciência moderna, para cada vez mais cumprir a função social da ciência. Concordamos com esse papel para Ciência da Informação, principalmente por acreditarmos na informação enquanto um fenômeno social que pode ajudar no contato com nossos semelhantes e a trazer os excluídos para a chamada sociedade da informação, ao promover o desenvolvimento do indivíduo e de seu grupo.

Em uma época tão interligada, vemos as distâncias sociais e espaciais diminuídas pela tecnologia, mas ao analisarmos uma comunidade, como a Santa Clara, percebemos que as distâncias e as diferenças locais são profundas. Embora mundos mais distantes pareçam estar conectados, grupos que estão próximos a nossas casas podem estar fora de todo o processo informacional. Nesse contexto, entendemos que a ciência tem um papel de fundamental importância para tentar mudar esse quadro. Mas também entendemos que ela “tem de confiar na aceitação pública por que tem que se tornar uma instituição social, em sua operação, e não apenas na área de comunicação”, como destaca Joskett (1980, p.19):

[...] a ciência, como “conhecimento público”, deve ser a descrição de uma realidade que existe fora de nós, pois se os filósofos idealistas estivessem certos e não houvesse tal realidade, não poderia haver a possibilidade de se tentar comunicar noção que temos dela para os outros. Nós só podemos comunicar nosso próprio conhecimento, é certo, mas esperamos que, pela troca de conhecimento com outros, possamos chegar continuamente a quadros mais nítidos da verdade sobre o mundo. Pela publicação tornamos possível o processo de resultados que podem ser conferidos, bem como correções de erros. Nossa concepção da realidade, portanto, não fica apenas naquilo que criamos.

A função social da Ciência da Informação reconhecida por Wersig e apontada por Biehl (2005) está diretamente ligada ao que Joskett (1980) trata ao falar de ciência, pois ao pretender interagir diretamente com a sociedade, ao beber do conhecimento proveniente do senso comum, ela não precisaria esquecer o conhecimento científico, a pesquisa em si, os métodos e teorias, enfim, os seus traços característicos. Como ressalta Brookes (1980), qualquer atividade social

⁴ Essa característica da *Spezialistentum* também é citada por Santos (1988) ao explicar que na ciência moderna o conhecimento avança pela especialização. “É hoje reconhecido que a excessiva parcelização e disciplinarização do saber científico faz do cientista um ignorante especializado e que isso acarreta efeitos negativos. Esses efeitos são, sobretudo, visíveis no domínio das ciências aplicadas. Um exemplo disso é que a hiperespecialização do saber médico transformou o doente numa quadrícula sem sentido quando, de fato, nunca estamos doentes senão em geral” (SANTOS, 1988, p. 64).

torna-se uma ciência se tem teoria e prática, e o processo se inicia com racionalizações do senso comum de fenômenos facilmente observáveis que atraem o interesse das pessoas. Gradualmente e com persistência, a ciência forma estruturas de teorias, que por meio de discussões, consegue um grau de consenso entre aqueles que contribuem com a discussão. A estrutura teórica de uma ciência nunca está completa ou fechada, cada aspecto está sempre aberto e oferece novos problemas (BROOKES, 1980, p. 125). E para nós, poderíamos dizer que oferecem também novas soluções.

Nesse contexto da Ciência da Informação, como uma ciência pós-moderna, acreditamos na responsabilidade social dos profissionais da informação atuantes na sociedade contemporânea e contribuindo para seu desenvolvimento.

3.1.2 Responsabilidade social da Ciência da Informação

Na sociedade da informação em que vivemos, utilizamos as tecnologias para nos apropriarmos da informação, que passa a ser o fundamento de todas as transformações sociais, do setor produtivo ao sistema cultural. A sociedade da informação, contudo, além de trazer em sua essência os ideários de novos tempos, como políticas econômicas e sociais igualitárias e o direito de acesso à informação garantido a todos, traz, na mesma proporção, um novo tipo de exclusão social, com discrepâncias ainda maiores entre as nações, e dentro delas, entre os povos de diferentes classes sociais — a exclusão digital.

Nesse contexto, optamos por desenvolver um trabalho orientado pela responsabilidade social da Ciência da Informação e dos profissionais da informação. Nosso olhar reconhece esses profissionais como atuantes na contribuição para ampliar a teia mundial da informação, para diminuir a “info-exclusão” e aumentar as possibilidades de livre acesso aos estoques constituídos por informação pública e difusão das tecnologias digitais (e intelectuais) de informação e comunicação.

O papel do profissional da Ciência da Informação, conforme Freire (2001), frente a comunidades que experimentam diversas formas de exclusão, e em destaque, aquelas que as privam de várias modalidades de informação, é disseminar a informação ao delinear um caminho para a inclusão social. Se, como

argumenta Castells (1999), a sociedade atual está cada vez mais articulada em rede, a informação tornou-se a própria urdidura do tecido social, político e econômico. Nesse contexto, o profissional da Ciência da Informação tem diante de si uma responsabilidade social, pois a aurora dos novos tempos globalizados criou situações éticas inevitáveis, uma vez que a informação é relevante para a produção da sociedade contemporânea, mas pode vir a tornar-se mais um fator excludente. Desta forma, os profissionais da informação têm a real possibilidade de promover ações de informação junto às comunidades, de modo a contribuir para sua inclusão na sociedade da informação.

Por essa razão, como explica Quéau (2001, p.179), o acesso à informação torna-se um fator-chave na luta contra a pobreza, a ignorância e a exclusão social,

[pois] não se pode deixar apenas nas mãos das forças do mercado o cuidado de regular o acesso aos conteúdos das “autovias da informação”. [...] são esses conteúdos que vão tornar-se o desafio fundamental do desenvolvimento humano nos âmbitos da sociedade da informação. O ciberespaço deve permitir a todos o acesso às informações e aos conhecimentos necessários para a educação e para o desenvolvimento de todos os homens.

Destarte, se as tecnologias digitais de informação e comunicação não representam uma solução mágica para o complexo problema da desigualdade, sem dúvida “constituem [atualmente] uma das condições fundamentais da integração na vida social” (SORJ, 2003, p.15). Nesse sentido, como ressalta Freire (2004b), as ações de inclusão mediante acesso às tecnologias digitais devem ser consideradas relevantes no conjunto de políticas públicas de inclusão social, uma vez que a comunicação da informação representa não somente a circulação de mensagens que contêm conhecimento com determinado valor para a produção de bens e serviços, mas, também, a objetivação das ideias de racionalização e eficiência dominantes na sociedade moderna. Trata-se, no caso desta pesquisa, de promover ações para acesso a um *tesouro de conhecimentos* que, sendo produzido em nível privado, pelos indivíduos que constituem uma comunidade deve, não obstante, ser também compartilhado por toda a sociedade.

A ideia central de uma responsabilidade social para a Ciência da Informação é colocada por Freire (2004b) de forma a despertar todos os profissionais da área, quando diz que esse é um momento histórico para cientistas e profissionais da informação trabalharem no sentido de pensar e desenvolver modos

e meios para inclusão digital de populações social e economicamente carentes, *pari passu* com ações pela cidadania e inclusão social.

Nosso propósito foi experimentar um formato de registro, de modo a transformar estes conhecimentos em informação disponível no ciberespaço, onde as futuras gerações terão acesso ao conhecimento que essas pessoas/fontes produziram e facilitar a produção de novos conhecimentos por outros atores sociais, para isso foi necessário identificar como está estruturado o regime de informação da Comunidade, observando assim a atuação dos atores/moradores. Esperamos que nosso trabalho possa motivar novas pesquisas nesta temática, abordando o cotidiano informacional de outras comunidades.

3.2 A INFORMAÇÃO E SEU SIGNIFICADO NA PESQUISA

Trazemos para discussão diferentes abordagens em torno da informação, com foco, principalmente, no significado desse fenômeno para a nossa pesquisa. Conforme explica Freire (2006a), a informação é sempre um conceito difícil de traduzir em construtos teóricos, já que não é um fenômeno estático, pelo contrário, está presente em todas as atividades humanas, inclusive na própria qualificação da sociedade contemporânea.

Desde os primórdios da evolução da humanidade, a informação, no sentido geral de comunicação, esteve presente através da técnica e da linguagem, ou seja, da maneira sobre como fazer determinados objetos, como roupas, armas, armadilhas, mapas, entre outros, e da forma de transmitir o conhecimento sobre esse *fazer* (FREIRE, 2006a, p. 7, grifo do autor).

Segundo Oddone (2007), a verdadeira natureza da informação recebeu uma nova perspectiva com as reflexões propostas por Latour (1996, *apud* ODDONE, 2007, p. 119) no contexto de seus estudos sobre a ciência. Esse autor enfatiza que a informação não seria um signo, mas sim uma relação que se estabelece entre dois lugares, “o primeiro vem a ser uma periferia e o segundo se torna um centro, com a condição de que entre eles circule um veículo que se costuma chamar de forma, mas que, para insistir em seu aspecto material, eu prefiro chamar de inscrição” (LATOUR, 1996 *apud* ODDONE, 2007, p. 119).

Para González de Gómez (2003), o que se denomina como informação constitui-se a partir das formas culturais de semantização da nossa experiência do mundo e seus desdobramentos em atos de enunciação, de interpretação, de transmissão e de inscrição.

Tais condições de possibilidade e de realização de uma ação de informação abrangem, assim, condições, regras e recursos de locução, transmissão, inscrição, decodificação, circunscritas pelas disponibilidades materiais e infraestruturais em que se inscreve a ação. Desse modo, uma pessoa ou grupo pode possuir informações que não conseguem ser passadas ou transmitidas por que não dispõe de recursos de locução, ou não pode transmitir informações que consegue expressar em forma discursiva, por não possuir os meios de inscrição e transmissão (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 32).

No atual contexto, a informação não pode ser omitida, pois se constitui como parte integrante das nossas vidas, uma vez que sua área de ação e atuação foi “crescendo cada vez mais até sua identificação com a sociedade contemporânea qualificada como sociedade da informação” (FREIRE, 2006a, p. 10). É preciso ainda destacar que a característica marcante da atual sociedade não poderia ser apenas a apropriação da informação e do conhecimento pela própria sociedade, mas a transformação de ambos em forças produtivas.

É nesse sentido que entendemos a emergência das atividades de informação científica como um fenômeno de alta cultura, em que as condições objetivas de produção econômica e cultural da sociedade concretizaram a possibilidade antevista por Otlet. Esse processo ganha impulso durante a II Guerra Mundial. Nesse período, o mundo passava por um momento de grandes conflitos e os chamados países aliados notadamente os EUA, URSS e Grã-Bretanha, empregaram um grande número de pessoas que passaram a trabalhar em processos de coleta, seleção, processamento e disseminação de informações que fossem relevantes para o esforço de ganhar a guerra. (FREIRE, 2006a, p. 10).

Por sua vez, a informação é vista por Zeman (1970) não como um termo apenas matemático, mas também filosófico, pois não está ligada somente à quantidade, mas também à qualidade. O autor explica que a informação não é unicamente uma medida da organização, mas é a organização em si, ligada ao princípio da ordem. “A informação não existe fora do tempo, fora do processo: ela aumenta, diminui, transporta-se e conserva-se no tempo.” (ZEMAN, 1970, p. 162).

A perspectiva científica da informação, como apontado por Freire (2006a), foi uma inovação no campo da produção e comunicação do conhecimento científico, por trazer a possibilidade da criação de tecnologias de informação que desenvolveram e continuam a evoluir até hoje. O autor segue as pistas de uma visão social da informação, proposta por Freire (2004b), que pressupõe algumas condições básicas para a sua existência, tais como:

- a) **ambiente social** - contexto que possibilita a comunicação de informação. Esse ambiente se caracteriza sempre pela existência de uma possibilidade de comunicação. Ele decorre do impulso primeiro, arquetípico que nos levou como espécie à necessidade de materializar o pensamento em uma mensagem dirigida a um semelhante, um movimento primordial de transmissão da informação;
- b) **agentes** - no processo de comunicação, os agentes são o emissor, aquele que produz a informação e o receptor, o que recebe a informação. Os agentes emissores são responsáveis pela existência dos estoques de informação, em um processo contínuo em que as funções produção e transferência se alternam, ou seja, o receptor de hoje poderá ser um produtor da informação amanhã;
- c) **canais** - os canais estão relacionados aos meios por onde as informações circulam. Os agentes produtores de informação escolhem os canais mais adequados para circulação da sua informação, que podem utilizar-se de meios impressos, como jornais, revistas, periódicos científicos, livros, além de rádio, televisão, Internet, congressos, feiras e outros tipos de eventos científicos e comerciais. (FREIRE, 2004 apud FREIRE, 2006a, p. 13).

A informação ainda é conceituada por Silva (2006) como um fenômeno humano e social, que emana de um sujeito que conhece, se emociona, pensa e interage como o mundo sensível à sua volta e com a comunidade de sujeitos que comunicam entre si. O autor busca a caracterização da informação como objeto ao propor um enunciado de diferentes propriedades ou atributos inerentes ao fenômeno:

- a) estruturação pela ação (humana e social) – o ato individual e/ou coletivo funda e modela estruturalmente a informação;
- b) integração dinâmica – o ato informacional está implicado ou resulta sempre tanto nas condições e circunstâncias internas, como das externas do sujeito da ação;
- c) pregnância – enunciação (máxima ou mínima) do sentido ativo, ou seja, da ação fundadora e modeladora da informação;
- d) quantificação – a codificação linguística, numérica, figurativa e valorável ou mensurável quantitativamente;
- e) reprodutividade – a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização; e
- f) transmissibilidade – a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável (SILVA, 2006, p. 21).

Diante dos diversos conceitos de informação já explanados, decidimos por contextualizar teoricamente nossa pesquisa com base nos conceitos de Barreto (1996; 1994), Araújo (1994) e Beer (2005), uma vez que os moradores da Comunidade Santa Clara são apresentados como “agentes de informação”. A informação constitui-se para Barreto (1996, p. 407) como “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade”. As estruturas às quais Barreto (1994) se refere são armazenadas em estoques de informação, que necessitam de uma ação de comunicação consentida, na medida em que apenas reúnem, selecionam, codificam, reduzem e classificam informação que pode, ou não, se transformar em conhecimento. Como explica Barreto (1994, p. 3), “[...] a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”.

Nesse mesmo caminho, segue a visão de Beer (2005) que vê a informação não como um objeto, conteúdo que alguém pode simplesmente calcular, como muitos afirmam. O autor defende que ela não pode ser limitada a um lugar, principalmente, por estabelecer ligações e se manter entre os meios de comunicação e das disciplinas. Já para Araújo (1994 apud FREIRE, 2001, p. 106), a informação é:

[...] a mais poderosa força de transformação do homem [o] poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e própria humanidade como um todo.

Essa transformação citada por Araújo (1994) é confirmada por Castells (1999), quando diz que “[a] nova estrutura social está associada ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento, o informacionalismo” (CASTELLS, 1999, p. 51). Ainda segundo o autor, a revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede, que teria, entre os aspectos importantes a serem considerados, a “promoção de uma cultura digital e a valorização da identidade local” (GUERREIRO, 2006, p.175). Para Rondelli (2003), é possível que processos formais e informais de acesso ao conhecimento e de aprendizagem se confundam cada vez mais, à medida em que as mídias digitais se tornem tão naturais quanto a eletricidade em nossas casas. Nesse contexto, a inclusão digital significará a ampliação de uma inteligência coletiva em que produtores e consumidores de conhecimento interajam cada vez mais através delas e, com isso, a aprendizagem e o trabalho se transferem majoritariamente para o interior desse universo digital, cujo dinamismo começamos a vislumbrar. Hoje, independentemente da distância física, do idioma falado ou da organização da economia, muitas histórias podem ser reescritas com a ajuda da inclusão e com as reflexões surgidas no campo da Ciência da Informação.

3.2.1 Regime de informação na Comunidade Santa Clara

No decorrer de nossas observações, com intuito de entendermos como funciona o fluxo de informação no âmbito da CSC, recorreremos ao conceito de “regime de informação” proposto por González de Gómez (1999; 2002; 2003; 2004) a partir de Frohmann (1995). Um regime de informação é definido por González de Gómez (1999, p.24; 2002, p.34) como:

[...] conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de

muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos. [O regime] está configurado, em cada caso, por plexos de relações plurais e diversas: intermediáticas; interorganizacionais e intersociais. [Sendo constituído, assim,] pela figura combinatória de uma relação de forças, definindo uma direção e arranjo de mediações comunicacionais e informacionais dentro de um domínio funcional (saúde, educação, previdência, etc.), territorial (município, região, grupo de países) ou de sua combinação.

Na visão de Delaia (2009), o conceito de regime de informação é um caminho para compreender uma política de informação e as relações diretas e indiretas das e entre as comunidades, instituições, organismos do público ao privado, no que diz respeito às ações de informação.

Três modalidades de manifestação de uma ação de informação são reconhecidas por González de Gómez (2003, p.36), que têm como apoio as categorias de Collins e Kush (1999), sendo elas:

- a) uma ação de informação de **mediação** (quando fica atrelada aos fins e orientação de uma outra ação);
- b) uma ação de informação **formativa** (aquela que é orientada à informação não como meio, mas como sua finalização); e
- c) uma ação de informação **relacional** (quando tem por finalidade intervir numa outra ação de informação, de modo que – ainda quando de autonomia relativa – dela obtém a direção e fins).

O quadro a seguir mostra a constituição das ações de informação no regime de informação e as relações entre atores, meios e fins, conforme apresentados por Delaia (2009) em uma versão adaptada aos quadros de González de Gómez (2003).

Ações de Informação	Atores	Atividades	Para
Ação de Mediação	Sujeitos Sociais Funcionais (<i>práxis</i>)	Atividades Sociais Múltiplas	Transformar o mundo social ou natural
Ação Formativa ou Finalista	Sujeitos Sociais Experimentadores (<i>poiesis</i>)	Atividades Heurísticas e de Inovação	Transformar o conhecimento para transformar o mundo
Ação Relacional Inter- Meta- Pós-mediática	Sujeitos Sociais Articuladores e Reflexivos (<i>legein</i>)	Atividades Sociais de Monitoramento, Controle e Coordenação.	Transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo

QUADRO 1 – Modalidades, sujeitos e teleologia das ações de informação.

FONTE - González Gómez (2003 citado por DELAIA 2009, p. 7).

Além dos elementos apresentados no quadro acima, alguns constituintes também fazem parte do regime de informação formando os quatro componentes do regime junto com a ação de informação, denominados como:

- a) **dispositivos de informação** – “um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de transferência de informação”. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1996, p. 63).
- b) **atores sociais** – “aqueles que podem ser reconhecidos por suas formas de vidas e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação”. (COLLINS; KUSH, 1999 apud GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 35).
- c) **artefatos de informação** – os modos tecnológicos e materiais de armazenagem, processamento e de transmissão de dados, mensagem, informação; poderiam ser, nos dias de hoje, as bibliotecas digitais e os portais da web. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, 2003, apud DELAIA, 2009, p. 6).

Apresentamos uma descrição diagramática do regime de informação na Comunidade Santa Clara, adaptado a nossa pesquisa após a identificação das fontes de informação, que serão descritas na metodologia do trabalho.

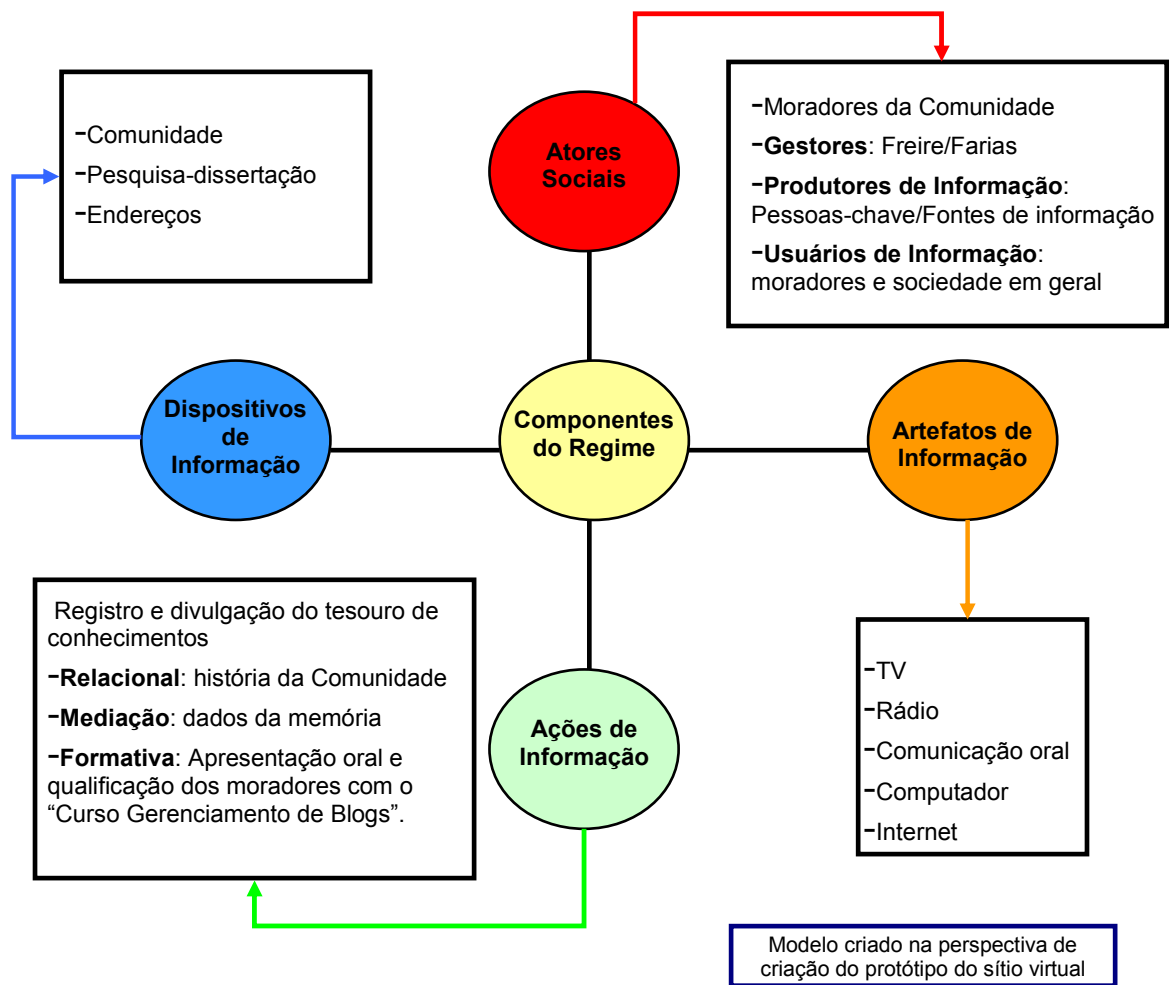


FIGURA 2: Regime de Informação da CSC

FONTE: Adaptação de GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999, DELAIA, 2009.

O regime de informação da CSC traz os quatro componentes sugeridos pelo modelo original de González de Gómez, onde os dispositivos de informação são: a pesquisa-dissertação, a Comunidade e os endereços da Santa Clara (mesmo não sendo reconhecidos pelos Correios) formam um conjunto de serviços de informação com potencialidade de agentes de transferência de informação. Já os atores sociais são os moradores da CSC, os gestores (pesquisadora e orientadora), juntamente com os produtores de informação (fontes informacionais) e os usuários de informação (moradores e a sociedade em geral) que influenciaram diretamente no processo de inclusão da Comunidade na sociedade da informação.

Os artefatos de informação identificados antes e durante a coleta de dados, dos quais os moradores faziam uso para transmissão e recepção de dados foram: a televisão, o rádio, computador, Internet e a comunicação oral. Neste último

artefato, a notícia é veiculada por meio de comunicação direta, face a face, e por meio do qual, a presidente da Associação de Moradores, dona Zeza, faz as informações chegarem de porta a porta, a exemplo do anúncio do programa do governo federal de troca de geladeiras velhas por novas. Dona Zeza esteve na casa de cada morador explicando como funciona este programa e o prazo para os moradores se inscreverem. As ações de informação identificadas nesse regime se focalizam no registro e na divulgação do *tesouro de conhecimentos* da CSC, o que há de mais valioso e pulsante na Comunidade.

As ações de informação estão divididas em três categorias: a relacional composta pela história da Comunidade, um fator de ligação entre os moradores mais antigos, que viram a Santa Clara nascer e um atrativo para os jovens interessados em saber da história do espaço onde eles cresceram. A ação de mediação se apoia nos dados da memória de cada morador, que ao expressar esses dados/informações podem transformar o mundo ao seu redor, mudar a realidade onde vivem. Observamos durante a pesquisa de campo, uma das fontes de informação narrando para alguns jovens a forma como os moradores viviam há alguns anos na Comunidade comparando com a realidade atual.

No caso da ação formativa, empreitada por nossa pesquisa, ela ocorreu na forma de apresentação oral de como a pesquisa se deu, da qualificação de três pessoas da Comunidade no “Curso Gerenciamento de Blog”, e do resultado do trabalho desenvolvido durante o mestrado. Exibimos para a CSC o sítio virtual e explicamos cada etapa realizada nesse processo.

No entanto, ao concluir e apresentar o Blog da Comunidade Santa Clara sentimos a necessidade de investigar mais a fundo os elementos no regime de informação predominante. A pesquisa nos mostrou que deveríamos incluir alguns elementos no regime. Após os primeiros contatos da pesquisadora com os moradores, o que antes estava desenhado para essa dissertação, mostrou-se insuficiente, sendo necessário a inclusão de novos artefatos e ações de informação. Com a criação do protótipo do sítio virtual mais dois artefatos foram introduzidos no regime após esta pesquisa: computador e Internet. Ao buscar, dentro da Santa Clara, por disseminadores da tecnologia de comunicação da informação utilizada para produção do sítio virtual, descobrimos que alguns moradores haviam adquirido esses dois artefatos, não ficando mais o acesso à rede virtual restrito às *lanhouses* localizadas fora da CSC. Além disso, com a produção do Blog da Comunidade

Santa Clara, mais uma ação de informação passou a fazer parte do regime: a qualificação proporcionada a três moradores, dispostos a disseminar e socializar os conhecimentos adquiridos no “Curso Gerenciamento de Blogs” com outros moradores. Eles se tornaram os disseminadores informacionais da CSC e ajudam a construir a identidade social da Comunidade. Dentro do regime de informação da Santa Clara esta ação de informação se caracterizou como formativa.

3.3 IDENTIDADE NA E DA COMUNIDADE SANTA CLARA

A interdependência que nos liga no mundo globalizado faz-nos refletir que não há como agir individualmente, principalmente nos momentos onde é necessário pensar na coletividade, nos benefícios advindos de nossa ação para uma sociedade, comunidade ou grupo social. Nesse sentido, Kuhlen (1990, p. 14) define “informação” como “conhecimento em ação”, um conceito apropriado por Wersig (1993) para a Ciência da Informação. No caso da nossa pesquisa, o pensar e agir coletivamente se volta para uma comunidade, onde indivíduos buscam sua sobrevivência no mundo real, na globalidade, e anseiam por uma identidade social enquanto pessoas, cidadãos e comunidade.

Discorrendo sobre identidade, Freire (2006a) destaca que para o iluminismo, o indivíduo detinha capacidades de razão, de consciência e de ação, e o centro essencial do “eu” era a identidade de uma pessoa. No entanto, na concepção sociológica, a identidade do sujeito se formaria por meio “da relação deste com outras pessoas, da interação de valores, sentidos, símbolos e cultura dos mundos habitados pelo sujeito. A identidade [...] preenche o espaço entre o interior e o exterior, entre o mundo pessoal e o mundo público” (FREIRE, 2006a, p. 58). Adotamos esta concepção, considerando, principalmente, que a identidade das fontes de informação da CSC se tornaria pública através da disseminação do *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara no ciberespaço.

A nosso ver, essa seria uma forma de resgatar e preservar a memória dos moradores da CSC, que se encontra oculta na cabeça de cada morador mais antigo e mais experiente da Comunidade. Cabe explicitar, que, nesta pesquisa, a palavra “comunidade” apresenta tanto o sentido de espaço político (pertencimento) quanto o

de espaço emocional, acompanhando a visão de Bauman (2003) de que ela é detentora não somente de significado intelectual, mas também de sensações. De acordo com o autor, a palavra “comunidade” produz uma sensação boa por causa dos significados que carrega: “[...] nenhum agregado de seres humanos é sentido como ‘comunidade’ a menos que seja ‘bem tecido’ de biografias compartilhadas ao longo de uma história duradoura e uma expectativa ainda mais longa de interação frequente e intensa” (BAUMAN, 2003, p. 48). Essas biografias de que trata o autor, são o *tesouro de conhecimentos* da CSC, os quais poderão unir ainda mais a Comunidade no verdadeiro sentido que a palavra se propõe.

Nesse contexto de identidade e comunidade, consideramos a informação como um instrumento capaz de modificar a consciência do indivíduo, do grupo, em que ele se encontra socialmente incluído e da própria sociedade (BARRETO, 1999). Segundo Guerreiro (2006), ao longo da história da humanidade o conhecimento é o que constitui o maior capital e favoreceu o acúmulo de riquezas, pois em civilizações passadas foi o grande responsável pela auto-suficiência econômica e pela soberania territorial, possibilitando o progresso técnico, a divisão social do trabalho e a globalização do mercado. Esse conhecimento de que fala o autor é representado pela informação e, dessa maneira, Guerreiro (2006) explica que conhecer implica saber como produzir e disseminar informações para solucionar problemas de ordem econômica e cotidiana na vida em sociedade.

Esses problemas mencionados por Guerreiro (2006) são, no caso da Santa Clara, o possível esquecimento das memórias dos moradores, o que é um processo natural do ser humano, por que, conforme Chesneaux (1996), os lugares na memória desaparecem, embora sejam sinais e marcos inscritos na duração da vida, os ancoradouros históricos fundamentadores da identidade social coletiva. Nas palavras do autor, “A modernidade faz esquecer o passado” (CHESNEAUX, 1996, p.36). Com nossa intervenção na Comunidade, registrando a história oral dos moradores, procuramos não deixar a modernidade esquecer o passado da CSC, mas, sim, reavê-lo através de narrativas transmutadas em informação pela ação da pesquisa.

Por isso, registramos o conhecimento local e transformamos em informação, disseminando-o no ciberespaço, de modo a ficar disponível na memória virtual mundial para acesso livre de pessoas interessadas que tenham conexão à Internet. Pois, como salienta Vieira (2005), a Internet vai muito além de ser apenas

um espaço onde a informação circula sem fronteiras: ela se caracteriza como um ambiente essencialmente sociológico, agregador de ações interativas de pesquisa, educação, cultura, oferecendo a possibilidade de integração de redes sociais virtuais.

Destarte, nossa pesquisa visa contribuir para a discussão, no campo da Ciência da Informação, sobre a relevância de se fazer um registro de conhecimentos de comunidades onde o saber popular é o traço mais marcante difundido entre os moradores. Ainda nesse contexto, abordamos os aspectos relacionados ao modo como se dá o registro de conhecimentos da CSC no ciberespaço, ademais que a informação digitalizada e veiculada pela Internet pode significar um modelo de produção e socialização do conhecimento em comunidades excluídas, neste momento histórico, do acesso às tecnologias digitais. Neste caso, não seria uma adaptação ao mundo virtual, mas a busca por compartilhamento de informações, pela sobrevivência social e cultural do mundo real em sua relação com o virtual.

3.3.1 O tesouro de conhecimentos da Comunidade Santa Clara

Ao utilizarmos a expressão “tesouro de conhecimentos”, criada pela professora e pesquisadora Isa Maria Freire (UFPB), pensamos em um sentido próprio para nossa pesquisa dentro da Comunidade Santa Clara, o que buscaremos esclarecer, por meio da visão de alguns autores da Ciência da Informação. Para isso, faremos uma revisão do que se pode entender por *conhecimento*, esse *tesouro* que objetivamos descobrir.

Na visão de Gomes (2008, p. 03), o conhecimento resulta de “uma ecologia regida pela interação social e os instrumentos de registro, acesso e processamento das informações que representam uma cadeia formada pela inter-relação de conhecimentos antecessores”, ou seja, seria um ato humano apoiado em recursos tecnológicos de extensão da memória.

Para Barreto (2002), conhecer é um ato de interpretação, uma assimilação da informação pelas estruturas mentais do sujeito que percebe o meio ambiente em que vive. A produção ou geração de conhecimento é uma reconstrução das estruturas mentais do indivíduo por meio da competência cognitiva, uma modificação

no estoque mental de saber acumulado. Conhecimento, nas palavras do autor, é um processo, um fluxo de informação que se potencializa.

Assim, o fluxo de conhecimento se completa ou se realiza, com a assimilação da informação pelo receptor como um destino final do acontecimento do fenômeno da informação. Destarte, se a informação tem a capacidade de ser olhada, analisada e percebida como a exteriorização do conhecimento, este passa a ser um processo mental e particular concretizado na mente de cada indivíduo de forma singular. “O conhecimento é um registro de memória de um processo cerebral, [ou seja,] algo que está disponível apenas na mente; a produção de consciência na mente ocorre de forma livre e inexplicável” (FARRADANE, 1980 apud FREIRE, 2004a, p. 46).

O processo de construção do conhecimento ocorre, de acordo com Gomes (2008, p. 03), através de um

[...] movimento complexo, no qual os sujeitos interagem entre si, mas também com as informações, processando-as para, a partir de seus enquadramentos, de suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados. Desse modo, o processo de construção do conhecimento, dependente, também, da interação com o acervo simbólico transmitido através de suportes e ambientes que se ocupam da preservação e do acesso aos conteúdos informacionais que subsidiam o desenvolvimento das práticas do conhecer.

Nessa perspectiva, o agente mediador da produção de conhecimento constitui, conforme Barreto (2002), um processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura significativa, ou informação⁵, a qual pode gerar uma modificação no estado cognitivo e produz conhecimento se relacionado corretamente com a informação recebida. Para o autor, trata-se de um estágio qualitativamente superior, simples de acesso e uso da informação. Contudo, esclarece que, não pretende, com isso, levantar questões filosóficas sobre a teoria do conhecimento: “[...] aceitamos que conhecimento é uma alteração provocada no estado cognitivo do indivíduo. É organizada em estruturas mentais por meio das quais o sujeito assimila o meio.” (BARRETO, 2002, p. 49). Ademais, o conhecimento do mundo social e, mais precisamente, as categorias que o tornam possível são na perspectiva de Bourdieu (1989), o que está, por excelência, em jogo na luta política,

⁵ Fazemos referência à definição de “informação” de Barreto (1994, p.2), qual seja, “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo”.

luta ao mesmo tempo teórica e prática pelo poder de transformar o mundo social ao conservar ou transformar as categorias de percepção deste mundo.

No intuito de estudar esse mundo social e as questões do conhecimento e da informação presentes em suas estruturas, nas práticas e representações dos seus agentes, Marteleto (2002) propõe que se deve reconhecer que, a sociedade é uma arena de disputas simbólicas em torno dos sentidos que se atribuem à realidade das coisas, instituições e pessoas. Essas disputas estão relacionadas às posições que cada agente ocupa no espaço social, tanto quanto às categorias e classificações empregadas para nomear a realidade.

Ainda na perspectiva de trazer novos sentidos para o conhecimento das fontes informacionais da CSC, recorremos a Choo (2000). O autor indica que no contexto das organizações, um tipo de conhecimento denominado “tácito” e definido como “[...] o conhecimento pessoal usado por membros [de uma organização] para executar seu trabalho e fazer o sentido de seus mundos”, um conhecimento que pode tornar-se “explícito” (ou, como preferimos, transformado em informação) para ser “transferido e compartilhado” (CHOO, 2000, p. 401). A nosso ver, essa abordagem, apesar de desenvolvida para organizações empresariais, poderia ser aplicada no contexto de comunidades como a Santa Clara, cujos membros também compartilham um “conhecimento tácito” que os auxilia em suas tarefas produtivas e no cotidiano de suas vidas pessoais. Podemos pensar o conhecimento que os moradores da CSC detêm como “tácito”, que está oculto, implícito no sujeito cognoscente. Na nossa pesquisa, esta reflexão nos leva na direção de tornar esse conhecimento “explícito”, sendo necessário, para isso, trabalhar com o conceito de gestão de conhecimento, conforme Valentim (2003) e Duarte (2003, p. 35), pois “gente faz toda a diferença para a gestão do conhecimento”.

Em termos de aplicação, Duarte (2003, p. 86) explica que, o principal objetivo da gestão do conhecimento seria converter o capital humano em capital intelectual. A autora esclarece que, mesmo as expressões gestão do conhecimento e capital intelectual serem utilizadas, com frequência de forma indistinta, é necessário perceber que “a primeira comunica uma ideia de processo, portanto dinâmica e abrangente, enquanto que a segunda refere-se à noção de estoque, o qual pode e deve ser gerenciado”. Essa noção de estoque nos leva a retomar Barreto (1996) quando reflete que a produção de informação se acumula continuamente para formar os estoques de informação, que são quantidades

estáticas de informação indispensáveis ao processo de geração de conhecimento. O pensamento do autor nos remete a utilização do conceito de quantidades estáticas de informação para a CSC, uma vez que os estoques de informações estáticas estão armazenados no Blog da Comunidade Santa Clara e o conhecimento dos estoques dinâmicos de informação (moradores da Comunidade) se transformou em informação utilitária.

A gestão do conhecimento atua essencialmente nos fluxos informais de informação e no conhecimento tácito, ao resgatar informações internas fragmentadas, transformando-as em representações estruturadas e significativas (conhecimento explícito) capazes de auxiliar o processo de inteligência competitiva, bem como corrigir ações em situações críticas, identificar oportunidades e gerar atividades antecipativas frente à concorrência (VALENTIM, 2003, p. 12). Sabemos que o conceito de gestão do conhecimento é empregado sobremaneira em ambiente organizacional, mas vemos com clareza a sua aplicabilidade dentro de comunidades populares urbanas. Principalmente, por acreditarmos que a informação, seja dentro de uma organização ou de uma comunidade, é ao mesmo tempo, como enfatiza Valentim (2008), objeto e fenômeno, e pode ser destacada e analisada por si mesma, além de poder ser parte de um processo. Na visão da autora, somente podemos nomeá-la 'informação' se houver, por parte do sujeito cognoscente, consenso em relação ao seu significado, do contrário não seria informação.

A empregabilidade dos conceitos acima pôde ser visualizada durante aplicação dos instrumentos de coleta utilizados na nossa pesquisa, pois conseguimos fazer com que os moradores, ao relatarem suas lembranças, transformassem sem perceber, o conhecimento tácito em explícito. Essa fragmentação entre os dois tipos de conhecimentos serve, na visão de Valentim (2003), para denominar momentos diferenciados, muitas vezes imperceptíveis em um processo dinâmico como a gestão do conhecimento.

O conhecimento é produto de um sujeito cognitivo que a partir da internalização de diferentes informações e percepções elabora e reelabora seu 'novo' conhecimento. Acredito que o conhecimento construído por um indivíduo alimenta a construção do conhecimento coletivo e, por outro lado, o conhecimento coletivo alimenta a construção do conhecimento individual em [outros] ambientes [...]. (VALENTIM, 2008, p.19)

Esses “outros ambientes” podem ser, na nossa interpretação, uma comunidade, ou o ambiente virtual, o ciberespaço, onde foi disponibilizado o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara, um ambiente que se fundamenta em características da sociedade da informação, quais sejam, valorização do tempo, organização e facilidade de acesso à informações e conhecimentos (GOULART; PERAZZO; LEMOS, 2005), em função da demanda de novas formas de organização dos materiais e conteúdos digitalizados, sua disponibilização e acesso.

Nesse sentido, o valor de uma informação encontra-se também nas possibilidades de acesso e utilização, especialmente na web, por considerá-la como elemento fundamental de uma estrutura de linguagem visual, ao viabilizar novas formas de comunicação: “As formas digitais das informações permitem novas leituras, fruto do avanço tecnológico que as manipula, transforma e dissemina” (GOULART; PERAZZO; LEMOS, 2005, p.162). Assim, todo o processo de construção do sítio virtual com o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara foi realizado com a participação dos sujeitos da pesquisa, as pessoas identificadas na Comunidade como fontes relevantes de informação.

O registro de conhecimentos é uma forma também de comunicação com outros grupos, comunidades, entidades que desejam conhecer a história da Santa Clara, ou que planejam a implantação de projetos na localidade. Esse registro pretende revelar o verdadeiro *tesouro de conhecimentos* da CSC através das pessoas depositárias da memória social, do saber e da cultura na Comunidade.

Essa memória é, para Silva (2008), uma construção social que desempenha um papel na própria construção do social. Sem memória não há identidade social. Torna-se um erro das sociedades não cultivarem as suas memórias. O Eu é o centro de gravidade da narrativa existencial, contudo só estaria em condições de construir uma narrativa inteligível se enraizado na memória *dos e com* os outros (grifo nosso). Pois “A pluralidade de expectativas e de memórias é fruto de uma pluralidade de mundos. Quanto maior a abertura à alteridade, maior a riqueza individual” (SILVA, 2008, p. 164).

Essa riqueza individual de que trata a autora é fortalecida pela visão de Lévy (2007), que tem o EU, o ser humano, como fonte de conhecimento, independente do status social, ou dos estigmas já recebidos em vários contextos e etapas da vida. Para o autor, se os outros são fontes de informação e conhecimento para nós, em reciprocidade também podemos ser fontes para eles: “[...] qualquer

que seja minha provisória posição social, ou a sentença que a instituição escolar tenha pronunciado a meu respeito, também sou para os outros uma oportunidade de aprendizado” (LÉVY, 2007, p. 28). Todos que habitam esse planeta têm um valor e direito a ser reconhecido como fonte de saber. As palavras do autor reforçam nosso posicionamento perante nossa pesquisa de que todos têm direito ao reconhecimento de uma identidade de saber, uma identidade social, até mesmo quem parece estar totalmente excluído da sociedade da informação.

Optamos por guardar o conhecimento transmitido pelos moradores da CSC em um sítio virtual, pois este tem como função primordial disseminar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade colaborando para visibilidade e reconhecimento dessas pessoas/fontes de informação, umas com as outras, em suas próprias comunidades e em espaços diversos. Neste caso, diremos que no novo contexto tecnológico da informação e da comunicação ocorre uma alteração nas condições de produção social e de comunicação do conhecimento. Essa comunicação pode proporcionar a sociabilização da CSC no ciberespaço, com a inclusão virtual, o que em uma próxima etapa, pode se tornar inclusão social, pois ao sair do virtual para o real, a Comunidade poderá receber benefícios da sociedade civil, alcançados por meio da divulgação do seu *tesouro de conhecimentos*.

3.3.2 A Comunidade e o ciberespaço

Em 2001 (p.68), Pierre Lévy anunciava que a realidade contemporânea era expressa de forma que “a riqueza vem das ideias, e das ideias de exploração das ideias em um meio humano favorável à multiplicação de ideias” e que por isso a participação “nos processos de inteligência coletiva, de transação econômica e de sociabilidade no ciberespaço” terá de ser obrigatória para a produção de riqueza. O que o autor anteviu há quase dez anos é constatado hoje em todos os setores da nossa sociedade, uma tendência que deixou de ser exclusividade das classes econômicas privilegiadas e passou a abranger outros estratos sociais, como é o caso das comunidades populares urbanas.

De acordo este autor, nas primeiras décadas deste século mais de 80% das pessoas terá acesso ao mundo virtual podendo se servir dele, tanto

economicamente como socialmente. “O ciberespaço será o epicentro do mercado, o lugar da criação e da aquisição de conhecimentos, o principal meio da comunicação e da vida social”. (LÉVY, 2001, p. 51). Para ele, fazer oposição à sociabilidade e às trocas intelectuais, livres e gratuitas, e mesmo às atividades comerciais no ciberespaço, seria um absurdo, principalmente por que o ciberespaço não é só um “*instrumento* a serviço do mercado, da comunidade científica ou da liberdade de expressão democrática, ele é também um dos principais *produtos* de sua cooperação” (LÉVY, 2001, p. 105, grifo do autor). Vemos aqui, que se pensarmos o ciberespaço como um meio de sociabilidade e trocas comerciais temos que necessariamente defini-lo.

Há diversas definições para conceituar o ciberespaço e também para entender como o termo surgiu. A explicação mais utilizada é a de que a palavra de origem americana *cyberspace* foi utilizada pela primeira vez pelo autor de ficção científica William Gibson, em 1984, no romance Neuromancien. Para Lévy (2007), o ciberespaço designa ali o universo das redes digitais como lugar de encontros e de aventuras, terreno de conflitos mundiais, nova fronteira econômica e cultural. “O ciberespaço, dispositivo de comunicação interativo e comunitário, apresenta-se justamente como um dos instrumentos privilegiados da inteligência coletiva” (LÉVY, 1999, p. 29). O autor define o ciberespaço como

[o] espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores. Essa definição inclui o conjunto dos sistemas de comunicação eletrônicos (aí incluídos os conjuntos de redes hertzianas e telefônicas clássicas), na medida em que transmitem informações provenientes de fontes digitais ou destinadas à digitalização. Insisto na codificação digital, pois ela condiciona o caráter plástico, fluido, calculável com precisão e tratável em tempo real, hipertextual, interativo e, resumindo, virtual da informação que é, parece-me, a marca distintiva do ciberespaço. Esse novo meio tem a vocação de colocar em sinergia e interfacear todos os dispositivos de criação de informação, de gravação, de comunicação e de simulação. A perspectiva da digitalização geral das informações provavelmente tornará o ciberespaço o principal canal de comunicação e suporte de memória da humanidade a partir do início do próximo século. (LÉVY, 1999, p. 93).

Já na visão de Nunes Filho (2009), inicialmente devemos pensar o ciberespaço como um sistema virtual complexo e ramificado de significações produzidas, armazenadas e disponíveis em forma de textos, imagens estáticas –

dinâmicas e som. Segundo o autor, trata-se de um ambiente desterritorializado, que opera com diferentes fluxos de informação dispostos de modo não linear ao formar uma rede digital como conexões sucessivas.

A arquitetura tecnológica do ciberespaço (rede virtual entrelaçada por uma infraestrutura de multiservidores, cabos ou satélites, bancos de armazenamento e agenciamento de conteúdos) possibilita o diálogo com diferentes mídias e linguagens, formando um amplo tecido fragmentário com partes que se interconectam a partir de escolhas deliberadas pelo usuário e onde a noção de tempo anula a noção de espaço geográfico. Ainda neste contexto, o ciberespaço pode ser dimensionado como metáfora das grandes cidades, com seus fluxos de organizações, redes visíveis e invisíveis, movimentos espontâneos, sinalizações, regras de funcionamento, deslocamentos e leis de convivência coletiva. (NUNES FILHO, 2009, p. 221).

Na perspectiva de Lévy (1999), o ciberespaço encoraja, um estilo de relacionamento quase independente dos lugares geográficos (telecomunicação, tele presença) e da coincidência dos tempos (comunicação assíncrona). Para o autor, não chega a ser uma novidade absoluta, uma vez que o telefone já nos habituou a uma comunicação interativa. Se o correio (ou a escrita em geral) nos proporcionou uma tradição bastante antiga de comunicação recíproca, assíncrona e a distância, só as particularidades técnicas do ciberespaço permitem aos membros de um grupo humano coordenarem, cooperarem, alimentarem e consultarem uma memória comum, e isto quase em tempo real, apesar da distribuição geográfica e da diferença de horários. Com base neste escopo conceitual, e de acordo com Nunes Filho (2009), o ciberespaço pode ser caracterizado como um espaço híbrido de informações sígnicas que se enlaçam de forma recorrente e nos remete, infinitamente, a novas informações, dada a sua natureza pluritextual e sonora-visual.

No entanto, para Lévy (1999) é preciso, antes de qualquer coisa, estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço. O autor ainda alerta, que os novos instrumentos deveriam servir prioritariamente para valorizar a cultura, as competências, os recursos e os projetos locais, para ajudar as pessoas a participar de coletivos de ajuda mútua, de grupos de aprendizagem cooperativa. O exemplo a seguir ilustra o modelo de registro que objetivamos promover da CSC no

ciberespaço como a ajuda das TICs, para que os conhecimentos não sejam perdidos. O episódio é citado por Guerreiro (2006).

Em uma cidade no interior do Brasil, uma prefeitura municipal tinha problemas com a distribuição dos alimentos arrecadados em uma campanha de combate à fome. Os alimentos perecíveis estragavam com muita rapidez no armazém, devido à burocracia que devia ser cumprida antes deles chegarem ao seu destino. Os técnicos da prefeitura buscavam resolver o problema, mas todas as tentativas eram frustradas. Ora o calor era muito, ora, era de menos. O empenho pela sensibilização da sociedade funcionou bem, a arrecadação idem, mas o armazenamento e a distribuição tornaram-se um problema logístico para a administração pública local. O armazenamento dos alimentos por um período superior a dois meses era o maior problema da prefeitura, já que os prejuízos aumentavam a cada lote de alimentos estragados que deixava de chegar aos necessitados. Enquanto os especialistas queriam debater a solução técnica viável e menos onerosa, a comunidade organizada pensava em como seria a assistência aos beneficiados durante e após a entrega dos alimentos.

Em um dos encontros entre os dois grupos, a senhora que emprestava a sala de sua casa para a reunião, possuidora de escolaridade limitada à alfabetização técnica e responsável por um trabalho comunitário, dispôs-se a apresentar uma solução prática que ela havia aprendido com sua mãe em outras situações. Ela pediu que um de seus netos pegasse um recipiente vazio, de plástico, usado pela indústria de laticínio para acondicionar cinco quilos de manteiga, e também um pedaço de algodão, um papel laminado metálico, uma caixa de fósforos e uma garrafa com álcool, além de cinco quilos de arroz.

A senhora pegou então o vasilhame de plástico, limpou cuidadosamente seu interior e despejou dentro dele o arroz; cortou um pedaço do papel laminado e o abriu sobre o arroz; pegou um pedaço do algodão e embebeu-se no álcool, colocando-o sobre o papel laminado; acendeu um fósforo e ateou fogo no algodão embebido de álcool. Colocou rapidamente a tampa do recipiente já limpa, obstruiu o oxigênio, que, ao ser consumido depois de alguns instantes, vedou hermeticamente a embalagem, para alegria e surpresa de todos os que olhavam. A solução proposta pela senhora mudou a maneira de pensar e de trabalhar dos especialistas. Após a demonstração simples e prática de solução do problema, os alimentos passaram a

se conservar em média por quatro meses, o que possibilitou à prefeitura a realização da distribuição em tempo hábil e sem perdas (GUERREIRO, 2006, p.166-168).

A solução apresentada pela senhora valoriza o que denominamos de senso comum, o saber popular, o que hoje pode se perder com a modernidade, com a avançada tecnologia. Entretanto, esse conhecimento popular transmitido de geração em geração, demonstra a cultura do povo, dos moradores e pode ser salvo pela própria tecnologia denominada de avançada.

Na situação apresentada, o que antes parecia um problema que demandaria recursos tecnológicos de alto custo para o poder público se resolveu com uma solução prática criada pela própria comunidade. A tecnologia é, nesse caso, *simples* em sua concepção, uma vez que não demanda maiores explicações sobre o fato em si. Ao transformar o conhecimento privado em público, passa a constituir um saber social, transmitido de geração para geração. [...] A base de nossos conhecimentos mais elaborados e científicos, na acepção do termo, está na própria natureza humana. O progresso técnico, social, político, educacional, cultural, econômico e todos os demais avanços da história humana decorrem da demanda de interesses e necessidades básicas de melhora da condição de vida biológica e social. [...] Dessa forma, todas as tecnologias têm em comum a penetrabilidade em todos os campos de atuação dos seres humanos. (GUERREIRO, 2006, p. 169).

O computador, entre todas as “novas” tecnologias da Era da Informação, possibilitou o desdobramento de um mundo virtual, simbólico, metafórico e recortado por signos digitais que interferem diretamente no funcionamento da vida das pessoas, da senhora que solucionou o problema de armazenamento de alimentos para sua comunidade e de toda uma geração futura. Essas tecnologias digitais surgiram, de acordo com Lévy (1999), como a infraestrutura do ciberespaço, espaço de comunicação, sociabilidade, organização e transação, mas também mercado da informação e do conhecimento. É essa sociabilidade abordada por Lévy (1999) que nos interessa, na perspectiva da pesquisa ela acontece no ambiente virtual, onde os indivíduos criam vários círculos de sociabilidades.

Conforme Vieira (2005), o mesmo que interage no ambiente tecnológico, é o mesmo que fora possui papel definido de pai, mãe, filho, marido, esposa, e, portanto, o cibercidadão: definimos códigos de ética, moral, e níveis de segredo a fim de que possamos conviver, em nível agradável e não só isso, mas também viável. Ainda de acordo com o autor, as sociabilidades se dão em um meio diferente,

no entanto, apresentam as mesmas necessidades de comunicação. Não importando o meio utilizado, há a necessidade de comunicar e de ser “visto” pelo outro.

Outra boa discussão da sociabilidade na Internet e de seus recursos, é que as novas tecnologias não vieram substituir o contato físico, presencial, corpo a corpo, mas a possibilidade de outras formas de sociabilidades além das já existentes ampliando essa comunicação e criando outras dimensões. (VIEIRA, 2005, p. 22).

Para Silva (2008), a Internet é simultaneamente real e virtual (representacional), informação e contexto de interação, espaço (*site*) e tempo, mas que altera as próprias coordenadas espaço-temporais a que estamos habituados, compactando-as, ou seja, o espaço e o tempo na rede existem na medida em que são construções sociais partilhadas. Esta construção é estruturada pelos laços e valores sociopolíticos, por isso, Guerreiro (2006), diz que toda tecnologia é social por excelência. Começa com uma necessidade local e soluciona um obstáculo de desenvolvimento social universalizado, e consisti, não apenas em ferramentas e aplicativos, mas em processos e soluções a serem implementados.

Por isso, não haveria, na visão de Vieira (2005), limites para a interação sociológica que acontece no meio cibernético, porque todos os dias são descobertas novas maneiras de “mostrar-se ao mundo”, nessa troca de sociabilidades. E uma dessas maneiras, está sendo utilizada na nossa pesquisa, é uma tecnologia de comunicação da informação em suporte digital conectada a rede mundial de computadores – o *blog*.

3.3.3 Tecnologia para inclusão social: *blog*

A produção e a difusão de informações, com a popularização da Internet e o desenvolvimento de novas tecnologias em relação à interação homem/máquina, no ambiente virtual, que convencionalmente chamamos de ciberespaço, liga pontos distintos: o público e o privado. Turkle (1998, p. 52) cita o ciberespaço como um espaço cultural de simulação, onde é possível falar, trocar ideias e assumir personagens de nossa própria criação.

As trocas de informações, por meio de ferramentas tecnológicas de comunicação, se colocam atualmente como dominantes, e por isso, a aplicabilidade dessas ferramentas tem sido objeto de pesquisas em diversas áreas do conhecimento (MONTARDO; PASSERINO, 2005). Criamos e vivemos um poderoso momento de compartilhamento, de modo que, todos os atores - público e privado - sejam capazes de interagir instantaneamente, surgindo assim uma comunicação coletiva.

Ao “navegar” pela rede em busca de assuntos de interesse, os atores acabam por encontrar outros indivíduos compartilhadores dos mesmos gostos, formando grupos de interação, chamados de comunidades virtuais. Para Corrêa (2009, p. 47) “estamos no contexto da sociabilidade e da vida cotidiana, [...] vinculados às, já conhecidas, características de uma sociedade em rede, conectada e informacional”. Segundo Recuero (2003, p. 5) “uma comunidade virtual é a ideia de um grupo de pessoas que estabeleçam entre si relações sociais em rede, e essas relações são construídas através da interação mútua entre os indivíduos”.

Weblog ou *blog*, na sua versão abreviada, é uma página da *Web* cujas atualizações (chamadas *posts*) são organizadas cronologicamente de forma inversa (como um diário), baseiam-se no sistema de micro conteúdos e na atualização quase que diária dos mesmos. Carvalho e Carvalho (2005, p. 63), explicam que os *blogs* já se mostram como uma ferramenta tecnológica que,

[...] sendo usada por profissionais de áreas como a comunicação, tecnologia da informação, marketing dentre outras, e precisa ser considerado como um aliado na trajetória da escrita da memória da sociedade contemporânea. A perspectiva de crescimento pessoal e intelectual através da interação com o outro, o princípio da noção de ser social tem hoje nos *blogs*, um aliado, uma vez que as relações continuam a existir, mesmo que através de uma máquina.

O conceito de *blog* existe desde 1997 e o define como uma página da *Web* onde um diarista (da *Web*) relata todas as outras páginas interessantes que encontra. (SOUSA et al., 2007). Os sistemas de criação e edição de *blogs* são muito atrativos pelas facilidades que oferecem, pois dispensam o conhecimento de linguagem HTML⁶, ou seja, o conhecimento tecnológico para manutenção de uma ferramenta para publicação na *Web* passou a não ser mais um requisito, o que atrai

⁶ HTML – *Hypertext Markup Language*, linguagem, na qual se baseia grande parte da programação de websites para a Internet.

mais interessados em criá-los. Em 2004, a Technorati (motor de busca de Internet especializado na busca por *blogs*) fez seu primeiro estudo sobre a blogosfera⁷ intitulado: *State of the Blogosphere*⁸ e divulgou naquele ano que, no mundo virtual quatro milhões de *blogs* tinham ganhado vida. O estudo revela que a blogosfera aumentou em 100 vezes nos três últimos anos e que atualmente ela tende a dobrar a cada seis meses.

São partes constituintes de um *blog*: comentários de usuários, fotos, vídeos, notícias, *tags*, estatística de uso, entre outros aplicativos. O caráter gratuito e de fácil configuração e navegabilidade dos *blogs* tem sido destacado quanto ao potencial de comunicação e de socialização. Cabe destacar que, junto às comunidades populares urbanas, os *blogs* podem não só atenuar dificuldades de comunicação, mas, até mesmo, possibilitar sua socialização.

Para iniciarmos a ideia dos “*blogs* como agregadores sociais, é necessário anteriormente ter a noção de identidade expressada pelo indivíduo através dos *blogs*, e deste como representação individual no ciberespaço”, segundo a noção de representação do eu proposta por Goffman (1985 apud RECUERO, 2003, p. 8). Assim conforme Recuero (2003, p. 8) “os *blogs* podem funcionar também como elementos de representação do “eu” de cada um, e como “janelas” para que outros possam “conhecer” o indivíduo”. Döring (2002, p. 13) também afirma que “é a partir dessa representação que ele é conhecido e percebido pelos demais, permitindo que a interação aconteça entre pessoas”.

Em abril de 2010, o Netcraft⁹ contabilizou 205 milhões de sites, destes 20% são blogs, além de sinalizar que a blogosfera dobra de tamanho a cada cinco meses e meio. Seu acesso pode ser restrito apenas aos seus criadores, como também, serem compartilhados com um grupo de amigos para permitir as trocas de vivências e opiniões, ou para o público em geral.

Outra característica desta ferramenta é citada por Carvalho e Carvalho (2005, p. 60) como a facilidade de interação com outros internautas.

O fato é que os diários virtuais já estão sendo considerados uma ferramenta revolucionária, principalmente pela facilidade da auto publicação. Expressões como “compartilhamento de informações”,

⁷ Blogosfera é o termo coletivo que representa o mundo dos blogs.

⁸ Disponível no seguinte endereço eletrônico: www.technorati.com/state-of-the-blogosphere/
<http://news.netcraft.com/>

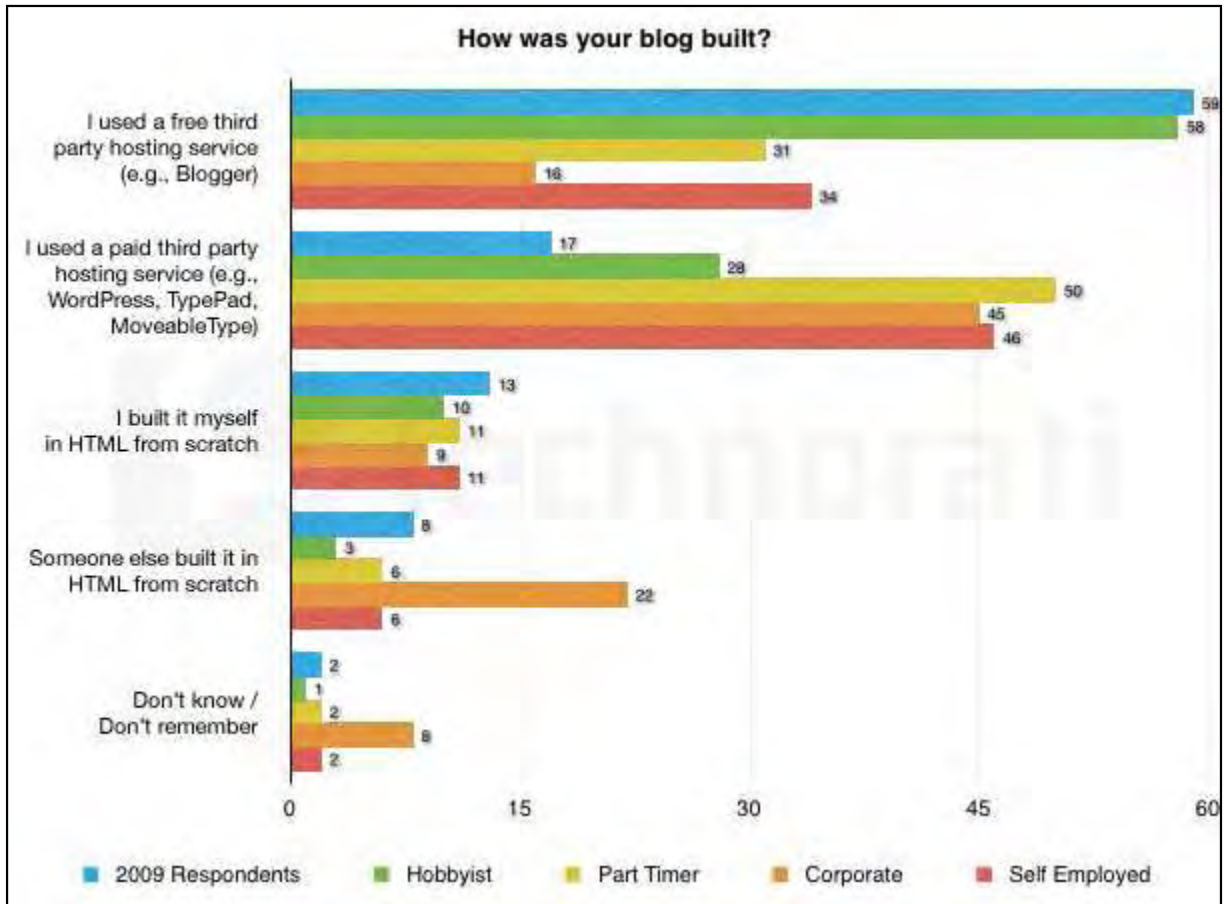
⁹ Disponível no seguinte endereço eletrônico: <http://news.netcraft.com/>

“inclusão social” e “discussão de ideias” são utilizadas pelos adeptos dessa ferramenta. Conhecidos também como diários virtuais, apresentam-se como um fenômeno em grande expansão na Internet, principalmente pela facilidade de uso.

No entanto, são poucos os estudos deste tipo que tenham sido elaborados para pensar a inclusão na sociedade da informação de comunidades populares urbanas no âmbito da Ciência da Informação. Atualmente, existem várias ferramentas a serem utilizadas para que os *blogs* sejam construídos e consultados. Entre elas, destacamos a ferramenta de *Wordpress* Brasil disponível no site <http://br.wordpress.org/>.

A *WordPress* foi escolhida como serviço de hospedagem do Blog da Comunidade Santa Clara <comunidadesantaclara.wordpress.com>, por ser uma plataforma semântica de vanguarda para publicação pessoal, com foco na estética, nos padrões *web* e na usabilidade, e ainda por ser um software livre e gratuito.

O estudo da Technorati em 2010, *State of the Blogosphere*, reforça nossa escolha pela plataforma da *WordPress*. No quadro a seguir, um gráfico produzido pela Technorati, foi produzido a partir de entrevistas realizadas com diversos tipos de profissionais que criaram blogs.

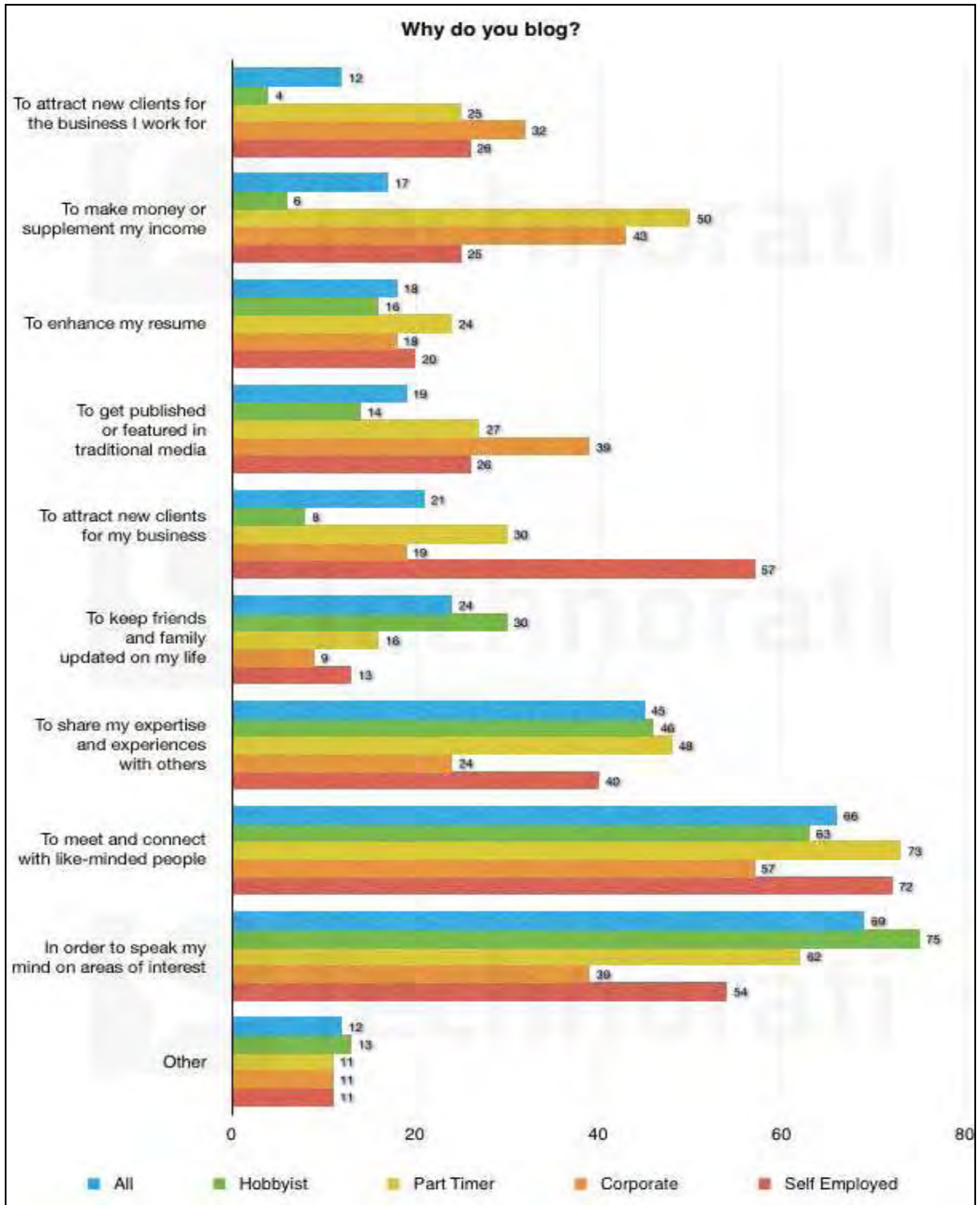


QUADRO 2: Estudo realizado pela Technorati *State of the Blogosphere* 2010. (Como seu blog foi construído?)

FONTE: <http://technorati.com/blogging/article/how-technology-traffic-and-revenue-day/>

De acordo com os dados acima, os entrevistados ao responderem a pergunta *How was your blog built?*, (Como seu blog foi construído), o que significa dizer: por meio de que serviço de hospedagem seu blog foi criado?, a plataforma *WordPress* aparece como a mais popular usada por 40% de todos os entrevistados e quase a metade da parte dos blogueiros autônomos e que trabalham meio turno (49% e 50% respectivamente). As plataformas Blogger e Blogspot também são populares, embora significativamente mais popular entre os entusiastas do que entre outros blogueiros.

No próximo gráfico, a pergunta feita aos blogueiros - *Why do you blog?* - Porque você bloga?, aponta para diversas razões, desde da atração de novos clientes para os negócios em que os blogueiros atuam até a troca de experiências com outras pessoas e conhecer outros internautas.

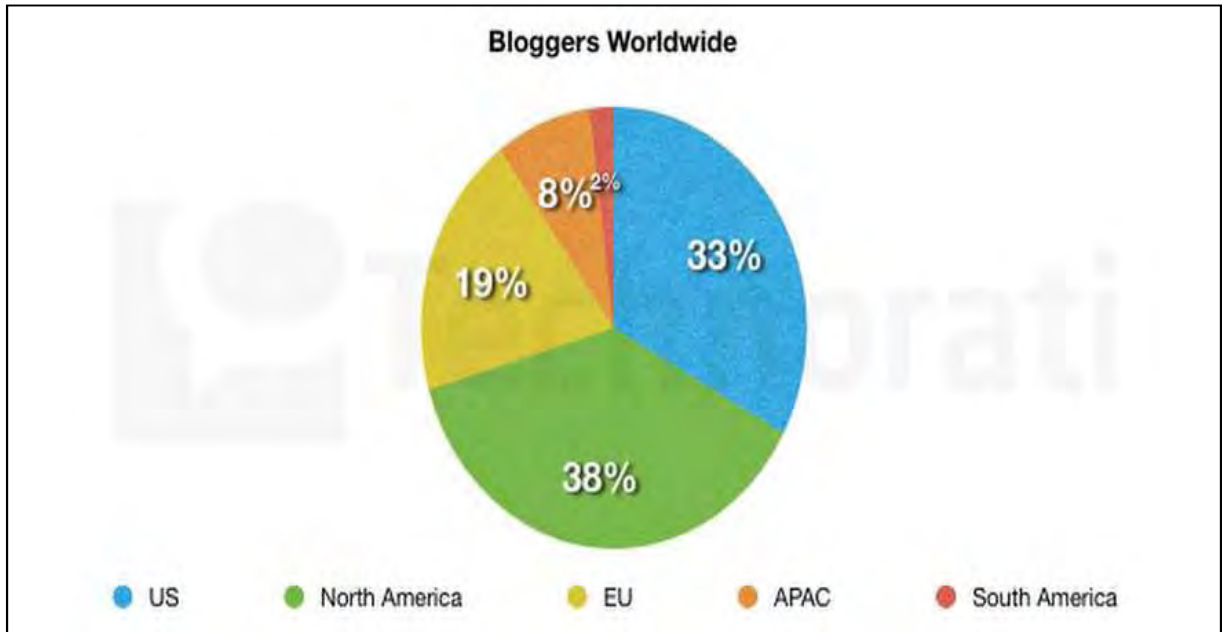


QUADRO 3: Estudo realizado pela Technorati *State of the Blogosphere* 2010 (Porque você bloga?)

FONTE: <http://technorati.com/blogging/article/what-topics-and-trends-day-2/>

A análise da Technorati (2010) para este gráfico indica que embora a auto expressão e o compartilhamento de conhecimentos sejam as principais motivações dos bloggers, 39% dos blogueiros corporativos dizem que usam o blog para fazer publicidades ou obter recursos na mídia tradicional, em comparação com 19% dos entrevistados em geral.

57% dos autônomos dizem que usam o blog para atrair novos clientes para seus negócios, em comparação com 21% dos entrevistados em geral. Da mesma forma, *Hobbyists* (criam sites só como diversão) medem o seu sucesso com a satisfação pessoal, enquanto os segmentos profissionais são mais práticos por necessidade, para medir o sucesso de visitantes únicos.



QUADRO 4: Estudo realizado pela Technorati *State of the Blogosphere* 2010 (Blogs ao redor do mundo)

FONTE: <http://technorati.com/blogging/article/who-bloggers-brands-and-consumers-day/>

Dividido por regiões, Estados Unidos, América do Norte, Europa, Ásia e Pacífico e América do Sul respectivamente, o gráfico traz uma estatística de quais partes do planeta a criação de *blogs* é mais efetiva. Diante destes números, o interessante para nossa pesquisa é perceber que a América do Sul ainda está caminhando em relação à criação de *blogs*, com apenas 2%, que ainda são divididos por todos os países que compõem o subcontinente formado por 13 países, ou seja, o Brasil se insere nesse contexto como um “recém-nascido”, que começa a despertar para o potencial desta tecnologia de comunicação da informação. Com a criação do Blog da Comunidade Santa Clara e ao visualizar esta estatística percebemos quanto nosso país precisa avançar. Com o sítio virtual contribuimos para mostrar que é possível promover, em uma comunidade popular urbana, o exercício de cidadania nos moradores, ao estimular a autoestima e mostrar o potencial de cada um e de todos a partir da utilização desta ferramenta de socialização.

4 RELATO DA PESQUISA

A natureza deste estudo se caracteriza como pesquisa aplicada por visar, através de teorias, a solução de problemas específicos, ao apontar possíveis caminhos. Este estudo se aplica ao incluir, na sociedade da informação, uma comunidade popular urbana por meio da aplicação de um artefato digital da web 2.0 para dar visibilidade a Comunidade Santa Clara. É também um estudo que se articula com abordagem qualitativa, pois conforme Denzin e Lincoln (2006, p. 17),

[...] a pesquisa qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de interpretações, incluindo as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalista, interpretativa, para mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem.

O conjunto de práticas de que tratam os autores é, neste estudo, composto por diferentes métodos e técnicas, a exemplo da pesquisa-ação e da observação participante, utilizados para organizar, registrar e disseminar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara no ciberespaço e analisar o ambiente informacional após a divulgação do sítio virtual da CSC.

Para guiar a pesquisadora dentro da Comunidade Santa Clara foi criado um mapa conceitual denominado de “Mapa Metodológico”. Este mapa propicia a visualização do percurso trilhado e demonstra as sequências e as ligações entre as diferentes fases do estudo. Podemos observar o cotidiano das fontes de informação (sujeitos da pesquisa), registrar as atividades destes no diário de campo, realizar entrevistas, enfim, percorrer os caminhos necessários até chegarmos a produção do sítio virtual, uma ação que visava a convergência de todas as ações na inclusão da CSC na sociedade da informação.

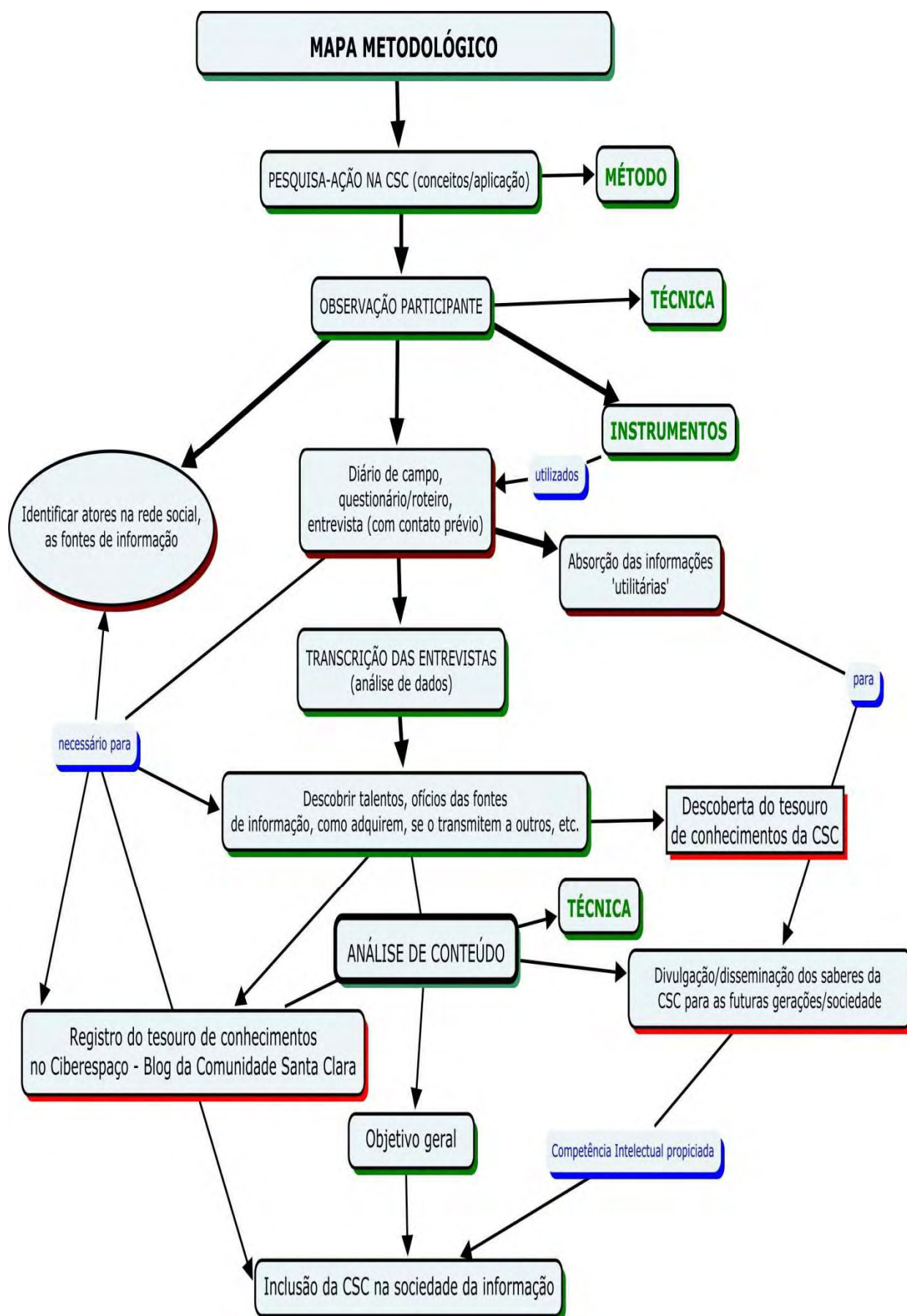


FIGURA 3: Mapa metodológico da CSC
FONTE: FREIRE, FARIAS (2010)

4.1 CARACTERÍSTICAS DO CAMPO DA PESQUISA

A comunidade popular urbana Santa Clara é o espaço geográfico, econômico, social, político e cultural escolhido como campo de pesquisa, servindo como quadro de referência empírico. Nesse espaço habitam as pessoas que guardam o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade, suas fontes de informação mais valiosas, que registramos na perspectiva da informação.



FIGURA 4: Uma das principais entradas da Comunidade
FONTE: Deise Santos do Nascimento

Localiza-se na zona sul da cidade de João Pessoa, às margens da Rodovia BR-230, entre os Conjuntos Residenciais Castelo Branco I e II, e o Rio Jaguaribe, ficando nas proximidades da Universidade Federal da Paraíba, onde convive com várias formas de exclusão. Essa Comunidade nasceu antes da construção do conjunto Castelo Branco I em 1967. Por se tratar de área de encostas, com barreiras e trechos de córregos, era considerado um lugar impróprio

para moradia, sendo assim, ocupado por moradores das granjas vizinhas com plantações de subsistência e também criações domésticas.



FIGURA 5: Único orelhão dentro da Comunidade.

FONTE: Deise Santos do Nascimento.

Essa área era conhecida como “Pau Molhado” e “Beira Molhada”. Formada em uma área de grande depressão e difícil acesso, a Comunidade não oferece uma boa estrutura física aos que lá residem (NASCIMENTO, 2009, p. 69)¹⁰. Para ter acesso à Santa Clara há duas opções formadas por ladeiras sem degraus ou qualquer tipo de apoio, o que constitui um perigo para os moradores, principalmente para idosos e crianças. De acordo com a diretoria da Associação de Moradores, atualmente há na Comunidade Santa Clara aproximadamente quatrocentos domicílios, e mil e oitocentos habitantes.

¹⁰ Segundo moradores da Comunidade, em 2002 foi construída uma galeria para escoamento da água da chuva e a pavimentação de duas ruas principais da CSC.



FIGURA 6: Capela Santa Clara.
FONTE: Deise Santos do Nascimento.

No espaço físico da Comunidade há uma capela, uma praça, uma mercearia e um prédio que abriga a associação de moradores e ações do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (Peti). Sua infraestrutura é precária, pois faltam escolas, posto policial, posto médico, biblioteca, circulação de transportes coletivos para a locomoção dos moradores até seu local de trabalho. Para suprir a necessidade desses serviços, os moradores procuram os bairros Castelo Branco I, II e III, e também utilizam as bibliotecas e área de esporte da UFPB.



FIGURA 7: Viela na Santa Clara

FONTE: Deise Santos do Nascimento

De acordo com a presidente da Associação de Moradores da CSC, Dona Zeza, o caminhão coletor de lixo não entra na Comunidade, uma vez que as ruas e vielas são muito estreitas e, em sua maioria, formadas por ladeiras, dificultando o acesso. Dessa forma, o lixo é coletado nas portas das casas por um gari da CSC contratado pela prefeitura da cidade de João Pessoa. Esse lixo é depositado no bairro Castelo Branco, onde um caminhão coletor recolhe o material regularmente.



FIGURA 8: Mercearia na entrada da Comunidade
FONTE: Deise Santos do Nascimento

Em relação à saúde, os moradores da Santa Clara contam com um Programa de Saúde da Família (PSF), que deveria ter sido instalado no espaço da Comunidade, já que foi destinado ao atendimento exclusivo desta população. No entanto, segundo a presidente da Associação de Moradores, por questões legais o Posto foi montado fora dos limites da CSC, localizado nas proximidades de uma das vias de acesso à Santa Clara. Os relatos dos sujeitos da pesquisa demonstram insatisfação com a localização e o atendimento no posto de saúde. Segundo a entrevistada 1 - “o pessoal sempre reclama que vai lá e não eh::: bem atendido”. A entrevistada 2 diz que “o posto de saúde .. que aqui tem mais num[sic] faz parte ... quer dizer dizem que faz parte da Santa Clara mas num[sic] é da Santa Clara por que é lá (referindo-se que o posto de saúde está localizado no Conjunto Castelo Branco) o postinho ... aqui mesmo era para ser dentro da Santa Clara”.

Os relatos ainda dão conta de que há certa satisfação dos moradores pelo fato de ambulâncias poderem entrar na Comunidade para atender a pacientes

graves, sem possibilidade de locomoção. Antigamente, os doentes eram levados para fora da CSC em carros de mão puxados por cordas, pois com ladeiras íngremes e sem calçamento essa era a única solução. Conforme o entrevistado 6 “tudo era barro aqui, as pessoas doentes ia puxando num carrinho. Agora o Samu vem”.



FIGURA 9: Pracinha da Comunidade.
FONTE: Deise Santos do Nascimento

Nos grandes centros urbanos, vimos surgir a comunidade popular urbana também denominada favela, formada em grande parte por migrações das áreas rurais, de sujeitos desenraizados do campo que se apropriam de espaços para habitar. Segundo Pereira (1978, p.18) “as invasões de terra para habitar revelam a presença de atitudes e aspirações novas entre os setores desprivilegiados da população”. Ao refletir a realidade da Comunidade Santa Clara, que teve crescimento desordenado com uma população formada por pessoas provenientes de cidades do interior da Paraíba e de estados vizinhos, fica claro para nós que, as

aspirações, a que se refere o autor, é a necessidade que o sujeito tem de ser novamente incluído no processo produtivo.

4.2 PESQUISA-AÇÃO NA COMUNIDADE

Adotamos uma metodologia coerente com a teoria e ação, que possibilitasse registrar o conhecimento dos moradores da CSC no que diz respeito a seus ofícios e talentos, e ainda investigar como esses conhecimentos são transmitidos dentro e fora da Comunidade. A pesquisa-ação se justifica, pois permite a aproximação da pesquisadora no campo empírico. Além disso, com base nas reflexões de Lima (2007, p. 63) entendemos que a pesquisa-ação aplicada à pesquisa em Ciência da Informação forma uma combinação interessante, principalmente para este estudo, pois proporciona: “de um lado, resultados práticos alcançados pela resolução inovadora de um problema, e, do outro, a contribuição para a ciência em termos de resultados de pesquisa que já foram aplicados e testados no mundo real”.

De acordo com Melo Neto (2005), a pesquisa-ação estimula a participação das pessoas envolvidas na pesquisa e abre o seu universo de respostas e passa pelas condições de trabalho e vida da comunidade. Já para Thiollent (1997, p. 15), a pesquisa-ação “consiste essencialmente em acoplar pesquisa e ação em um processo, no qual os atores implicados participam, junto com os pesquisadores, para chegarem interativamente a elucidar a realidade em que estão inseridos”. Nessa perspectiva, entende-se por “ator” qualquer grupo de pessoas dispendo de certa capacidade de ação coletiva consciente em um contexto social delimitado, ao poder designar tanto os grupos informantes no meio de uma organização quanto os grupos formalmente constituídos, e “participação” é encarada como propriedade emergente do processo e não como *a priori* (FREIRE, 2006b, p. 65).

Na América Latina, a pesquisa-ação também foi formulada em termos de “pesquisa participante”, sendo utilizada como instrumento no contexto das populações carentes, “com seus problemas educacionais, culturais ou de consciência política” (THIOLLENT, 1997, p. 65), e no Brasil tem sido pensada e aplicada no contexto das organizações e instituições:

Um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. (THIOLLENT, 2000, p. 14)

Refletindo com este autor, sobre o papel do pesquisador na pesquisa-ação, concluímos que contribui no equacionamento dos problemas encontrados, no acompanhamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas. Cidadãos comuns foram nossas fontes de informação durante a pesquisa e coleta de dados, uma vez que, na visão de Thiollent (1997, p.36), “[...] na pesquisa-ação os atores deixam de ser simplesmente objeto de observação, de explicação ou de interpretação. Eles tornam-se sujeitos e parte integrante da pesquisa, de sua concepção, de seu desenrolar, de sua redação e de seu acompanhamento”.

Um esquema representacional foi desenvolvido por Tripp (2005, p. 446) para mostrar o ciclo básico da investigação-ação dividido em quatro fases. O autor explica que a pesquisa-ação é um dos inúmeros tipos de investigação-ação, “um termo genérico para qualquer processo que siga um ciclo no qual se aprimora a prática pela oscilação sistemática entre agir no campo da prática e investigar a respeito dela”. O processo começa pela investigação passando pela ação, e retornando a investigação da ação aplicada para outra possível ação. Nesse processo, é preciso planejar, implantar o planejado, descrever e avaliar os resultados da ação para melhorar a prática, “aprendendo mais, no correr do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação”.

A maioria dos processos de melhora segue o mesmo ciclo. A solução de problemas, por exemplo, começa com a identificação do problema, o planejamento de uma solução, sua implementação, seu monitoramento e a avaliação de sua eficácia. [...] A maioria dos processos de desenvolvimento também segue o mesmo ciclo, seja ele pessoal ou profissional ou de um produto tal como uma ratoeira melhor, um currículo ou uma política. É evidente, porém, que aplicações e desenvolvimentos diferentes do ciclo básico da investigação-ação exigirão ações diferentes em cada fase e começarão em diferentes lugares. (TRIPP, 2005, p. 446).

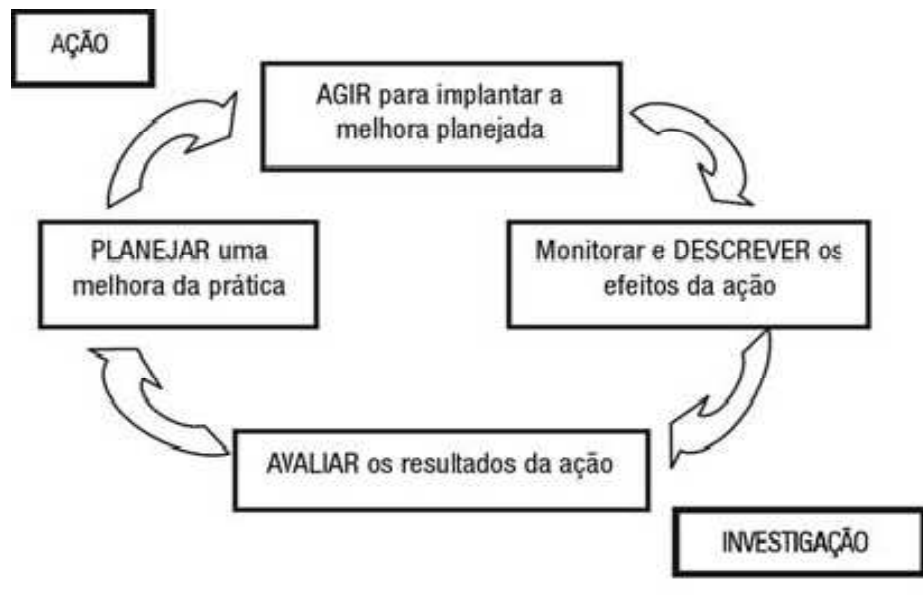


FIGURA 10: Representação em quatro fases do ciclo básico da investigação-ação.
FONTE: TRIPP (2005).

Para este estudo, a investigação se deu com auxílio da observação participante no campo da pesquisa, onde foi utilizado diário de campo quando as fontes de informação foram acompanhadas no desempenho de suas atividades dentro da Comunidade. Buscamos com a observação, acompanhar a realidade desses sujeitos dentro do regime de informação da Santa Clara, e identificamos quais as tecnologias de informação utilizadas dentro do campo de pesquisa. A ação planejada foi o desenvolvimento do “Blog da Comunidade Santa Clara”, com posterior qualificação dos moradores através do “Curso Gerenciamento de Blogs”. Com os dados coletados realizamos a transcrição e inserção no sítio virtual e analisamos o ambiente informacional da Comunidade após a publicação do sítio virtual com o *tesouro de conhecimentos* da CSC. Dessa forma, completamos o ciclo básico da investigação-ação.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA E COLETA DOS DADOS

O universo deste estudo pode ser considerado como complexo e vasto. Por esta razão fizemos uso de um critério de seleção de amostra que pudesse

atender aos objetivos da pesquisa, ou seja, optamos pela intencionalidade, também por se tratar de uma pesquisa-ação onde, de acordo com Gil (2006, p. 145), a representatividade dos grupos investigados neste tipo de pesquisa é mais qualitativo que quantitativo. Além disso, o autor ainda lembra que,

Uma amostra intencional, em que os indivíduos são selecionados com base em certas características tidas como relevantes pelos pesquisadores e participantes, mostra-se mais adequada para a obtenção de dados de natureza qualitativa; o que é o caso da pesquisa-ação. A intencionalidade torna uma pesquisa mais rica em termos qualitativos [...].

Com base nestes conceitos identificamos as pessoas-chave que detêm o conhecimento da Comunidade, as nossas fontes de informação. Para obter maior flexibilização do número de pessoas disponíveis e aptas a conceder entrevista e informações significativas para a pesquisa, foi necessário a confecção de uma listagem com um número maior de fontes de informação do que o imaginado. Durante o primeiro contato com o entrevistado explicamos quais os objetivos da pesquisa e o método de realização. Sobre esta questão Alberti (2005) ressalta a importância de informar ao entrevistado solicitação da assinatura de um documento permitindo a utilização da entrevista pelo entrevistador, e da possibilidade da divulgação do nome da fonte de informação quando a pesquisa for publicada.

Procedemos a seleção dos sujeitos sociais dividindo em dois grupos: os mais antigos da CSC e os que apresentam uma participação ativa dentro da Santa Clara. O primeiro grupo, formado por dois moradores, foi escolhido para falar da história, do surgimento da Comunidade, desde a primeira casa erguida; o primeiro morador que chegou naquelas terras, da transmissão de conhecimentos para os mais jovens, uma valiosa contribuição na construção do *tesouro de conhecimentos* a ser disseminado no ciberespaço. Já o segundo, composto pela líder comunitária, três representantes da associação de moradores e um agente cultural, foi identificado como pessoas-chave para o funcionamento da CSC na atualidade, em relação a como os moradores se informam, como adquirem conhecimento, de que forma se dá a comunicação dos moradores entre si e da Comunidade com o mundo. Os moradores destes dois grupos foram escolhidos como atores da pesquisa durante um processo onde atuaram, não só a pesquisadora, mas também a

presidente da Associação dos Moradores da CSC, que indicou quais os moradores mais antigos e nos favoreceu a aproximação com eles.

Nessa fase da pesquisa, o maior obstáculo, que poderia dificultar ou até mesmo inviabilizar essa etapa, seria a falta de confiança dos sujeitos da pesquisa. Por isso, foi necessário, em primeiro lugar, buscar uma aproximação com as pessoas selecionadas para o estudo. Essa aproximação foi facilitada através do conhecimento com Dona Zeza, “que mantêm sólidos laços de intercâmbio com os sujeitos a serem estudados” (CRUZ NETO, 1994, p. 54), e ocorreu de maneira gradual, com a participação da pesquisadora em reuniões e eventos da Comunidade, com objetivo de estabelecer uma relação de respeito com as fontes de informação.

Em uma comunidade considerada de risco, os moradores, em alguns momentos, hesitam em manter contato com pessoas que não são do seu convívio diário. Daí a importância de ter um representante dos moradores durante o trabalho de pesquisa de campo. É relevante mencionar, que a entrada na Comunidade também foi propiciada por Dona Zeza e pela professora Deise Nascimento, que atuou por nove anos dentro da Santa Clara, inclusive coletando dados para sua pesquisa de mestrado.

Os sujeitos da pesquisa atuam em diferentes frentes na Comunidade e por isso conseguem ter acesso à maior parte da população. A líder comunitária é uma das mais procuradas pelos moradores na busca por informações a respeito das mais diversas questões. Ela transmite as informações de interesse da CSC ainda pela tradição oral, batendo na porta de cada morador, fato observado pela pesquisadora durante uma visita à Santa Clara.

Na coleta de dados procuramos, enquanto pesquisador, nos desnudar de opiniões pré-concebidas em relação ao que iríamos encontrar no campo de pesquisa. Houve preparação para os diversos imprevistos que poderiam ocorrer, sempre tendo em mente o respeito pelo jeito de ser, de viver e a cultura dos sujeitos a serem observados, entrevistados. No caso da Comunidade estudada, nosso campo de pesquisa, há predominância de uma dinâmica própria com diferentes manifestações cotidianas, o que nos levou a utilizar três instrumentos de coleta de dados: diário de campo, formulário de entrevista de prospecção (Apêndice A) e roteiro de entrevista (Apêndice B).

Destacamos que o relato oral dos moradores guiou nosso foco durante toda a coleta, pois a narrativa proporciona uma “experiência indizível que se procura traduzir em vocábulos”. (QUEIROZ, 1991, p. 02). Antes mesmo da entrevista, as conversas informais com as fontes de informação nos deram oportunidade de interagir face a face, o que dá “o caráter inquestionável, de proximidade entre as pessoas, que proporciona as melhores possibilidades de penetrar na mente, vida e definição dos indivíduos”. (RICHARDSON et al., 2000, p. 207).

Os objetivos da pesquisa e sua relevância foram explicados a cada sujeito, momento em que procuramos estabelecer uma situação de troca, pois conforme Cruz Neto (1994, p. 55), “[...] os grupos devem ser esclarecidos sobre aquilo que pretendemos investigar e as possíveis repercussões favoráveis advindas do processo investigativo”. Esclarecemos ainda a necessidade de assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido¹¹ (Apêndice C), que adéqua a pesquisa aos padrões éticos e a posterior apresentação dos resultados em congressos e publicação em revistas científicas, com o compromisso de manter sigilo dos dados que possam identificá-los. Nesse momento, agendamos o dia, hora e local para as entrevistas. Esta fase da pesquisa é importante para envolver o entrevistado como participante, e, conforme Thiollent (2000), para identificar possíveis “ruídos”, barulho externo, luz, dificuldades pessoais dos entrevistados (falar baixo, ser tímido), com isso tanto o entrevistado quanto o entrevistador sentem-se mais íntimos para iniciar o processo de registro do conhecimento, a entrevista.

As entrevistas foram realizadas no período de 20 de maio a 20 de julho de 2010, na casa de moradores e no prédio onde funciona a Associação dos Moradores da CSC. Cada fonte de informação respondeu, antes da entrevista, as questões do formulário de prospecção, onde constavam perguntas sobre dados pessoais, ocupação/ofício, formação escolar, tempo de residência na Comunidade e disponibilidade de horário.

O roteiro da entrevista foi produzido com base em Chalaça, Freire, Miranda (2006) visando registrar e organizar o conhecimento das fontes de informação no *tesouro de conhecimentos* da CSC. Para isso, dividimos o roteiro em quatro tópicos: sobre as fontes de informação (traz questões sobre a origem dos moradores e a respeito de suas famílias); surgimento da Comunidade Santa Clara

¹¹ No Termo de Consentimento Livre e Esclarecido denomina-se como “pesquisador participante” o sujeito da pesquisa, as fontes de informação da CSC, ou seja, o entrevistado.

(trata da história da Comunidade, origem e primeiros moradores); ofício/transmissão de conhecimento (aborda temas relacionados ao aprendizado de uma profissão e a transmissão dos conhecimentos para outros moradores), e por fim o último tópico a respeito da circulação de informações (como os moradores se informam e quais os meios de comunicação utilizados para isso).

Durante as entrevistas fizemos uso de instrumentos eletrônicos: gravador analógico (com fita) e digital formato MP4, além de câmara fotográfica com função de filmagem. Este último instrumento proporcionou a produção de fotografias e filmagens, um registro visual que, na visão de Cruz Neto (1994), pode ampliar o conhecimento do estudo por proporcionar a documentação de momentos ou situações que ilustram o cotidiano vivenciado.

Utilizamos a entrevista, já que esta técnica permite maior flexibilidade e pode assumir as mais diversas formas. Como explica Gil (2006), ela pode ser informal, parcialmente estruturada ao ser guiada por pontos de interesse que o entrevistador explora ao longo de seu curso. Pensando nisso, durante as entrevistas na CSC fizemos uso de um roteiro de cunho flexível para fugirmos de perguntas e respostas fechadas, pois essas seriam positivas somente na perspectiva de sua organização estatística.

Também fizemos uso da observação participante como uma atividade desenvolvida no campo da pesquisa, onde foi utilizado o diário de campo quando algumas fontes de informação foram acompanhadas no desempenho de suas atividades dentro da Comunidade. Procuramos com a observação, acompanhar o cotidiano desses sujeitos para obter informações sobre a realidade destes em seu próprio contexto. Esta técnica se caracteriza como relevante, na visão de Cruz Neto (1994, p. 57), por permitir que o pesquisador capte uma variedade de situações ou fenômenos não obtidos por meio de perguntas, pois “observados diretamente na própria realidade, transmitem o que há de mais imponderável e evasivo na vida real”.

O diário de campo, também conhecido como “caderno de campo”, “diário de pesquisa”, foi o espaço onde anotamos as condições em que foi feita a entrevista e onde registramos todas as observações e reflexões surgidas durante a realização da coleta.

Apesar das entrevistas terem sido marcadas com antecedência, houve alguns imprevistos, sendo necessária a remarcação. Além disso, em alguns

momentos, quando da realização da entrevista, tanto na casa dos moradores como na sede da Associação de Moradores, alguns moradores vieram observar o que estava acontecendo, provocando alguma interferência na qualidade da gravação, sem comprometimento dos dados coletados, obstáculos ultrapassados durante a transcrição das entrevistas.

4.3.1 Perfil das fontes de informação

Diversos dados foram coletados das fontes de informação por meio do formulário de prospecção. Dados estes que forneceram material suficiente para a construção do perfil de cada sujeito da pesquisa. A partir destas informações, montamos um quadro com a faixa etária, sexo, ocupação, tempo de moradia na Comunidade Santa Clara e escolaridade, com objetivo de mostrar as principais características das fontes e traçar um perfil de cada sujeito.

Entrevistamos sete moradores, sendo três do sexo masculino, um deles é o morador mais antigo da Comunidade, com 72 anos de idade. A entrevistada mais nova tem 23 anos, sendo a única que nasceu na CSC. Em relação à profissão, as entrevistadas trabalham, em sua maioria, como domésticas em outros bairros da cidade de João Pessoa atuando como diaristas. Já os homens têm profissões diversificadas como pedreiro, vigilante e garçom. A maioria tem alguma escolaridade, sendo o único analfabeto o morador mais antigo. Todos os entrevistados fazem parte da Associação de Moradores da CSC. Observemos o Quadro 5.

FONTES DE INFORMAÇÃO	IDADE	SEXO	OCUPAÇÃO	TEMPO DE MORADIA	ESCOLARIDADE
E1	57	F	Cozinheira/ Presidente da ACMCSC	24 anos	Ensino médio completo
E2	23	F	Doméstica/ Representante da Associação	23 anos	Ensino fundamental incompleto
E3	72	M	Aposentado (vigilante)	40 anos	Analfabeto
E4	38	F	Doméstica/ Representante da Associação	24 anos	Ensino fundamental incompleto
E5	39	F	Doméstica/ Representante da Associação	5 anos	Ensino fundamental incompleto
E6	34	M	Garçom/ Representante da Associação	28 anos	Ensino fundamental completo
E7	68	M	Pedreiro/ Representante da Associação	43 anos	Alfabetizado ¹²

QUADRO 5 – Caracterização dos atores da pesquisa.

FONTE: Adaptado de NASCIMENTO, 2009.

A sequência dos entrevistados disposta no quadro, de E1 a E7, se deu pela ordem que cada sujeito da pesquisa foi entrevistado e que cada entrevista foi transcrita, facilitando dessa forma a localização e organização dos dados. Dos sete entrevistados, apenas E3 não está atuando, momentaneamente, de forma direta dentro da ACMCSC.

A entrevistada **E1** chegou há 24 anos na CSC vinda de Alagoa Grande-PB. Ela tem dez filhos, trabalha como cozinheira em uma escola pública, é líder comunitária da Comunidade e presidente da ACMCSC. Considerada uma figura emblemática, que abraçou os problemas de toda a Comunidade, é quem articula todas as ações para promoção social dos moradores, principalmente dos jovens e crianças. E1 é também quem entra em contato com o poder público e privado para obtenção de benefícios para a Santa Clara: “Eu comecei a lutar pela Comunidade. O primeiro que veio para cá[sic] foi o esgoto, depois o calçamento. Depois do

¹² O entrevistado informou seu status como alfabetizado, por saber ler e escrever. Como o conceito de alfabetização mudou desde a época em que o entrevistado frequentou a escola, não cabe aqui discutir o que seria a definição correta atualmente.

calçamento a gente começamos[sic] a lutar pelo posto de saúde, e o posto de saúde veio”. Ao ser questionada sobre a motivação que a levou, a assumir a liderança frente à Comunidade, ela disse que perdeu um filho para as drogas e não gostaria de que outras mães sofressem, o que ela sofreu: “É muito triste, eu choro até hoje”.

A única moradora entrevistada que nasceu na Comunidade é **E2**, que tem 23 anos, um filho, trabalha como diarista e atua como diretora do Departamento de Educação, Cultura e Esportes da ACMCSC. Ela procura, junto com a líder comunitária e E6, promover atividades de lazer para crianças, jovens e adolescentes da Santa Clara: “Eu ajudo lá. Ajudo Zeza em alguma coisa que ela precisa. Nas atividades com as crianças”.

Procedente da cidade de São Miguel de Itaipu, interior da Paraíba, **E3** se instalou em 1970 na Comunidade: “Dentro da Comunidade só tinha três casas, aqui onde eu moro... Quando eu cheguei aqui... isso era tudo mato... aí depois foi crescendo a rua... foram fazendo casa[sic]... até que hoje em dia tá[sic] desse jeito... depois veio o calçamento... aí já deu uma miora[sic] muito grande na casa... aí depois veio o esgoto... já foi uma miora[sic] muito boa pra[sic] gente que foi dada... aí de lá para cá nos formemo[sic] uma igreja... uma igrejainha ali... que foi a coisa mió[sic] dentro da comunidade e se formou o Peti ali... ela sempre vem crescendo”. Além de ter atuado como vigilante, E3 trabalhava nas horas vagas vendendo doces dentro e fora da Comunidade, sendo conhecido por essa atividade, o que lhe gerou um “doce” apelido. Os três filhos do entrevistado não seguiram seu ofício, decidiram trabalhar com a agricultura e cultivam em terrenos da Comunidade algumas plantações de subsistência: “Meus fio[sic] trabaia[sic] no cumprimento da terra”.

Também de Alagoa Grande e com 24 anos de moradia na Santa Clara, **E4** tem quatro filhos, trabalha como diarista, é membro do Conselho Fiscal ACMCSC e atua junto com E1 na promoção de cursos de bordado para as jovens e mulheres santa-clarenses: “A gente fez um curso de corte e costura... já fez de bordado e ponto cruz... a gente ensinou a umas meninas daqui”.

Com quatro filhos, **E5** saiu há cinco anos da cidade de Coremas-PB para morar na CSC, onde tem alguns conhecidos que a incentivaram a morar na Comunidade. Trabalha como diarista e é membro do Conselho Fiscal ACMCSC: “Por causa do meu trabalho não tenho muito tempo para ajudar na associação, mais[sic] eu quero ajudar... assim minha vontade era de pintura... de pintar quadro... eu tenho esse desejo de realizar esse sonho”.

O entrevistado **E6** também veio do interior da Paraíba, de Areia, não tem filhos e está há 28 anos na CSC. Além de garçom é vice-presidente da ACMCSC e atua com os jovens da Comunidade incentivando a cultura: “Eu tô[sic] apoiando eles a não se meter em drogas em vícios”. E6, atualmente organiza um grupo de dança de rua, que tem realizado apresentações durante festividades da Associação: “Agora eles estão com um grupo de pagode neh:::?... eu fico muito feliz em que eles tão envolvidos nesse grupo por que eles não tem tempo de fazer o que não devem”.

O entrevistado **E7** é secretário da Associação Comunitária dos Moradores da Comunidade Santa Clara (ACMCSC), proveniente da cidade de Santa Rita-PB, diz ter sido um dos primeiros moradores a chegar à CSC, o que demonstra que a Santa Clara existe há mais de 40 anos. “Eu cheguei antes de surgir a Comunidade em 1967, quando eu cheguei aqui era só sítio... era uma casinha aqui outra ali, outra acolá”. A profissão de pedreiro lhe deu oportunidade de criar cinco filhos e de treinar moradores da CSC e de outro bairro da capital paraibana. De acordo com as informações do entrevistado, ele ensinou sua profissão para mais de 20 pessoas, sendo reconhecido entre os amigos da Comunidade por esse feito. “Eu classifiquei uns vinte pedreros[sic]”.

Tanto E7 quanto E3 se reúnem junto com outros moradores para contar as histórias do surgimento da CSC. Segundo E3, “as veiz[sic], por que num dá para conversar com todos os amigos mais antigos, por que cada um tá na sua casa ... mais[sic] se tem reunião na Santa Clara, as veiz[sic] vai Zeza vai... Genir já se foi neh:::.... vai quince né... quando tem reunião na igreja o pessoal vai neh:::.... se reunia dia de sábado que o dia... que tem o pessoal do bispo () vem neh:::.... na Santa Clara”.

As informações dispostas neste quadro serviram para traçar o perfil das fontes de informação desta pesquisa e podem suscitar novas pesquisas, a exemplo da questão da escolaridade dos entrevistados e da implicação desta no regime de informação da CSC, ou até mesmo, a relação entre escolaridade e idade das fontes de informação.

Assim como o formulário de prospecção serviu como suporte para a elaboração do perfil de cada fonte de informação, as entrevistas juntamente com as observações no campo de pesquisa nos indicaram o caminho para criar e destrinchar as categorias analisadas na próxima subseção.

4.4 CONSTRUÇÃO DO BLOG comunidadesantaclara.wordpress.com

Como observamos, o *blog* é uma ferramenta bastante usual. São versões mais dinâmicas que os *websites* pessoais e que recebem as mesmas críticas destes últimos, em termos de experiências de publicações. Construir um blog é uma atividade simples e corriqueira. São desenvolvidos para diversas finalidades, de acordo com objetivo do criador.

Com a criação do Blog da Comunidade Santa Clara <comunidadesantaclara.wordpress.com>, onde o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade está sendo armazenado, percebemos a necessidade de criação de uma versão beta do sítio virtual, uma versão para ser utilizada exclusivamente para a pesquisa. Desenvolvemos então o:

<comunidadesantaclaraprototipo.wordpress.com>. Essa versão do Blog não será manipulada pela Comunidade, e sim a versão

<comunidadesantaclara.wordpress.com>, onde os moradores poderão inserir os conteúdos relacionados aos acontecimentos na Santa Clara, seguindo o perfil a que se destina o sítio virtual, o qual foi explicado durante o “Curso Gerenciamento de Blogs” realizado para os disseminadores desta tecnologia.



FIGURA 11: Página principal do Blog da Comunidade Santa Clara. Categoria Registro do Conhecimento.

FONTE: comunidadesantaclaraprototipo.wordpress.com

Ao desenvolvermos o projeto do sítio virtual da Comunidade Santa Clara, optamos por criar três categorias: registro do conhecimento, retratos e vídeo, uma forma de organização do material coletado durante a pesquisa, o *tesouro de conhecimentos*. Mesmo com estas categorias já estabelecidas, os moradores da CSC poderão criar outras na versão do blog destinado à Comunidade.



FIGURA 12: Os moradores mais antigos da Comunidade Santa Clara.
FONTE: comunidadesantaclaraprototipo.wordpress.com

A categoria registro do conhecimento se destina a textos produzidos a partir do depoimento das fontes de informação, fotos da Comunidade e dos entrevistados.



FIGURA 13: Líder Comunitária Dona Zeza. Categoria Retratos. Mostra a captura de situações dos moradores da CSC.
FONTE: comunidadesantaclaraprototipo.wordpress.com

A categoria retratos tem por princípio a postagem de fotos agrupadas em slides como subcategorias, que vão desde momentos festivos a fotos da Comunidade.



FIGURA 14: Sr. Manoel do Doce. Categoria Vídeo. O registro vivo dos moradores.
FONTE: comunidadesantaclaraprototipo.wordpress.com

E por fim a categoria vídeo, que guarda as falas das pessoas mais antigas da Comunidade. Nos quadros retirados do Blog da Comunidade Santa Clara podemos visualizar os conteúdos e o layout do sítio virtual, bem com as fontes de informação da nossa pesquisa e o *tesouro de conhecimentos* transmitidos por eles.



FIGURA 15: Sr. Quinca transmissor de conhecimentos para outros moradores.
FONTE: comunidadesantaclaraprototipo.wordpress.com

Com o registro e a disseminação do *tesouro de conhecimentos* no ciberespaço, por meio da tecnologia de comunicação da informação utilizada na pesquisa, desejamos que a Comunidade Santa Clara continue incluída na sociedade da informação e em processos de reconhecimento dos moradores entre si e destes perante organizações, instituições, poder público e a sociedade civil. Já que o sítio virtual foi criado a partir de uma necessidade da pesquisa e um anseio da própria Comunidade. Vemos o Blog da Comunidade Santa Clara como um espaço de socialização, que disseminará o *tesouro de conhecimentos* de forma rápida e democrática, guardando-o para as futuras gerações.

5 AGINDO SOBRE O CAMPO DE PESQUISA: interpretação dos resultados

Para interpretar os dados, seguimos por um caminho trilhado através da experiência e conhecimento da orientadora, do material já organizado e da literatura consultada agindo de acordo com a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009). Traçamos um perfil das fontes de informação e fizemos a análise de cada categoria fortalecendo a visualização por meio de mapas conceituais, os quais demonstram a interpretação do *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara.

5.1 ORGANIZAÇÃO PARA ANÁLISE DOS DADOS

A transcrição das entrevistas se deu de forma a manter a originalidade de cada fala, dos momentos de pausa e reflexão da fonte de informação. Ocorreu logo após cada dia da coleta, pois os gestos, as pausas, as expressões faciais ainda estavam vivas na memória da pesquisadora. Ao escutar as entrevistas, os momentos não graváveis no MP4, surgem para “[reavivar] a recordação do estado de espírito que então detectou em seu interlocutor, [] dão a conhecer detalhes que, no momento da entrevista, lhe escaparam.” (QUEIROZ, 1991, p. 87).

O material obtido durante a coleta foi identificado com os nomes das fontes de informação. As informações coletadas foram organizadas baseadas na técnica de análise de conteúdo, onde criamos categorias de respostas produzidas conforme as categorias do roteiro, a fim de facilitar o trabalho durante a análise dos dados. Entretanto, antes da organização em categorias, o material coletado teve outra função: a de fornecer subsídio para a construção do sítio virtual, o Blog da Comunidade Santa Clara. Os textos, as fotos e os vídeos foram escolhidos de acordo com a intencionalidade do Blog, de disseminar o *tesouro de conhecimentos* da CSC.

De posse dos dados organizados surge o momento da análise do material coletado a partir das conversas com as fontes de informação. Analisar na visão de

Queiroz (1991, p. 05) “significa decompor um texto, fragmentá-lo em seus elementos fundamentais, isto é, separar claramente os diversos componentes, recortá-los, a fim de utilizar somente o que é compatível com a síntese que se busca”. Esse é também o momento de descobertas, de interpretações, de analisar o não dito, de fazer com que as falas dialoguem entre si e com os personagens envolvidos neste processo de desnudamento dos conhecimentos por eles transmitidos.

Essas possibilidades apontaram para a análise de conteúdo (AC), por ser entendida por Bardin (2009, p. 11), como um conjunto de instrumentos metodológicos em “constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ diversificados”. E por oscilar entre o rigor da objetividade e da fecundidade da subjetividade, e por atrair o investigador pelo escondido, “o latente, o não aparente, o potencial de inédito [], redito por qualquer mensagem”. Gomes (1994, p. 74) em consonância com Bardin, explica que uma das funções da AC é a “descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado”,

[...] sendo uma técnica utilizada para estudar material do tipo qualitativo, servindo para compreender melhor um discurso, de aprofundar suas características [] e extrair os momentos mais importantes. Portanto, deve basear-se em teorias relevantes que sirvam de marco de explicação para as descobertas do pesquisador. (RICHARDSON et al., 2000, p. 224).

A análise de conteúdo é organizada em três fases: a) **pré-análise** onde é feita uma leitura flutuante, a escolha dos documentos, a formulação de hipóteses e dos objetivos, a referenciação dos índices, a elaboração dos indicadores e a preparação do material; b) a **exploração do material** que consiste essencialmente em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas; e o c) **tratamento dos resultados, inferência e interpretação** que visa propor inferências e adiantar interpretações a fim de atingir os objetivos previstos. (BARDIN, 2009).

Nos apropriamos da interpretação feita por Gomes (1994) das três fases da AC de Bardin para retratar nosso trabalho. Primeiramente, organizamos o material a ser analisado com as questões de estudo, definimos as unidades de contexto correspondentes às frases que continham as unidades de registro (palavras), trechos significativos e categorias. De acordo com Bardin (2009, p 199), a análise por categorias é uma das técnicas da análise de conteúdo mais antiga e na

prática mais utilizada. “Funciona por operação de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos”. Para concluir essa primeira fase, foi necessário ler o “material no sentido de tomarmos contato com sua estrutura, descobrirmos orientações para a análise e registrarmos impressões sobre a mensagem” (GOMES, 1994, p. 75). Na segunda fase, aplicamos o que foi definido na fase anterior. Como última etapa tentamos “desvendar o conteúdo subjacente ao que está sendo manifesto”.

Como já percebemos, as categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Nesta pesquisa, elas indicam a construção do *tesouro de conhecimentos* da CSC. Por isso, a partir dos dados que obtivemos, criamos três categorias temáticas com base no roteiro de entrevista:

- a) **Surgimento e Desenvolvimento da Comunidade Santa Clara:** trata da forma como surgiu a Comunidade segundo dados dos moradores mais antigos, uma vez que não há registros oficiais a respeito. Além de nos apoiarmos nas entrevistas dos desbravadores da CSC, encontramos nas falas dos moradores mais novos, indícios do processo de desenvolvimento da CSC.
- b) **Socialização do Conhecimento:** aborda a temática em torno de como as fontes de informação passam seus conhecimentos para os demais moradores. Independentemente da idade e experiência dos entrevistados, cada um atua dentro da Comunidade transformando o que já aprenderam em informação a ser passada para quem deseja adquirir conhecimento.
- c) **Acesso à Informação:** mostra de que maneira os moradores se informam e quais os canais de comunicação mais utilizados por eles.

Com estas categorias procuramos conectar o referencial teórico com os objetivos propostos, para assim verificar o ambiente informacional, onde se deu nossa pesquisa com intuito de incluir a Comunidade Santa Clara na sociedade da informação registrando no ciberespaço o *tesouro de conhecimentos* dos moradores para as futuras gerações e para a sociedade em geral.

5.2 ANÁLISE DAS CATEGORIAS

Analisar as três categorias propostas e interpretá-las perante o referencial teórico desta dissertação, se tornou para nós, uma forma de mostrar o *tesouro de conhecimentos*, que estava ainda guardado nas fontes de informação. As categorias, além de estarem conectadas ao referencial teórico, estão relacionadas aos objetivos específicos desta pesquisa, principalmente, porque foi a partir da identificação do regime de informação e das pessoas-chave da Comunidade Santa Clara, que obtivemos as informações para construção de cada categoria. O terceiro objetivo específico “Promover a socialização do conhecimento sobre a CSC através das pessoas identificadas como ‘fontes de informação’ na própria Comunidade” nos guiou para a construção da segunda categoria “Socialização do Conhecimento”.

Essa foi uma forma de possibilitar a disseminação das informações obtidas, de armazená-las para os interessados e para as gerações futuras. Com suas entrevistas, os moradores saíram da categoria de meros receptores para se tornarem atores.

Neste contexto, as palavras de Almeida Júnior (2009, p. 97), refletem nosso pensamento de que o usuário é quem determina a existência ou não da informação, e isso é o que detectamos na CSC, onde os moradores detêm a informação e ela só passou a existir na nossa pesquisa, a partir do momento em que eles decidiram compartilhar o conhecimento retido em suas memórias. Concordamos com o autor quando explica que “a informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. [...] Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais”.

Como forma de proporcionar melhor visualização das falas previamente recortadas e das conexões entre os sujeitos da pesquisa, construímos mapas conceituais. O primeiro mapa representa a categoria **Surgimento e Desenvolvimento da Comunidade Santa Clara**, que possibilita a apreensão de informações de como a CSC surgiu, o que havia antes da chegada da maioria da população hoje existente no local. Do morador mais antigo E7 a moradora mais nova E2 percebemos o desenvolvimento pelo qual a Comunidade passou, seja na infraestrutura ou nos hábitos dos que lá residem.

Como menciona E7, em 1966 não havia praticamente construções na CSC, o que existia eram plantações, fato confirmado por E3, que ainda conta sobre a falta de eletricidade e de água encanada. Registros das memórias destes moradores ajudam a comprovar que a Comunidade existe há mais de 44 anos.

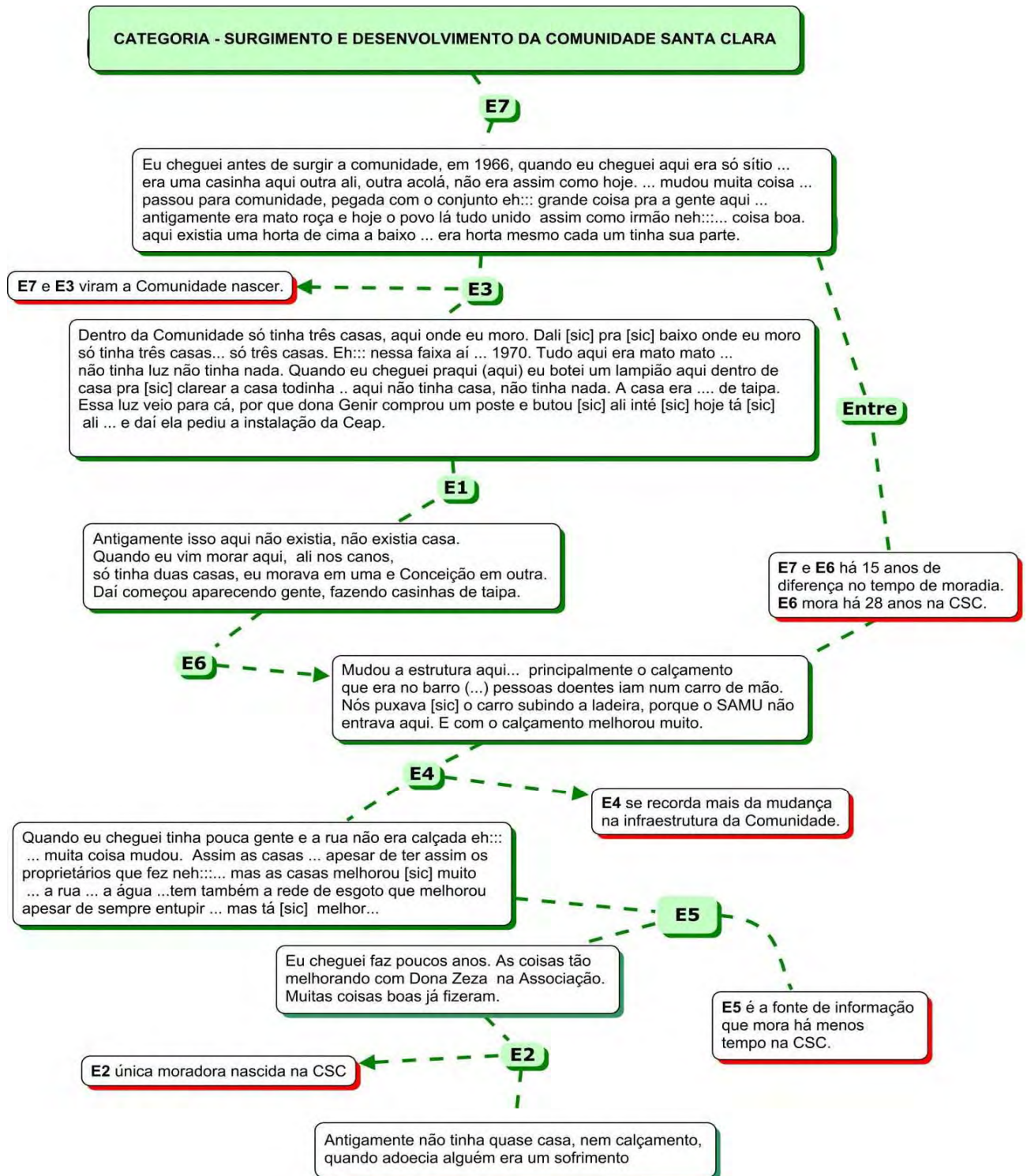


FIGURA 16: Categoria “Surgimento e Desenvolvimento da Comunidade Santa Clara”.
FONTE: Dados da pesquisa, 2010.

Percebemos que o surgimento da Santa Clara se deu como na maioria das Comunidades em todo o Brasil, através de ocupação irregular, de pessoas provenientes de outras cidades, com “habitações irregulares construídas, sem arruamentos, sem plano urbano, sem esgotos, sem água, sem luz” (ZALUAR; ALVINO, 2004, 07). Os autores explicam que “dessa precariedade urbana, resultado da pobreza de seus habitantes e do descaso do poder público, surgiram as imagens que fizeram da [comunidade] o lugar da carência, da falta, do vazio a ser preenchido pelos sentimentos humanitários”. Concordamos parcialmente com Zaluar e Alvino, por que de acordo com nossa experiência durante a pesquisa, a CSC não se mostra como um lugar do vazio, mas sim, como um território de muitas experiências algumas negativas e diversas positivas, um lugar onde histórias são contadas, relembradas, onde apesar de todos os problemas, os moradores demonstram gostar do seu lugar de moradia.

A visão de Bauman (2003) em relação ao conceito de Comunidade parece-nos mais adequada quanto ao significado da Santa Clara, uma vez que o autor vê uma comunidade mais do que um agregado de seres humanos, é um lugar onde são tecidas biografias compartilhadas ao longo do tempo, onde há interação e transferência de conhecimentos. Essas biografias são o *tesouro de conhecimentos* constituído ao longo dos mais de 44 anos de existência da CSC.

Para a pergunta do roteiro de entrevista sobre: “Como era a Comunidade Santa Clara quando o senhor(a) chegou aqui?”, algumas fontes de informação responderam contando como era a infraestrutura, já outras se referiram as mudanças ocorridas desde que chegaram na CSC. **E1** esclareceu sobre as casas que havia em uma parte da Comunidade chamada “Canos”, onde ela reside até hoje. “Antigamente isso aqui não existia, não existia casa. Quando eu vim morar aqui, ali nos canos, só tinha duas casas, eu morava em uma e Conceição em outra. Daí começou aparecendo gente, fazendo casinhas de taipa”. Percebemos ainda que diferente do que hoje se vê na Santa Clara, antigamente as casas eram em sua maioria de taipa.

A entrevista de **E3** mostra de que forma os primeiros moradores encontraram a CSC: “dentro da Comunidade só tinha três casas, aqui onde eu moro. Dali[sic] pra[sic] baixo onde eu moro só tinha três casas... só três casas. Tudo aqui era mato... não tinha luz não tinha nada. Quando eu cheguei praqui (aqui) eu botei um lampião aqui dentro de casa pra [sic] clarear a casa todinha”. **E4** que está há

menos tempo na CSC do que E3 descreve as mudanças ocorridas: “aqui tinha pouca gente e a rua não era calçada eh:::... muita coisa mudou. mas as casas melhorou[sic] muito... a rua... a água... tem também a rede de esgoto que melhorou apesar de sempre entupir... mas tá melhor”.

Diferentemente das outras fontes de informação **E5**, percebeu mudanças no comportamento dos moradores: “de mudanças aqui... as pessoas... o comportamento das pessoas são legal[sic]”. **E6** seguindo a linha dos demais também afirmou que ao chegar na CSC havia poucos habitantes: “não tinha tanta casa... Aí chegou muita gente pra morar”.

O morador mais antigo **E7** conta como era a Comunidade e também em que os primeiros moradores trabalhavam: “Eu cheguei antes de surgir a Comunidade, quando eu cheguei aqui era só sítio... era uma casinha aqui outra ali, outra acolá, não era assim como hoje... Era roça... trabalhava na roça... plantar neh:::, aqui existia uma horta de cima a baixo... era horta mesmo cada um tinha sua parte... depois foi que se esqueceram foi abandonada e hoje ninguém planta mais nada... quando bota os pés no chão é no que é do outros”.

As entrevistas das fontes de informação mais antigas são um registro de que a Comunidade Santa Clara tem mais de 44 anos de existência, as primeiras casas eram feitas de taipa, não havia nenhuma infraestrutura, ao contrário do que se vê hoje, como eletricidade, água encanada e calçamento.

Na categoria **Socialização do conhecimento** a análise gira em torno de como as fontes de informação transmitiam seus conhecimentos para outros moradores, de que forma os mais velhos ensinam os mais novos. O conhecimento de que tratamos no decorrer desta dissertação sempre está associado à informação, a uma ação de comunicação consentida como explica Barreto (1996,1994). Essa concessão de que trata o autor, significa, neste contexto, o interesse das fontes de informação em transmitirem o saber e os demais moradores em absorvê-los ou não.

O conhecimento pode ser socializado ainda na perspectiva de Choo (2000) quando sai do status de “tácito” para se tornar “explícito”, ou seja, compartilhado. Trazendo para nosso estudo, as fontes de informação ao socializarem seus conhecimentos entre si e entre outros moradores deixaram que o conhecimento, que estava oculto no sujeito cognoscente, se tornasse conhecido/explicito ao ser transmitido para outras pessoas, uma ação agora muito mais ampla e rápida favorecida pela disseminação deste *tesouro* no Blog da

Comunidade Santa Clara. Entendemos que é missão da Ciência da Informação, no rol de suas responsabilidades sociais, tornar explícito um conhecimento que é tácito e formar estoques de informação, proporcionando isso à sociedade, colocando o conhecimento em ação.

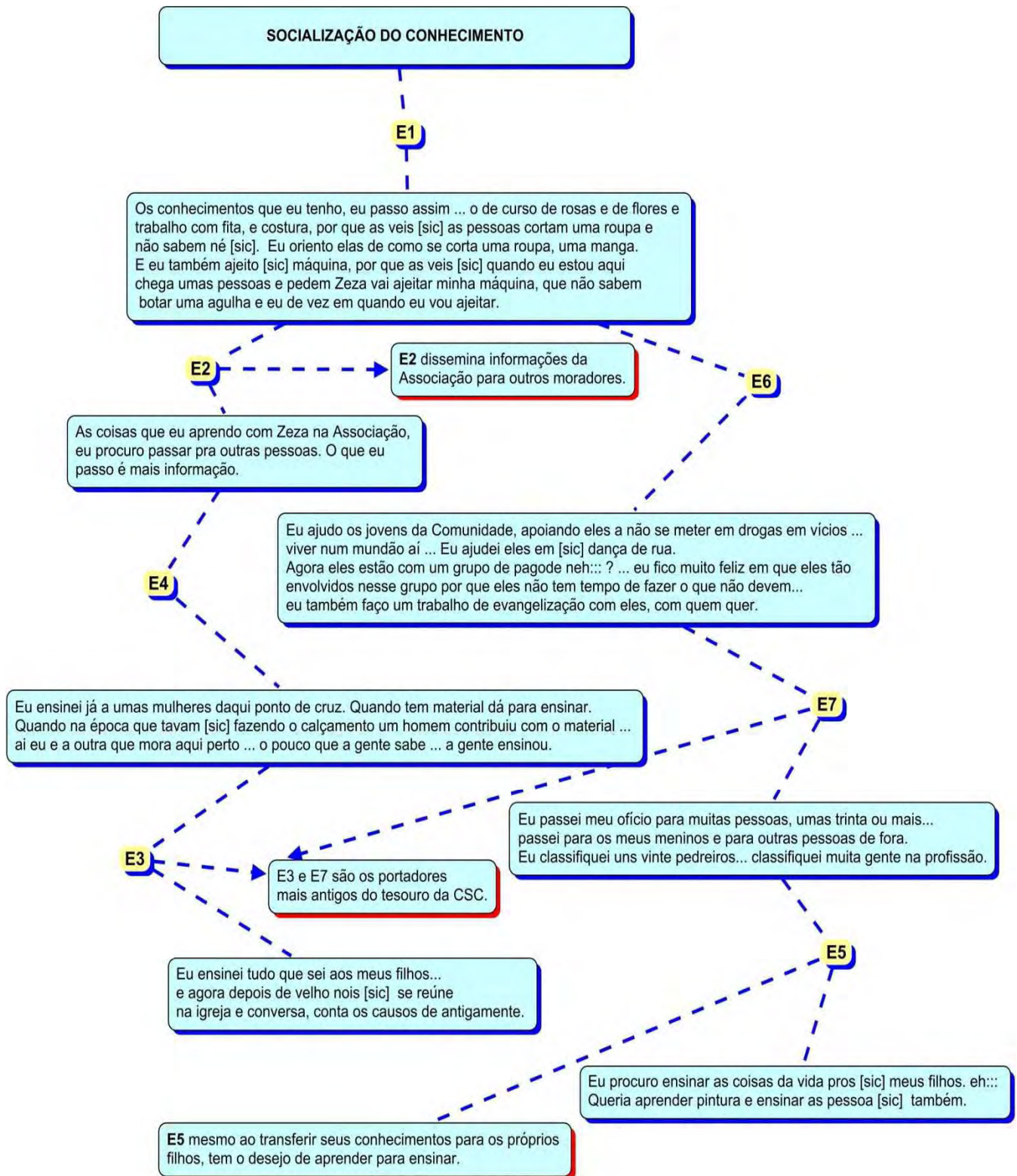


FIGURA 17: Categoria “Socialização do Conhecimento”.

FONTE: Dados da pesquisa, 2010.

Durante as entrevistas, ao serem questionados sobre como eles passam seus conhecimentos para outras pessoas, sejam filhos ou moradores da Comunidade, as fontes de informação responderam de formas diversificadas, sendo a resposta de **E3** a mais surpreendente, pois este falou de como os filhos são obedientes e sem vício, uma demonstração de satisfação de que os filhos não se envolveram em “coisas erradas” e seguiram os caminhos trilhados pelo pai: “Olhe... meus filhos é[sic] tudo obediente a MIM... tudo que eu fiz com eles foi Deus quem me deu ... para mim eles num tem vício nenhum ... as veis[sic] bebe uma cerveja mas é de povo (normal), mas nem todos... mas meus fio(filhos) é tudo obediente ... minhas fia[sic], meus netos, minhas noras são tudo obediente a EU”.

A socialização dos conhecimentos de **E1** ocorreu e ainda acontece por meio de cursos que ela ministra: “Os conhecimentos que eu passo são assim... o de curso de rosas e de flores e trabalho com fita, e costura, por que as veis[sic] as pessoas cortam uma roupa e não sabem neh:::. Eu oriento elas de como se corta uma roupa, uma manga. E eu também ajeito[sic] máquina, por que as veis[sic] quando eu estou aqui chega umas pessoas e pedem - Zeza vai ajeitar minha máquina -, que não sabem botar uma agulha e eu de vez em quando eu vou ajeitar”. Já **E2** atua dentro da Associação de Moradores da CSC: “Eu ajudo lá. Ajudo Zeza em alguma coisa que ela precisa. Nas atividades com as crianças”.

Seguindo os mesmos caminhos de **E1**, **E4** também ensinou algumas mulheres da CSC a trabalhar com ponto de cruz: “Já passei já... não pro[sic] os meus filhos. Eu passei assim neh::: eles não querem aprender muito... uma já sabe neh:::.... mas não querem continuar... e a gente assim quando na época do calçamento quando tava[sic] fazendo esse calçamento um homi[sic], ele contribuiu com o material de fazer o ponto de cruz e a gente ... e a outra que mora aqui perto o pouco que a gente sabe que a gente também não sabe ... a gente ensinou a umas meninas daqui”.

No caso de **E5**, a moradora mais recente da Comunidade, ela ainda quer aprender para poder ensinar a outros moradores: “Assim minha vontade era de pintura... de pintar quadro eu tenho esse desejo de realizar esse sonho. Quero aprender para ensinar. Por causa do meu trabalho não tenho muito tempo para ajudar na associação, mas eu quero ajudar”.

E6 desenvolve um trabalho direcionado para os jovens e adolescentes com objetivo de vê-los longe da criminalidade: “Ajudo eles, apoiando eles a não se

meter em drogas, em vícios... viver num mundão aí... Eu tô[sic] ajudando eles em dança. Agora eles estão com um grupo de pagode neh::: ? ... eu fico muito feliz em que eles tão[sic] envolvidos nesse grupo por que eles não têm tempo de fazer o que não devem”.

Os conhecimentos de **E7** foram socializados com outros homens, que se tornaram pedreiros, assim como ele: “Realmente eu passei pra muitas pessoas, umas trinta ou mais... passei para os meus meninos e para outras pessoas de fora. Eu classifiquei uns vinte pedreros[sic]... classifiquei muita gente na profissão”.

A categoria **Acesso à informação** foi criada para tratar de como as fontes de informação tem acesso à informação, ou seja, como elas se informam, através de que canais, de que meios. Ter acesso à informação é um processo necessário para gerar conhecimento, e as informações podem ser transmitidas por diversos agentes a exemplo dos meios de comunicação social, publicações, tecnologias de informação e pessoas (FREIRE, 1987).

Na figura 18 observamos que na CSC, a informação circula nas mídias de massa, canais formais de comunicação, e também por meio da comunicação oral, canal informal de comunicação. A partir da criação do Blog da Comunidade Santa Clara, os moradores trabalham com uma informação registrada. São informações que não provém das mídias de massa e sim da oralidade, das falas dos moradores, e estas informações são referendadas pela ciência e podem socializar o conhecimento científico dentro da CSC, ao serem criadas, por exemplo, editorias no Blog como o link para o “Canal Ciência”.

As respostas dos sujeitos da pesquisa para a questão do roteiro de entrevista: “Como o senhor(a) se informa, fica sabendo das coisas que acontecem na Comunidade e fora dela? Pelo rádio, jornal, Internet ou televisão? Pela líder comunitária?” comprovam os dados descritos acima. De acordo com **E1**, ela recebe as informações do poder público e as repassa para a Comunidade: “As coisas que são repassadas para mim... a prefeitura repassa muita coisa quando vai acontecer... o posto de saúde também quando vai haver reunião eles me avisam, aí eu repasso para o pessoal de boca em boca... mas brevemente se Deus quiser nós vamos ter uma rádio comunitária... eu já mandei o projeto”.

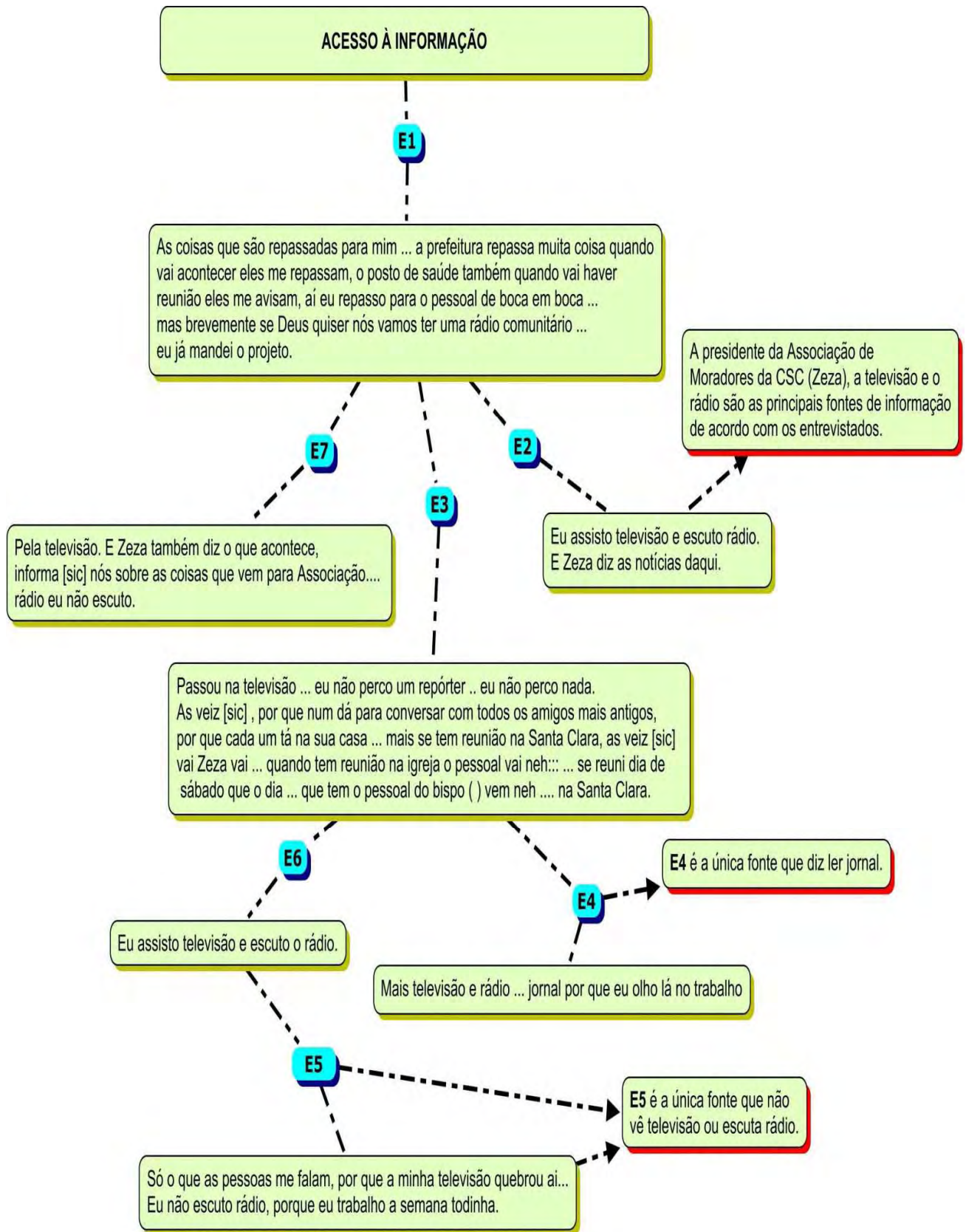


FIGURA 18: Categoria “Acesso à Informação”.

FONTE: Dados da pesquisa, 2010.

E2 segue a tendência da maioria e se informa por meio da televisão, rádio e através de Dona Zeza: “Eu vejo televisão e escuto rádio... e Zeza diz as notícias daqui”. **E3** além de ser um telespectador assíduo, se encontra com os amigos mais antigos para conversar, seja em reuniões da Associação ou na igreja: “Passou na televisão... eu não perco um repórter... eu não perco nada... As veiz[sic], por que num dá para conversar com todos os amigos mais antigos, por que cada um tá na sua casa ... mais se tem reunião na Santa Clara, as veiz[sic] vai Zeza vai ... Genir já se foi neh:::... vai Quinca neh::: quando tem reunião na igreja o pessoal vai... se reuni dia de sábado que o dia ... que tem o pessoal do bispo () vem na Santa Clara”.

Como a única fonte de informação que lê jornal, **E4** ainda vê televisão e escuta rádio: “Mais televisão e rádio... jornal, por que eu olho lá no trabalho”. No caso de **E5**, no momento, ela diz se informar só mesmo através do que escuta de outros moradores: “Só o que as pessoas me falam, por que a minha televisão quebrou”.

E6 conta que se informa por meio da tevê e do rádio: “Eu assisto televisão e escuto rádio”. **E7** é a segunda fonte de informação que diz ter Dona Zeza como um meio para se informar: “Pela televisão. E Zeza também diz o que acontece, informa nós[sic] sobre as coisas que vem pra Associação... rádio eu não escuto”.

Como podemos observar nas falas das fontes de informação, na Comunidade Santa Clara, cerca de 80% dos sujeitos da pesquisa, disseram ter a televisão como o principal agente de informação, em seguida vem o rádio e depois Dona Zeza. O jornal impresso é lido apenas por uma fonte de informação, entretanto essa é uma realidade que poderá mudar, se o projeto de implantação de uma rádio comunitária para a CSC for aprovado. A líder comunitária trabalha para que isso aconteça, o que mudará o ambiente informacional da Comunidade. Uma rádio comunitária pode, segundo Melo et al (2004, p. 01), promover “interação social, um sentido que atravessa o ar e se solidifica nas relações sociais”. Para os autores, o rádio, do ponto de vista social, possibilita o fortalecimento de identidades regionais, locais e grupais, é o meio de comunicação mais popular e democrático, com poder de disseminar as informações por atingir grande parcela da população. Esse desejo de Dona Zeza potencializaria o acesso dos moradores à informação e à leitura.

Foi possível também confirmar que nenhuma fonte de informação entrevistada utiliza Internet, pelo menos até o momento em que foram entrevistadas, o que também está sendo modificado com a criação do Blog da Comunidade e a

possibilidade de organização de um curso de informática para as mulheres da Comunidade. Essa é uma informação obtida no campo de pesquisa através da Associação de Moradores.

Após a análise das categorias, cabe aqui dissertar sobre o ambiente informacional da Comunidade Santa Clara após a implantação do Blog da CSC e após dotar três moradores de competências em informação para perpetuar o registro da memória social por meio do “Curso Gerenciamento de Blogs”, uma das ações do Projeto Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTI), desenvolvido mediante parceria entre o Departamento de Ciência da Informação (DCI) e o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). O curso ocorreu nos dias 16 e 23 de novembro de 2010, com carga horária de seis horas, no Laboratório de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPB, sendo ministrado pela professora mestre do DCI/UFPB, Patrícia Silva e pela mestranda do PPGCI/UFPB, Maria Giovanna Guedes Farias, sob a orientação da professora doutora Isa Maria Freire (PPGCI/UFPB).

Três moradores da Santa Clara foram atraídos pela pesquisa após a apresentação do Blog na Comunidade. Eles foram escolhidos para participar do “Curso Gerenciamento de Blogs” por demonstrarem ter conhecimento das ferramentas necessárias para alimentar o sítio virtual da CSC <comunidadesantaclara.wordpress.com>, e também por estarem dispostos a disseminar e socializar os conhecimentos adquiridos a outros moradores da Comunidade.

Durante o curso, os participantes puderam verificar de que forma o *Blog* da Comunidade Santa Clara foi desenvolvido, como inserir notícias, fotos e vídeos, e o que deverá ser postado. Os textos a serem publicados devem ser de interesse da CSC, a exemplo da história dos moradores e da Comunidade, eventos e festas ocorridas dentro da Santa Clara, e ações promovidas pela Associação de Moradores. Esse processo de selecionar conteúdos foi um conhecimento compartilhado pela Ciência da Informação, por meio desta pesquisa, para os moradores da CSC.

Também foram mostrados aos participantes do curso, alguns elementos necessários para o bom funcionamento e desempenho do *blog*: que tipo de linguagem deve ser utilizada nos textos e as normas gramaticais a seguir; os textos devem ser curtos e sempre com o foco direcionado à temática de que trata o *blog*;

ao publicar textos retirados de outras fontes a mesma deve ser sempre citada em cumprimento às normas de direitos autorais; as normas para fotos, em relação aos direitos autorais, seguem o mesmo padrão do texto, mas sempre atentando para a qualidade visual da foto, e se ela se enquadra na temática do *blog*.

Após dois meses da realização do “Curso Gerenciamento de Blogs”, nos dias 29 e 30 de janeiro, retornamos a Comunidade Santa Clara para analisar de que forma se configurou o regime de informação após a criação do blog e o treinamento dos moradores.

A presidente da Associação de Moradores, Dona Zeza, nos informou que ela produziu um cartão com o endereço do Blog da CSC e quando vai a alguma instituição ou ao poder público solicitar benefícios para a Comunidade, indica o Blog como uma forma de mostrar como a Santa Clara é atuante, como os moradores têm história para contar sobre o lugar onde eles vivem há mais de 40 anos. O Blog é um documento eletrônico, comprobatório das informações da Comunidade: “Pra mim foi uma bênção esse site. Nós tamos[sic] na Internet neh::: eu queria faz tempo tem uma coisa assim... sabe. Eu gostei demais como vocês fizeram....Tá muito bonito neh::::. A gente fez uns cartão[sic] com os dados da Santa Clara e o endereço da Internet para mostrar neh::::... onde nós solicita[sic] as coisa[sic]”.

Dona Zeza ainda contou que desejava um sítio virtual para a Comunidade há muito tempo: “Hoje em dia todo mundo tá na Internet. Eu sempre quis que nossa Comunidade tivesse lá neh::: Porque assim vão olhar pra gente ((se referindo ao poder público))... Agora o que ainda vou fazer é levar as muê[sic] daqui para fazer curso de informática neh::: nós precisa[sic]... Eu já falei com uma pessoa lá da UFPB para vê isso”. Para Dona Zeza é importante que os moradores aprendam a utilizar computadores, a navegar na Internet, por isso ela luta para conseguir um curso de informática. Ela mesma ainda não possui essa competência intelectual, quem supre as demandas quando ela precisa entrar na rede é o neto de 16 anos de idade.

Além de dialogar com a presidente da Associação, nos reunimos com os participantes do curso e com moradores indicados por eles e por Dona Zeza como pessoas que tem “Orkut”, essa é uma referência para quem navega na rede. A maioria destas pessoas tem entre 14 e 20 anos de idade e utilizam a Internet em *lanhouses* localizadas no bairro Castelo Branco. De acordo com informações da

Associação e destes moradores “internautas”, apenas um morador da CSC tem computador em casa, mas ainda sem acesso à rede.

Durante o encontro com esses jovens na CSC sobre o Blog da Comunidade, optamos por realizar uma conversa informal com objetivo de deixá-los desinibidos, para isso utilizamos o diário de campo e anotamos todos os comentários. Como forma de preservar as identidades dos adolescentes e jovens, os nomes a seguir são fictícios: João, 14 anos: “Eu achei massa o site... bom mermo[sic]... Eu li a história daqui, que eu nem sabia... Falei com a menina que mexe no site, a gente quer coloca[sic] umas foto[sic] do nosso grupo de dança... nois[sic] dança, dança de rua”. Ele está se referindo a participante mais velha do Curso Gerenciamento de Blogs, com 26 anos de idade, a pessoa que ficou responsável na Comunidade em alimentar o Blog. É ela quem registra as manifestações culturais e os momentos festivos na Comunidade, é também quem se mostrou mais interessada em inserir conteúdo no sítio virtual.

Para José, 16 anos, o Blog da CSC é uma forma de divulgar a Comunidade para os amigos de outros bairros: “Nois[sic] tamos na Internet, maior irado... eu teclo no msn com meus amigo[sic] e contei para eles a gente tá[sic] no mundo, em todo canto podem ver nois[sic]”. Pedro com 17 anos disse já ter mostrado o Blog para outros amigos de outras Comunidades: “O vídeo do Swing Vip tá fazendo maior sucesso. Eu to nele... dançando neh:::... a gente queria mermo[sic] um site desses pra cá”.

Os depoimentos destes jovens sinalizam que eles se inserem no ciberespaço e que foi criado um processo de reconhecimento dos moradores entre si e destes perante outras comunidades através dos jovens internautas. Há ainda o reconhecimento proporcionado pela divulgação do Blog que Dona Zeza faz perante instituições e a sociedade civil.

Em visita recente ao comunidadesantaclara.wordpress.com pudemos verificar que o Blog da Comunidade vem sendo atualizado e foram criadas mais quatro categorias: aniversários (onde são postadas as datas de aniversários dos moradores), missas e reuniões (com locais e horários), prestadores de serviços em geral (anúncios dos profissionais liberais moradores da CSC) e doações (com contato da presidente da Associação de Moradores). Além disso, foram inseridas diversas fotos da situação da Comunidade após fortes chuvas, uma forma de

mostrar ao poder público a necessidade de reparar as ruas e as galerias por onde a água escoe.

Ao final desta seção, criamos uma figura com objetivo de comparar o Regime de Informação da Comunidade Santa Clara antes e após a realização da pesquisa (Figura19).

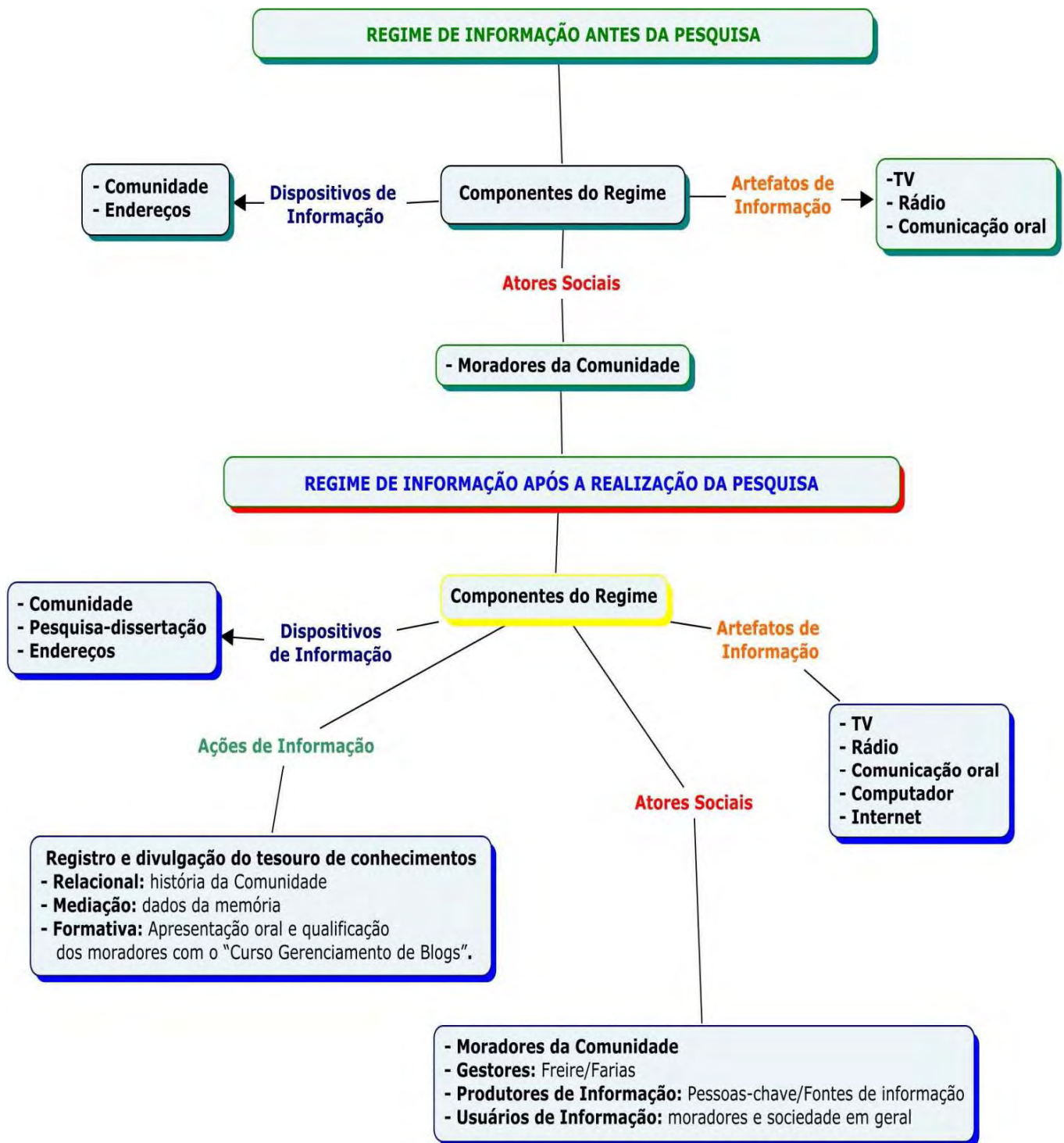


FIGURA 19: Regime de Informação antes e após a pesquisa.

FONTE: Adaptado de GONZÁLEZ DE GÓMEZ (1999) DELAIA (2009) a partir dos dados da pesquisa.

O regime de informação, em seu modelo original desenvolvido por González de Gómez (1999), é composto por quatro componentes: dispositivos de informação, artefatos de informação, atores sociais e ações de informação. Ao adentrarmos no campo de pesquisa não encontramos o último componente do regime, ou seja, nenhuma ação de informação foi percebida, como ilustrado na figura acima. Após a realização da pesquisa, utilizando o método pesquisa-ação, o Regime de Informação da Comunidade Santa Clara adquiriu outros componentes e se fortaleceu ao possibilitar ações no âmbito relacional, de mediação e formativa. Este regime se torna cada vez mais forte, principalmente com a crescente conscientização dos moradores da CSC em relação à importância da informação para suas realidades.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao realizar uma pesquisa e pensarmos na nossa responsabilidade social perante o objeto pesquisado, aspiramos que os conhecimentos transmitidos pelo trabalho seja disseminado e que venham a trazer benefícios, neste caso, para a Comunidade pesquisada.

Esta pesquisa teve desenvolvimento e resultado inesperado em relação ao que prevíamos ao construir o projeto e os objetivos. Foi a partir da necessidade que o campo de pesquisa nos mostrou, ou seja, que a Comunidade Santa Clara nos desenhou, que inserimos novas propostas nos objetivos, para atender ao nosso objeto de estudo. Prosseguimos com as indicações da pesquisa-ação de ir a campo, interferir na realidade e voltar para colher o resultado, para então sugerir novas mudanças baseadas no resultado coletado.

Ao chegar à Comunidade, com um modelo de ação de informação, realizamos o trabalho proposto com a produção de uma interface virtual para inclusão da CSC na sociedade da informação. A apropriação dos resultados da pesquisa (O Blog) pela Comunidade gerou um projeto de extensão específico no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, cuja finalidade foi desenvolver competências em informação para os moradores voluntários da Comunidade. O trabalho na Santa Clara foi acrescido, por vontade da própria Comunidade em ação recíproca, ou seja, em pesquisa-ação, do desejo de gerenciar o artefato de informação (o sítio virtual). Para treinamento dos voluntários, disseminadores da tecnologia do Blog foi desenvolvido um tutorial (Apêndice D) em parceria com o Laboratório de Tecnologias Intelectuais – LTI do PPGCI/UFPB.

Após o Curso Gerenciamento de Blogs, os moradores se tornaram os disseminadores informacionais da CSC ajudando a construir a identidade social da Comunidade, bem como uma identidade virtual criada sobre a reflexão do saber propagado pelo *tesouro de conhecimentos*. O que pode trazer uma série de benefícios para a CSC, desde o surgimento ou aumento da autoestima de cada cidadão, até investimentos de entidades sociais beneficentes, do governo e da população em geral, uma vez que o conhecimento desses moradores deixou de ser tácito para se tornar explícito, no ciberespaço e na vida de cada participante

envolvido nesse processo. Por meio destas ações, acreditamos ter transmitido tecnologia intelectual para algumas pessoas da Comunidade, dotando-as de competências em informação para perpetuar o registro da memória social.

Ademais, a informação transmitida pelo *tesouro de conhecimentos* da Santa Clara poderá constituir-se em fonte de produção de bens econômicos, com possibilidades de produzir riquezas para a Comunidade, já que na sociedade da informação, a informação e o conhecimento são vistos como fontes de poder. Com o *tesouro de conhecimentos* registrado e disseminado na web, a Comunidade tem como possibilidade obter reconhecimento perante a sociedade civil, a exemplo de instituições que desejam investir na CSC com criação de projetos que beneficiem a população. Esse foi um desejo explicitado pela própria Associação de Moradores da CSC.

Nesta perspectiva, refletimos que a tecnologia deve ir além de trazer benefícios para quem a conhece. Ela deve, como enfatiza Guerreiro (2006), resultar da observação sobre as necessidades coletivas, traduzidas pelo conjunto de ferramentas desenvolvidas e inventadas com fins práticos para solucionar um determinado problema de ordem social. A capacidade de uma nova tecnologia mudar a trajetória de desenvolvimento é peculiar à sua condição histórico-social, inserida em um contexto de múltiplas funções na vida da sociedade. Independentemente do segmento social em que está inserida, a tecnologia é capaz de reorientar a civilização para caminhos de maior ou menor complexidade, em dimensões tanto no âmbito local como no global.

Na Santa Clara, a reorientação seria no sentido de dotar a Comunidade de registro dos conhecimentos adquiridos por pessoas relevantes para essa localidade, que armazenado em um sistema informatizado, pode promover a divulgação dos saberes da CSC de forma inovadora, ao compor um acervo de memória coletiva mediado por profissional da informação. Nesse cenário de transformações reais, como explica Freire (2010b, p. 128), cresce a responsabilidade social destes profissionais, seja como produtores de conhecimento no campo científico ou “como facilitadores na comunicação da informação para usuários que dela necessitem, na sociedade, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo”.

O blog foi o instrumento da virtualização da Comunidade e pode ser uma variável importante na consciência do valor da informação (a que se consome e a

que se produz). Usar a tecnologia como meio de comunicação e luta de classes, para projetar a identidade cultural (FREIRE, 2006c), para se fazer ouvir nas instâncias do poder político é uma forma de inclusão social/digital. É por isso que “a democratização do acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação deveria ser vista como elemento fundamental nas políticas inclusão social”. (FREIRE, 2010a, p. 83).

Este trabalho não receberá um ponto final, ele prossegue, pois do ponto de vista da pesquisa, haverá continuidade através de um projeto de pesquisa para acompanhamento e resultado da apropriação da tecnologia de comunicação da informação pela Comunidade Santa Clara. Os moradores da CSC começam a ser habituar a contar suas variadas histórias para outros públicos, contribuindo para ampliar suas possibilidades de ação no mundo, para serem reconhecidos e se reconhecerem, como uma forma de motivar cada morador a lutar por melhorias para si mesmo e para a coletividade, construindo um mundo melhor no presente e para a posteridade. O Blog da Comunidade Santa Clara se torna a cada dia o megafone dos moradores, a voz da Comunidade, a qual tivemos o privilégio de ajudar a se fazer ouvir no ciberespaço.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, V. Fontes orais, histórias dentro da história. In: PINSKY, C.B. (Org.) **Fontes históricas**. São Paulo: Contexto, p. 155-202, 2005.

ARAUJO, V.M.R.H. de. Miséria informacional: o paradoxo da subinformação e superinformação. **Revista Inteligência Empresarial**, Rio de Janeiro, n.7, abril 2001.

ARAUJO, V.M.R.H. de; FREIRE, I.M. Conhecimento para o desenvolvimento: reflexões para o profissional da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.9, n.1, jan./jul.1999.

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

BARNES, J. A. Social networks. **Addison-Wesley Module in Anthropology**, v.26, p.1-29, 1972.

BARRETO, A. de A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, 1999.

_____. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: ed. Universitária, p. 49-59, 2002.

_____. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v.8, n.4, p. 1-11, out/dez. 1994. Disponível em: < <http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf> > Acesso em: 05 de agosto 2009.

_____. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n. 3, set./dez. p. 406-414, 1996.

BEER, F. de. Towards the idea of information science as an interscience. **South African Journal of Libraries & Information Science**, v. 71, n. 2, p. 107-114, 2005.

BLOOD, Rebecca. **Weblogs: a History and perspective**, 2000. Disponível em http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html. Acesso em: 09 abril 2006.

BIEHL, H. Wersigs Sicht der Informationswissenschaft. **Virtuelles Handbuch Informationswissenschaft**. Universität des Saarlandes. Saarbrücken, maio, 2005. Disponível em: <<http://is.uni-sb.de/studium/handbuch/exkurs4.html>>. Acesso em: 03 abril 2009.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n.1, p.03-05, jan. 1968.

BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas: Papyrus, 1996.

_____. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro, Lisboa: Bertrand Brasil, Difel, 1989.

BRENNAND, E. G de G. Uma nova política de civilização: a sociedade informacional. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Ed. Universitária, p. 199-208, 2002.

BROOKES, B. C. The foundations of information science. Part. I. Philosophical aspects. **Journal of Information Science**, v. 2, p. 125-133, 1980.

BURKE, C. History of information science. **Annual Review of Information Science and Technology** .v. 41, p.02-53, 2007.

CARVALHO, Luciana Moreira; CARVALHO, Monica Marques. O registro da memória através dos diários virtuais: o caso dos blogs. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 1, p. 53-66, jan./jun. 2005.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v.1).

CHALAÇA, A.M.; FREIRE, I.M.; MIRANDA, M.L.C. de. O tesouro de conhecimento de um bairro chamado Maré: pessoas como fontes de informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 24, p. 92-110, 2º sem., 2006

CHOO, C. W. Working with knowledge: how Information professionals help organizations manage what they know. **Library Management**, v. 21, n. 8, p. 395-403. 2000.

CORRÊA, E. S. Cibercultura: um novo saber ou uma nova vivência? In: TRIVINHO, E.; CAZETO, E. (Orgs.). **A cibercultura e seu espelho [recurso eletrônico]:** campo de conhecimento emergente e nova vivência humana na era da imersão. São Paulo: ABCiber, 2009. p. 47–52.

CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994, p. 51-66.

DELAIA, C. R. Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos – à luz do regime de informação. In: **Encontro Nacional de Pesquisa da ANCIB**, 2009, João Pessoa. X Enancib. João Pessoa: UFPB-DCI, 2009. (Comunicação oral).

DE LUCA, C. O que é inclusão digital. In: CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital.** São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: _____. **O planejamento da pesquisa qualitativa:** teorias e abordagens. Tradução Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DESLANDES, S. F. A construção do projeto de pesquisa. In: MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994, p. 31-50.

DÖRING, N. Personal Home Pages on the Web: A Review of Research. **JCMC**, Indiana, v. 7, n. 3, 2002. Disponível em: < <http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue3/doering.html>>. Acesso em: 27. Maio 2010.

DUARTE, E. N. **Análise da produção científica em gestão do conhecimento:** estratégias metodológicas e estratégias organizacionais. 2003. 300f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, 2003.

FREIRE, G.H. A. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006a.

_____. **Comunicação da informação em redes virtuais de aprendizagem.** 2004. 175f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro, Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 2004a.

_____. Construção participativa de instrumento de política pública para gestão e acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.13, n. 3, p. 195-207, set./dez. 2008.

FREIRE, I. M. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**. Campinas, v.16, n.2, p.189-194, 2004b.

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

_____. A utopia planetária de Pierre Lévy. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 122-132, jul./dez. 2010b.

_____. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006b.

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

_____. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. p. 227-235, set./dez. 2006c.

_____. **Transferência da informação tecnológica para produtores rurais: estudo de caso no Rio Grande do Norte**. 1987. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – CNPq/IBICT – UFRJ/ECO Rio de Janeiro, 1987.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

GOLDMANN, L. **Dialética e cultura**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação, v.9, n.1, fev. 2008.

GOMES, R. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994, p. 67-80.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n.1, p. 31-43, jan./abr., 2003.

_____. Da organização do conhecimento às políticas de informação. **Informare, Cad. Pós-Grad. Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.58-66, jul./dez. 1996.

_____. A informação como instância de integração de conhecimentos, meios e linguagens. Questões epistemológicas, consequências políticas. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N; ORRICO, E. G. D. (Orgs.). **Políticas de memórias e informação: reflexos na organização do conhecimento**. Natal: EDUFRN – Editora UFRN, 2006. p. 31-38.

GOULART, E. E.; PERAZZO, P. F.; LEMOS, V. Memória e cidadania nos acervos de história oral e mídia digital. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 1, p. 153-166, jan./jun. 2005.

GUERREIRO, E. P. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnológica em rede**. São Paulo: SENAC, 2006.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 10. ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2005.

JOSKETT, D.J. Informática. In: GOMES, H. E. (Org.) **Ciência da Informação ou Informática?** Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 09-51.

LAZARTE, L. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, 2000.

LÉVY, P. **O que é virtual?** Tradução Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996. (Coleção Trans).

_____. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 5.ed. São Paulo: Ed. Loyola, 2007.

_____. **Cibercultura**. Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. (Coleção Trans).

LIMA, J. A. O. de. Pesquisa-ação em Ciência da Informação. In: MUELLER, S. P. M. (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 63-82. (Série Ciência da Informação e da Comunicação).

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

MARTELETO, R. M. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. p. 75 – 91, 2006.

_____. Conhecimento e sociedade: pressupostos da antropologia da informação. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: ed. Universitária, 2002. p. 101-116.

_____.; SILVA A. B de O. e S. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p.41-49, set./dez. 2004.

MELO NETO, J. F. de. **Pesquisa-ação**: aspectos práticos da pesquisa-ação nos movimentos sociais populares e em extensão popular. [2005?] Disponível em: <http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao_academica/artigos/pa_a_pesquisa_acao.pdf>. Acesso em: 05 de fev. 2010.

MELO, S. R. de.; OLIVEIRA, V. de C.; CARMO, N. M. do; AMORIN, W. A literatura nas ondas das rádios comunitárias. In: ENCONTRO DE EXTENSÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 7., 2004, Belo Horizonte. **Anais....** Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2004. 6p.

MINAYO, M. C. de S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: _____. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994, p. 09-31.

MITCHEL, J.C. The Concept and Use of Social Networks. In: **Social Networks in Urban Situations**: analyses of personal relationships in central African towns. Manchester: Manchester University Press, 1969.

MORDADO, S. P.; PASSERINO, L. **Blogs como ferramentas de socialização e de inclusão para as PNEs**. Disponível em:

<<http://redessociaiseinclusao.pbworks.com/f/blogs.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2010.

NASCIMENTO, D. S. do. **Exclusão informacional X exclusão social: o caso da Comunidade Santa Clara**. 2009. 129f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) UFPB, João Pessoa, 2009.

NUNES FILHO, P. Hipermídia: diversidades sógnicas e reconfigurações no ciberespaço. IN: _____ (Org). **Mídias digitais & interatividade**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009. p. 219-232.

ODDONE, N. Revisitando a 'epistemologia social': esboço de uma ecologia sociotécnica do trabalho intelectual*. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n.1, p. 108-123, jan./abr. 2007.

OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade da informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 2, p.115-131, jul./dez. 2007.

PEREIRA, L. **Populações marginais** (Org.) São Paulo: Duas cidades, 1978.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M.M. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-19, jan./abr. 1995.

PINTO, Marcos José. **Blogs!** Seja um editor na era digital. São Paulo: Érica, 2002.

QUÉAU, P. Cibercutlura e info-ética. Em MORIN, E. (Org.). **A Religação dos Saberes: o desafio do século XXI**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. Jornadas temáticas (Paris, França, 1998).

QUEIROZ, M. I. P. de. **Variações sobre a técnica de gravador no registro de informação viva**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1991. (Biblioteca básica de ciências sociais. Série 2. Textos; v.7)

RECUERO, R. C. **Weblogs, webrings e comunidades virtuais**. 2003. Disponível em: <www.bocc.uff.br/.../recuero-raquel-weblogs-webrings-comunidades-virtuais.pdf>. Acesso em: 20 maio 2010.

RICHARDSON, R. J.; COLABORADORES. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. - 10. reimpr. São Paulo: Atlas, 2000.

SANTOS, B. de S. Um discurso sobre as ciências na transição para uma ciência pós-moderna. **Estudos Avançados**. São Paulo, v. 2, n. 2, Aug. 1988.
Disponível em: <http://scielo.br/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0103-40141988000200007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 02 fev. 2009.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n.1, p. 41-62, jan./jul. 1996.

SILVA, O. L. A internet – a geração de um novo espaço antropológico. In: LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Org.) **Janelas do ciberespaço**: comunicação e cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 152-172.

SILVA, A. M. Informação e Cultura. In: **A informação**: da compreensão do fenômeno e construção do objecto científico. Porto: Afrontamento, 2006.

SOUSA, P. J. et al. A blogosfera: perspectivas e desafios no campo da Ciência da Informação. **Cad Bad**, Lisboa, v. 1, p. 87- 136, 2007.

SORJ, B. **brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., Brasília, DF: Unesco, 2003.

RONDELLI, E. **Quatro passos para a inclusão digital**. 2003. Disponível em:<www.icoletiva.com.br>. Acesso em: 18 abril 2010.

TAVARES, C. “**Lugar do lixo é no lixo**”: estudo de caso de assimilação da informação. 2003. 144f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – CNPq/IBICT - UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2003.

TECHNORATI. **State of the Blogosphere 2010**. Disponível em:<<http://technorati.com/blogging/article/how-technology-traffic-and-revenue-day/>>. Acesso em: 02 dez. 2010.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 2000.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez., 2005.

TURKLE, S. Virtuality and its Discontents: searching for community in cyberspace. **Am Prospect**, New York, n. 24, p. 50-57, 1995.

VIEIRA, D. de A. **Sociedades virtuais**: discutindo a sociologia do Ciberespaço. 2005. 129f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2005.

ZALUAR, A.; ALVINO, M. **Um século de favela**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

ZEMAN, J. Significado filosófico da noção de informação. In: DE SANTILLANA, G. et al. **O conceito de informação na ciência contemporânea** – colóquios de Royaumont. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

WERSIG, G. & NEVELING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The information scientist**, v.9, n.4, p.127-140, 1975.

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

APÊNDICES

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA DE PROSPECÇÃO

DATA:
NOME:
IDADE:
NATURALIDADE:
ESTADO CIVIL:
FILHOS:
ESCOLARIDADE:
PROFISSÃO:
OCUPAÇÃO:
ONDE TRABALHA/ATUA:
DESDE QUANDO RESIDE NA SANTA CLARA:
LUGAR DA ENTREVISTA:
FILMAGEM: SIM () NÃO ()
AUDIO: SIM () NÃO ()
FOTOS: SIM () NÃO ()
DIVULGAÇÃO: SIM () NÃO ()
HORÁRIO:
CONTATO: TEL.: _____
ENDEREÇO:
OBSERVAÇÃO:

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Tópicos e sugestões:

SOBRE AS FONTES DE INFORMAÇÃO

1 – Onde o(a) senhor(a) nasceu? Onde morava antes de vir para a Comunidade Santa Clara?

2 – Por que o senhor(a) veio morar na Santa Clara?

3 – Poderia falar a respeito da sua família? Quantos filhos têm e quais os nomes deles?

SURGIMENTO DA COMUNIDADE SANTA CLARA

1 – Como era a Santa Clara quando o senhor(a) chegou aqui?

2 - Quem foi o primeiro morador? Havia quantas casas quando o senhor(a) chegou aqui?

3 - Desde quando o senhor(a) mora na Comunidade Santa Clara?

4 – O que o senhor(a) percebeu de mudanças desde que o senhor(a) veio morar na Santa Clara?

OFÍCIO/TRANSMISSÃO DE CONHECIMENTO

1 – Qual a sua profissão? E desde quando o senhor(a) trabalha neste ofício?

2 – Como o senhor(a) aprendeu essa profissão?

3 – O senhor(a) passa seus conhecimentos, da sua profissão para outras pessoas? Para seus filhos ou outros moradores da Comunidade?

4 – O senhor(a) usa seus conhecimentos para fazer algum trabalho para a Santa Clara?

5 – O senhor(a) faz algum curso para se atualizar? Como os cursos que a Associação de Moradores promove?

ACESSO À INFORMAÇÃO

1 - Como o senhor(a) se informa, fica sabendo das coisas que acontecem na Comunidade e fora dela? Pelo rádio, jornal, Internet ou televisão? Pela líder comunitária?

Fonte: Chalaça, Freire, Miranda (2006).

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a),

Esta pesquisa intitula-se “**A INCLUSÃO DE COMUNIDADES NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**”: proposta de trabalho na Comunidade Santa Clara” e está sendo desenvolvida por **Maria Giovanna Guedes Farias** mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sob orientação da Profa. Dra. Isa Maria Freire.

O objetivo geral da pesquisa é o de analisar o ambiente informacional da Comunidade Santa Clara para promover a sua inclusão na sociedade da informação, para isso será produzido um sítio virtual onde será depositado para livre acesso na Internet o *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social e do saber da Santa Clara, que ficarão disponíveis para as próximas gerações.

Solicito sua permissão para apresentar os resultados desta pesquisa em congressos e publicação em revistas científicas, com o compromisso de manter o sigilo dos dados que possam identificá-los.

A pesquisadora estará à sua disposição para prestar qualquer esclarecimento sobre a pesquisa, em qualquer etapa da mesma, pelo telefone: (83) **9600-2851** e endereço: **Rua Golfo de Veneza, 50 – ap. 202 – Intermares – Cabedelo-PB.**

Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Declaro que fui devidamente esclarecido (a) sobre a pesquisa e dou o meu consentimento. Estou ciente que receberei uma cópia deste documento.

João Pessoa, _____ de _____ de 2010.

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Pesquisador Participante (entrevistado)

APÊNDICE D – TUTORIAL PRODUZIDO PARA O CURSO DE GERENCIAMENTO DE BLOGS



Tutorial Wordpress

Mestranda: Maria Giovanna Guedes Farias

Orientadora: Profa. Dra. Isa Maria Freire

www.themegallery.com

**APÊNDICE E – CERTIFICADO DO CURSO DE GERENCIAMENTO DE BLOGS
MINISTRADO A TRÊS MORADORES DA COMUNIDADE SANTA CLARA**



ANEXOS

ANEXO 1 – APROVAÇÃO PELO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY - HULW
**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES
HUMANOS - CEP**

CERTIDÃO

Com base na Resolução nº 196/96 do CNS/MS que regulamenta a ética da pesquisa em seres humanos, o Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Lauro Wanderley - CEP/HULW, da Universidade Federal da Paraíba, em sua sessão realizada no dia 04/05/2010, após análise do parecer do relator, resolveu considerar APROVADO o projeto de pesquisa intitulado A INCLUSÃO DE COMUNIDADES NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: proposta de trabalho na Comunidade Santa Clara, Protocolo CEP/HULW nº. 200/10, da pesquisadora MARIA GIOVANNA GUEDES FARIAS.

Solicitamos enviar ao CEP/HULW, no final da pesquisa, uma cópia desta certidão e da pesquisa, em CD, para emissão da certidão para publicação científica.

João Pessoa, 04 de Maio de 2010.

Profª Drª Iaponira Cortez Costa de Oliveira
Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa-HULW

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley-HULW - 4º andar - Campus I - Cidade Universitária.
Bairro: Castelo Branco - João Pessoa - PB. CEP: 58051-900 CNPJ: 24098477/007-05
Fone: (83) 32167302 — Fone/fax: (083)32167522 E-mail - cepulw@hotmail.com