

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**

**GT-6 – Informação, Educação e Trabalho**

**INFORMAÇÃO, INCLUSÃO E CIDADANIA: UM ESTUDO DOS PROJETOS DE INCLUSÃO  
DIGITAL DESENVOLVIDOS NO PROBEX/UFPB**

**Júlio Afonso Sá de Pinho Neto – (Universidade Federal da Paraíba - UFPB)**

**Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger - (Universidade Federal da Paraíba - UFPB)**

**Maria Livia Pacheco de Oliveira – (Universidade Federal da Paraíba - UFPB)**

***INFORMATION, INCLUSION AND CITIZENSHIP: THE CONTEXT OF DIGITAL INCLUSION  
PROJECTS DEVELOPED IN PROBEX/UFPB***

**Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral**

**Resumo:** A necessidade de inclusão de parcelas da sociedade que ainda são privadas do acesso à informação por meio das tecnologias de informação e comunicação motiva a formulação de projetos de inclusão digital por diversas instituições. Nesse cenário, a universidade desenvolve um papel fundamental não apenas ao contribuir com pesquisas sobre inclusão digital, mas também por desenvolver ações de inclusão junto à comunidade, apoiada na prática extensionista, o que levou à formulação da seguinte problemática: sob quais critérios e através de que condições os projetos de extensão que tratam de inclusão digital são criados, implementados e geridos? Objetivou-se analisar, sob os pressupostos teóricos da Ciência da Informação, os projetos de extensão aprovados no Programa Institucional de Bolsas de Extensão (PROBEX), no ano de 2015, na UFPB, que versam sobre inclusão digital. Ainda em relação a esses projetos, buscou-se analisar os conceitos e as metodologias que os orientam; conhecer as suas condições ambientais internas e externas de funcionamento; analisar, sob uma perspectiva transdisciplinar, as ações de inclusão digital desenvolvidas nesses projetos; e, por fim, desenvolver estudos que auxiliem na elaboração de diretrizes voltadas para projetos de inclusão digital a partir da análise de experiências práticas desenvolvidas no âmbito interno da UFPB. A pesquisa é do tipo

documental e de campo, de abordagem qualitativa, cujos instrumentos de coleta de dados foram o questionário, aplicado junto aos alunos extensionistas e também àqueles atendidos pelos projetos, e entrevistas semiestruturadas, realizadas com os docentes coordenadores dos projetos e com o diretor de uma instituição parceira. Percebeu-se que o planejamento dessas experiências foi pautado por uma leitura teórica que associa inclusão digital à inclusão social, entretanto, nem todas as atividades foram desenvolvidas a partir de uma perspectiva voltada para a educação para a cidadania. Observou-se, ainda, a necessidade de um melhor planejamento das parcerias externas, viabilizando, assim, um maior alcance e continuidade das ações extensionistas junto à sociedade.

**Palavras-Chave:** Informação; Cidadania; Extensão Universitária – Universidade Federal da Paraíba; Inclusão Digital; Inclusão Social.

**Abstract:** The necessity of inclusion of a society portion that is private of access to information by the means of communication and information technologies motivates the formulation of digital inclusion projects by several institutions. Therefore, the university plays a fundamental role not just for contribute with researches about digital inclusion, but also for develop inclusion actions next to the community, supported by the extension practice, that guided this research to the following question: by what criteria and under what conditions the extension projects that treats about digital inclusion are created, implemented and managed? By this context, this research aimed to analyze the approved extension projects in the Programa Institucional de Bolsas de Extensão (PROBEX) [Institutional Program of Extension Scholarship], in the year 2015, at UFPB, which deal with digital inclusion under the theoretical assumptions of Information Science. It was also sought to analyze the concepts of digital inclusion and the methodologies that guide these projects; to know their internal and external environmental conditions functions; to analyze, under a transdisciplinary perspective, the development of those projects; and, finally, to develop research that help in the elaboration of guidelines geared towards projects of digital inclusion through the analyses of practical experiences developed within UFPB. This is a documental and field qualitative research whose instruments of data collect were composed of a questionnaire – applied to extension research students and to those who were attended by the projects – and semi-structured interviews applied to the coordinators of the projects and to the director of an institution partner. It was realized that the planning of these experiences was based on a theoretical view that associates digital inclusion to the social inclusion. However, not all activities were developed with the intention of an “education for citizenship”. It was observed also the necessity of a better planning of external partners, allowing a major achievement and continuity of extension undergraduate actions reaching the society.

**Keywords:** Information; Citizenship; University Extension – Universidade Federal da Paraíba; Digital Inclusion; Social Inclusion.



## **1 INTRODUÇÃO**

Uma das alternativas para reduzir as desigualdades sociais é tornar o acesso à informação e às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) mais democrático, buscando tornar mais acessíveis as oportunidades de trabalho. Para combater esse problema, muitas foram as políticas de inclusão digital já elaboradas no Brasil nas últimas duas décadas. Também não foram poucas as experiências desenvolvidas por empresas e organizações do terceiro setor com esse mesmo objetivo.

Portanto, o que se põe em debate não é a questão do uso ou não das tecnologias digitais, pois, na sociedade contemporânea esse já é um estágio ultrapassado, uma vez que elas já fazem parte da vida de todos. Trata-se, fundamentalmente, de orientar tais iniciativas para uma política pública responsável, voltada para planejar o uso de recursos tecnológicos verdadeiramente direcionados para a inclusão social, observando-se as particularidades e demandas informacionais específicas dos diferentes públicos.

Neste aspecto, Pinho Neto (2011) comenta que as discussões sobre a inclusão digital devem ir além do aspecto meramente quantitativo, direcionado para garantir o acesso a um volume cada vez maior de informações, sendo necessário ir muito além, desenvolvendo nestes sujeitos a capacidade de reflexão e crítica a partir do processo de ensino e aprendizagem, onde há o espaço para se trabalhar as diferentes maneiras possíveis para realizar a abordagem dos conteúdos que deverão ser vistos. Neste aspecto, os estudos sobre inclusão digital no contexto acadêmico-científico estão sendo intensificados nos últimos anos, fato este comprovado em artigos publicados, livros, congressos e outros, com atenção voltada para o tema da inclusão (DUDZIAK, 2001; AUN, 2007; FREIRE, 2010; MARTINI, 2011).

As iniciativas de inclusão digital são crescentes, como se pode verificar nas constantes atualizações do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) sobre a implantação de novos projetos nessa área, bem como, pela divulgação na mídia. Neste cenário, em meio às diferentes instituições públicas que desenvolvem tais projetos, as universidades se destacam por contribuírem não apenas com o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas que ressaltam a indissociabilidade entre a inclusão digital e a inclusão social, mas também com ações voltadas para a inclusão das comunidades circunvizinhas, tendo como diferencial a prática extensionista.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Entretanto, em meio ao crescente número de projetos desta natureza, resta uma problemática: sob quais critérios e através de que condições os projetos de extensão que tratam de inclusão digital são criados, implementados e geridos? Dada a problemática, pretendeu-se, como objetivo geral, analisar os projetos de extensão aprovados na seleção do Programa Institucional de Bolsas de Extensão (PROBEX) 2015 na UFPB<sup>1</sup>, que tratam do tema da inclusão digital, a partir dos pressupostos teóricos de Inclusão Digital da Ciência da Informação.

Como objetivos específicos, buscou-se analisar os conceitos de inclusão digital e as metodologias que os orientam; conhecer as suas condições ambientais internas e externas de funcionamento; analisar, sob uma perspectiva transdisciplinar, as ações de inclusão digital desenvolvidas nesses projetos de inclusão digital selecionados pelo PROBEX/UFPB; e, por fim, desenvolver estudos que auxiliem na elaboração de diretrizes voltadas para projetos de inclusão digital a partir da análise de experiências práticas nessa área, desenvolvidas no âmbito interno da UFPB.

Os três projetos analisados foram aprovados no ano de 2015 na seleção do Programa Institucional de Bolsas de Extensão da Universidade Federal da Paraíba, projetos estes desenvolvidos por docentes, alunos extensionistas e membros de outras instituições (parcerias externas). Tratam-se de três projetos de inclusão digital onde foram oferecidos cursos e/ou oficinas tendo em comum o objetivo básico e primordial de capacitar os alunos para o domínio da informática.

Ressalte-se que esta análise, para os fins aqui propostos, buscou apenas a identificação das forças e pontos fracos destes projetos e, com base nestes resultados, pretendeu-se apontar êxitos, soluções, fragilidades e problemas capazes de orientar a elaboração de diretrizes para a otimização de projetos voltados para a inclusão digital, tendo como aporte teórico o referencial da Ciência da Informação.

## **2 INCLUSÃO DIGITAL SOB A PERSPECTIVA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Tendo como ponto de partida que o exercício da cidadania exige o acesso à informação e ao conhecimento, é possível considerar que a inclusão digital se constitui em um elemento

---

<sup>1</sup> Mantido com recursos próprios da UFPB, o PROBEX é regulamentado pela Resolução nº 76/1997, que fixa normas para o Programa Institucional de Bolsas de Extensão da UFPB – PROBEX e pela Resolução nº 61/2014, que regulamenta as atividades de extensão da UFPB, ambas do Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE. As formas de extensão que podem compor os projetos submetidos ao PROBEX são elencadas no artigo 4º da Resolução nº 61/2014.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

essencial para promover a educação para a cidadania, revelando assim, a responsabilidade social da informação.

Considerando que a inclusão digital tem como objetivo maior oferecer condições e meios para que o cidadão possa ter o acesso à informação, bem como desenvolver as competências para analisar, interpretar e adequar estas informações às suas necessidades, tornando-se, portanto, um agente de transformação social, depreende-se que a inclusão digital deve ser compreendida como um dos pilares necessários à inclusão social (MARTINI, 2011; PINHO NETO, 2011).

Este objetivo faz com que o centro das atenções em experiências como essa esteja voltado para tornar os cidadãos aptos a valorizar a sua própria cultura, serem protagonistas e proativos em se tratando de utilizar-se dos meios disponíveis para garantir e reclamar os seus direitos, galgando assim o patamar de agentes de transformação social autônomos. Portanto, os projetos de inclusão digital devem ser desenvolvidos de modo a observar as especificidades e particularidades concernentes ao contexto social de seus públicos-alvo, fundamentando-se na necessidade de uma formação cidadã.

A universidade, no exercício da pesquisa, tem grande responsabilidade no que tange à formulação de definições, conceitos e metodologias de análise, culminando, por conseguinte, em uma pluralidade de leituras a respeito desse tema, o que é totalmente natural em se tratando de temáticas transdisciplinares, como é a inclusão digital.

Destaca-se, neste campo, a contribuição de diversos autores da Ciência da Informação (CI) sobre tal questão, principalmente por ressaltarem que a disponibilização de um volume cada vez maior de informações, agora via plataformas digitais, não é garantia para a geração do conhecimento (SILVA ET AL., 2005; AUN, 2007; FREIRE, 2010).

Capurro e Hjørland (2007) ressaltam que a informação tem a potencialidade de gerar conhecimento na medida em que é debatida e compartilhada, em um processo interativo entre os sujeitos, que, a partir desta perspectiva dialógica, se tornam capazes de produzir, organizar e disseminar a informação. Deste modo, os sujeitos deixam de atuarem como meros consumidores para se tornarem produtores e até mesmo gestores da informação, assumindo uma postura ativa em relação aos meios para produzi-la e difundi-la.

Nesse aspecto, a CI é compreendida como o “campo dedicado à prática profissional e às questões científicas 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

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

e das necessidades de informação” (SARACEVIC, 1996, p. 47), tendo como um dos objetivos primordiais o compartilhamento do conhecimento para aqueles que dele necessitam. Destaca-se, portanto, o papel social da CI, na medida em que esta fomenta e exige a elaboração de políticas voltadas para viabilizar o acesso democrático à informação.

Dentre os autores da CI que discorrem sobre a temática, destacam-se Barreto (1994), Saracevic (1996) e Capurro e Hjørland (2007), que compreendem a informação como um fenômeno essencial à promoção do desenvolvimento social dos sujeitos. Tais autores ressaltam a importância de que os sujeitos desenvolvam um comportamento proativo no processo de produção e disseminação das informações, respeitando-se os contextos social e cultural em que se darão as suas necessidades de informação. Outrossim, tal processo deverá potencializar o acesso à informação e fomentar as possibilidades de colaboração entre os sujeitos, tornando possível a construção de novos conhecimentos.

A produção científica da CI que versa sobre a inclusão digital possibilita ir de encontro às concepções teóricas que afirmam ser suficiente apenas a disponibilização do acesso digital ou a promoção do ensino direcionado para o manuseio de dispositivos tecnológicos para pessoas de baixa renda, ressaltando-se mais uma vez a perspectiva de Capurro e Hjørland (2007) sobre a necessidade de que sejam desenvolvidas alternativas colaborativas para as políticas de inclusão digital.

Tais alternativas poderão, inclusive, dotar os sujeitos da capacidade de construir significados e atuar junto ao processo de planejamento e desenvolvimento de projetos de inclusão digital. Neste aspecto, Frade (2002, *apud* SILVA et al., 2005, p. 30), comenta que “um novo modelo de cidadania deve ir além da esfera da informação, incorporando a capacidade de interpretação da realidade e construção de sentido por parte dos indivíduos”.

Destarte, tomando como base a concepção teórica apresentada, faz-se mister analisar os atuais esforços de inclusão digital, tendo como pressuposto que estes devem ser muito mais auspiciosos, na medida em que objetivam ir além do mero acesso a um volume crescente de conteúdos informacionais. Neste sentido, torna-se fundamental o desenvolvimento de ações que contribuam para que os sujeitos se tornem verdadeiros agentes de transformação social, visando garantir a sua efetiva condição de cidadãos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que tange aos aspectos técnicos, esta pesquisa utilizou como estratégias o estudo documental e de campo. A pesquisa documental foi realizada diante da necessidade de uma análise do objeto de pesquisa, que foram os projetos de inclusão digital desenvolvidos no PROBEX/UFPB. Para tanto, foram considerados os documentos que os legitimaram, bem como os materiais didáticos utilizados nos cursos e/ou oficinas de cada uma dessas experiências analisadas. A escolha da pesquisa de campo é decorrente da necessidade de acompanhar, na prática, o desenvolvimento e execução dos projetos em questão.

Quanto à sua natureza, esta é uma pesquisa de abordagem qualitativa, caracterizada, segundo Martins e Theóphilo (2016), como uma pesquisa que permite compreensões, interpretações, descrições e análises de fenômenos que não são naturalmente expressos por números. O *corpus* da pesquisa foi composto por três projetos de inclusão digital aprovados no Edital PROBEX /UFPB de 2015, conforme disposto no quadro 1.

O PROBEX, enquanto uma das estratégias da política de extensão da UFPB, tem como objetivo a formação acadêmica e cidadã dos discentes, buscando, por meio da colaboração entre comunidade acadêmica e membros da sociedade, desenvolver ações que atendam às necessidades da comunidade.

**Quadro 1: Projetos de extensão que constituíram o *corpus* da pesquisa.**

| <b>Centro/Campus</b> | <b>Título do projeto</b>   |
|----------------------|--|
| <b>CCA/campus II</b> | Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade |
| <b>CCA/campus IV</b> | Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal                            |
| <b>CCA/campus IV</b> | Inclusão digital de agentes terceirizados do <i>campus IV</i> da UFPB              |

**Fonte: Elaboração própria – 2017.**

Justifica-se a escolha destes projetos por todos eles apresentarem uma perspectiva voltada para a inclusão social de seus participantes, sendo este um critério fundamental que os diferenciou de outras iniciativas aprovadas neste mesmo edital, voltadas apenas para o desenvolvimento de *softwares*, sem o trabalho junto a um público-alvo específico.

A etapa inicial da coleta de dados se deu a partir da realização de entrevistas semiestruturadas, realizadas, como bem observam Martins e Theóphilo (2016, p. 88), com o “uso de um roteiro, mas com liberdade de serem acrescentadas novas questões pelo entrevistador”. Inicialmente, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o Coordenador e outra com os demais professores pesquisadores de cada um dos projetos. Vale salientar, aqui, que como o projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB*

contou com uma parceria da instituição não-governamental Essor<sup>2</sup>, isso exigiu também a realização de uma entrevista semiestruturada com o Diretor dessa ONG. Já com os alunos universitários extensionistas que integravam as equipes dos projetos, procedeu-se à realização de entrevistas semiestruturadas.

Em um segundo momento, para a coleta de dados com os sujeitos atendidos pelos projetos de inclusão digital, utilizou-se como instrumento um questionário misto, que é composto por “um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever” (MARTINS; THEÓPHILO, 2016, p. 93).

Os dados coletados foram tratados por meio da análise de conteúdo, considerando-se a proposta de Bardin (2011), que tem como fundamento a construção de categorias, podendo estas serem elaboradas tanto previamente como após a realização da pesquisa de campo. Neste sentido, a análise dos dados coletados se deu a partir de cinco categorias, elaboradas previamente, com base no referencial teórico que fundamentou a pesquisa, sendo elas: utilização de metodologias de ensino baseadas numa perspectiva cidadã; seleção e treinamento dos integrantes; infraestrutura e tecnologias utilizadas; planejamento pedagógico; e, formas de avaliação.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A pesquisa documental realizada permitiu a obtenção de dados suficientes para elaborar uma breve descrição de cada um dos projetos de extensão investigados, apresentando-se no quadro 2 os seus objetivos, número de integrantes, dentre os professores e alunos bolsistas e voluntários, público-alvo almejado e atividades realizadas.

**Quadro 2: Descrição dos projetos de extensão investigados.**

| <b>Projeto Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade</b>  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Objetivos</b>   | <b>Integrantes</b>                       | <b>Público-alvo</b>  | <b>Atividades realizadas</b>  |
| - Disseminar as novas tecnologias de comunicação na comunidade do entorno da UFPB com vistas à inclusão digital;<br>- Utilizar a informática para resolver problemas e possuir um diferencial para alcançar o mercado de trabalho. | - Docentes: 02<br>- Alunos bolsistas: 01 | - População do entorno do <i>campus</i> II da UFPB, dentre adolescentes, jovens e pessoas da terceira idade. | - Curso de informática básica, gratuito, por um período de 6 meses, com carga horária total de 80 horas, sendo 4 horas/aula uma vez por semana. |

<sup>2</sup> Essor - *Association de Solidarité Internationale*, é uma instituição não-governamental de origem francesa, atuando na Paraíba desde 1992. A instituição desenvolve ações junto às comunidades apoiando outras instituições menores a desenvolver projetos que visem a geração de emprego e renda e diminuição de situações de exclusão social.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

| <b>Projeto Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal</b>  |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Objetivos</b>  | <b>Integrantes</b>   | <b>Público-alvo</b>  | <b>Atividades realizadas</b>   |
| - Promover a inclusão educacional e social de crianças e adolescentes que vivem no Centro de Educação Produtiva (CEP), localizado na Fazenda Pindobal, no município de Mamanguape/PB. | - Docentes: 01<br>- Alunos bolsistas: 02   | - Crianças e adolescentes com idade entre 9 e 17 anos.             | - Oficinas com atividades como a digitação e edição de textos, exercícios práticos voltados para digitação e correção de textos;<br>- Exibição de vídeos e filmes;<br>- Leituras de textos;<br>- Jogos e dinâmicas para a integração e incentivo ao uso de aplicativos e jogos educativos. |
| <b>Projeto Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB</b>   |  |  |  |
| <b>Objetivos</b>  | <b>Integrantes</b>   | <b>Público-alvo</b>  | <b>Atividades realizadas</b>   |
| - Contribuir para o desenvolvimento social e profissional dos agentes terceirizados da UFPB, visando a inclusão digital deste público.  | - Docentes: 03;<br>- Alunos: 06;<br>- bolsista: 01<br>- voluntários: 05<br>- Instituição externa: 01 | - Agentes terceirizados que prestam serviços no campus IV da UFPB. | - Rodas de discussões sobre inclusão digital com os discentes extensionistas;<br>- Palestra sobre experiências de inclusão digital;<br>- Curso de informática básica, com carga horária total de 40 horas semanais.  |

**Fonte: Elaboração própria – 2017.**

O projeto *Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade* já foi aplicado em anos anteriores pelo PROBEX/UFPB, estando, em 2015, em sua décima edição. Ao longo deste ano, foram formadas várias turmas, sendo a última composta por 13 participantes inscritos e que concluíram as atividades previstas, recebendo os certificados de participação no curso.

A coleta dos dados com o público-alvo deste projeto se deu na atividade de encerramento, onde foi possível, além de aplicar os questionários com todos os 13 participantes, ouvir suas impressões acerca do desenvolvimento do projeto. Os dados coletados com os questionários permitiram elaborar o perfil dos participantes deste projeto, como pode ser observado na tabela 1.

**Tabela 1 – Perfil dos participantes do projeto “Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade”**

|                     |                      | <i>n</i> | %    | <b>Total (n)</b> |
|---------------------|----------------------|----------|------|------------------|
| <b>Gênero</b>       | Masculino            | 5        | 38,5 | <b>13</b>        |
|                     | Feminino             | 8        | 61,5 |                  |
| <b>Faixa etária</b> | Menos de 18 anos     | 5        | 38,6 | <b>13</b>        |
|                     | 18 a 25 anos         | 2        | 15,4 |                  |
|                     | 26 a 30 anos         | 0        | 0,0  |                  |
|                     | 31 a 35 anos         | 2        | 15,4 |                  |
|                     | Mais de 35 anos      | 4        | 30,6 |                  |
| <b>Escolaridade</b> | Fundamental em curso | 3        | 22,8 | <b>13</b>        |
|                     | Fundamental completo | 0        | 0,0  |                  |

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

|                 |                                |   |      |           |
|-----------------|--------------------------------|---|------|-----------|
|                 | Médio em curso                 | 4 | 30,6 |           |
|                 | Médio completo                 | 3 | 22,8 |           |
|                 | Superior em curso              | 1 | 8,4  |           |
|                 | Superior completo              | 2 | 15,4 |           |
| <b>Ocupação</b> | Estudante                      | 4 | 30,7 | <b>13</b> |
|                 | Trabalho com carteira assinada | 0 | 0,0  |           |
|                 | Trabalho sem carteira assinada | 5 | 38,6 |           |
|                 | Não possui ocupação            | 4 | 30,7 |           |

**Fonte: Elaboração própria – 2017.**

Considerando a quantidade expressiva de adolescentes e jovens com menos de dezoito anos e outra parcela significativa de alunos constituída por adultos com mais de 30 anos, observou-se a necessidade de realizar adaptações no conteúdo das oficinas desenvolvidas pelo projeto para estes diferentes grupos etários, de modo a atender tanto às suas necessidades educativas voltadas para a formação escolar como também àquelas voltadas para a sua inserção no mercado de trabalho.

Já no que diz respeito à experiência com o uso de computadores e possibilidades de acesso à internet, dos 13 participantes, apenas quatro não possuem computador em casa e três não sabiam utilizá-lo antes de participarem do projeto. Dentre os respondentes, quatro afirmaram não possuir acesso à internet em casa, sendo indicados como locais de acesso escolas, *lan houses* e casas de familiares.

Observou-se, também, que a maior parte dos inscritos no projeto já possuía computadores e acesso à internet, mas, ainda assim, participaram do curso, com o desejo de adquirir outras habilidades e conhecimentos necessários para conseguir explorar mais a utilização destas tecnologias. Tal constatação ressalta a compreensão de que a inclusão digital vai além do mero acesso às tecnologias, sendo necessário o desenvolvimento das competências necessárias para conhecer e lidar com todas as suas potencialidades, inclusive aquelas que estimulam e viabilizam o verdadeiro exercício da cidadania.

Já o projeto *Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal* foi criado com o intuito de dar continuidade a um projeto já existente anteriormente, o projeto *Inclusão Educacional e Social*, implantado junto a essa mesma instituição no ano de 2012. Observou-se que o projeto não conta com um número determinado de participantes, posto que a participação deste público no curso está condicionada ao período em que os alunos estão internos no Centro de Educação Produtiva (CEP)<sup>3</sup>. No período em que a pesquisa foi realizada,

---

<sup>3</sup> Instituição localizada na Fazenda Pindobal, situada no município de Mamanguape/PB, que possui o objetivo de contribuir com a recuperação de menores infratores residentes no Vale do Mamanguape.

três participantes responderam ao questionário, sendo todos eles do sexo masculino, com faixa etária compreendida entre 12 e 15 anos.

Todos os três participantes frequentam a escola, tendo como nível de escolaridade o ensino fundamental ainda em curso. Nenhum deles possui computador com acesso à internet em casa, mas apenas um deles não sabia utilizar o computador ou navegar na Internet antes de iniciar o curso. No CEP Pindobal, o laboratório de informática não oferece acesso à internet, conforme as próprias regras da instituição que proíbe tal acesso. Mesmo sendo vetado o acesso à Internet, devido à natureza de ressocialização de crianças e adolescentes dessa instituição, os participantes afirmaram ter acesso à Rede por intermédio da escola (laboratórios), Telecentros e locais de acesso público com sinal *wi-fi* gratuito em *smartphones*.

Por fim, o Projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* teve como público-alvo os agentes terceirizados que prestam serviços à UFPB, lotados na unidade de Mamanguape/PB, exercendo as funções de agente de serviços gerais, agente de portaria e agente de segurança.

Inicialmente, o projeto teve 15 participantes inscritos, entretanto, apenas 9 deles atingiram a carga horária mínima exigida de participação nas aulas (75%), para concluir o curso. Isto ocorreu devido à não liberação de muitos dos agentes terceirizados por parte das empresas onde estes estão empregados. Isso, então, limitou a participação de muitos dos inscritos durante todo o período em que o curso foi ofertado. Apenas um número de seis participantes respondeu ao questionário, com informações ilustradas na tabela a seguir.

**Tabela 2 – Perfil dos participantes do projeto “Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV UFPB”**

|                     |                   | <i>n</i> | %    | Total ( <i>n</i> ) |
|---------------------|-------------------|----------|------|--------------------|
| <b>Gênero</b>       | Masculino         | 4        | 66,7 | <b>6</b>           |
|                     | Feminino          | 2        | 33,3 |                    |
| <b>Faixa etária</b> | Menos de 18 anos  | 0        | 0,0  | <b>6</b>           |
|                     | 18 a 25 anos      | 2        | 33,3 |                    |
|                     | 26 a 30 anos      | 1        | 16,7 |                    |
|                     | 31 a 35 anos      | 2        | 33,3 |                    |
|                     | Mais de 35 anos   | 1        | 16,7 |                    |
| <b>Escolaridade</b> | Médio em curso    | 0        | 0,0  | <b>6</b>           |
|                     | Médio completo    | 5        | 83,3 |                    |
|                     | Superior em curso | 1        | 16,7 |                    |
|                     | Superior completo | 0        | 0,0  |                    |

Fonte: Elaboração própria – 2017.

Observou-se que apenas um dos respondentes já possuía computador em casa e sabia utilizá-lo antes de participar do projeto, o que ressaltou a necessidade de que fossem

trabalhados também conteúdos que contemplassem noções básicas de informática, além dos demais conteúdos que já haviam sido inicialmente planejados para o curso. Dentre os locais para acesso à internet, foram apontadas escolas, *lan houses*, casas de amigos e familiares e a própria UFPB, enquanto local de trabalho.

Tecidas as primeiras considerações acerca das características gerais dos três projetos investigados e dos perfis de seus públicos-alvo, serão apresentadas, a seguir, as análises das cinco categorias de pesquisa, a partir dos dados coletados com as entrevistas semiestruturadas.

#### **4.1 Categorias de pesquisa**

##### *4.1.1 Utilização de metodologias de ensino baseadas numa perspectiva cidadã*

Nesta primeira categoria buscou-se identificar a relação entre inclusão digital e inclusão social para estes projetos e como foram desenvolvidas as metodologias de ensino. Constatou-se que os três projetos investigados apresentavam a relação entre inclusão digital e inclusão social, uma vez que todos os entrevistados apontaram esta relação e buscaram refleti-la nas ações desenvolvidas nos projetos.

Sendo assim, segundo os coordenadores dos projetos, as metodologias de ensino utilizadas buscaram atender às necessidades do público-alvo, contemplando conteúdos que possibilitassem, a partir do uso da tecnologia, que os participantes pudessem acessar e produzir informações que propiciassem o seu desenvolvimento pessoal e/ou profissional. Nos projetos *Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade* e *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* foram trabalhados conteúdos relacionados ao aspecto profissional dos participantes, como a elaboração de currículos, cartas de apresentação e demissão, possibilidades de realizar buscas na internet por vagas de emprego e para cursos de qualificação profissional.

Na intenção de fomentar, entre os participantes, a utilização computadores e *smartphones*, visando integrá-los ao seu cotidiano de forma prática - indo além do acesso limitado apenas para o entretenimento - buscou-se trabalhar nestes dois projetos citados as fontes de busca de informações na internet voltadas para a utilização de serviços públicos e para a resolução de problemas pessoais diversos a partir da utilização de tutoriais e/ou vídeos.

Quanto ao projeto desenvolvido com as crianças e adolescentes do CEP Pindobal, diante da impossibilidade de acesso à internet na instituição, a metodologia de ensino teve

como objetivo maior proporcionar a inclusão social dos participantes, viabilizando a aquisição de conhecimentos de modo a auxiliar nos aspectos relacionados à aprendizagem escolar e a uma possível inserção no mercado de trabalho.

#### *4.1.2 Seleção e treinamento dos integrantes dos projetos*

A seleção dos discentes extensionistas foi realizada a partir de processos seletivos para alunos bolsistas e voluntários, em conformidade com os prazos indicados no Edital do PROBEX 2015.

Nos projetos *Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade e Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal* a seleção foi composta por entrevistas com os candidatos, visando identificar se os candidatos já possuíam algum conhecimento prévio sobre informática, além da análise do Coeficiente de Rendimento Acadêmico (CRA), conforme determina o Edital PROBEX/UFPB. Por outro lado, no projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* a seleção foi composta por uma prova escrita de conhecimentos básicos sobre extensão universitária e também abordando conhecimentos relativos à inclusão digital, além da realização de uma entrevista e análise do CRA.

Já no que diz respeito ao treinamento dos discentes aprovados nos processos de seleção ocorridos nos diferentes projetos, apenas aquele direcionado às crianças e adolescentes do CEP Pindobal não contou com um treinamento visando preparar os alunos bolsistas para ministrar aulas nos cursos e oficinas de informática oferecidos. As alunas entrevistadas, nesse projeto, afirmaram que elas mesmas tomaram a iniciativa de realizar reuniões para o planejamento das aulas, ressaltando, assim, a necessidade de uma preparação prévia com esse objetivo, principalmente devido às particularidades e especificidades do público que seria atendido, já que se trata de uma instituição de ressocialização de menores infratores.

Outro fator a ser considerado, no projeto do CEP Pindobal foi o fato de que as crianças e adolescentes atendidos também se encontravam regularmente matriculados em uma escola pública. Tal fato exigiu um maior preparo das bolsistas quanto a aspectos relacionados à educação para a cidadania e ao desenvolvimento de competências informacionais para o uso das tecnologias digitais a partir da elaboração de conteúdos e práticas capazes de complementar o processo de educação já posto em prática na escola, desenvolvendo-o a

partir de uma perspectiva coletiva de construção de conhecimentos. Merece destaque, aqui, que todas as aulas foram ministradas pelos alunos bolsistas.

Os outros dois projetos estudados contemplaram um período dedicado ao treinamento dos extensionistas. Tais treinamentos envolveram discussões sobre a temática da inclusão digital, baseadas na leitura de um conjunto de artigos científicos sobre essa temática e nos conteúdos escolhidos para serem abordados nos cursos. É válido ressaltar, ainda, que nestes dois projetos os cursos foram ministrados pelos próprios docentes coordenadores, restando aos discentes extensionistas apenas a função da tutoria durante as aulas.

Ainda no que concerne às ações voltadas para o treinamento da equipe, no projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* foi realizada uma palestra, ministrada por um dos docentes colaboradores, sobre um estudo comparativo das experiências de inclusão digital ocorridas no sistema carcerário do Brasil e da Espanha. Tal atividade teve o intuito de demonstrar aos discentes as diferentes realidades referentes à implantação de projetos de inclusão digital e em que medida é possível promover ações de inclusão digital e social envolvendo diferentes perfis de públicos.

#### *4.1.3 Infraestrutura e tecnologias utilizadas*

Nesta categoria buscou-se identificar onde ocorreram os cursos de informática, quais os dispositivos tecnológicos utilizados durante as aulas e em que medida a infraestrutura disponível atendia às necessidades dos projetos. Neste aspecto, vale frisar que em todos os projetos os cursos foram oferecidos nos laboratórios de informática das instituições onde foram executados, utilizando-se também os computadores e os aparelhos de *datashow* destas instituições.

O projeto *Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade*, foi realizado no laboratório de informática do *campus II* da UFPB, e segundo a coordenadora deste projeto, o local e os equipamentos foram considerados satisfatórios e capazes de atender às necessidades do projeto. Já o laboratório do CEP Pindobal, local onde foram ministradas as aulas do curso do projeto *Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal*, possui apenas sete computadores, mas à época da pesquisa parte destes computadores estava sem funcionar, o que representou uma séria limitação no que diz respeito à infraestrutura do projeto. Como os computadores desse laboratório não podem estar conectados à internet, foram utilizados *softwares* educativos como recursos

complementares, além do aparelho de *datashow* e de um aparelho de DVD. Mesmo assim, segundo as entrevistadas, os equipamentos do laboratório de informática do CEP Pindobal não atenderam plenamente às necessidades do projeto.

Já o projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* teve as aulas realizadas em um dos laboratórios de informática da unidade de Mamanguape (LAB 1, do *campus IV* da UFPB). O laboratório é equipado com 30 computadores, todos com acesso à internet e possuindo sistema operacional Windows, porém, apenas pouco mais da metade deste contingente estava funcionando plenamente quando da realização da pesquisa de campo. Vale ressaltar, aqui, que segundo os entrevistados, foi incluído dentre os conteúdos trabalhados no projeto, a pedido dos próprios agentes terceirizados, o uso dos *smartphones* com sistema operacional Android. Isso ocorreu devido ao fato de que a maioria dos participantes não possuíam computadores em casa, mas acessavam a internet por intermédio de *smartphones*.

Foi percebido, então, nesse quesito, que a maior parte das instituições apresentou limitações quanto à infraestrutura disponível, evidenciando a necessidade de uma reflexão sobre a capacidade destas instituições para apoiar projetos de inclusão digital, já que a ausência de meios e ferramentas necessárias para executar tais projetos compromete seriamente a qualidade necessária.

#### *4.1.4 Planejamento pedagógico*

Esta categoria buscou identificar como ocorreu o processo de planejamento pedagógico em cada um dos projetos, abordando os atores que fizeram parte deste processo e em que medida o planejamento realizado permitiu a flexibilidade necessária capaz de que ocorressem adaptações ao longo da execução de tais projetos.

Sendo assim, no projeto *Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade*, fizeram parte do processo de planejamento pedagógico a professora coordenadora e a discente extensionista. O planejamento incluiu as ações educativas que seriam desenvolvidas nos cursos, bem como os conteúdos a serem trabalhados e ainda a definição do material didático que seria utilizado. As entrevistadas ressaltaram que no decorrer do curso também ocorreram novas reuniões, visando promover alguns ajustes considerados necessários.

Já no projeto *Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal*, não houve uma etapa inicial destinada apenas para o planejamento pedagógico, uma vez que este ocorreu, segundo as entrevistadas, ao longo do projeto, por meio de reuniões realizadas entre a coordenadora e as alunas extensionistas. Desta forma, os conteúdos de uma nova aula eram sempre elaborados a partir de discussões concernentes aos resultados ou dificuldades encontradas na aula anterior. De acordo com as entrevistadas, considerando as regras de funcionamento do CEP Pindobal, onde as crianças e adolescentes ali internos não possuem um tempo exato de permanência na instituição<sup>4</sup>, o planejamento pedagógico necessitava desta flexibilidade.

Por fim, no projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB*, foi realizada uma pesquisa com os participantes que objetivou identificar o grau de conhecimento destes sobre o uso do computador e acesso à internet. Com base nestes resultados foi realizado o planejamento pedagógico das atividades do curso, o que fez com que fossem atendidas as principais necessidades do público-alvo no que diz respeito à inclusão digital. Os entrevistados afirmaram que no decorrer das aulas novos conteúdos foram inseridos no curso, a exemplo do uso de *smartphones* para a busca e compartilhamento de informações na internet, o que demonstrou a flexibilidade do planejamento pedagógico do projeto.

#### *4.1.5 Formas de avaliação dos projetos*

Nesta categoria buscou-se identificar como se deu a avaliação dos diferentes atores que fizeram parte dos projetos, considerando-se, aqui, os alunos extensionistas e os participantes de cada um dos projetos.

A avaliação dos alunos extensionistas bolsistas ocorreu periodicamente, notadamente a partir da necessidade de que os relatórios de frequência dos alunos bolsistas fossem entregues às Assessorias de Extensão dos diferentes setores da UFPB aos quais as equipes estavam ligadas, uma vez que sem tais documentos, emitidos pelos coordenadores dos projetos, os bolsistas não teriam direito à bolsa mensal. Esta avaliação ocorreu de maneira semelhante em todos os três projetos. No projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB*, único dentre os três projetos que também teve alunos voluntários, procedeu-se também à avaliação destes por intermédio da avaliação de desempenho, onde

---

<sup>4</sup> Segundo a Coordenadora do Projeto, os internos passam um período na instituição aguardando a ida para outras instituições maiores, a depender do tipo de delito cometido.

foram comparadas as metas - estabelecidas ainda na fase do planejamento - aos resultados alcançados.

Já no que se refere à avaliação do público-alvo de cada projeto, os projetos *Inserção social através da informática: uma abordagem envolvendo toda a comunidade* e *Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal* adotaram um sistema de avaliação contínua, voltado para o desempenho dos participantes em relação ao aproveitamento dos cursos. O projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* apresentou dois tipos de avaliação dos seus participantes, sendo a primeira uma avaliação periódica ao longo do curso e a segunda realizada no momento da conclusão, aplicando-se o mesmo questionário que fora respondido pelos participantes no início do curso. Isto possibilitou que os resultados desta ação fossem avaliados não só durante todo o período de execução do curso, mas também ao final, cotejando o que os participantes conheciam no início do curso com tudo que vieram aprender até ao seu final.

#### **4.2 Parcerias com outras instituições**

Dentre os três projetos investigados, apenas o projeto *Inclusão digital de agentes terceirizados do campus IV da UFPB* foi elaborado possuindo uma parceria com uma instituição externa à UFPB, a Essor. Trata-se de uma instituição de origem francesa que atua na Paraíba desde 1992, apoiando outras instituições não-governamentais da região a desenvolver projetos de geração de emprego e renda que visem contribuir para a diminuição de situações de exclusão social. A Essor já desenvolveu projetos em parceria com a UFPB.

Diante da necessidade de uma melhor compreensão sobre como esta parceria ocorreu e as possíveis contribuições recíprocas entre a universidade, via projeto, e a instituição, foi realizada, além de uma entrevista com a coordenadora do projeto, outra entrevista dirigida também ao gestor dessa instituição. O objetivo desta parceria, segundo a coordenadora do projeto, foi buscar recursos para a realização do curso, visando superar as dificuldades de infraestrutura comumente encontradas quando tais iniciativas ocorrem no intramuros de instituições públicas. Já a contrapartida para a Essor seria poder replicar essa mesma experiência em outras comunidades carentes que já são atendidas por essa ONG por intermédio de outros projetos.

Considerando que esta parceria se deu a partir de um projeto de inclusão digital, foi questionado ao diretor da instituição qual a sua concepção sobre o tema. Segundo ele, a

inclusão digital é um conceito diretamente associado à inclusão social, sendo necessário utilizar as tecnologias com a preocupação maior em promover o desenvolvimento do cidadão, que deve, então, conhecer seus direitos e deveres, bem como entender, de forma contextualizada, o seu papel na sociedade. Já no que diz respeito à possibilidade de reeditar esse mesmo projeto em outras comunidades, o entrevistado ressaltou a necessidade de que seja realizado preliminarmente todo um mapeamento das comunidades onde a instituição atua, para identificar em quais delas seria mais propício trabalhar com um projeto de inclusão digital de forma mais imediata.

Neste aspecto, o entrevistado afirmou que a Essor viu com grande interesse essa parceria, pois, apesar de já ter identificado a necessidade de realizar esforços que proporcionassem a inclusão digital em comunidades carentes, a instituição ainda não havia elaborado nenhum projeto nesse sentido, o que faz com que a experiência adquirida junto ao projeto desenvolvido na UFPB venha a ser decisiva para futuras atuações nessa área.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É consenso entre os autores que versam sobre inclusão digital, notadamente aqueles da Ciência da Informação, de que os projetos desta natureza não devem ser pautados em um único modelo, posto que devem buscar atender a necessidades e problemas específicos das comunidades, considerando-se aqui os diferentes perfis e as diversas demandas de informação de seus públicos-alvo. O que se espera efetivamente como resultados a serem obtidos a partir da execução de projetos de inclusão digital é que os sujeitos sejam capacitados para exercer o seu papel de cidadãos, ressaltando-se aí a indissociabilidade entre a inclusão digital e a inclusão social.

Por conseguinte, considerando esta concepção acerca da inclusão digital e os resultados esperados pelos projetos destinados a este fim, esta pesquisa objetivou analisar os projetos de extensão aprovados na seleção PROBEX 2015 na UFPB, que tratam do tema da inclusão digital sob os pressupostos teóricos de Inclusão Digital da Ciência da Informação, a partir de um estudo documental e pesquisa de campo, realizados junto a três projetos de extensão desenvolvidos neste ano.

Quanto à concepção de inclusão digital que orientou a formulação destes projetos, foi possível perceber uma nítida relação entre a necessidade de promover uma inclusão digital e social dos participantes, na medida em que foram buscadas metodologias de ensino voltadas

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

para a conscientização de seus públicos-alvo sobre a importância do acesso à informação por meio das tecnologias e consequente uso desta informação para suprir as suas necessidades pessoais, educacionais e/ou profissionais.

Já no que concerne às ações desenvolvidas pelos projetos, pode-se perceber, em todos eles, que foram oferecidos cursos que contemplaram conteúdos com noções básicas de informática, e que buscaram permitir, em alguma medida, que os participantes pudessem desenvolver atividades educacionais e/ou profissionais objetivando melhor inseri-los na sociedade. Entretanto, as condições ambientais e materiais necessárias à plena execução destes projetos não foram satisfatórias em todos eles, seja pela falta de manutenção dos equipamentos que foram ou deveriam ter sido disponibilizados, seja pela indisponibilidade de acesso à internet nos laboratórios de informática onde ocorreram os cursos, o que representou uma limitação à obtenção de alguns dos resultados pretendidos.

Merece destacar ainda, no que diz respeito à educação para a cidadania, que no projeto Inclusão digital de crianças e adolescentes em Pindobal, diante da ausência de um planejamento pedagógico consistente, que asseguraria a elaboração de objetivos capazes de aliar a experiência de inclusão digital a uma verdadeira educação para a cidadania, foi possível observar que não ocorreram atividades práticas que contribuíssem para este fim.

Ainda no plano das limitações, ressalta-se o cronograma muito restrito para o desenvolvimento dos projetos do Programa Institucional de Bolsas de Extensão (PROBEX), uma vez que os projetos vinculados a esse programa têm a duração de apenas oito meses para a sua execução, desde a etapa de seleção dos extensionistas até o término de suas atividades.

Por fim, no que diz respeito às possíveis parcerias realizadas com a UFPB em projetos de extensão que tratem do tema da inclusão digital, é importante frisar que tais trabalhos desenvolvidos com o apoio de organizações do terceiro setor ou empresas privadas podem ser a solução para muitos problemas de execução, que residem principalmente na infraestrutura, mas que também são capazes de comprometer a qualificação das equipes, a adoção de metodologias mais modernas e, principalmente, a continuidade desses projetos. O ideal é que haja o estímulo e incentivo para que tais parcerias aconteçam.

Tal concepção acerca destas parcerias irá permitir que o trabalho desenvolvido na universidade possa ter maior alcance junto à sociedade, reforçando assim a consecução dos objetivos da política de extensão universitária.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

**REFERÊNCIAS**

- AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Orion, 2007.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, v. 8, n.4, 1994. Disponível em:  
<<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2017.
- CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.1, set/dez. 2007. Disponível em:  
<<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CAPURRO.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2017.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação e Documentação, Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 26 jun. 2017.
- FREIRE, Isa Maria. Reflexões sobre uma ética da informação na sociedade em rede. **Ponto de Acesso**. Salvador, v. 4, n. 3, p. 113-133, dez. 2010. Disponível em:  
<<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4518/3567>>. Acesso em: 13 jun. 2017
- MARTINI, Renato S. Inclusão digital & inclusão social. **Revista IBICT**, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1501/1685>>. Acesso em: 13 jun. 2017.
- MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. Reflexão crítica sobre os Telecentros de informação e educação na cidade de João Pessoa. **Revista Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 3, p. 145-154, set./dez. 2011. Disponível em:  
<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/11059/7002>>. Acesso em: 14 jun. 2017.
- SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.1, n.1, p. 41-62, 1996. Disponível em:  
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 13 jun. 2017.
- SILVA, Helena *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29627-29643-1-PB.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2017.