



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades, levando em conta letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania

Autora: Rosemeire Barbosa Tavares

Orientadora: Prof.^a Dra. Sely Maria de Souza Costa

Brasília/2011



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Rosemeire Barbosa Tavares

**O uso de técnicas de pesquisa participatória na
comunicação da informação em comunidades,
levando em conta letramento informacional e
trabalho colaborativo para desenvolvimento de
cidadania**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação.

Orientadora: Sely Maria de Souza Costa

Brasília/2011

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília. Acervo 993263.

T231c Tavares , Rosemeire Barbosa.
O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades, levando em conta letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania / Rosemeire Barbosa Tavares. - - 2011.
xv, 257 f. : il. ; 30 cm.

Tese (doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2011.
Inclui bibliografia.
Orientação: Sely Maria de Souza Costa.

1. Letramento - Tecnologia da informação. 2. Ciência da informação. 3. Competências em informação. I. Costa, Sely Maria de Souza. II. Título.

CDU 002: 004



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: "O uso de técnicas de pesquisa participatória na comunicação da informação em comunidades, levando em conta letramento informacional e trabalho colaborativo para desenvolvimento de cidadania".

Autor (a): Rosemeire Barbosa Tavares

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Comunicação da Informação

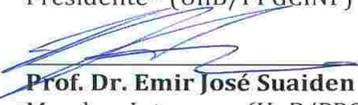
Tese submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Doutor** em Ciência da Informação.

Tese aprovada em: 08 de setembro de 2011.

Aprovado por:



Prof.ª Dra Sely Maria de Souza Costa
Presidente - (UnB/PPGCINF)



Prof. Dr. Emir José Suaiden
Membro Interno - (UnB/PPGCINF)



Prof.ª Dra Aida Varela Varela
Membro Externo - (UFBA)



Prof.ª Dra Ana Valéria Machado Mendonça
Membro Externo - (UnB/FS)



Prof.ª Dra Elmira Luzia Melo Soares Simeão
Membro Interno - (UnB/ PPGCINF)



Prof.ª Dra Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque
Suplente - (UnB/PPGCINF)

A todas as pessoas que contribuem para a construção de um novo paradigma da sociedade brasileira, no qual se busca o letramento informacional e a participação popular como forma de os cidadãos conquistarem autonomia, emancipação e dignidade.

AGRADECIMENTOS

A professora Sely Maria de Souza Costa, pelas preciosas orientações e incentivo no desenvolvimento deste trabalho, que possibilitaram chegar a um trabalho de grande valor acadêmico.

Ao professor Mark Hepworth, pelas contribuições dadas durante o período que estive na *University of Loughborough/UK*, em busca de novos fundamentos para aperfeiçoamento da pesquisa.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, pela oportunidade de realização deste curso de doutoramento.

À Subsecretaria da Receita, pela disponibilização das informações utilizadas neste trabalho e pelo apoio financeiro dado mediante concessão de licença, sem a qual não seria possível concluir o curso.

À minha querida filha Carolina, simplesmente por existir, dar sentido a minha vida e fazer todo esse esforço valer a pena.

Aos meus irmãos, Júnior, Cristiane, Mirian, Rosângela e Aparício, pelas sábias contribuições e maravilhosas discussões.

Aos meus pais por todo apoio, em todos os momentos da minha vida.

Em especial, a meu melhor amigo e companheiro, Custódio Joanes, pelo carinho, pela atenção e por acompanhar-me em cada etapa do curso, ajudando-me em minhas dificuldades e contribuindo muito para a finalização deste trabalho com êxito.

E a todos aqueles que de maneira direta ou indireta contribuíram para a realização deste trabalho.

UM NOVO PARADIGMA

“Uma vez mais, sente-se a necessidade de sonhadores que pensem e pensadores que sonhem, para sair em busca de um projeto de sociedade que permita opinar, analisar e frear, por meio de uma nova ideologia anarcoliberal. Arrisca teus passos por caminhos que ninguém passou, arrisca tua cabeça pensando o que ninguém pensou, dizia uma pichação de maio de 1968 nas paredes do Teatro Odéon, em Paris. Se realmente quisermos uma ética do futuro, a atual situação convida ao mesmo tipo de audácia.”

(Ignácio Ramonet)

Resumo: Esta pesquisa apresenta os resultados da investigação realizada na Candangolândia, Brasília, Brasil. A proposta da investigação foi demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades voltadas ao letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania. A pesquisa aplica técnicas que, a partir da análise de um problema social identificado, possibilita às pessoas atuar colaborativamente para identificar suas necessidades de informação e, a seguir, apontar soluções de informação. *Participatory Research and Action – PRA* é a metodologia escolhida. Foram adotadas diversas técnicas para coleta de dados, dispostas em dezoito atividades, ao longo de seis reuniões. Os resultados indicaram que é possível usar PRA para levantamento de necessidade de informação. Os participantes foram capazes de identificar, categorizar e classificar informações, além de acessar e usar essas informações para analisar o problema social selecionado e apontar soluções. A intervenção ajudou a desenvolver habilidades para solucionar problemas de forma colaborativa e ampliar a noção de cidadania.

Palavras-chave: comunicação multidirecional e interativa; Pesquisa e Ação Participatória; PRA; letramento informacional; alfabetização informacional; competência informacional; necessidade de informação; comportamento informacional; informação em comunidades; trabalho colaborativo; cidadania; Brasil.

Abstract: This paper reports on a pilot investigation in Candangolândia, near Brasília, in Brazil. The purpose of the investigation was to demonstrate that a investigation in which use a multidirectional and interactive, applying techniques of participatory research, can contribute to enable people to work together in a collaborative way, as well as, to promote information literacy. Both, ability to handle information and attitude to work together, are essential to enhance a sense of citizenship. The research applied techniques that enabled people to collaborate and identify their information needs, as well as, information solutions, through the exploration of a social problem that they had identified. Participatory Research and Action (PRA) was the chosen methodology. Eighteen techniques were applied. The findings indicated that it was possible to use PRA to explore information needs. Participants were able to identify, classify and prioritize information needs and use information in order to suggest solutions for the selected social problem. The intervention helped develop collaborative problem solving skills and a heightened sense of citizenship.

Keywords: multidirectional e interactive communication; Participative Research and Action; PRA; information literacy; information competence; information needs; information behaviour; community information; collaborative work; citizenship; Brazil.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – PROCESSO DE COMUNICAÇÃO PARA A CIDADANIA.....	44
FIGURA 2 – TRÊS NÍVEIS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO (SCHLÖGL, 2005).....	55
FIGURA 3 – CRIAÇÃO DE SIGNIFICADO (WEICK, 1979).....	57
FIGURA 4 – PROCESSOS DE CONSTRUÇÃO DE CONHECIMENTO (NOKATA E TAKEUCHI, 1995).....	58
FIGURA 5 – PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO NAS ORGANIZAÇÕES (CHOO, 2006).....	60
FIGURA 6 – MODELO DE PROCESSOS DA GESTÃO DE INFORMAÇÃO (CHOO, 2006)	62
FIGURA 7 – O CICLO DO CONHECIMENTO (CHOO, 2006).....	64
FIGURA 8 – MODELO GERAL DE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL (WILSON, 1997A).....	65
FIGURA 9 – MODELO DOS PROCESSOS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO DE SARACEVIC (1997)	68
FIGURA 10 – O MODELO DE RELAÇÕES DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL COM OS COMPORTAMENTOS DE BUSCA E DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO (WILSON, 1997B)	69
FIGURA 11 - MODELO DE LETRAMENTO INFORMACIONAL ADAPTADO DE HEPWORTH E WALTON (2009, P.32)	75
FIGURA 12– CLASSIFICAÇÃO DAS TRADIÇÕES DE COMUNICAÇÃO SEGUNDO A VISÃO OBJETIVA E INTERPRETATIVA (GRIFFIN, 2006)	82
FIGURA 13 – MODELO GENÉRICO DE COMUNICAÇÃO LINEAR ADAPTADO (MCQUAIL E WINDAHL, 1993).....	91
FIGURA 14 – PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DE LASWELL (MCQUAIL E WINDAHL, 1993)	91
FIGURA 15 – MODELO MATEMÁTICO DE SHANNON E WEAVER (MCQUAIL E WINDAHL, 1993).....	92
FIGURA 16 – ADAPTAÇÃO DO MODELO GENÉRICO DE COMUNICAÇÃO CIRCULAR DE INTERAÇÃO (MCQUAIL E WINDAHL, 1993).....	93
FIGURA 17 – MODELO DE COMUNICAÇÃO DE OSGOOD E SCHRAMM.....	94
FIGURA 18 – MODELO HELICOIDAL DE DANCE	95
FIGURA 19 – MODELO DE COMUNICAÇÃO DE DEFLEUR.....	96
FIGURA 20 – MODELO DE COMUNICAÇÃO HUMANA DE TUBBS E MOSS (2003)	97

FIGURA 21 – ADAPTAÇÃO DO MODELO GENÉRICO DE COMUNICAÇÃO TRANSACIONAL (MCQUAIL E WINDAHL, 1993).....	98
FIGURA 22 – COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIOS (COSTA, 2006).....	110
FIGURA 23 – FLUXO DE INFORMAÇÃO DIAGONAL.....	111
FIGURA 24 – BASES DE CONHECIMENTO PARA ESTA PESQUISA (LOCKE, 2001)	128
FIGURA 25 – MODELO CONCEITUAL DA PESQUISA	135
FIGURA 26 - O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DA CIDADANIA A PARTIR DO LETRAMENTO INFORMACIONAL E DO USO DE TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS	151
FIGURA 27 – REGISTRO FOTOGRÁFICO DOS LOTES E DOS PARTICIPANTES DE CANDANGOLÂNDIA.....	155
FIGURA 28 – REGISTRO FOTOGRÁFICO DAS ATIVIDADES 04 E 05 DA PRIMEIRA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO	159
FIGURA 29 – REGISTRO FOTOGRÁFICO DA ATIVIDADE 08 DA SEGUNDA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO.....	160
FIGURA 30– REGISTRO FOTOGRÁFICO DA ATIVIDADE 11 DA TERCEIRA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO.....	161
FIGURA 31– REGISTRO FOTOGRÁFICO DA ATIVIDADE 14 DA QUARTA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO.....	162
FIGURA 32 – FOTOS DA ATIVIDADE PARA A SELEÇÃO E ANÁLISE DO PROBLEMA SOCIAL.....	187
FIGURA 33 – FOTOS DAS ATIVIDADES PARA ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO	207
FIGURA 34 – ASPECTOS DA ANÁLISE RELACIONADOS AO TRABALHO COLABORATIVO E AO DESENVOLVIMENTO DE CIDADANIA.....	210
FIGURA 35 - FOTOS DAS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO E REFLEXÃO	222
FIGURA 36 – MODELO DE ANÁLISE PRODUZIDO A PARTIR DA RELAÇÃO ENTRE DADOS COLETADOS, RESULTADOS E MODELO TEÓRICO DA PESQUISA	225

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS CONJUGADOS AOS MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE PESQUISA	23
QUADRO 2 - TEORIAS DA COMUNICAÇÃO CLASSIFICADAS A PARTIR DA ABORDAGEM OBJETIVA OU INTERPRETATIVA	85
QUADRO 3 - FOCO CENTRAL DAS REUNIÕES	156
QUADRO 4 - ATIVIDADES, TÉCNICAS E OBJETIVOS APLICADOS NA PRIMEIRA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO	157
QUADRO 5 - ATIVIDADES, TÉCNICAS E OBJETIVOS APLICADOS NA SEGUNDA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO	159
QUADRO 6 - ATIVIDADES, TÉCNICAS E OBJETIVOS APLICADOS NA TERCEIRA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO	160
QUADRO 7 - ATIVIDADES, TÉCNICAS E OBJETIVOS APLICADOS NA QUARTA REUNIÃO DO ESTUDO PILOTO	162
QUADRO 8 - ATIVIDADES, TÉCNICAS E OBJETIVOS APLICADOS NA QUINTA REUNIÃO DO PROJETO PILOTO	163
QUADRO 9- ATIVIDADES, TÉCNICAS E OBJETIVOS APLICADOS NA SEXTA REUNIÃO DO PROJETO PILOTO	164
QUADRO 10- INFORMAÇÕES IDENTIFICADAS COMO NECESSÁRIAS AOS PARTICIPANTES DO ESTUDO PILOTO	168
QUADRO 11 - SUGESTÃO DE SOLUÇÕES DADAS PELOS PARTICIPANTES NO ESTUDO PILOTO	173
QUADRO 12 - NÍVEIS DE CODIFICAÇÃO DOS DADOS	180
QUADRO 13 - PROBLEMAS SOCIAIS APONTADOS PELOS PARTICIPANTES.....	181
QUADRO 14 - INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ESTUDAR PROBLEMAS RELACIONADOS A TRANSPORTE COLETIVO	185
QUADRO 15 - FALAS EDITADAS DOS PARTICIPANTES NA DISCUSSÃO PARA SELEÇÃO DO PROBLEMA SOCIAL	186
QUADRO 16 - CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO, POR CATEGORIAS	191
QUADRO 17 - APRESENTAÇÃO DO GRUPO 01 SOBRE DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DE TRANSPORTE COLETIVO	197
QUADRO 18 -APRESENTAÇÃO DO GRUPO 02 SOBRE RESPONSABILIDADES	198

QUADRO 19 - APRESENTAÇÃO DO GRUPO 03 SOBRE TRANSPORTE COLETIVO NO DISTRITO FEDERAL	199
QUADRO 20 - APRESENTAÇÃO DO GRUPO 04 SOBRE NOVOS PROJETOS	200
QUADRO 21 - ANÁLISE DO PROBLEMA SOBRE TRANSPORTE COLETIVO E PROPOSTAS DE SOLUÇÕES DADAS PELOS PARTICIPANTES	201
QUADRO 22 - FALAS EDITADAS DOS PARTICIPANTES AO ANALISAREM O PROBLEMA SOCIAL A PARTIR DO ACESSO E USO DE INFORMAÇÃO.....	205
QUADRO 23 - DINÂMICA DA DOMINAÇÃO	212
QUADRO 24 - RESULTADOS OBTIDOS COM A PRIMEIRA AVALIAÇÃO	213
QUADRO 25 -DINÂMICA DA CORDA	214
QUADRO 26 - DINÂMICA DO CÍRCULO MALUCO.....	216
QUADRO 27 - RESULTADOS OBTIDOS COM A TERCEIRA AVALIAÇÃO.....	217
QUADRO 28 - DINÂMICA DE ULTRAPASSAR A LINHA.....	217
QUADRO 29 - FALAS DOS PARTICIPANTES DURANTE AS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO E REFLEXÃO.....	221

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – ESTIMATIVA DA POPULAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL, POR REGIÃO ADMINISTRATIVA (EM MIL)	153
TABELA 2 - ESTIMATIVA DA POPULAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL, POR CLASSE SÓCIO-ECONÔMICA	154
TABELA 3 – COMPORTAMENTO EM RELAÇÃO AO FORMATO DA	194
TABELA 4 – COMPORTAMENTO EM RELAÇÃO AO GRAU DE.....	195
TABELA 5 – COMPORTAMENTO EM RELAÇÃO AO ESTILO DA	195
TABELA 6 – COMPORTAMENTO EM RELAÇÃO AO NÍVEL DE DETALHES.....	195
TABELA 7 – COMPORTAMENTO EM RELAÇÃO AOS CANAIS DE	196
TABELA 8 –AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES EM RELAÇÃO À PERCEPÇÃO DE SEUS.....	219
TABELA 9 - AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES EM RELAÇÃO A HABILIDADES	220

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PRA – *Participatory Research and Action*

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira

SAEB – Sistema de Avaliação da Educação Básica

OCDE – Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico

IDH – Índice de Desenvolvimento Humano

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

RDH – Relatório de Desenvolvimento Humano

DF – Distrito Federal

SEFAZ-DF – Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal

SUREC – Subsecretaria da Receita do Distrito Federal

DETRAN – Departamento de Trânsito

INSS – Instituto Nacional de Serviço Social

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

GI – Gestão da Informação

GIC – Gestão da Informação e do Conhecimento

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

UNISIST – Programa Intergovernamental relativo a Cooperações no campo da Informação Científica e Tecnológica

P&D – Pesquisa e Desenvolvimento

IN – Informação para Negócios

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatístico

SUMÁRIO

CAPÍTULO I INTRODUÇÃO.....	16
1.1 PROBLEMA DA PESQUISA.....	18
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	22
1.3 JUSTIFICATIVA.....	23
1.4 ESTRUTURA DA TESE	25
CAPÍTULO II AS QUESTÕES DE CIDADANIA DISCUTIDAS A PARTIR DA GESTÃO E COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	27
2.1 O ESTADO, O CIDADÃO E AS QUESTÕES DE CIDADANIA.....	28
2.1.1 Quem é o Cidadão e o que é Cidadania.....	28
2.1.2 O Cidadão na Sociedade.....	31
2.1.3 Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento	35
2.1.4 A Cidadania, o Socialismo e o Bem-estar Social.....	38
2.1.5 O Papel Complexo do Estado	41
2.1.6 Sistemas Públicos de Participação	43
2.1.7 A Cidadania Brasileira	47
2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A CIDADANIA.....	50
2.2.1 Gestão, Gestão da Informação e Gestão Estratégica da Informação	51
2.2.2 Processos e características da gestão estratégica da informação	53
2.2.3 Organizações do conhecimento a partir da gestão da informação	56
2.2.4 Modelo de gestão da informação	61
2.2.5 Comportamento Informacional: Insumo para a gestão estratégica da informação.....	64
2.2.6 Letramento Informacional	69
2.2.7 A Gestão da informação em comunidades para desenvolvimento de cidadania.....	76
2.3 COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA A CIDADANIA.....	78

2.3.1 Tradições no Campo da Teoria da Comunicação	79
2.3.2 Teorias da Comunicação	82
2.3.3 Perspectivas da Comunicação.....	85
2.3.4 Elementos da Comunicação.....	87
2.3.5 Modelos de Comunicação.....	89
2.3.6 Classificação das Formas de Comunicação	98
2.3.7 Comunicação da Informação para a Cidadania	112
2.4 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO.....	116
2.4.1 Considerações extraídas do estudo sobre Cidadão e Questões de Cidadania.....	116
2.4.2 Considerações extraídas do estudo sobre Gestão da Informação para cidadania.....	119
2.4.3 Considerações extraídas do estudo sobre Comunicação para a cidadania	122
2.4.4 Conclusões a partir do Estudo da literatura	125
CAPÍTULO III REFERENCIAL TEÓRICO DA PESQUISA	127
3.1 CONCEITOS PRECEDENTES - DIAGRAMA DE LOCKE	127
3.2 CONCEITOS DA PESQUISA.....	128
3.2.1 Cidadão, Cidadania e Informação para a Cidadania	129
3.2.2 Gestão da Informação para a Cidadania e o Letramento Informacional ..	130
3.2.3 Comunicação da Informação em Comunidades	132
3.3 MODELO CONCEITUAL DA PESQUISA	135
3.4 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO	136
CAPÍTULO IV FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS, PERSPECTIVAS TEÓRICAS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	138
4.1 FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS E PERSPECTIVA TEÓRICA.....	139
4.1.1 Epistemologia Objetivista.....	140
4.1.2 Epistemologia Construtivista.....	141
4.1.3 Epistemologia Subjetivista ou Interpretativista	141
4.1.4 As Diferenças Básicas Presentes nas Três Posições Epistemológicas.....	144
4.1.5 A Posição Epistemológica e a Perspectiva Teórica da Pesquisa	144

4.2	<i>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</i>	145
4.2.1	Descrição do método participatório: o uso da PRA.....	147
4.2.2	Características da Amostra.....	152
4.2.3	O Desenho das Reuniões e o Estudo Piloto.....	156
4.2.4	Análise e discussão dos resultados obtidos com o estudo piloto.....	164
4.3	<i>CONCLUSÕES DO CAPÍTULO</i>	175
CAPÍTULO V ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS		
	OBTIDOS.....	178
5.1	<i>TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS E LETRAMENTO INFORMACIONAL</i>	181
5.1.1	Análise dos Dados Coletados.....	181
5.1.2	Citações do Texto Resultante das Falas dos Participantes e dos Registros Fotográficos.....	185
5.1.3	Discussão dos Resultados.....	188
5.2	<i>TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS, TRABALHO COLABORATIVO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS</i>	190
5.2.1	Análise dos Dados Coletados.....	190
5.2.2	Citações do texto resultante das falas dos participantes e dos registros fotográficos.....	204
5.2.3	Discussão dos Resultados.....	207
5.3	<i>TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS E CIDADANIA</i>	209
5.3.1	Análise dos Dados Coletados.....	209
5.3.2	Citações do Texto Resultante das Falas dos Participantes edos Registros Fotográficos.....	220
5.3.3	Discussão dos Resultados.....	223
5.4	<i>CONCLUSÕES DO CAPÍTULO</i>	225
CAPÍTULO VI CONCLUSÃO.....		
6.1	<i>CONCLUSÕES DO ESTUDO</i>	227
6.2	<i>CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO</i>	229
6.3	<i>LIMITAÇÕES DO ESTUDO</i>	231

6.4 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS	231
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	233
APÊNDICES RELATÓRIO DAS REUNIÕES DA SEGUNDA INTERVENÇÃO.....	242

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objetivo demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades voltadas ao letramento informacional e atitudes direcionadas ao trabalho colaborativo que, juntas, promovem a cidadania. Trata-se de uma abordagem epistemológica subjetivista – ou interpretativa – na qual os cidadãos são orientados a trabalhar em conjunto e colaborativamente, usando, de modo crítico, informações para resolver problemas no contexto de suas comunidades. A comunicação, dentro desse enfoque, dar-se-á de forma interativa e multidirecional, como forma de compartilhar experiências e conhecimentos e, principalmente, de promover envolvimento, engajamento e participação dos membros da comunidade. Assim, as estratégias que são propostas contemplam um amplo conjunto de atividades e técnicas, nas quais o cidadão é capaz de identificar as informações que precisa, de acessar e usar criticamente essas informações, de analisar situações-problema e de propor soluções.

De um lado, a comunicação da informação multidirecional e interativa, utilizando técnicas de pesquisa participatória, promove o letramento informacional, porque contribui para o desenvolvimento de habilidades, competências e atitudes nas pessoas capacitando-as ao manuseio de informações para seus próprios benefícios e para o engajamento crítico na comunidade (HEPWORTH e WALTON, 2009). Adicionalmente, o letramento informacional, conjugado à participação, é uma excelente ferramenta de educação (FREIRE, 2007), porque contribui para a formação de cidadãos emancipados, autônomos e criticamente conscientes, o que se constitui em um requisito para o desenvolvimento da cidadania. Dessa forma, o letramento informacional constitui-se em um insumo, enquanto a comunicação da informação é o processo e o cidadão bem informado e consciente é o produto. Ao ser considerado um insumo, o letramento informacional entra no processo de comunicação como um elemento diferenciador que irá garantir efetividade no uso da informação.

Do outro lado, a comunicação multidirecional e interativa é utilizada como alternativa para instruir os cidadãos a trabalharem de forma colaborativa. Freire (2007) assevera que o trabalho colaborativo traz benefícios tanto para o cidadão quanto para a sociedade. Isso porque o trabalho colaborativo é uma forma de o cidadão adquirir e compartilhar

conhecimentos e experiências, no contexto de um processo de educação continuada. É uma forma, também, de reconhecer e valorizar capacidades, visto que os membros da comunidade são os que mais conhecem a realidade local e, portanto, quando são dadas as condições necessárias para que possam trabalhar conjuntamente, são os que terão as melhores condições para propor e implantar soluções efetivas.

Habilidades de letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo, ambas dentro de um processo de comunicação multidirecional e interativa contribuem para o desenvolvimento de cidadania, visto que estimulam o desenvolvimento de senso crítico e conduz ao engajamento social. A partir do acesso e uso da informação, o cidadão torna-se capaz de tomar decisões, solucionar problemas, entender melhor a realidade e atuar ativa e criticamente na comunidade. Significa dizer que a solução de problemas se dá a partir do envolvimento e engajamento do cidadão em um processo para discutir questões ou problemas de seu interesse.

Esse tema mostra-se pertinente atualmente porque o cidadão passou a ser um ator importante no cenário econômico e social de qualquer país, seja ele desenvolvido, em desenvolvimento ou subdesenvolvido. As tendências de evolução crescente do sistema informacional e a valorização do conhecimento como produto importante no sistema econômico têm provocado mudanças significativas na organização social das comunidades. Destaca-se, nesse contexto, a necessidade de criação de espaços para articulação entre setores públicos, privados, acadêmicos, profissionais e de organizações populares, com o objetivo de discutir problemas, buscar soluções e concentrar esforços para o desenvolvimento.

Alguns cidadãos, notadamente originários de países em desenvolvimento ou subdesenvolvidos, não fazem parte desses espaços de articulação, porque não possuem habilidades básicas para interagir em comunidade ou não têm um espaço, com estrutura logística adequada, para que seja possível promover essas discussões. Por outro lado, as organizações não conseguem se comunicar com os cidadãos, porque não os conhecem no sentido de lhes direcionar informações, considerando suas necessidades e seus padrões de busca e de uso de informação.

Esta pesquisa centra-se, portanto, no estudo dessas questões. Este capítulo de introdução está dividido em quatro partes: apresentação do problema de pesquisa, declaração dos objetivos gerais e específicos, justificativa e estrutura da pesquisa.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

O fim do segundo milênio foi marcado por uma transformação histórica no cenário social da vida humana. Uma revolução tecnológica, centrada na informação, começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado. A nova economia que surgiu a partir dessa revolução é denominada por Castells (2003) de informacional, global e em rede. É informacional porque a produtividade e a competitividade dependem fortemente da capacidade de gerar, processar e usar estrategicamente informações; global porque a atividade produtiva – entrada de insumos, processamento e comercialização de produtos ou serviços – está organizada de forma globalizada, rompendo fronteiras; e, finalmente, é em rede porque existe uma rede geral de interações que permite a troca de produtos, serviços e informações.

Em uma economia cada vez mais globalizada e informatizada, a competitividade entre cidadãos, empresas, cidades, regiões, nações e blocos econômicos é mais acirrada. Para se desenvolver na economia pós-industrial, também denominada economia da informação, nações estão mudando radicalmente o foco de seus investimentos, priorizando infraestrutura tecnológica e desenvolvimento do capital humano. O primeiro, no sentido de criar condições físicas de crescimento, possibilitando o avanço da comunicação, da transmissão de informação e, principalmente, do efetivo uso de modernas ferramentas de gerenciamento e inovações. O segundo, para garantir que as inovações serão absorvidas, em uma nova ordem, que é estudar, inventar, testar, somar, integrar e capitalizar (CHAHIN *et al.*, 2004). Os autores observam que o desenvolvimento do capital humano proporciona benefícios a todos os integrantes da cadeia econômica e social – cidadãos, empresas, governos, cidades, países – ao mesmo tempo em que se constitui um fator para aperfeiçoar a democracia, pagar a dívida social e estimular a economia (DEMO, 2002). Nesse sentido, ao longo da era da informação, o capital humano tornou-se o recurso mais importante para determinar o nível de competitividade e desenvolvimento de uma nação.

Castells (2003) reitera que informação e conhecimento sempre foram elementos cruciais no crescimento da economia. Entretanto, com o avanço da tecnologia, esses elementos destacaram-se ainda mais, passando de insumos a produtos com grande valor competitivo e estratégico. Ao transformar informação em produto, a nova economia desloca sua atenção dos meios de produção – máquinas, equipamentos e imobilizado – para o homem e sua capacidade de processar informação e transformá-la em conhecimento útil que gere

resultados. Assim, o homem, hoje, é o principal elemento de interação entre os diversos domínios da atividade humana, empresarial e social. Nesse contexto, educação, capacitação e investimento em pesquisa tornaram-se a base para o desenvolvimento econômico, social e político. Uma Nação só é verdadeiramente independente e apresenta desenvolvimento sustentável quando todos os seus cidadãos têm acesso a uma educação de qualidade (JOMTEIN, 1990). Assim, iniciativas voltadas para o desenvolvimento do cidadão tendem a surtir mais efeito quando são constituídas por políticas de Estado que envolvam toda a sociedade.

O Brasil está muito longe desse ensino de qualidade. Segundo dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 97% das crianças brasileiras têm acesso ao Ensino Fundamental, no entanto apenas 52% delas conseguem concluí-lo. Quando se fala em alfabetização, os números preocupam ainda mais. O Sistema de Avaliação da Educação Básica (SAEB) de 2003 explicita que apenas 4,8% dos alunos da 4ª série do Ensino Fundamental estão plenamente alfabetizados, enquanto 39,7% estão medianamente e 55,5% não estão alfabetizados corretamente. O Relatório do SAEB de 2007 mostra que todas as regiões brasileiras apresentaram queda no grau de proficiência em língua portuguesa dos estudantes de Ensino Fundamental no período de 1995-2003. Já no período 2003-2005, observa-se crescimento desse índice nas regiões sul (3,3%), nordeste (7,2) e centro-oeste (9,0%), o que culminou em crescimento de aproximadamente quatro pontos percentuais no índice de aprendizagem geral do Brasil, muito abaixo, ainda, quando comparado ao índice de 1995 (SAEB, 2007).

De acordo com esses dados, em 2003, a maioria esmagadora dos estudantes brasileiros passava pelo Ensino Fundamental sem, ao menos, aprender a ler e entender um texto simples. Essa situação, apesar de apresentar alguma melhora no período de 2003-2005, mantém-se em um nível bem abaixo do satisfatório em termos de promover o desenvolvimento da Nação. Há sete anos, a OCDE testa os conhecimentos de estudantes de diversos países ao redor do mundo em leitura, Matemática e Ciências. O Brasil ocupa, invariavelmente, as últimas colocações. No ranking de Ciências, em 2003, o país ficou em penúltimo lugar. Ao final do Ensino Fundamental, os alunos continuam a ignorar a função dos órgãos do corpo humano, encaram com espanto o fato de a Terra girar em torno do Sol, desconhecem o que seja a camada de Ozônio e são incapazes de definir a expressão "água potável" (TODESCHINI, 2007).

Se, por um lado, o índice do Sistema de Avaliação da Educação Básica apresentou melhora entre 2003 e 2005, por outro, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) apresentou queda. Conforme aponta o Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH), divulgado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Brasil recuou uma posição no ranking mundial – caiu de 68º, em 2004, para 69º, em 2006 – em uma lista de 177 países e territórios. No período seguinte, o País continuou apresentando queda – caiu de 69º, em 2006, para 70º, em 2008. É importante observar que:

o desenvolvimento humano é um índice que surgiu com a preocupação de colocar as pessoas no centro do desenvolvimento. Analisa em que nível as pessoas estão em relação à utilização consciente de seus potenciais, suas capacidades de mudar ou fazer escolhas, suas liberdades para definir suas vidas e seus valores (RHD, 2008, p. 221-222).¹

O IDH é uma síntese composta por quatro outros indicadores: Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*, Expectativa de vida, Taxa de alfabetização de pessoas com 15 anos ou mais de idade e Taxa de matrícula bruta nos três níveis de ensino (relação entre a população em idade escolar e o número de pessoas matriculadas no Ensino Fundamental, Médio e Superior). Desde 1990, o Relatório Anual de Desenvolvimento Humano (*Annual Human Development Reports*) tem explorado questões desafiantes, como pobreza, preconceito, igualdade de oportunidades, gênero, democracia, direitos humanos, liberdade cultural, globalização, falta de água potável e mudanças climáticas. Os países que estão incluídos no citado relatório são classificados em três grupos, de acordo com seu IDH. Países com alto índice de desenvolvimento humano apresentam um índice igual ou maior que 0,800; países com índice médio estão na faixa entre 0,500 a 0,799; e, por fim, países com baixo índice apresentam um índice inferior a 0,500. O Brasil já ocupa a última posição entre os países da primeira categoria (com alto índice de desenvolvimento humano). E se nada for feito para melhorar a educação no país, os dados apontam a seu rebaixamento para a segunda categoria (índice médio de desenvolvimento humano) nos próximos anos.

Para melhorar esses índices, o Brasil precisa definir o desenvolvimento do capital humano como política pública prioritária, de forma geral, sistêmica e sustentável, sem o qual o país não irá avançar e alcançar o nível de competitividade e de desenvolvimento aceitável. O fato de o Brasil ser considerado uma das grandes economias mundiais, além de líder em

¹Tradução livre da autora desta tese.

governo eletrônico entre os países em desenvolvimento, conforme constatações de Chahin (2004), não lhe garante desenvolvimento automático. Sem investimento no capital humano, tais resultados não se sustentam, como pode ser facilmente comprovado: o país apresenta uma das piores taxas de distribuições de renda, em termos mundiais. Isso, por sua vez, leva o País a administrar grandes problemas, como diferenciação social, pobreza, desemprego, baixa qualidade da produção interna, baixo rendimento escolar, pouca qualificação profissional e, conseqüentemente, perda de competitividade. Situar o investimento do Estado no desenvolvimento dos cidadãos brasileiros ajuda a resolver esses problemas, porque amplia a estrutura cognitiva dos indivíduos, capacitando-os a produzir, competir e contribuir para o desenvolvimento do país, além de lhes conferir sobrevivência, no sentido de autonomia, emancipação e dignidade. Informação e autonomia são conceitos explorados por Varela (2007a), enquanto cidadania e emancipação humana são bem discutidas por Tonet (2006).

Aplicações dos resultados desta pesquisa podem contribuir para melhorar a comunicação da informação entre os cidadãos e, nessa perspectiva, elevar sua participação e engajamento na comunidade no sentido de solucionar problemas ou exigir que sejam solucionados. Assim, essa pesquisa explicita-se pela intenção de apontar a relevância em habilitar o cidadão a gerir informações e conhecimentos para resolver problemas relacionados a sua comunidade. Em outras palavras, estratégias são sugeridas para que, ao deparar-se com problemas sociais, os membros da comunidade, juntos, sejam capazes de acessar e usar criticamente informação para apontar soluções efetivas àquele problema. Nesse sentido, este estudo propõe responder à seguinte questão: como uma investigação sobre comunicação da informação, conduzida em uma comunidade com uso de técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para o desenvolvimento de habilidades direcionadas ao para o letramento informacional e de atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania?

Especificamente, há outras questões que o estudo irá responder, como:

1. É possível desenvolver habilidades voltadas ao letramento informacional de cidadãos por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória?
2. É possível desenvolver atitudes voltadas para o trabalho colaborativo na solução de problemas sociais, por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória?

3. É possível desenvolver cidadania através da associação entre letramento informacional e trabalho colaborativo, ambos inseridos em um processo de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Os objetivos deste estudo foram definidos de forma a estabelecer os limites, a metodologia, o método e a base de conhecimento que fundamentam a pesquisa. Assim, o objetivo desta pesquisa subjetivista, com enfoque na Escola de Pensamento Crítico, é demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania.

Uma vez formulado o objetivo geral, com dimensões mais amplas, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

1. demonstrar que é possível desenvolver habilidades voltadas ao letramento informacional de cidadãos por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória;
2. demonstrar que é possível desenvolver atitudes voltadas ao o trabalho colaborativo na solução de problemas sociais por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória;
3. demonstrar que é possível desenvolver cidadania através da associação entre letramento informacional e trabalho colaborativo, ambos inseridos em um processo de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória.

Para melhor visualização, o Quadro 1 apresenta os objetivos específicos associados aos métodos e instrumentos de pesquisa utilizados no estudo.

Objetivos Específicos	Métodos e instrumentos de pesquisa
Demonstrar que é possível desenvolver habilidades voltadas ao letramento informacional de cidadãos por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória	PRA e pesquisa bibliográfica
Demonstrar que é possível desenvolver atitudes direcionadas ao o trabalho colaborativo na solução de problemas sociais por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória	PRA e pesquisa bibliográfica
Demonstrar que é possível desenvolver cidadania através da associação entre letramento informacional e trabalho colaborativo, ambos inseridos em um processo de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória	PRA e pesquisa bibliográfica

Quadro 1 – Objetivos específicos conjugados aos métodos e instrumentos de pesquisa

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo Borko (1968), Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios para processar a informação com o objetivo de atingir acessibilidade e utilidade ótimas. Já Le Coadic (2004, p. 25) assevera que a Ciência da Informação “tem como objeto o estudo das propriedades da informação e a análise de seus processos de construção, comunicação e uso”. Esses são os princípios que conferiram ao estudo da informação o status de ciência. O advento da tecnologia, conjugado à crescente necessidade de informação, contribuíram para consolidar a informação como ciência, dando-lhe um caráter multidisciplinar e transdisciplinar.

Os estudos da informação pela Ciência da Informação têm sido realizados ao longo de mais de quatro décadas, no intuito de contribuir para sua estruturação, organização, acesso e utilização ótimos, tal como proposto na definição apresentada por Borko (1968). Teóricos como Le Coadic (2004) e Brookes (1980), entre vários outros, discutiram, igualmente, questões relacionadas à importância de se ter a informação bem estruturada, categorizada e sistematizada para o usuário. No contexto científico e tecnológico, tais estudos encontram-se bem estabelecidos, no sentido em que as características da informação e as estruturas e processos a ela relacionados estão bem explorados. Nos contextos organizacionais e de negócios, existem, em menor escala, estudos bem fundamentados.

Em relação à informação para comunidades, entretanto, ainda não se têm as questões a ela relacionadas bem definidas. No Brasil, por exemplo, as iniciativas existentes no

contexto de órgãos públicos e organizações do terceiro setor não apresentam, ainda, resultados significativos. Primeiro, porque a informação é disponibilizada a todo tipo de usuário, em formatos nem sempre apropriados e em conteúdos nem sempre adequados às necessidades dos cidadãos. Segundo a comunicação da informação para comunidade parece ocorrer mais de modo linear do que interativo, isto é, não envolvendo retroalimentação. Isso, por sua vez, deixa a informação, embora muitas vezes disponível, inacessível para boa parte da população.

Outro fator importante relaciona-se às grandes diferenças sociais, econômicas e culturais entre os cidadãos, o que não parece ser levado em conta durante a produção e disseminação da informação. De fato, não parece haver preocupação em diminuir desigualdades, no sentido de prover a informação que estimule a criação de conhecimento e que torne o indivíduo competente e autônomo, com capacidade para tomada de decisão.

Conforme dito anteriormente, embora se observe, historicamente, uma preocupação maior em estudar a comunicação científica no contexto da Ciência da Informação, alguns estudos apontam para a preocupação com a informação no contexto da cidadania. Tais estudos apresentam mais uma discussão histórica e conceitual que uma dinâmica de estruturação da comunicação da informação. Em consequência, pelos estudos atuais, ainda não é possível identificar suas propriedades e os fluxos e meios de processamento que garantam acessibilidade e uso pelos membros das comunidades.

Na perspectiva da contribuição para o avanço do conhecimento a respeito dessas questões, o presente estudo mostra-se relevante, pois propõe estratégias que possibilitem a organização e estruturação da comunicação da informação para o cidadão. Nesse sentido, a pesquisa deverá contribuir para a expansão do campo de estudo da comunicação pela Ciência da Informação, por focar um tópico emergente que se tem mostrado estratégico ao longo do tempo. Por pressão da sociedade ou por mera curiosidade acadêmica, o estudo da informação para o cidadão é um tópico que merece ser explorado, visando a fechar o ciclo da informação em todos os aspectos e vertentes. Assim, a Ciência da Informação expandirá seu campo teórico de estudo com a incorporação de novos grupos de usuários da informação.

Por sua vez, como aplicação prática, estudos e pesquisas do tópico podem contribuir, também, para mostrar o caminho que se deve trilhar para habilitar os membros da comunidade a acessar e a usar a informação efetivamente. O estudo irá propor formas de inserção do cidadão no processo de gestão popular, o que pode contribuir tanto para o

desenvolvimento da comunidade como para a construção da cidadania. Começar a se preocupar com essa questão é admitir que o Brasil tem problemas relacionados ao exercício da cidadania e à desigualdade social. É admitir, ainda, que a Ciência da Informação pode contribuir, com estudos e pesquisas, para melhorar a forma como pessoas acessam e usam a informação. Tudo isso resultará em uma maior interação entre esses comunicadores, o que irá levar a um conseqüente comprometimento deles com a solução de problemas.

1.4 ESTRUTURA DA TESE

Esta tese está dividida em seis capítulos, procurando seguir ao assim chamado “modelo ortodoxo”. Nesse sentido, apresenta o conteúdo na ordem descrita abaixo:

- Capítulo 1, de introdução, apresenta o problema e questões de pesquisa, os objetivos, a justificativa, as limitações do estudo e a estrutura da tese;
- Capítulo 2, de fundamentação teórica, apresenta discussões sobre três áreas do conhecimento: cidadania, gestão da informação e comunicação. A primeira apresenta e discute os conceitos de Estado, cidadão e questões de cidadania; a segunda faz uma breve reflexão sobre modelos de gestão da informação para cidadania, comportamento informacional e letramento informacional; a terceira apresenta e discute os aspectos teóricos da comunicação e os pressupostos básicos que os fundamentam;
- Capítulo 3, de referencial teórico, obtido a partir do relacionamento entre os conceitos relevantes extraídos da literatura que fundamentam a discussão dos aspectos relevantes. Este Capítulo apresenta o modelo teórico que está sendo proposto e todo o arcabouço teórico que o fundamenta;
- Capítulo 4, de metodologia, apresenta o desenho da pesquisa e traz estratégias de investigação, métodos e instrumentos para coleta e análise. Nesse capítulo são apresentadas, também, a aplicação e a análise do estudo piloto para validação do desenho proposto para a pesquisa;
- Capítulo 5 traz a análise dos dados coletados e a discussão dos resultados da pesquisa. Primeiramente os dados são coletados organizados, codificados e analisados para responder às questões da pesquisa. Em seguida, os resultados são discutidos com base nos pressupostos teóricos provenientes da literatura;

- Capítulo 6, de conclusão, traz as conclusões do estudo frente a seus objetivos, as contribuições da pesquisa e as sugestões para trabalhos futuros.

CAPÍTULO II

AS QUESTÕES DE CIDADANIA DISCUTIDAS A PARTIR DA GESTÃO E COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Este Capítulo apresenta uma discussão teórica acerca de cidadania, conjugada à comunicação e gestão da informação. São apresentadas as definições desses conceitos a partir da visão de diversos autores, pesquisadores e estudiosos das áreas de Antropologia, Sociologia, Pedagogia e, principalmente, da Ciência da Informação. Discute-se, ainda, aspectos teóricos da evolução das sociedades associados aos meios tecnológicos, comunicacionais, econômicos e sociais. Todas as questões envolvidas nessa discussão teórica apontam para um modelo de comunicação da informação para as comunidades que tenha como foco desenvolver o cidadão a fim de promover autonomia, emancipação e dignidade.

O Capítulo está dividido em quatro seções. A primeira faz uma reflexão sobre o papel do Estado e mostra como as organizações públicas brasileiras estão interagindo com o cidadão. Contempla um levantamento de conceitos preconizados por autores renomados, além de estudos mais recentes a respeito de políticas públicas, aspectos históricos e culturais na formação e organização do Estado Brasileiro, funções do Estado (Estado do Bem-Estar Social e Estado Mínimo), cidadão e cidadania, cidadania outorgada e cidadania ampliada e o acesso do cidadão à informação (cidadão formado e informado).

A segunda apresenta uma discussão sobre gestão da informação, investigando, na literatura, teorias e estudos que possam contribuir para a construção do referencial teórico baseado no letramento informacional do cidadão como insumo do processo de comunicação. Contempla a definição de conceitos e objetivos da gestão da informação; as estratégias para definição do modelo de gestão da informação; os processos de gestão da informação, que compreendem geração, preservação, recuperação, uso, comunicação e controle da informação; e questões de letramento informacional.

A terceira traz uma discussão sobre comunicação da informação. Busca investigar, na literatura, teorias e estudos que possam contribuir na identificação de parâmetros para construção de um modelo de comunicação interativo e multidirecional em comunidades. Contempla a abordagem teórica, perspectivas, elementos, modelos e classificação das formas de comunicação.

2.1 O ESTADO, O CIDADÃO E AS QUESTÕES DE CIDADANIA

A primeira abordagem discutida nesta pesquisa está relacionada aos conceitos de cidadão e cidadania no contexto de uma sociedade. Tem como foco caracterizar o cidadão em relação a seus direitos civis, políticos e sociais e, ainda, identificar diferenças no contexto social do qual o cidadão é membro. Tais diferenças vão desde aspectos culturais e étnicos, até aspectos de formação técnica e nível social, esses dois últimos considerados como condições necessárias para que o cidadão possa exercer plenamente seus direitos sociais.

Ao caracterizar os cidadãos é possível estabelecer melhores mecanismos de interação entre eles e deles com as organizações, suas comunidades e a sociedade. A interação torna o cidadão mais atuante pode contribuir para seu desenvolvimento em termos de conquista de emancipação, autonomia e dignidade.

2.1.1 Quem é o Cidadão e o que é Cidadania

Cidadão é um membro livre de uma determinada sociedade, integrado a esta por adoção ou nascimento. A sociedade, por sua vez, caracteriza-se por um conjunto de raízes culturais, políticas e sociais. O movimento de pessoas/cidadãos no conglomerado sociocultural, econômico e político é o que dinamiza as sociedades. Por integrar pessoas e organizações de pessoas, a sociedade é uma unidade complexa, de natureza dinâmica não linear, ambígua e ambivalente de si própria e de seus membros (DEMO, 2002).

Cidadania contempla as noções clássicas de direitos civis, políticos e sociais, outorgados pela Constituição aos indivíduos. O trabalho de Marshall (1964) revela que o progresso da cidadania em sociedades ocidentais começou com o senso legal dos direitos básicos e de proteção do cidadão. Assim, o autor define como direitos civis aqueles relacionados ao nascimento e reconhecimento de direitos no seio da sociedade na qual o cidadão vive. Compreende, por exemplo, registro civil, *habeas corpus*, presunção de inocência e direito a julgamento em corte jurídica com jurados composto por seus pares. Já os direitos políticos estão relacionados ao regime de poder constituído e envolve o direito de votar, de se tornar candidato em processos eleitorais e de participar de assembleias públicas. Por se constituírem direitos de fácil outorga, os direitos civis e políticos são garantidos pelas Constituições, igualmente, a todos os membros da sociedade, na maioria das nações ao redor do mundo.

Entretanto, os direitos sociais são mais difíceis de consolidar no sentido de serem igualmente garantidos a todos os cidadãos. Abordam, por exemplo, direitos a emprego, moradia, saúde, educação de qualidade e a outros benefícios sociais, necessários ao desenvolvimento do cidadão e, conseqüentemente, para o fortalecimento de uma sociedade. Calabrese e Burgelman (1999) afirmam que uma sociedade, ao privilegiar o desenvolvimento econômico, sem preocupação em garantir direitos sociais iguais para todos os cidadãos, acaba por privilegiar certa camada social mais avantajada, provocando desigualdade, desequilíbrio, miséria e estagnação no desenvolvimento. Dessa forma, o pleno exercício dos direitos sociais promove desenvolvimento de uma nação e é dado pelo restabelecimento dos bens sociais e da redistribuição de renda e de poder (DEMO, 2002).

Os direitos sociais do cidadão são o foco desta pesquisa. O que se observa atualmente são a desigualdade de oportunidade e a exclusão social, dois dos problemas sociais mais sérios, que afetam o desenvolvimento do indivíduo e, por conseguinte, comprometem o crescimento econômico de qualquer sociedade. Segundo Demo (2002, p.130) “os seres humanos precisam, assim, saber administrar a desigualdade, para que as sociedades sejam pelo menos suportáveis”. Já Calabrese e Burgelman (1999) apontam para a ideia de como a cidadania tem sido afetada pelos efeitos tecnológicos e de inovação. Segundo os autores, o desenvolvimento econômico tem contribuído mais para enfraquecer o cidadão, em termos de poder e direitos, do que promover seu bem-estar. Por um lado, é exigido do trabalhador (cidadão) mais produtividade, sendo que a tecnologia pode, ainda, substituir muita mão de obra, tornando o cidadão dispensável. Por outro, o Estado assume um papel de protetor dos interesses e direitos de uma minoria, em detrimento dos de todos.

O direito de ter direitos é uma conquista da humanidade. Da mesma forma que a anestesia, as vacinas, o computador, o telefone celular, a máquina de lavar, a pasta de dente, o transplante de coração. Foi uma conquista dura. Muita gente matou e morreu para que tivéssemos o direito de votar. E outros batalharam para que você possa votar aos 16 anos. Muito sangue foi derramado pela ideia de que todos os homens merecem liberdade e de que todos são iguais perante a lei (DIMENSTEIN, 2005, p.13).

O pensamento crítico, conforme já observava Platão, sinalizava para atitudes que levariam a uma cidadania democrática efetiva. Brooks (2008) assevera, inclusive, que “A república de Platão”, apesar de se constituir em um texto antigo, pode ser uma boa alternativa para orientar as sociedades tecnocratas de hoje. Isso porque traz grandes contribuições filosóficas, provocando discussões sobre os valores e as relações político-sociais. Ao

conhecer, entender e discutir o pensamento político dos períodos antigos e medievais, o cidadão amplia sua consciência crítica em prol do social, o que pode ajudar a alavancar a sociedade, promovendo o desenvolvimento individual e coletivo e permitindo o relacionamento do cidadão com outros cidadãos e com o Estado.

Calabrese e Burgelman (1999) afirmam que não existe um consenso, em termos teóricos e políticos, sobre o que é cidadania. Os autores asseveram que muitos dos argumentos teóricos apelam para a ideia da cidadania, porém, na verdade, são argumentos que contribuem mais para o crescimento de injustiças e exclusões sociais que para seu controle e diminuição. Existem muitos discursos a favor da cidadania que excluem grupos significativos de pessoas da condição de cidadão por razões diversas como, por exemplo, não ser membro nativo daquela comunidade, não ter emprego, não possuir propriedades, não ter educação apropriada ou não compartilhar das mesmas crenças, valores e costumes. Para os autores, o conceito de cidadania está sedimentado na desigualdade, visto que tem seu foco em direitos de propriedade e poder de consumo das pessoas.

A Declaração de Direitos Humanos das Nações Unidas de 1948 claramente enfatiza que os direitos humanos contemplam tanto direitos civis e políticos como sociais, econômicos e culturais. Em seu Artigo 25, declara:

Todos têm o direito a um padrão de vida adequado para a saúde e bem-estar de si próprio e de sua família, incluindo comida, vestuário, moradia, cuidados médicos e serviços de assistência social, além de direito à segurança em casos de desemprego, doenças, incapacidade, velhice ou outras deficiências circunstanciais fora de seu controle. (Declaração de Direitos Humanos das Nações Unidas de 1948, art. 25).²

A ideia de direitos sociais pode facilmente estar associada à de direitos humanos. Dean (2004) assinala para mudanças nos conceitos de cidadão e cidadania a partir da evolução tecnológica e da globalização. Segundo o autor, o senso comum aponta para uma reformulação da ideia de bem-estar, pautada no fato de que a globalização econômica tem sinalizado para o fim da “era do ouro” do Estado do Bem-Estar Social. Assim, os conceitos de direitos sociais ou bem-estar social estão decaindo, e o que se está perseguindo não é mais os direitos sociais em sua integridade, mas sim um padrão social mínimo para que o cidadão possa ser incluído em uma sociedade e, a partir disso, tenha condições de, ele próprio, buscar autonomia, emancipação e dignidade.

²Tradução livre da autora desta Tese.

O processo de globalização econômica tem promovido o fortalecimento do capital transnacional e, conseqüentemente, diluído o poder das nações, o que tem incrementado a discussão sobre cidadão e direitos humanos. Habermas (2001) vai além, argumentando que, na transição de um Estado Nação para uma ordem cosmopolita, os direitos humanos constituem-se em única base legal reconhecida para definição de políticas na comunidade internacional. Assim, o autor enfatiza que os direitos humanos, repensados a partir de valores da democracia liberal, podem, não somente promover o desenvolvimento dos direitos sociais, mas, também, ajudar a conter a capacidade do Estado Nação de adotar políticas protecionistas de bem-estar social. Isso pode contribuir para se passar da “era do ouro” do Estado do Bem-Estar Social e pode levar a um Estado mais focado em prover o padrão mínimo necessário para os cidadãos desenvolverem-se.

2.1.2 O Cidadão na Sociedade

Os direitos sociais estão relacionados à atuação do cidadão na sociedade. Como foi dito anteriormente, o cidadão é integrado a uma determinada sociedade por adoção ou por nascimento. A sociedade, como ambiente natural do cidadão, é uma instituição ativa e evolui tanto por ação do cidadão como pela dinâmica de sua própria cultura e de intervenções contingenciais. Sob a ótica do pensamento complexo (MORIN *et al.*, 2003), os indivíduos são partes de uma sociedade e do mundo natural. Segundo os autores, não seríamos seres humanos se não tivéssemos crescido em um ambiente cultural onde aprendemos a falar e não seríamos seres vivos se não nos alimentássemos de elementos provenientes do mundo natural.

Apesar de toda a sociedade ser uma entidade formada por homens, ela adquire características próprias – cultura, normas e regras morais – depois de formada, que garantem sua existência e autonomia à revelia dos homens que a criaram. Além dessas características, adquire força também sobre os homens, que passam a agir segundo a cultura, as normas e as regras morais instituídas. Trata-se de inversões de poder e de influências, na qual a entidade criada ordena e molda os próprios indivíduos que a criaram. Além disso, por ter a competência de ordenar, a sociedade tem poder sobre os indivíduos, tanto para determinar seu desenvolvimento quanto para definir, impedir ou limitar suas ações (MORIN *et al.*, 2003).

Dois pontos merecem destaque nessa interpretação. Um deles é que as sociedades são criadas para atender a uma determinada necessidade dos indivíduos, em uma determinada época de suas vidas. Essa necessidade, no entanto, muda e, tanto a sociedade como seus indivíduos, evolui. O poder é dado à sociedade, visando ao interesse coletivo, mas, ao longo das evoluções, o interesse social perde espaço para a supremacia de alguns interesses particulares que vão se manifestando. Morin (2000) assevera que, para entender as sociedades, é necessário entender as relações de poder, os processos de interação e a evolução dos sistemas que as compõem.

As interações entre as partes (pessoas e organizações) e o todo (sociedade) podem ser mais vantajosas ou não, dependendo da forma como as questões são analisadas e os problemas são tratados. O pensamento complexo Morin (2000) nos abre caminho para compreendermos melhor os problemas humanos e sociais, em uma era na qual a informação tornou-se tão importante. A partir da análise complexa, todas as dimensões do indivíduo podem ser identificadas, bem como suas necessidades e potencialidades. Analisar questões complexas significa analisar o todo e suas partes de forma completa, integrada e interdependente. Assim, é necessário entender o indivíduo (suas necessidades e suas condições para atuar na coletividade) e a sociedade (suas regras, cultura e normas), buscando compatibilizar esses entes de forma a promover o desenvolvimento de ambos.

Na abordagem de Morin *at al.* (2003), os indivíduos e a sociedade são sistemas dinâmicos e multidimensionais. Dinâmicos porque mudam constantemente, em função de interações, cultura, regras e evoluções naturais. Multidimensional porque convivem em uma realidade na qual lidam com diversos fatores simultaneamente – econômicos, psicológicos, mitológicos, sociológicos, dentre outros. Um dos grandes dilemas das sociedades modernas está associado a essa compreensão dos diversos papéis que o indivíduo desempenha na sociedade, por ser um sujeito dinâmico e multidimensional. Apesar de indivíduos e sociedade constituírem-se em um todo integrado, suas partes não são estudadas de forma complexa (unidas e enlaçadas), mas sim vistas separadamente. Do lado dos indivíduos, homens, mulheres e crianças, negros e brancos; pobres e ricos; empresários, trabalhadores, estudantes e desempregados. So lado dos sistemas sociais, saúde, educação e segurança; biologia, geografia e matemática. Ao se estudar dessa forma, perdem-se as interações entre as partes e, por conseguinte, fica comprometida a capacidade de se analisar, em sua dimensão completa, as influências que os indivíduos exercem sobre a sociedade e as consequências trazidas dessa interrelação.

Outro grande dilema verificado na interação indivíduo e sociedade é apontado por Mosco (1999). O autor afirma que, na era tecnológica e da informação, as cidades tornaram-se tecnópolis, pela concentração de ciência, tecnologia e capital volátil. Esse fenômeno determinou um novo papel para as pessoas, não como cidadãos, mas como consumidores ou membros de audiências. É uma inversão simplista da visão de Marshall sobre desenvolvimento da cidadania: enquanto o autor defende um direito puro e legítimo, conquistado pacificamente para todos os membros da sociedade, nas tecnópolis existe uma tendência discriminatória, que dá poder ao Estado para definir quem, dentre os membros da sociedade, pode ter os direitos e quem não os terá.

Esses dois dilemas juntos – a sociedade adquire tem poder sobre os indivíduos que a criaram e o Estado define que tem direito e que não o terá – levam ao mais grave problema social das sociedades modernas: a falta de cidadania. Quando uma sociedade analisa a si mesma de forma segmentada e priva uma camada de indivíduos de possuir/exercer direitos sociais, pode-se dizer que falta cidadania nessa sociedade. Dimenstein (2005) afirma que a falta de cidadania é percebida, por exemplo, quando uma sociedade gera um menino de rua. Para ele, este é um dos sintomas mais agudos da crise social, porque gera um círculo vicioso de difícil solução e com consequências para toda a sociedade. Se os pais do menino de rua são muito pobres, não serão capazes de sustentar seu filho e garantir-lhe educação; sem educação, esse menino não consegue arrumar emprego; sem emprego, ele também será muito pobre e, quando tiver seus próprios filhos, dará a eles a mesma condição de vida que recebeu. Assim, o direito ao emprego e à moradia, quando não é assegurado, gera miséria, que se torna um processo contínuo que se vai alastrando em uma sociedade.

Cidadania é o direito de ter uma ideia e poder expressá-la. É poder votar em quem quiser sem constrangimento, processar um médico que tenha agido com negligência. É devolver um produto estragado e receber o dinheiro de volta. É o direito de ser negro, índio, homossexual, mulher, sem ser discriminado. De praticar uma religião sem ser perseguido (DIMENSTEIN, 2005, p.12-13).

O autor afirma que se pode medir o estágio de cidadania de uma sociedade pelas ações praticadas por seus membros. Por exemplo, ações simples como respeitar o sinal vermelho, não jogar lixo na rua, não destruir escolas ou telefones públicos, demonstram respeito pelo bem público. Significa, portanto, que os membros dessa sociedade exercem de fato a cidadania. O respeito à coisa pública, como qualquer outro dever do cidadão, é

adquirido por meio de educação que desenvolva capacidade técnica e consciência crítica nos indivíduos.

A crise social decorrente da pobreza e da desigualdade fragiliza a cidadania e afeta toda a sociedade de diferentes formas (DIMENSTEIN, 2005). Uma parte privilegiada da população, com acesso à educação, pode pensar que está segura, por estar em condições de conquistar bons empregos, o que lhe garantirá sobrevivência e qualidade de vida para si e seus filhos. Entretanto, é importante perceber que o desenvolvimento de uma parcela dos indivíduos não é suficiente. Aquela outra parcela, que foi excluída da sociedade pela miséria e falta de oportunidade, irá pressionar as demais classes sociais, buscando as condições mínimas para sua sobrevivência. Assim, quanto maior o número de indivíduos miseráveis, maior será a pressão sobre as outras classes sociais.

Demo (2002) reitera, em seus estudos, que a desigualdade social é o grande problema que afeta a dinâmica das sociedades. Atribui a desigualdade a um desvio do capitalismo. A sociedade atual é caracterizada por ser cooperativa e competitiva, preponderando dinâmicas discriminatórias que produzem, como regra, sociedades muito desiguais e injustas. No entanto, para ser menos desigual, deveria ser mais cooperativa e solidária, com traços de politicidade.

O “ser político” é fundamental para a convivência social, porque faz parte da razão humana, no sentido em que representa a capacidade biológica de fazer história própria, individual e coletiva. O “ser político” consegue interferir em seu destino pela via da aprendizagem e do conhecimento, o que irá promover uma convivência mais igualitária e polarizada, carreando para processos institucionais que melhoram a condição de vida. Cidadãos formados e conscientes criticamente apresentam uma atitude mais reconstrutiva perante a realidade, característica essencial, hoje, no contexto da sociedade do conhecimento. Apesar de ser impraticável imaginar uma autonomia completa, o cidadão pode, por meio do conhecimento, tornar-se mais independente e contribuir para o desenvolvimento da sociedade em termos mais igualitários (DEMO, 2002).

Apple (2008) diz que a educação pode contribuir para uma sociedade mais justa. Para isso, é preciso perceber que educação é um processo social, que afeta o indivíduo, as instituições, a economia e o Governo. A educação pode tanto produzir desigualdades, formando indivíduos para atender a interesses de classes dominantes, quanto pode produzir

senso crítico, formando indivíduos capazes de agir contra essas desigualdades. Dessa forma, é necessário responder a algumas questões:

- O que não é ensinado e com que finalidade?
- Como as pessoas são ensinadas e qual o tipo de avaliação?
- Como estudantes com diferentes características são tratados?
- Como professores e demais servidores da educação são valorizados?
- Como é a relação entre as escolas e a sociedade?

A resposta a essas questões, segundo Apple (2008), conduzirá a uma sociedade mais justa ou não. Nesse contexto, é absolutamente crucial entender que transformações sociais que começam na escola, levam ao desenvolvimento. Lutas na escola são lutas na sociedade. Desenvolvimento na escola é desenvolvimento na sociedade. Assim, se todos os indivíduos têm acesso à escola, em termos igualitários, necessariamente, têm-se indivíduos capacitados técnica e criticamente e, nesse ponto, está a contribuição da educação para uma sociedade mais justa.

2.1.3 Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento

Os termos sociedade da informação e do conhecimento são frequentemente usados como sinônimos. Entretanto, representam conceitos diferentes. Geralmente o conceito de sociedade da informação está associado à tecnologia, como fibra ótica, computadores em rede, sistemas informacionais, banco de dados, internet (QUEVEDO, 2007). É marcada pela passagem da revolução industrial para a revolução digital, dos meios analógicos para os digitais, dos *softwares* fechados para os abertos e dos computadores isolados para aqueles em rede.

Na perspectiva econômica, a sociedade da informação aponta para a evolução rápida dos produtos para a inovação, a modernização da base tecnológica nas indústrias e para os mercados globais, caracterizados pelo forte predomínio do setor de serviços. Assim, a sociedade da informação tem seu foco na infraestrutura e desenvolvimento tecnológico decorrente de investimentos em pesquisa. Predomina, aqui, a relação homem *versus* computador, na qual a informação é um produto tecnologicamente estruturado, de grande valor para as organizações.

Choo (1991) aponta para modelos de informação capazes de analisar a necessidade de informação das organizações, os processos em que a informação é adquirida e utilizada e o

propósito do uso da informação. Para Choo, organizações que aprendem dependem dos sistemas de informações, do gerenciamento efetivo desses sistemas e das informações produzidas por eles. A sociedade da informação, nesse sentido, consiste na base tecnológica – sistemas e equipamentos – para processamento da informação. Implica em informações para criar alternativas de curso de ação para a organização, definir a estrutura organizacional, instituir os processos de trabalho e buscar melhor entendimento do ambiente.

A sociedade da informação, com sua base tecnológica, pode tanto gerenciar informação quanto conhecimento. Bouthillier e Shearer (2002) trazem diversas definições para informação e conhecimento que, em síntese, podem conceitualizar informação como o conjunto de fatos e dados organizados para caracterizar uma situação particular e conhecimento como um depósito de verdades e crenças, perspectivas e conceitos, julgamentos e expectativas, metodologias e experiências. Assim, esses dois conceitos são tratados na sociedade da informação e na sociedade do conhecimento, onde, no primeiro, tratam-se os aspectos tecnológicos para buscar e processar informações e conhecimento e, no segundo, busca-se a inovação a partir da absorção de informação e conhecimento nos processos pessoais e organizacionais.

Diferente da sociedade da informação, a sociedade do conhecimento está relacionada à inovação, ao diferencial do produto que garante posição no mercado ao longo do tempo. A gestão do conhecimento transforma conhecimento tácito – individual e mental – em conhecimento explícito – coletivo e de propriedade social – e usa tais conhecimentos como vantagem competitiva. “O diferencial da produção e da gestão do conhecimento é muito mais importante hoje para medir o potencial das nações do que os velhos indicadores rígidos do desenvolvimento industrial” (QUEVEDO, 2007, p.56).

A sociedade do conhecimento caminha para a aparição do trabalho em rede, não mais concentrado em uma indústria fisicamente estabelecida. Aponta, ainda, para a predominância de bens intangíveis, como ideias, conhecimento e capacidades que necessariamente fazem parte do patrimônio das organizações. Nessa vertente, prevalece a ideia de homem *versus* informação, na qual a informação é recurso que gera conhecimento, tanto individual como social.

Argyris e Schön (1996) apontam para organizações sociais que aprendem. Com capacidade para aprender, os grupos sociais reagem melhor e mais rápido às mudanças vindas do ambiente, principalmente àquelas relacionadas à globalização e às evoluções tecnológicas.

Segundo os autores, em relação às empresas, por mais estáveis que sejam, não conseguirão competir nesse ambiente globalizado sem a percepção de que precisam ser ágeis em inovar e adaptar-se a novas situações. Assim, não se está discutindo o termo “aprender” em seu sentido genérico, o qual compreende conhecimento, entendimento, experiência, técnicas e práticas, adquiridos em qualquer forma e com qualquer significado. No sentido genérico, qualquer organização aprende. Discute-se que “deve existir um agente com competências formais para buscar a melhoria do desempenho e um processo deliberativo intermediário de pensamento e ação (tentativa e erro, por exemplo), por meio do qual inovações e melhoramentos são conquistados (ARGYRIS e SCHÖN, 1996, p.4)³.

Organizações sociais são compostas por cidadãos – empregados e empregadores, fornecedores e clientes, membros de uma comunidade – que se juntam em torno de um propósito. O foco da aprendizagem na comunidade, dessa forma, está nesses cidadãos, mas com uma significativa diferença: busca-se um aprendizado integrado e coletivo, em que haja disseminação de informação e conhecimento que culmine na transformação da comunidade e no desenvolvimento do indivíduo. Consequentemente, a aprendizagem na comunidade tem um papel fundamental na efetiva transformação das sociedades industriais em pós-industriais, visto que habilita o indivíduo manusear informação para, criticamente, solucionar problemas.

O atual milênio é marcado pela intensidade com que mudanças econômicas, sociais e políticas vêm ocorrendo em países, regiões, organizações e indivíduos. Lastres (2007) identifica um novo padrão de acumulação intensivo em conhecimento, caracterizado pela aceleração de inovação. O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs) tem contribuído para essa acumulação intensa e acelerada, bem como, tem provocado um conjunto de inovações organizacionais, sociais e individuais.

A capacidade de gerar e absorver inovações – tanto incrementais como radicais – é vista como elemento-chave da competitividade dinâmica e sustentável. Cabe, no entanto, enfatizar que a maior parte da atenção refere-se, sobretudo, àquelas parcelas do conhecimento que são importantes para o setor produtivo. Nota-se, ainda, que incrementar o processo de inovação requer tanto o acesso a conhecimentos, quanto a capacidade de apreendê-los, acumulá-los e usá-los. Nessa linha é que alguns autores sublinham que, se o conhecimento é o recurso mais importante, o principal processo no novo padrão é o aprendizado (LASTRES, 2007, p.188-189).

³Tradução livre da autora desta tese.

Os termos “organizações que aprendem” e “economia do aprendizado”, como já dito nesta seção, caracterizam esse processo. É por meio da aprendizagem que se supre a constante necessidade de conhecimento voltado para a inovação e o desenvolvimento de novas habilidades e competências. Por sua vez, é por meio dos cidadãos que habilidades e competências são desenvolvidas, implementadas e transformadas em processos de inovação.

Diversos analistas alertam que as desigualdades nas condições de produção, comercialização, acesso e uso das novas tecnologias, sistemas e conteúdos geram novas e mais complexas disparidades entre indivíduos, empresas, organizações, regiões, países e blocos. Entre estas, talvez a mais discutida seja a divisão digital (LASTRES, 2007, p.191).

Destaca Lastres (2007) que a divisão digital é medida por parâmetros limitados, a partir do número de computadores ou de linhas telefônicas, por exemplo. Essa é uma visão míope, muito focalizada no mercado consumidor mundial, na perspectiva de atender a interesses dos grandes produtores de tecnologia e produtos. Para se ter uma visão mais assertiva da divisão digital, seria importante considerar, além dos instrumentos para se ter acesso ao conhecimento, inovação e competências, também a habilidade para usar tais instrumentos. “Enfatizando que mais grave do que não possuir acesso às novas tecnologias e à informação (*digital divide*) é não dispor de conhecimentos suficientes para fazer uso das mesmas (*learning divide*)” (Ibid, p.192).

2.1.4A Cidadania, o Socialismo e o Bem-estar Social

A necessidade de se fundamentar aspectos relacionados aos limites do Estado no que concerne à obrigação de prover direitos sociais ao cidadão, levou à discussão de alguns aspectos do socialismo e do bem-estar social. Avaliando os dois conceitos sob a ótica de seus objetivos, pode-se perceber posições opostas. Enquanto o movimento socialista, em tese, teve a intenção de diminuir desigualdades, priorizando o desenvolvimento social, o bem-estar social partiu de uma visão capitalista que priorizava o desenvolvimento econômico, muitas vezes dissociado do desenvolvimento social. “As mudanças que ocorreram no processo de produção são o resultado do desejo da classe capitalista de integrar os trabalhadores ao processo de trabalho” (NAVARRO, 1993, p.158). Esse desejo partiu da teoria Fordista de que não poderia existir produção maciça sem consumo maciço. Os empresários entenderam que, para se alcançar o consumo maciço, no entanto, era necessário inserir os trabalhadores no mercado consumidor, a partir do provimento de melhores salários e da ampliação de seus

benefícios sociais. Em condições melhores e com os mesmos valores do capitalismo, os cidadãos trabalhadores começaram a consumir em massa, criando assim a sociedade de consumo.

As posições descritas previamente partilham uma característica comum: descartam a classe trabalhadora como agente impulsionador da transformação do capitalismo, assim como o reformismo, como caminho para o socialismo. A classe trabalhadora é apresentada como um espectador, uma classe cooptada que partilha os valores da classe capitalista. Seu papel histórico consiste em criar a necessidade de uma resposta legitimadora por parte da classe capitalista e/ou de seu Estado. Além do mais, a história é moldada fundamentalmente pela classe capitalista. Dessa forma, o Estado de Bem-Estar Social – um triunfo da classe trabalhadora, conquistado com um custo enorme de sangue, suor e lágrimas – é considerado uma reforma legitimadora, outorgada pela classe capitalista com o efeito de criar uma aceitação consensual de seu papel (NAVARRO, 1993, p.161).

Assim, o Estado do Bem-Estar Social é o caminho mais astuto dado pela classe capitalista, pois legitima o capital, assegura o consumo maciço e impõe os valores do capitalismo. Cria-se uma pequena parcela de cidadãos, não mais que 20%, segundo Demo (2002), que goza de bem-estar e qualidade de vida exagerados, enquanto a grande massa de cidadãos trabalhadores gira em torno dessa minoria, sustentando-a por meio do consumo maciço.

Apesar do processo evolucionário já percorrido, progressos tecnológicos exuberantes, crescimento econômico e industrial, globalização como fenômeno emblemático na contemporaneidade, todas as sociedades estruturam-se em torno de um grupo pequeno privilegiado, cercado de grandes majorias condenadas a sustentá-lo. Simplificando as coisas, por volta de 20% da população mundial desfruta de muito ou de algum bem-estar, enquanto 80% sobrevivem gravitando de modo subordinado ao redor desse centro (DEMO, 2002, p. 14).

Essa pesquisa não tem a intenção de questionar os valores do socialismo ou do Estado do Bem-Estar Social, esse último presente no capitalismo. Pretende, tão-somente, diferenciar esses dois sistemas, de forma bastante resumida, na tentativa de mostrar como o cidadão atua (ou atua) em cada um deles. Percebe-se que, tanto o socialismo como o Estado do Bem-Estar Social estão em crise, visto que ambos requerem uma estrutura muito grande do Estado para prover benefícios sociais aos cidadãos, estrutura esta sustentada pela onerosa carga tributária. É sabido que uma carga tributária onerosa compromete a competitividade dos países, em termos de preço e qualidade dos produtos. Por sua vez, mesmo com uma grande e onerosa estrutura, o Estado não tem conseguido garantir os direitos sociais a todos os cidadãos e, possivelmente, esse seja o fator crucial da crise nesses sistemas.

Dean (2004) também apontou para uma reformulação da ideia de bem-estar (o fim da “era do ouro” do Estado do Bem-Estar Social), centrada não mais no Estado garantindo direitos sociais integrais. Sua competência seria garantir um padrão social mínimo, no qual o cidadão possa se incluir em uma sociedade e, a partir disso, tenha condições de, ele próprio, buscar autonomia, emancipação e dignidade. A competência do Estado, seja socialista ou capitalista, seria, então, eliminar a exclusão social. Isso quer dizer, dar condição para que todo cidadão possa integrar ativamente as sociedades da informação e do conhecimento. Varela (2007b) afirma que a informação contribui para promover a autonomia do cidadão e, por seu turno, constrói cidadania. Já Tonet (2006) traz o conceito de emancipação humana, para resignificar o conceito de cidadania.

O desenvolvimento econômico, nesse sentido, deve vir acompanhado de ações para promover o desenvolvimento do cidadão. Seria uma forma de mesclar valores sociais e capitalistas, para tornar as sociedades mais justas, onde não se teria somente uma massa de cidadãos consumidores e defensores dos valores do capitalismo, sendo, também, cidadãos críticos e bem formados, capazes de gerir suas vidas e buscar bem-estar por seus próprios meios.

Henten (1999) questiona se a sociedade da informação pode vir a se tornar uma sociedade do bem-estar social. Ressalta que isso é possível, mas não é uma consequência automática. Enquanto a sociedade da informação está relacionada ao acesso e uso de tecnologia para gerar inovação e riqueza, a sociedade do bem-estar social está associada à prosperidade, à distribuição de riquezas e ao comportamento democrático. A primeira é um fato real que pode ser observado no mundo inteiro. Já a segunda, ainda é uma discussão que se tem prolongado por mais de 50 anos. O autor observa que as nações têm buscado um Estado de Bem-Estar Social para garantir a sustentabilidade do capitalismo, porém adverte que a exacerbação desse objetivo tem provocado miséria e exclusão, tanto para os cidadãos como para a própria nação. Sugere-se, então, que a discussão sobre criação de riquezas esteja associada à discussão sobre bem-estar. “Essa mudança de ênfase é a reação à internacionalização da economia, na qual interesses estão agora na ocupação de uma posição na divisão internacional do trabalho” (HENTEN, 1999, p.88)⁴.

⁴Tradução livre da autora da tese.

2.1.5 O Papel Complexo do Estado

Ao se discutir bem-estar social para fundamentar aspectos relacionados a direitos sociais, surge, também, a necessidade o papel do Estado. A análise do papel do Estado no contexto da cidadania é feita na perspectiva do pensamento complexo de Morin *et al.*, (2003), visto que ao Estado compete prover infraestrutura e educação para que o indivíduo possa desenvolver-se na sociedade da informação. Nessa linha, indivíduo, sociedade e Estado estão inseridos em um sistema dinâmico e, como tal, evidenciam-se as interações entre as partes do sistema e as incertezas provenientes das constantes mudanças advindas do ambiente.

O Estado apresenta-se, nesse contexto, como agente regulador, interventor e provedor de infraestrutura. Ações do Estado podem definir o ritmo do desenvolvimento de uma nação. Isso porque, ao garantir infraestrutura, associada à educação, e investimentos em pesquisa, o Estado pode criar condições para o desenvolvimento econômico e social sustentável. O grau de priorização dado a esses requisitos é o que irá definir o ritmo de crescimento de qualquer país.

Existe uma tendência unidimensional do Estado em priorizar o desenvolvimento econômico, muitas vezes dissociado do desenvolvimento social. Concepções tecno-econômicas de desenvolvimento ignoram os problemas humanos da identidade, da comunidade, da solidariedade e da cultura. Tornam-se, portanto, o avesso do desenvolvimento, porque a corrida pelo crescimento é processada à custa da degradação da qualidade de vida. Segundo Morin *et al.* (2003), o desenvolvimento somente da hélice econômica leva à planetarização do mal-estar social.

Nesse sentido, para repensar o papel do Estado, é necessário estudar questões e buscar soluções sempre em uma dimensão complexa, na qual o desenvolvimento possa ser visto em sua plenitude – individual, social, econômico e ambiental. Os membros da comunidade devem participar desse estudo, porque, com a devida orientação e treinamento, eles são as pessoas mais competentes para falar de seus problemas sociais e, por conseguinte, tendem a apontar as melhores soluções. Morin *et al.* (2003) defendem a ideia de que é necessário o Estado redefinir seu papel, assumindo novas competências que promovam, também, o desenvolvimento social. É importante, ainda, o Estado contar com a participação popular nessa fase de definição de políticas e planos, para que o Estado ganhe legitimidade e o cidadão tenha voz na defesa de seus direitos sociais.

Castells (2003) afirma que a sociedade não determina a tecnologia, nem tampouco a tecnologia determina a sociedade. No primeiro caso porque existem muitos outros fatores, como criatividade e iniciativa empreendedora, que incrementam a evolução tecnológica de forma muito rápida, pois a inteligência humana é ilimitada, imprevisível e incontrolável. No segundo caso porque, embora recebendo grande influência dos meios tecnológicos, a sociedade tem regras e padrões próprios, que funcionam como barreiras, limitando a influência de qualquer agente externo. Entretanto, o autor acrescenta que,

embora não determine a tecnologia, a sociedade pode sufocar seu desenvolvimento, principalmente por intermédio do Estado. Ou então, também principalmente pela intervenção do Estado, a sociedade pode entrar em um processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos (*Ibid*, p.44).

O desafio, segundo Morin *et al.* (2003), é mudar o paradigma de análise das questões complexas, abandonando estruturas segmentadas e dissociadas, porque em tais estruturas não é possível ter-se uma visão plena dos problemas do mundo. Além disso, tem-se que promover o progresso tecnológico da sociedade, por meio de estruturação física e logística e de educação formal do cidadão. Nesse sentido, sugere-se a aceitação prévia de quaisquer estratégias alternativas aos esquemas simplificadores, visto que “esquemas simplificadores dão lugar a ações simplificadoras e esquemas unidimensionais dão lugar a ações unidimensionais” (*Ibid*, p.51).

Bachelard (1996) afirma que nada é simples e simples não é mais do que o resultado de uma simplificação. Complementa afirmando que a ciência contemporânea exige a introdução de novos princípios epistemológicos que ultrapassem o cartesianismo e a visão funcionalista da simplificação e da redução. Na mentalidade clássica, uma contradição era considerada um indicativo de erro. Na ótica complexa uma contradição é um sinal de descoberta de uma camada profunda da realidade.

Para reforçar esses pontos, Morin *et al.* (2003) discutem o fenômeno da “mundialização”. Afirma que nossos grandes problemas – energia, água e ecologia – deixaram de ser regionais ou nacionais e passaram a ser globais. Essa nova realidade exige uma postura mais holística do observador, que permita ver e analisar os problemas em sua plenitude, observando-os no contexto onde estão situados. Para isso, o autor resume sua proposta em três diretrizes: entender cada parte, entender o todo e entender a forma como esse todo interage com seus componentes. Salienta, no entanto, que essas diretrizes não

precisam obedecer a essa ordem e, portanto, podem andar juntas ou em ritmos distintos. O importante é que o entendimento final do problema contemple análises nessas três dimensões.

Segundo Henten (1999), a globalização envolve uma escala menor de intervencionismo do Estado, visto que a política econômica está mais sujeita às leis internacionais. Assim, a melhor forma de as nações reagirem à globalização, é fortalecendo-se internamente, para não se tornarem aquela parte da massa (80%) exclusivamente consumidora, que gira em torno da minoria detentora das riquezas. Fortalecer, no entanto, significa melhorar o poder do emprego, ou seja, criar habilidades, conhecimento e tecnologia que gere inovação e riqueza, por meio da formação plena dos empregados (cidadãos) e da remuneração justa do seu trabalho. Assim, o autor ressalta que o Estado do Bem-Estar Social na sociedade da informação é o Estado que regula distribuição de riqueza e educação, a fim de criar as condições necessárias para o próprio cidadão promover seu bem-estar. “As questões da sociedade estarão mais relacionadas às questões da distribuição e da educação e a forma como tudo isso deve acontecer. Em resumo, haverá um crescimento na riqueza e a qualidade da discussão democrática pode melhorar” (HENTEN, 1999, p.89)⁵.

2.1.6 Sistemas Públicos de Participação

Se muitos estudiosos estão aontando para a participação popular, como forma de aprendizagem e de busca do bem-estar, é necessário promover uma discussão sobre os sistemas públicos de participação. Audard (2006) aponta para uma nova postura do cidadão, mais participativa. Sugere, a título de exemplo: ao invés de um sistema eleitoral que permita ao indivíduo apenas ir às urnas no dia das eleições, um novo sistema no qual, algum tempo antes de qualquer consulta popular importante, os cidadãos sejam convidados a irem a debates públicos pré-eleitorais. O Estado estaria organizando fóruns com cidadãos, deputados, *experts*, jornalistas e autoridades para promover um engajamento de grande escala, e os cidadãos teriam acesso a melhores informações sobre os programas e metas propostas por cada candidato no jogo político. Para estimular a participação, os cidadãos poderiam ser pagos por sua contribuição cívica.

Há boas chances de que, assim preparados e tendo tido acesso a informações e argumentos que anteriormente ignoravam, tendo oportunidade de defender suas posições perante outros em termos aceitáveis para todos, eles estejam em uma melhor posição para votar. Cumprirão seu dever eleitoral como um gesto público,

⁵Tradução livre da autora desta tese.

com consequências para todos, e não como um gesto pessoal, expressão de um humor ou de uma escolha de momento (AUDARD, 2006, p.63).

Esses seriam os princípios do que Audard (2006) denomina “democracia deliberativa”. Seria, em suma, dar ao cidadão, e não mais somente aos políticos e *experts*, o papel principal na busca e na realização do bem comum. Em razão da falência dos sistemas representativos, o deliberativo surgiria na tentativa de ajustar as instituições públicas às sociedades complexas, para considerar o pluralismo, as multiculturas e as diferenças sociais. A Figura 1 mostra como funcionaria um processo de decisão deliberativo que considera o cidadão como um dos atores.

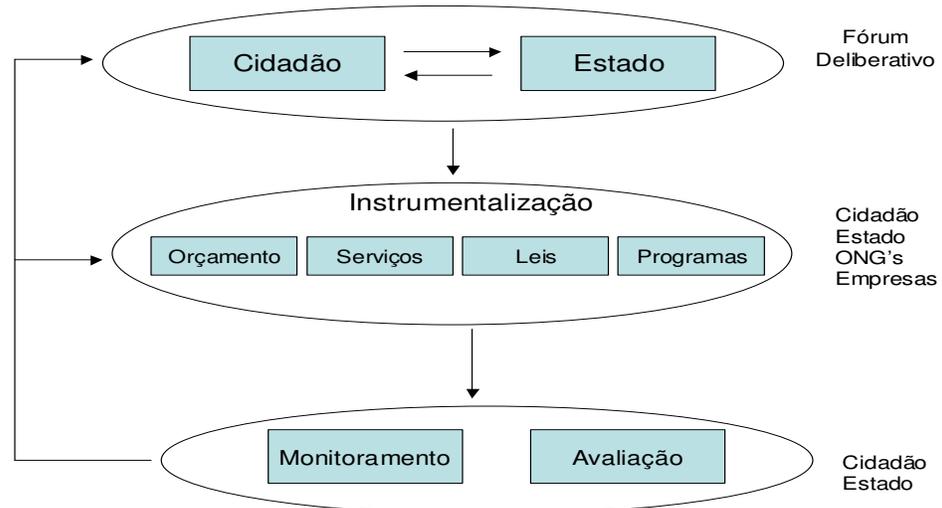


Figura 1– Processo de Comunicação para a Cidadania

O comentário apresentado por Audard (2006, p.63) a respeito de documento publicado pela Universidade de Harvard (GUTMANN e THOMPSON, 1996)⁶ lembra que “a deliberação é, em diferentes níveis de governo e em contextos políticos variados, o meio mais legítimo de resolver os conflitos de princípio sobre questões de justiça social”. Se, de um lado, a democracia representativa tem sua base no voto e na negociação entre interesses particulares, do outro, a deliberativa leva em conta, necessariamente, o engajamento do cidadão no processo de tomada de decisão pública.

⁶O documento em questão é o intitulado *Democracy and Disagreement*.

Desse modo, a deliberação pública pode promover cidadãos de receptores para autores na definição dos direitos e deveres aos quais eles estão submetidos. Ao ser adotada, a deliberação pública torna-se uma fonte tanto de legitimidade democrática quanto de eficácia das decisões públicas, em termos de bem público e de satisfação das necessidades. Simplificando, segundo Audard (2006), destacam-se três ambições do modelo deliberativo:

- Tem a pretensão de transformar as preferências, tornando-as mais racionais. Isso porque os fóruns públicos dão espaço para debates, nos quais os cidadãos recebem novas informações pertinentes à decisão a ser tomada. Além disso, permite aos cidadão conhecer as razões dos outros e os princípios de igualdade, dignidade e solidariedade para com os menos favorecidos. Com isso, é possível transformar preferências brutas, ou simplesmente filtradas, em preferências de bem comum, em um sentido moral.
- Tem a pretensão de transformar o próprio cidadão por meio do efeito educativo inerente aos processos de argumentação e de tomada de decisão deliberativas. O modelo contribui para o bem público indiretamente, pelas transformações sociais e humanas, quando tratam os indivíduos como cidadãos ativos. Ensina o cidadão a usar suas habilidades comunicacionais como uma liberdade de ação subjetiva para perseguir seus próprios interesses, mas, principalmente, com fins de uso público, para defender o bem comum. Por isso, é mais capaz de garantir a estabilidade das instituições porque cria uma relação moral entre estas e o cidadão.
- Tem a pretensão de ser um processo de tomada de “boas decisões”, porque as transformações das preferências e do cidadão levam a uma aproximação do bem comum. A crítica ao modelo deliberativo está, segundo a autora, nessa terceira pretensão. Ressalta que o conceito de “boas decisões” é subjetivo, e esse consenso não é o caminho natural do modelo democrático deliberativo. Os conflitos e lutas pelo poder, inerente ao ser humano, irão se manifestar, e o poder de argumentação irá se sobrepor. A pretensão é, tanto quanto possível, chegar a uma boa, justa, equitativa e eficaz decisão. Entretanto, o diferencial desse modelo está relacionado à capacidade que o mesmo tem de se autocorriger a partir de fóruns sucessivos.

Para que a deliberação pública não caia no domínio da retórica, levando à luta pelo poder e à dominação, Audard (2006) ressalta as propriedades do processo de argumentação (publicidade, igualdade de direitos e ausência de coação e de tentativas para ludibriar), estabelecendo uma

concepção de cidadania e de sua relação com a individualidade moral. Entendo com isso, em particular, a capacidade que os indivíduos têm de formar **juízos refletidos**, de colocar em **equilíbrio reflexivo** convicções pessoais e princípios impessoais de justiça (*Ibid*, p.65).

É necessário, portanto, desenvolver no cidadão habilidades morais e intelectuais, para que ele possa proteger o sistema deliberativo do poder e da dominação. Essa seria uma condição para garantir que as deliberações irão conduzir ao bem-estar comum.

Pauwels (1999) observa que a noção do que é cidadania tem mudado a partir da recessão econômica, do desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação e das mudanças socioculturais. Aponta ainda para um paradoxo: a evolução da tecnologia poderia propiciar a participação direta do cidadão no processo democrático para defesa de seu bem-estar, mas, ao contrário, o que se nota é o crescimento do *gap* entre o cidadão e o processo de definição de políticas econômicas e sociais.

Assevera o autor que o fato de a economia ter-se tornado independente de tudo o mais, tem gradualmente minado a cidadania, ou seja, o cidadão está gradativamente perdendo cidadania, notadamente quando é afetado por ações e políticas (economia globalizada, por exemplo), porém não pode participar do processo que as define ou as altera. Para lidar com essa perda, Pauwels (1999) aponta para o conceito de Soberania do Consumidor (“*Sovereignty Consumer*”). Ele reconhece o mercado como o mais eficiente mecanismo regulatório, tanto para crescimento econômico e competitividade, quanto para desenvolvimento de cultura e educação. Reconhece, também, a mídia como um importante canal de interação com esse consumidor soberano (cidadão), no entanto aponta para a manipulação da mídia como um impeditivo dessa soberania.

Já Graham (1999) apresenta alguns dos efeitos na cidadania provocados pelas mudanças da mídia e da tecnologia e para melhor expor suas ideias, divide sua pesquisa em dois cenários: mitos futuros e realidade presente. No primeiro, o autor faz previsões acerca de uma nova tecnologia muito mais fácil de ser usada, do acesso livre à informação e da participação direta do cidadão nos processos de gestão pública e privada. Apresenta, também, uma simplificação do trabalho doméstico e conseqüente dedicação do cidadão a tarefas mais complexas. Por fim, esse cenário permite o acesso do cidadão a informações públicas e privadas (de emprego, de políticas e ações governamentais, de saúde, de entretenimento, dentre outras), podendo criar, intervir, alterar ou criticar. No segundo cenário, o autor apresenta a tecnologia atual, que não é totalmente fácil de ser usada, e a infraestrutura

tecnológica que não é tão precisa e eficaz. Ele adverte que as políticas governamentais devem focar em promover a participação e, para isso, é necessário que os órgãos competentes aumentem o acesso do cidadão à informação, com o objetivo de protegê-lo da dominação, de aumentar sua confiança e, acima de tudo, de tornar o sistema público mais democrático. Sem essas políticas, a realidade presente permanecerá muito longe do mito futuro que se desenhava.

2.1.7 A Cidadania Brasileira

Resta uma questão: toda essa discussão sobre cidadania na era pós-industrial pode ser trazida para o contexto brasileiro? Não se pode negar que a história da cidadania no Brasil, nos mais de cem anos de República, teve bons e maus momentos, sofreu impedimentos e deixou marcas emocionais. A cidadania que é outorgada aos brasileiros atualmente não promove o desenvolvimento, a autonomia e a emancipação do indivíduo, mas, como regra prática, o que se vê é a exclusão social e a incapacidade de oferecer igualdade de oportunidade às pessoas.

A crise do Estado Brasileiro é um assunto polêmico. Muitos, no entanto, associam-na à atuação do Estado frente ao processo de globalização. Segundo Chahin (2004, p.10), o papel do Estado, atualmente, ainda é fruto de “modelos implantados nos anos 50, quando se consolidou a ideia do Estado com um papel estratégico na promoção de progresso técnico e acumulação de capital”. Trata-se de uma concepção reducionista do desenvolvimento, fundamentada na ideia de que o crescimento econômico é o motor necessário e suficiente para todos os desenvolvimentos sociais, psíquicos e morais.

Diante do exposto, pode-se inferir que o modelo do Estado Brasileiro está desatualizado e não promove desenvolvimento e bem-estar social. Ao contrário, o que se tem visto é o mal-estar social espalhado em todas as unidades da federação brasileira, trazendo, como consequência, doenças crônicas, miséria, exclusão social e criminalidade. Como analisar o papel do Estado frente aos problemas brasileiros se o próprio Estado está segmentado e não consegue juntar e enlaçar suas partes para focar objetivos comuns? Como fazer a União, os estados e os municípios adotarem modelos de desenvolvimento globais, que contemplem todo o país e todas as dimensões do ser humano? Morin (2000) defende a análise plena, do todo para as partes e das partes para o todo, considerando relações, interações e incertezas. Porém sua teoria não dá a solução, apenas mostra uma

forma de buscar essa solução. Essa forma, por sua vez, não torna o processo fácil, pelo contrário, dificulta-o muito mais, no momento em que agrega o ingrediente da teoria da complexidade à análise. O autor demonstra, nesse sentido, que a questão do Estado é mais complexa que qualquer outra, visto que tende a envolver tudo e todos.

Discutir o papel do Estado, na dimensão da complexidade proposta por Morin (2000), é possível e, na era da informação, pode ser viabilizado com menos dificuldade. Estamos vivendo um momento de grande avanço tecnológico e essa, talvez, seja a grande contribuição que a tecnologia pode trazer ao Estado Brasileiro. A tecnologia pode possibilitar grande armazenamento de dados, extração e transformação de dados em informações, análise e tomada de decisão, tudo isso em um contexto democrático e participativo. Com sistemas bem estruturados é possível conhecer todas as partes, suas relações, interações, riscos e incertezas.

A tecnologia pode tornar o Estado mais participativo, transparente e eficiente. Participativo porque, com a tecnologia, é possível criar sistemas e estruturas informatizadas, que propiciem a participação direta do cidadão. Essa participação hoje é feita através da mediação de Deputados, Senadores, Governadores, Prefeitos e Presidentes. Os sistemas de informação podem disponibilizar acesso a todos os cidadãos, trazendo informações importantes para que o Estado possa tomar suas decisões. Transparente porque o acesso do cidadão tem mão dupla: tanto pode ser um canal em que o cidadão presta informações, como pode devolver a ele informações sobre a gestão pública. Por fim, pode tornar o Estado mais eficiente no momento em que se sistematiza a participação da sociedade, criando mecanismos de regulação, controle e direcionamento efetivos, que irão promover o desenvolvimento da sociedade, em termos gerais, e do cidadão, particularmente. As recomendações da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para o Brasil são transcritas a seguir:

O Brasil precisa fortalecer suas instituições e aperfeiçoar os instrumentos regulatórios nos setores-chave, como por exemplo, eletricidade, telecomunicações e transporte, com o objetivo de promover o crescimento econômico e a qualidade e valor dos serviços para seus cidadãos.

O Brasil deve buscar o fortalecimento da governança voltado para o crescimento, no sentido de valorizar a atuação das agências reguladoras dos setores-chave e de promover uma maior aliança entre os competidores, com o objetivo de melhorar o desempenho econômico do país.

Se o Brasil quer continuar gozando dos benefícios da globalização, precisa priorizar uma melhor estrutura regulatória e, adicionalmente, investir em infraestrutura, principalmente nos setores chaves como energia, comunicação e transporte. Isso ajuda a aumentar o conceito de mais-valia do investimento e melhora a qualidade dos serviços para os cidadãos.

As agências regulatórias têm desempenhado um papel-chave no desenvolvimento padrão dos serviços, notadamente no setor de seguro privado de saúde. O transporte férreo e rodoviário tem melhorado, e os contratos de concessões para exploração das autoestradas cresceram na ordem de 2.000 km (dois mil quilômetros) em 2007, o primeiro na década, o que demonstra um sinal positivo para o futuro em termos de envolvimento privado de capital em projetos públicos.

Desafios que ainda restam – um conjunto de ações específicas que a OEDC recomenda:

- Ampliar os esforços para integrar todo o Governo por meio de qualidade regulatória, implementado no mais alto nível político;
- Melhorar a cooperação e co-coordenação entre os ministérios, agências, instituições regulatórias e governos subnacionais. Incrementar, também, investimentos nos setores de energia alternativa, como gás natural, de proteção ambiental, de telecomunicação e de transporte;
- Priorizar um sistema para avaliar o impacto social e econômico das novas leis, por meio de processos de consultoria formal;
- Melhorar os processos regulatórios existentes para melhor servir aos interesses dos cidadãos e do setor privado;
- Consolidar a autonomia e o estatuto das autoridades regulatórias, com o objetivo de fortalecer seus poderes, recursos, servidores e governança.
- Reforçar as estruturas estratégicas de planejamento e de tomada de decisão dos setores regulatórios e fortalecer as capacidades e competências dos ministérios, particularmente de transporte e comunicação;
- Fortalecimento da contabilização das agências regulatórias em direção ao público, enquanto se mantém sua autonomia;
- Considerar mudanças institucionais que apelem para a racionalização, para a redução de atrasos e para o aumento da segurança para o investimento. Isso pode envolver a busca de julgamentos especializados e o uso de painéis informativos.

Esse primeiro OCDE de revisão das reformas regulatórias do Brasil é parte de um produto do programa de cooperação lançado em 1998. O Brasil é uma das cinco maiores economias emergentes, junto com a China, Índia, Indonésia e África do Sul, com os quais a OCDE está buscando engajamento. O Brasil já participa de trabalhos em vários comitês da OCDE e grupos de trabalho específicos que incluem agricultura, investimentos, competição e negócios. É também membro do Centro de Desenvolvimento da OCDE. A OCDE tem publicado um número de outros estudos do Brasil, abordando tópicos como agricultura, política econômica e competição.

Assim, a ênfase dos órgãos internacionais dada à infraestrutura de energia, comunicação e transporte, mostra claramente como a comunicação da informação tem ocupado um papel importante para garantir o desenvolvimento das nações. A comunicação da informação garante aprendizado, que leva à inovação e à maior produtividade.

Por sua vez, a ênfase dada às agências reguladoras demonstra a preocupação internacional em dar credibilidade para o Estado, de modo a promover eficiência e estimular investimento. A participação do cidadão pode contribuir para que essas agências consolidem-se como instituições de desenvolvimento e defensoras do interesse público. O movimento mundial, dessa forma, defende uma nova ordem, que é informação para formar, informar, inovar, regular, competir e crescer. A era da informação pode vir a ser, também, a era do desenvolvimento dos cidadãos.

2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A CIDADANIA

A segunda abordagem teórica a ser explorada nesta pesquisa é a Gestão da Informação, importante para identificar as propriedades gerais da informação e a forma como ela é produzida, recuperada, disseminada e usada. Esse estudo, associado ao levantamento dos referenciais teóricos sobre cidadania, irá fornecer a base para demonstrar que gestão da informação é insumo para a comunicação da informação em comunidade. Fundamenta também a ideia de que a comunidade é uma organização social que aprende e, nesse sentido, seus membros precisam desenvolver habilidades de letramento informacional e atitudes voltadas ao trabalho colaborativo, ambas importantes para promover cidadania.

2.2.1 Gestão, Gestão da Informação e Gestão Estratégica da Informação

Ouve-se falar muito em gestão no campo da administração, mas o termo, significando direção, condução ou gerenciamento, é aplicado a todas as ciências, especialmente, à ciência da informação. À luz do que preceitua autores renomados na área de administração e de ciência da informação, serão apresentados a seguir, de forma resumida, os conceitos de gestão, gestão da informação e gestão estratégica da informação, a fim de definir o contexto no qual a gestão da informação integra o objeto desta pesquisa.

Gestão é o desenvolvimento e a consolidação do processo administrativo, representado pelas funções de planejamento, organização, direção e controle (OLIVEIRA, 2005). Caracterizar a gestão como processo administrativo é importante, segundo o autor, porque orienta as pessoas a percorrerem todos os aspectos teóricos que dão sustentação administrativa às organizações. “A gestão envolve o processo administrativo como um todo e, muito importante, esse processo voltado para os resultados a serem alcançados pela empresa” (p.39). Para gerir qualquer processo é necessário definir objetivos, planejar, organizar, implementar, controlar e corrigir, de forma a garantir que os objetivos sejam alcançados.

Por sua vez, gestão da informação, como processo administrativo, contempla, também, funções de planejamento, organização, direção e controle, mas tem como objeto a informação. Seu pressuposto fundamental é subsidiar o processo de tomada de decisão. Segundo Oliveira (2005, p. 37), “o propósito básico da informação é o de habilitar a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis”. Nesse sentido, a informação torna-se um recurso gerencial que agrega valor aos processos organizacionais e, portanto, é um fator importante de aprimoramento da competitividade.

Choo (2006, p.27) assevera que “informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz”. Esse elemento destacou-se em relação aos próprios produtos que as organizações produzem e ao patrimônio físico que possuem – terrenos, máquinas, edificações, capital e renda. Isso porque tudo o que é físico pode ser copiado rapidamente e, portanto, não se sustenta como vantagem competitiva por muito tempo. Por sua vez, a informação que gera conhecimento agrega valor aos produtos, de forma oculta e invisível, na percepção da concorrência. Esse valor é mais difícil de ser copiado e, por isso, sustenta e melhora a posição das organizações frente a suas competidoras (Castells, 2003).

Gestão da informação, nesse contexto, reúne os principais meios pelos quais a organização usa a informação e compreende um conjunto de processos interligados e interrelacionados que podem ser administrados para produzir conhecimento. Em síntese, gestão da informação constitui-se em um conjunto de processos de aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação nos vários propósitos organizacionais. Tais processos pressupõem subprocessos como preservação, recuperação, comunicação e controle. Processos e subprocessos estão interrelacionados (uma rede de processos correlatos, segundo o autor) e são planejados, organizados, dirigidos e controlados (denominado, por Choo, de comportamento adaptativo), de forma a otimizar resultados (*Ibid*, 2006).

Por fim, a gestão estratégica da informação tem um nível de abrangência que extrapola os limites da organização, envolvendo o negócio, os concorrentes, os fornecedores, os clientes, as agências reguladoras e os órgãos públicos, além da própria organização. Quinn (2001) conceitua estratégia como “o padrão ou plano que integra as principais metas, políticas e sequência de ações de uma organização em um todo coerente” (*Ibid*, p. 20). Para o autor, a estratégia, uma vez definida, pode ajudar a organização a se posicionar no mercado de forma singular, fazendo com que seja reconhecida pelos clientes, fornecedores e concorrência a partir dessa estratégia. Nesse sentido, a estratégia define uma postura que, necessariamente, ordena e aloca os recursos da organização para ações. Acrescenta Quinn (2001) que, para se definir a estratégia, é necessário levar em conta as competências da organização (pontos fortes e fracos) e as mudanças do ambiente (oportunidades e ameaças).

Santos (2000) afirma que a gestão estratégica da informação torna-se um desafio para as organizações, considerando que a sobrevivência destas cristaliza-se em suas atitudes de gerir bem a informação. “Assim, a racionalização e a organização dos fluxos de informação tornam-se elementos indispensáveis para a competitividade das empresas” (*Ibid*, p. 206). Destaca que o maior problema não é o acesso à informação, mas decifrar o valor estratégico dela e usá-la no momento apropriado.

Oliveira e Bertucci (2002) destacam que a gestão estratégica da informação promove a eficiência organizacional pela sistematização dos processos de geração, recuperação e uso de informação, o que acarreta melhor utilização da informação na tomada de decisão. A Gestão estratégica da informação compreende o planejamento de políticas de informação, o desenvolvimento e manutenção de sistemas e serviços de informação, a definição precisa dos fluxos de informação e o controle da tecnologia da informação.

O gerenciamento estratégico da informação deve ser capaz de subsidiar desde a escolha da estratégia corporativa, até o gerenciamento dos sistemas de informação. Nesse sentido, vai envolver as tarefas de coleta, processamento e disseminação sistemática da informação na organização. Choo (2006) destaca que o gerenciamento estratégico da informação só é efetivo a partir do pleno conhecimento das necessidades de informação dos usuários dos sistemas de informação. Em função disso, o primeiro requisito a ser levado em conta no gerenciamento estratégico da informação é conhecer os padrões de comportamento informacional dos usuários, antes mesmo da etapa de criação de modelos de gestão e de transferência da informação.

Em suma, esta pesquisa, trabalhará com o conceito de gestão estratégica da informação como uma evolução dos conceitos de gestão e de gestão da informação. Isso porque tal conceito contempla as funções de planejamento, organização, direção e controle da informação e envolve todo o ambiente no qual a organização está inserida. Trata-se do gerenciamento que observa a integração de todos os *stakeholders* em rede, e é onde os sistemas de informação e a tecnologia são planejados, organizados, dirigidos e controlados, tendo como foco os padrões de comportamento informacional dos usuários da informação.

Entender e mapear os padrões de comportamento informacional dos usuários de informação compreende um dos processos de gestão estratégica da informação. A partir dessa compreensão, os sistemas de informação são organizados para fornecer informações que irão ao encontro das necessidades e das condições de acesso e uso dos usuários. Nesse sentido a gestão torna-se mais efetiva, conforme preceitua Choo (2006), porque irá fornecer informações pertinentes e tempestivas aos usuários.

2.2.2 Processos e características da gestão estratégica da informação

Tanto a gestão da informação como a gestão estratégica da informação é praticada dentro das organizações por pessoas, no papel de empregados ou gestores. Segundo Kirk (1999), o contraponto entre a organização e seus membros tem particular relevância para ambos, gestão da informação e gestão estratégica da informação, por causa da responsabilidade que ambos têm em usar informações para o desenvolvimento de estratégias que asseguram vantagem competitiva e diminuem os riscos no processo de tomada de decisões.

Primeiros Passos na Gestão Estratégica da Informação

Kirk (1999) destaca três tópicos que precisam ser previamente caracterizados na orientação do efetivo processo de gerenciamento de informações: a informação em relação à organização, aos gerentes e ao processo de gestão propriamente dito. A discussão acerca da informação no contexto da organização tem duas vertentes: a primeira provê uma visão da organização pelo exame de suas funções, seus objetivos, seus valores e os valores de seus membros, e a segunda define a hierarquia e a estrutura de poder. Ambas trazem definições, em forma de informações, passíveis de serem gerenciadas, no sentido de otimizar os pontos fortes e neutralizar os pontos fracos dentro da organização. Com esse foco, informação no contexto da organização, pode ser classificada como gestão da informação tão somente porque seu foco está nos processos organizacionais.

No âmbito de gerentes, pode-se falar em gestão estratégica da informação. O foco está nos indivíduos e em suas necessidades de informação, dentro da organização. Gerentes têm a responsabilidade de desenvolver e implementar estratégias, o que envolve analisar cenários e contextos, oportunidades e ameaças do ambiente e pontos fortes e fracos da organização. O conhecimento do contexto interno e do ambiente, observam Liao, He e Tang (2004), é o fator-chave para o provimento de serviços personalizados que vão ao encontro das necessidades dos clientes. Esse conhecimento vem para o gestor, em sua totalidade, na forma de informações.

Por fim, o gerenciamento de informações é o processo que viabiliza o uso efetivo da informação e também tem o caráter de gestão estratégica, por contemplar a gestão dos sistemas de informação. Por meio dessa gestão é que se define e controla os sistemas e as tecnologias para buscar, armazenar e recuperar informações sobre a organização, sobre seus membros e colaboradores e sobre o ambiente. Mais importante, é o processo que provê a informação estratégica, garantindo que o gestor terá condições de desempenhar as funções de planejar, organizar, coordenar e controlar, com eficiência, pautado em informações pertinentes, confiáveis e tempestivas.

Afirma Kirk (1999) que o gerenciamento estratégico de informações contribui para se alcançarem objetivos e para manter a organização competindo no mercado. Sendo a informação um recurso de grande força estratégica, mas que se encontra dispersa em diversas formas e espaços, o processo de gestão é a forma pelo qual gerentes terão acesso ao que é importante e não perderão tempo com o que é insignificante.

Processos Envolvidos na gestão estratégica da informação

Como já dito anteriormente, o propósito da gestão estratégica da informação é organizar e controlar os sistemas de informação, para que estes possam disponibilizar a informação certa, no tempo certo e no espaço certo e parte da identificação das variáveis necessidade, busca e uso de informações. Para Choo (2006), gestão estratégica da informação é a gestão da rede desses processos interligados e compreende, essencialmente, aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação.

Drucker (2001) ratifica que a gestão estratégica da informação contempla, ainda, a identificação e a potencialização dos recursos informacionais de uma organização. Por esse ângulo, tal gestão é medida pelo uso efetivo de ferramentas tecnológicas. A tecnologia provisiona a organização de maiores e melhores condições de acessar e identificar informações úteis ao processo de tomada de decisão. O autor observa que as ferramentas de processamento de dados e informações constituem-se, hoje, de modelos empresariais, que poderiam muito bem “tocar grande parte dos negócios” e, até mesmo, “tomar decisões” (*Ibid*, p.117). Nesse sentido, tais ferramentas modificam drasticamente os processos organizacionais. Tratar a informação como o recurso mais importante da organização, desloca os investimentos para os sistemas de informação, sem os quais os gestores não terão condições para administrar o negócio.

Schlögl (2005) reforça, acrescentando que o processamento de dados é a parte mais importante, ou talvez a pré-condição, para o gerenciamento estratégico de informação. Assim, o gerenciamento de *hardware* e *software*, como estrutura tecnológica, faz parte do processo de gestão da informação. O autor aponta para a gestão da informação em três níveis: uso da informação, sistemas de informação e infraestrutura de informação. A Figura 2 mostra como Schlögl visualizou esse processo, a partir do modelo sugerido por Wollnik.

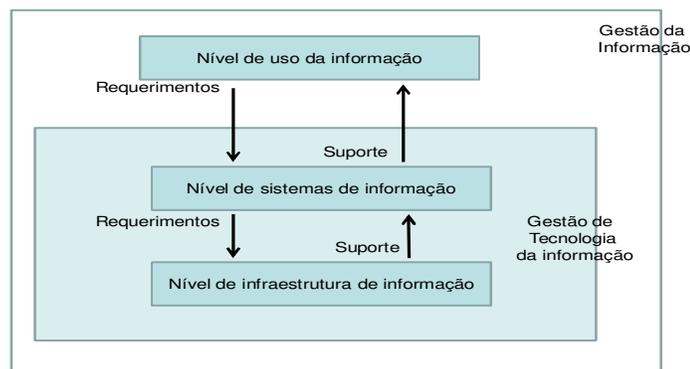


Figura 2 – Três níveis da gestão da informação (SCHLÖGL, 2005)

Na visão de Schlögl (2005), a infraestrutura de informação provê significado a todos os tipos de dados, processando-o e dando acesso para diferentes usos. É, portanto, a base do sistema de informação. O principal papel da gestão de tecnologia da informação é gerenciar os sistemas e infraestrutura de informação, garantindo que darão o devido suporte aos usuários e, principalmente, atenderão a suas demandas de informação. Por fim, a gestão de informação compreende aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação, tendo como suporte a tecnologia.

2.2.3 Organizações do conhecimento a partir da gestão da informação

Choo (2006) observa que a concepção atual de administração e teoria organizacional destaca três arenas de uso estratégico da informação que desempenham papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação das organizações.

Primeiro, a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo [...]. A segunda arena do uso estratégico é aquela em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos [...]. A terceira arena do uso estratégico da informação é aquela em que as organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes. (CHOO, 2006, p. 27-29)

As três arenas estão, de fato, interligadas, pois, ao criar significado, a organização pode construir conhecimento capaz de levar a novas decisões voltadas à inovação e à racionalização, dos lado das empresas, ou a autonomia emancipação e dignidade, do lado do indivíduo. As três arenas alimentam-se mutuamente e, ao serem analisadas de forma integrada, dão uma visão holística do uso estratégico da informação.

Primeira arena de uso estratégico da informação: Criar Significados

Criar significado tem, como principal atividade, a interpretação das mensagens sobre o ambiente. Depende, portanto, da sensibilidade dos membros da organização para selecionar as informações relevantes, analisando-as e interpretando seus significados. A Figura 3 apresenta o uso da informação a partir da criação de significado, na visão de Weick (1979).

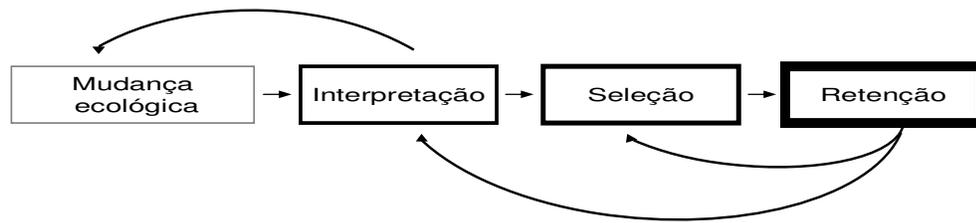


Figura 3 – Criação de significado (WEICK, 1979)

O que motiva as organizações para iniciar a criação de significado é uma mudança no ambiente que provoca perturbações e afete os participantes, que, por sua vez, precisam ter muito espaço para analisar as mudanças ambientais e fazer suas próprias interpretações. Assim, a principal atividade da informação é resolver ambiguidades, de forma a criar um significado próximo, obtido por meio de consenso entre os participantes.

Segunda arena de uso estratégico da informação: Construção do Conhecimento

Enquanto a informação é definida como um conjunto de fatos ou dados organizados para caracterizar uma situação particular, o conhecimento abrange verdades e crenças, perspectivas e conceitos, julgamentos e expectativas (WIIG, 1999).

A informação pode ser vista como dados que tem significados por estarem dentro de um contexto, enquanto conhecimentos são dados que têm significados mediante um conjunto de crenças sobre um relacionamento casual entre ações e suas prováveis consequências, obtido mediante outras inferências e experiências. O conhecimento difere da informação, no sentido que aquele pode ser usado para guiar ações enquanto este é meramente um dado dentro de um contexto. (BOUTHILLIER e SHEARER, 2002, p.4).⁷

Dentro das organizações, tanto informação quanto conhecimento são recursos estrategicamente importantes, que precisam ser gerenciados. Ao identificar e compreender o valor estratégico da informação, pode-se potencializar sua utilização. Essa compreensão, por sua vez, se dá por meio do uso do conhecimento – habilidades intelectuais, técnicas e experimentais – dos colaboradores da organização. Nesse sentido, gerenciar informação e conhecimento significa potencializar o uso desses recursos para gerar novos conhecimentos.

⁷ Tradução livre da autora desta Tese.

A construção do conhecimento tem, como principal atividade, a conversão de conhecimento tácito em conhecimento explícito ou de conhecimento individual em conhecimento coletivo. Isso se dá mediante diálogo e discurso para compartilhamento de experiências e disseminação de conhecimento. Nonaka e Takeuchi (1995) destacam quatro formas de conversão: por socialização (converte conhecimento tácito em tácito), por exteriorização (converte conhecimento tácito em explícito), por combinação (converte conhecimento explícito em explícito) e por internalização (converte conhecimento explícito em tácito). A Figura 4 mostra os processos que envolvem a construção do conhecimento.

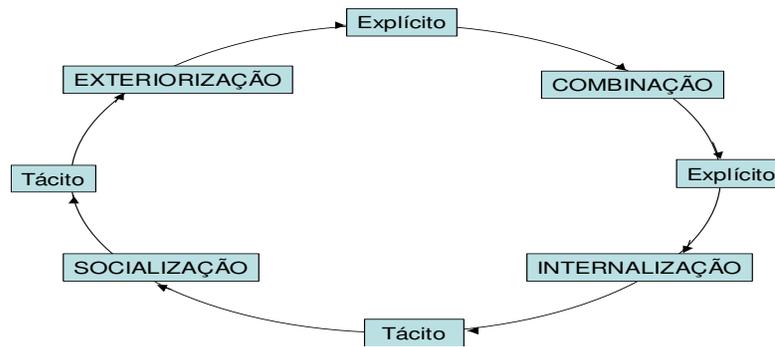


Figura 4 – Processos de construção de conhecimento (NOKATA e TAKEUCHI, 1995)

É possível construir conhecimento quando se cria sinergia entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, por meio de processos sociais capazes de estimular a troca e o aprendizado (CHOO, 2006). Conhecimento tácito é o conhecimento pessoal, adquirido a partir da formação, de experiências e de competências desenvolvidas ao longo da vida do participante. É um conhecimento difícil de formalizar ou comunicar e, dessa forma, é pouco aproveitado pela organização. O explícito, por sua vez, é formal e, portanto, mais fácil de transmitir e socializar.

Terceira arena de uso estratégico da informação: tomada de decisão

Por fim, a terceira arena de uso estratégico da informação é a tomada de decisão, que tem, como principal atividade, o processamento e a análise de informação a partir de alternativas disponíveis, variáveis envolvidas, riscos e resultados pretendidos.

Choo (1991) distingue duas vertentes de estudo da Gestão da Informação no contexto da terceira arena de uso estratégico da informação (tomada de decisão), sendo uma voltada para os participantes organizacionais como processadores de informação e outra, para as

estruturas e sistemas organizacionais que contribuem para o processamento de informação: a organização, por sua vez, pode atuar de duas formas no escopo da gestão da informação: primeira, agindo como um sistema de tomada de decisão racional, analisado em termos de uma atividade de processamento de informação e a segunda, como sistemas de interações mais soltos, dos quais atores individuais criam ou atuam no ambiente organizacional e no processamento da informação com certa autonomia para resolver problemas e tomar decisões.

O momento em que as duas vertentes equilibram-se, ou seja, os participantes estão integrados à estrutura dos sistemas organizacionais que processam informações, tem-se um modelo de gestão de informação ativo, que subsidia efetivamente os processos de tomada de decisão. Desse modo, uma gestão de informação ativa dá flexibilidade à organização para atuar, ora conduzindo os participantes e ampliando sua capacidade de racionalidade, ora dando autonomia para que os participantes possam decidir e solucionar problemas.

A vertente dos sistemas organizacionais aponta para os fatores econômicos (globalização, por exemplo), conjugados a avanços tecnológicos (comunicação e redes de computadores), o que permite uma melhor sistematização e uso da informação como o recurso mais importante das organizações. Choo (1991) justifica a prática de gestão da informação como uma atividade necessária, visto que a informação, ao tornar-se um recurso de grande importância estratégica, precisa ser gerenciado (estruturado e bem conduzido) e, somente então, é possível fornecer os insumos que a organização necessita para otimizar o uso de seus recursos e para alcançar melhores resultados.

O processamento de informação, abordado na análise organizacional, busca entender e prever como as organizações percebem, interpretam, estocam, recuperam e transmitem as informações, além de tentar entender como fazer julgamentos e solucionar problemas mediante o uso de informação (CHOO, 1991, p.2).⁸

Em contrapartida, a vertente dos participantes organizacionais como processadores de informação é também importante, no sentido de gerenciar e ampliar a capacidade limitada de racionalidade humana. Choo (1991) destaca que gerir informação passou a ser necessário, dentre outras razões, pela incapacidade de a mente humana:

⁸Tradução livre da autora desta Tese.

- formular e resolver problemas, sendo que a capacidade de racionalidade humana é limitada e, portanto, menor em relação ao tamanho dos problemas que requerem solução;
- processar todas as informações necessárias à tomada de decisão, devido ao grande número de informações disponíveis.

O autor apresenta os limites da mente humana em três dimensões: limitada por habilidade, hábitos e reflexos; limitada por propósitos e valores que podem ser divergentes dos objetivos da organização; e limitada pela capacidade de processar informação e conhecimento. No que se refere a grupos organizados, a capacidade também é limitada, especificamente com relação à habilidade de concordar com as metas organizacionais. Isso ocorre porque os grupos são constituídos dentro de paradigmas, interesses e valores inerentes ao próprio grupo e, geralmente, contrários aos da organização.

Como consequência da limitada racionalidade humana e dos grupos, a organização precisa usar muitos instrumentos para aliar os propósitos humanos aos organizacionais. A Figura 5 traz uma representação da tomada de decisão na organização como a terceira arena de uso estratégico da informação.



Figura 5 – Processo de tomada de decisão nas organizações (CHOO, 2006)

Existem mecanismos para que a organização possa alterar os limites de racionalidade de seus membros, mudando o ambiente organizacional no qual a decisão individual é tomada. Para isso a organização precisa definir as premissas de decisão de forma mais direcionada às metas organizacionais, a fim de diminuir a subjetividade individual. O processo de solução de problemas humanos e das escolhas humanas individuais, no âmbito da gestão da informação organizacional, guia o comportamento decisório do indivíduo, carreando-o à solução de problemas e ao desenvolvimento organizacional (Choo, 1991). Nesse sentido, a gestão da

informação torna-se uma atividade “manipuladora”, capaz de redirecionar pessoas para os propósitos organizacionais.

Após criar significado e construir conhecimento, a organização precisa escolher, dentre diversas opções, uma estratégia e uma linha de ação. A informação que contempla o conhecimento formal (pontos fortes da organização), as variáveis ambientais e internas (cenários) e os riscos dão ao administrador condições para tomar decisão de forma mais eficaz e segura. Assim, “a organização que for capaz de integrar eficientemente as arenas de criação de significado, de construção de conhecimento e de tomada de decisão pode ser considerada uma organização do conhecimento” (CHOO, 2006, p.31).

2.2.4 Modelo de gestão da informação

O modelo provê o referencial teórico para analisar a necessidade de informação da organização, os processos nos quais a informação é utilizada e o propósito sobre o qual se usa a informação (CHOO, 2006). O autor define o modelo de gestão da informação a partir de três processos: necessidade, busca e uso da informação. Esses processos orientam a organização no sentido de estruturar seus sistemas de informação para possibilitar o fluxo de informação de forma mais efetiva.

Necessidade, busca e uso da informação

Necessidade de informação é entendida como necessidade cognitiva, afetiva ou emocional de uma determinada pessoa e apresenta-se, normalmente, como uma pergunta (ou um tópico) colocada perante um sistema de informação. Ressalta-se que a necessidade de informação não surge plenamente pronta, pois se apresenta relativamente vaga no início do processo de busca e uso, crescendo e evoluindo com o tempo ou na medida em que informações vão sendo absorvidas. Essa particularidade “ênfatiza o princípio de que satisfazer uma necessidade de informação vai muito além de encontrar informações que respondam à questão expressa nas perguntas ou tópicos descritos pelo indivíduo” (CHOO, 2006, p.101).

Busca de informação é o processo no qual o indivíduo envia esforços no sentido de recuperar as informações que necessita. A busca de informação, como processo, possui rotinas que foram sistematizadas, partindo-se da análise do comportamento de busca dos

usuários da informação. Vários autores, notadamente cientistas sociais, físicos e químicos, descrevem oito atividades genéricas de busca: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, verificar e finalizar. O sucesso na busca de informação depende da forma como as informações são armazenadas e de seus mecanismos de preservação e recuperação. Depende, ainda, da qualidade dos sistemas de informação disponíveis e das condições de acesso a sites de pesquisa e exploração.

Uso da informação é um conceito difícil de definir, mas o resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Assim, “o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação” (CHOO, 2006, p. 107).

Necessidade, busca e uso de informações estão relacionados à tomada de decisão, à solução de problemas, à conversão de conhecimento e à interpretação de mudanças no ambiente. Para Choo (2006) a gestão da informação é a gestão da rede desses processos interligados, que compreendem, essencialmente, aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação, como representado na Figura 6.

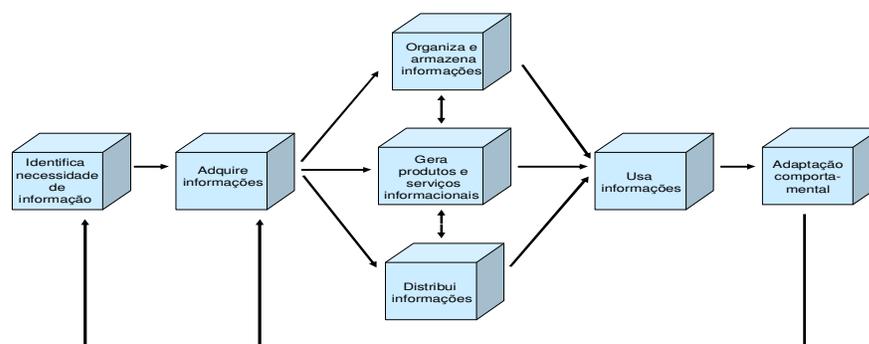


Figura 6 – Modelo de processos da gestão de informação (CHOO, 2006)

Por sua vez, Choo (2006) destaca o modelo de uso da informação, muito importante no contexto desta pesquisa, porque apresenta os estágios de busca da informação e os vários elementos envolvidos. O autor afirma que “juntos, eles permitem esboçar um modelo de como o indivíduo sente falta, busca e usa informação” (*Ibid*, p.110).

As Arenas de uso estratégico da informação como modelos de uso da informação

As arenas de criação de significado, conversão de conhecimento e tomada de decisão, segundo Choo (2006) são, na verdade, modelos de uso da informação. O autor observa que há muitas variáveis que separam os três modelos de uso da informação.

O modelo de criação de significado é retrospectivo e enfoca em mudanças que já ocorreram ou ações que foram feitas, buscando interpretá-las para atribuir algum sentido. Já o modelo de construção do conhecimento vê a organização em um processo contínuo de aprendizagem, no qual conhecimentos são reciprocamente convertidos, agregando-se a eles novos conhecimentos e novas capacidades decorrentes do processo de conversão. Enfim, para o modelo de tomada de decisão, a organização é um sistema racional, que fixa objetivos e gerencia recursos, tudo isso em um processo contínuo de tomada decisões.

Os três modos de uso da informação se complementam. Um fornece as peças necessárias ao funcionamento do outro. A criação de significado oferece ambientes interpretados ou interpretações comuns, que atuam como contextos significativos para a ação organizacional. As interpretações comuns ajudam a configurar o propósito ou a visão, necessários para regular o processo de conversão do conhecimento em construção do conhecimento. Quando é o momento de escolher o curso de ação em resposta a uma interpretação do ambiente, ou em consequência de uma inovação derivada do conhecimento, os responsáveis pelas decisões seguem regras e premissas destinadas a simplificar e legitimar seus atos (CHOO, 2006, p.50).

Assim, o autor apresenta a organização do conhecimento como uma estrutura que liga as três arenas de uso estratégico da informação: criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões. Assevera que os processos interligados em um ciclo contínuo dão às organizações capacidade para promover a aprendizagem contínua de seus participantes e a transformação dessa aprendizagem em conhecimento da organização. A Figura 7 apresenta o que Choo (2006) denomina o ciclo do conhecimento, formado a partir da interligação das três arenas do uso estratégico da informação.

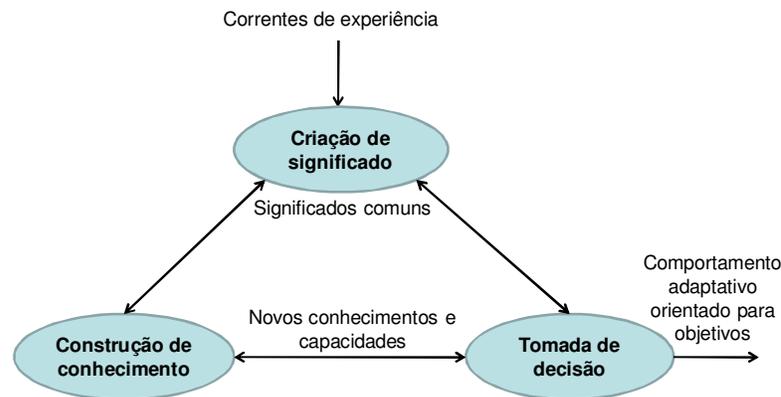


Figura 7 – O ciclo do conhecimento (CHOO, 2006)

Segundo Choo (2006), as correntes de experiência são isoladas, individuais e, muitas vezes, tácitas. Ao se transformarem em significado comum, pela interpretação consensual dos membros da organização, emergem-se um conjunto de conhecimentos e capacidades que subsidiam o processo de tomada de decisão. Em resumo, organizações precisam identificar e analisar “as interdependências entre as três principais maneiras pelas quais uma organização utiliza a informação estrategicamente” (CHOO, 2006, p. 60). A organização capaz de se adaptar, competir, sobreviver e ter sucesso em um ambiente global é aquela que sabe identificar e dar significado aos sinais do ambiente.

2.2.5 Comportamento Informacional: Insumo para a gestão estratégica da informação

O comportamento informacional dos usuários, apesar de ser um campo próprio da Ciência da Informação, tem sido estudado por diversas outras áreas do conhecimento. Conforme observa Wilson (1997a), muitas disciplinas tentam entender como as pessoas buscam e usam a informação, por meio de que canais acessam-na e quais os fatores inibidores e encorajadores para a usarem. Enquanto a psicologia tende para o estudo da personalidade, a administração está mais preocupada em definir o comportamento do consumidor, para fins de inovação e para subsidiar o processo de tomada de decisão. A comunicação volta-se para as mídias e canais de acesso, ao passo que a tecnologia busca desenhar os sistemas de informação compatíveis com a necessidade do usuário.

Para definir o comportamento de busca de informação, Wilson (1997a) baseou-se em duas proposições principais: a primeira é que necessidade de informação não é uma necessidade básica, mas secundária, ou seja, surge a partir de uma necessidade anterior, e a

segunda é que o explorador, no processo de descobrir e buscar informações, depara-se com barreiras de diferentes tipos. Tendo em mente tais proposições, o autor identificou, no contexto de necessidade de informação, que a busca pode ser por demanda básica:

- da própria pessoa, considerando aspectos psicológico, afetivo e cognitivo;
- decorrente do papel social que a pessoa desempenha, como demanda do trabalho ou da família;
- decorrente do ambiente onde a pessoa vive, como demanda política, econômica ou tecnológica.

As barreiras que impedem a busca de informação também podem ser classificadas, da mesma forma, em pessoais, do contexto social e do ambiente. É possível vislumbrar alguns padrões de comportamento de busca classificando-o com base em necessidade. Utilizando um modelo geral de sua autoria, Wilson (1997a) identifica as áreas em que têm pesquisado o tema “comportamento informacional” e as contribuições dessas áreas para a Ciência da Informação, no que tange à necessidade, busca e ao uso de informação. O modelo pode ser descrito como uma estrutura para pensar o problema e envolve uma declaração dos relacionamentos entre as proposições teóricas. Assim, a Figura 8 traz o modelo proposto pelo autor.

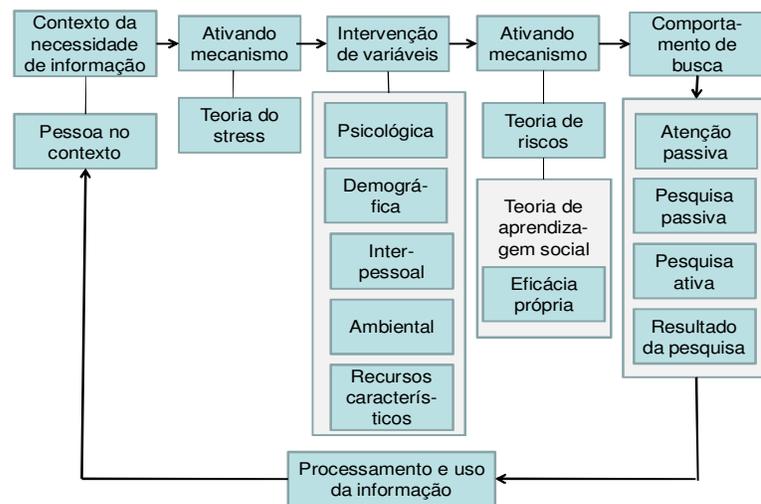


Figura 8 – Modelo Geral de comportamento Informacional (Wilson, 1997a)

O modelo sugere que o comportamento de busca de informação cresce como consequência da necessidade básica contextual. Nesse sentido, os mecanismos de demandas de informação para os sistemas formais e informais são ativados a partir da necessidade, que está sujeita às variáveis de ordem cognitiva, social e do ambiente. Essa necessidade, definida

pelo autor como necessidade básica ou contextual, ativa mecanismos de busca e pode resultar em sucesso ou falha em encontrar informação relevante e pertinente. É possível buscar reiteradas vezes informações nos sistemas, ou porque houve falha em encontrar o que se queria, ou por novas necessidades decorrentes da informação gerada.

O modelo também mostra que parte do comportamento de busca de informação pode envolver outras pessoas, como um processo de troca, que também é definido a partir da necessidade básica contextual. A informação percebida como útil pode, então, ser passada para outras pessoas ou ser usada pela própria pessoa que a demandou.

Ao redesenhar o modelo, em 1996, Wilson consegue suprir uma limitação verificada em seu modelo original, que possuía, essencialmente, um mapa de relacionamento das áreas (usuários, outras pessoas, comportamento, sistemas, comunicação e gestão), chamando a atenção para os espaços a serem estudados. Já o modelo redesenhado incluía a outras teorias, como de risco, de aprendizagem social e de stress, para identificar os fatores causadores do comportamento informacional e, como consequência, sugerir uma série de hipóteses a serem testadas.

Comportamento Informacional definindo Produção

A produção de dados, informação e conhecimento centrada no consumidor tornou-se importante, principalmente no segmento econômico. Empresas que estouraram suas vendas adotaram estratégias para conhecer o consumidor antes de desenhar e desenvolver seus produtos e serviços. Assim, acredita-se que o conhecimento sobre o consumidor deve ser insumo do processo de gestão da informação. Dessa forma, tende a tornar a gestão mais dirigida, fornecendo informações estratégicas sobre os clientes e consumidores, o que irá redirecionar todo o sistema produtivo e de vendas das empresas para um atendimento mais garantido. Estudiosos e consultores concluem que é conhecendo o cliente que se obtém sucesso na comercialização de produtos e serviços (HEPWORTH, 2006).

Levantamentos realizados por Hepworth na área de Ciência da Informação apontaram para o estudo do comportamento informacional como forma de garantir a produção de serviços que vão ao encontro dos desejos mais íntimos do consumidor. Hepworth (2006) destaca que, ao identificar o comportamento informacional, é possível produzir bens ou prestar serviços que o usuário esteja realmente demandando ou que tenha grande chance de demandar no futuro. Nesse caso, o profissional da informação é um agente proativo, que

prepara informações sobre o consumidor, possibilitando à organização conhecer suas necessidades e antecipar-se para atendê-las.

É importante notar, como aponta Hepworth (2006), que, conjugado ao conhecimento do consumidor, surge uma necessidade crescente de prover, a esses consumidores, acesso a dados, informações e conhecimento. Esse acesso, por sua vez, implica desenhar novos fluxos de comunicação da informação que permitam à empresa interagir com os consumidores, a fim de identificar suas necessidades. Por conseguinte, as empresas devem, ainda, fornecer a estruturação logística para essa interação, além de capacitar os consumidores para que possam acessar tais informações.

Hepworth (2006) apresenta teorias correntes na Ciência da Informação que discutem pelo menos cinco questões relevantes. A primeira diz respeito aos padrões de informação e de comunicação tecnológica; a segunda relaciona-se aos produtos e serviços informacionais; a terceira, ao uso e não uso de informação; a quarta, à necessidade de se criar ambientes apropriados de aprendizagem; e, finalmente e principalmente, a quinta, à percepção de que todas as pessoas deveriam ter acesso igual a cada produto e serviço informacional. Essas discussões têm contribuído para direcionar a atenção dos profissionais da informação para o usuário, em suas necessidades e condições de busca e uso de informações.

Hepworth (*Ibid*, 2006) conclui que não existe, ainda, uma metodologia efetiva para identificar o comportamento informacional do usuário. Então, o conhecimento sobre o consumidor de informação é rudimentar. Entretanto, reforça o autor que conhecer o consumidor é um grande negócio em muitas áreas e aplicar o conhecimento que se tem do usuário no desenho e desenvolvimento de produtos e serviços é garantia de sucesso.

Comportamento Informacional definindo sistemas de recuperação da informação

Provavelmente pela falta de uma metodologia efetiva para identificar o comportamento informacional do usuário no que tange à necessidade, busca e uso de informação, observa-se uma tendência de limitar esse estudo aos comportamentos de busca e recuperação. Segundo Wilson (1997b) existe um relacionamento muito próximo entre comportamento de busca de informação e de recuperação de informação. O modelo daquele, conforme observa o autor, é importante como premissa para os modelos deste. Ele fornece uma generalização do comportamento de busca, em torno de uma série de variáveis, o que pode orientar os tecnólogos, no momento do desenvolvimento de sistemas de recuperação de

informação. Se comportamento de busca é definido a partir da necessidade, ao compatibilizar comportamento de busca e sistemas de recuperação, aumenta-se a possibilidade de sucesso em se obter informação relevante e pertinente. Fecha-se, então, o ciclo necessidade, busca e uso efetivo da informação de uma forma indireta.

Ao analisar a perspectiva de interação dos usuários com os sistemas de recuperação da informação, Saracevic (1997) propôs um modelo de interação estratificada, no qual define três níveis de estrutura: cognitivo, situacional e ambiental, semelhantes às variáveis de ordem cognitiva, social e do ambiente definidas por Wilson (1997b). A Figura 9 traz o modelo de Saracevic (1997).

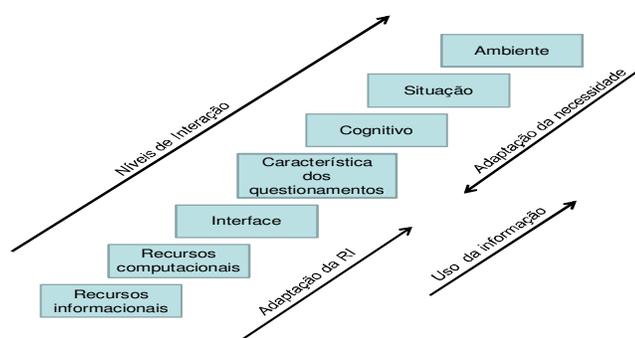


Figura 9 – Modelo dos processos de recuperação da informação de Saracevic (1997)

O modelo mostra a interação do usuário com o sistema de recuperação, tendo como catalisador a “necessidade de informação básica contextual”, que o autor define como “característica dos questionamentos”. O questionamento adapta-se tanto aos aspectos cognitivos, situacionais e ambientais do usuário, quanto aos recursos informacionais, computacionais e de interface. O usuário interage com o sistema por meio da interface, usando comandos ou questões que representam a necessidade básica.

Assim, observa-se que a gestão de informação, como área de conhecimento, considera o comportamento de busca do usuário como um processo geral, que abarca os demais processos de criação, armazenamento, recuperação e uso da informação. Parte da premissa de que o comportamento de busca, definido a partir da necessidade básica de informação, é o fator orientador dos demais processos e pode ser a condição determinante de sucesso na recuperação de informação relevante e pertinente. A Figura 10 apresenta o modelo de comportamento informacional nessa concepção.



Figura 10 – O modelo de relações do comportamento informacional com os comportamentos de busca e de recuperação da informação (WILSON, 1997b)

Comportamento informacional pode, então, ser definido como o campo de investigação mais geral, enquanto o comportamento de busca está em segundo plano, visto como uma variedade de métodos pessoais de busca, empregados para descobrir ou ter acesso a recursos informacionais. Já a recuperação de informação, subprocesso da busca, está relacionada à interação entre o usuário da informação e os sistemas computacionais e informacionais.

2.2.6 Letramento Informacional

O letramento informacional esteve, no passado, centrado em habilidades cognitivas relacionadas a capacidades individuais de se processar informação efetivamente. Hoje, no entanto, esse conceito tem sido re-formatado, contemplando tanto o foco individual, quanto o coletivo, no sentido de que a informação é usada em um contexto sociocultural, gerando desenvolvimento para o indivíduo e a comunidade. Como Schroeder e Cahoy (2010) observam, os padrões de letramento informacional “migram de um foco individual para uma agenda baseada em competências, dentro de um enfoque sociocultural, que circunda o aprendizado pleno da comunidade e a inteligência coletiva latente” (ibid, p.2).⁹

Hepworth e Walton (2009) definem letramento informacional como

um complexo conjunto de habilidades, que capacita o indivíduo a compreender e engajar-se criticamente no mundo em que vive e no ambiente informacional e de conhecimentos, para que possa participar efetivamente nos processos de aprendizagem, tanto fazendo uso da informação existente no ambiente

⁹Tradução livre da autora desta Tese.

informacional, quanto contribuindo com novas informações para atualizar e incrementar esse ambiente. (Ibid, p.10).¹⁰

Dessa forma, é um erro assumir que habilidades para manusear tecnologia de informação (TI) significam o mesmo que letramento informacional. Enquanto a primeira está relacionada ao uso efetivo de recursos tecnológicos, o segundo compreende um conjunto de habilidades desenvolvidas com vista a capacitar o indivíduo a identificar, acessar e usar informação em seu contexto social, para solucionar problemas e tomar decisões. Assim, letramento informacional é um conceito mais amplo, que abrange tanto habilidades para usar recursos tecnológicos, quanto, principalmente, habilidades para acessar e usar efetivamente a informação extraída desses recursos ou de quaisquer outras fontes.

Letramento informacional e aprendizagem

Em sentido mais amplo, letramento informacional está relacionado à aprendizagem, pois indivíduos, por meio da informação, irão desenvolver competências e habilidades para agir criticamente na comunidade onde vivem. A Escola de Aprendizagem para o Novo Século Globalizado (*The College Learning for the New Global Century*), em um artigo produzido pela Associação de Faculdades e Universidades Americanas (*Association of American Colleges and Universities*), ressalta que a alfabetização informacional é um produto essencial no Século XXI. Por se tratar de um processo no qual o indivíduo aprende a identificar sua necessidade de informação e toma consciência de como acessar e usar essa informação para criar significado útil e relevante em sua comunidade, o letramento informacional pode se tornar um importante instrumento de desenvolvimento individual e coletivo. Segundo Schroeder e Cahoy (2010), o que se busca com letramento informacional é o desenvolvimento das pessoas para que se tornem aprendizes independentes e socialmente responsáveis que contribuam positivamente para o aprendizado da comunidade e da sociedade como todo.

O conceito traz à tona a ideia de que o indivíduo deve ser capaz de se engajar criticamente no mundo, buscando significado para o ambiente complexo que o cerca. Dessa forma, o letramento informacional é um conceito de inclusão mais do que de exclusão e, por essa razão, também não deve se restringir a “saber ler e interpretar a informação”. A despeito

¹⁰Tradução livre da autora desta Tese.

de essas habilidades serem importantes, visto que garantem acesso e uso da informação pelas pessoas, elas não podem ser a única forma de cidadãos engajarem-se criticamente em suas comunidades (HEPWORTH e WALTON, 2009).

Assim, os gestores da informação devem estar atentos ao fato de que as comunidades são compostas por um conjunto de diferentes indivíduos e que é necessário conhecê-los a ponto de prover as informações de que eles precisam, no formato em que todos possam acessar e usar. Nesse sentido, conhecer os padrões de comportamento informacional dos indivíduos tem relevância no âmbito do letramento informacional, porque é a partir desse conhecimento que os provedores de informação estarão garantindo, a todos, acesso à informação que os farão desenvolverem habilidades para se engajar na comunidade.

Letramento informacional e *empowerment*

O letramento informacional é uma ferramenta de *empowerment*, ao mesmo tempo em que auxilia pessoas a trabalharem de forma colaborativa e participativa.

O fortalecimento do indivíduo é sustentado pelo letramento informacional. A habilidade para aprender efetivamente e independentemente e, ainda, usar conhecimentos, dados e informações do ambiente informacional irá, provavelmente, resultar em pessoas com mais poder de escolha. Se as pessoas têm poder de escolha, significa dizer que estão bem informadas sobre suas situações, podem ver alternativas de forma crítica e sustentável e são capazes de escolher ou criar uma variedade de soluções e estratégias. Isso pode levar as pessoas a terem mais opções para decidirem como participar e interagir socialmente e como usar efetivamente os recursos e serviços informacionais disponíveis ou contribuir para incrementar esses recursos e serviços (HEPWORTH e WALTON, 2009, p.3).¹¹

Assim, para se desenvolver cidadania, não se pode prescindir do processo de letramento informacional do cidadão. Independente de ele possuir habilidades para manusear recursos tecnológicos ou para ler e escrever, é necessário que possa usar a informação e o conhecimento para ampliar suas oportunidades e desenvolver a comunidade onde vive. É imprescindível que cidadãos sejam bem informados sobre sua situação, sobre as condições de suas comunidades e sobre as alternativas que dispõem para criar estratégias de melhoria e desenvolvimento. Isso se dá a partir do acesso à informação e ao conhecimento. Entretanto, Hepworth e Walton (2009) observam que “muitas pessoas acham difícil acessar e usar

¹¹Tradução livre da autora desta Tese.

informações, por razões relacionadas a condições política, física e do ambiente” (p.3)¹². O principal desafio para enfrentar essa dificuldade é, provavelmente, tornar as pessoas capazes de gerenciar informações em seus próprios benefícios. Se isso ocorrer de fato, eles serão proprietários da informação e do conhecimento produzido e, mais importante, do processo para produção dessa informação e conhecimento. Em outras ocasiões, quando essas pessoas estiverem diante de novas situações ou problemas sociais, serão capazes de agir e buscar soluções. De acordo com Schroeder e Cahoy, o foco está no “desenvolvimento dos estudantes, no sentido de torná-los aprendizes independentes e pessoas socialmente responsáveis, que contribuem positivamente para a aprendizagem da comunidade e da sociedade” (2010, p.4).

Letramento informacional e cidadania

O cidadão pode se integrar criticamente à sociedade, partindo da premissa de que, para que haja uma integração comprometida e crítica, é necessário que o cidadão seja capaz de acessar e usar informação útil, relevante e tempestiva (VARELA, 2007b). Condensando as ideias dos autores citados nas seções anteriores, pode-se perceber que existe uma tendência em apontar a participação popular na gestão pública como uma alternativa viável para tornar os cidadãos mais ativos em suas comunidades. É necessário, para isso, criar condições e estimular seus cidadãos a trabalharem juntos e colaborativamente em prol da solução de problemas sociais de seu interesse.

O processo de participação popular é incorporado a essa premissa, tanto para criar uma motivação para o trabalho colaborativo, quanto para explorar o conhecimento que já se encontra latente no seio da comunidade. A motivação pode ser obtida quando as pessoas estão diante de uma situação ou problema de interesse comum. Ao serem dadas todas as condições para que os membros da comunidade possam explorar essa situação ou problema, eles serão capazes de identificar, acessar e usar as informações efetivamente.

Vem ao encontro às ideias de Wilson (1997a), quando afirmou que a necessidade de informação é uma necessidade básica, visto que surge em decorrência desta. Significa dizer que as pessoas não têm necessidades fixas e determinadas de informação e, ainda, não sabem, antecipadamente, que tipo de informações precisam. A necessidade de informação muda, por

¹²Tradução livre da autora desta Tese.

exemplo, de acordo com variáveis básicas biológicas, culturais, ambientais e educacionais e, por essa razão, não é possível prever as deficiências de informação de cada membro de uma determinada comunidade.

Nicholas e Herman (2009) afirmam que as pessoas não têm suas necessidades de informação identificadas por si só, visto que tais necessidades somente se tornam claras quando as pessoas estão diante de um novo problema, nova dificuldade ou sob algum novo tipo de pressão que não sabem como gerenciar. Nesse momento, as pessoas podem identificar necessidades cognitivas e/ou emocionais facilmente, porque a necessidade de informação torna-se parte do contexto que estão vivenciando.

Brookfield (1987) afirma que a situação, o fenômeno, a questão ou o problema provêm apenas motivação para que os participantes possam trabalhar juntos e de forma colaborativa. Nessa perspectiva, o aprendizado emerge por meio do compartilhamento de conhecimento e experiências. Por sua vez, Bates afirma que “80% de todo o nosso conhecimento é absorvido, talvez, pelo simples fato de a pessoa estar alerta e consciente de seu contexto social e ambiente físico” (BATES, 2002, p.04)¹³. Além disso, o cidadão é, em tese, o sujeito que melhor conhece sua comunidade e os problemas sociais relacionados a ela. Quando bem orientado, ele ainda é capaz de analisar criticamente situações/necessidades/problemas sociais e tomar decisões em seu próprio benefício, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade.

É nesse sentido que o letramento informacional tornar-se uma proposta de interação social, por meio da comunicação da informação, que dá espaço para a reflexão e conscientização críticas (VARELA, 2007b). Os participantes irão engajar-se em suas comunidades e, mais importante, irão desenvolver habilidade para manusear informações em seu benefício e no de suas comunidades. Gasque (2010, p. 90) complementa:

“o letramento constitui-se no processo de aprendizagem necessário ao desenvolvimento de competências e habilidades específicas para buscar e usar informação. Há fortes evidências de que tal processo é crucial na sociedade atual, submetida a rápidas e profundas transformações devido à grande produção de conhecimentos científicos e tecnológicos (...) No contexto contemporâneo, o indivíduo precisa ser “informacionalmente” letrado para atuar como cidadão crítico e reflexivo, dotado de autonomia e responsabilidade e, desse modo, colaborar na superação dos graves problemas de toda ordem que atingem hoje a humanidade”

¹³Tradução livre da autora desta Tese,

Os membros da comunidade devem ser capazes de identificar problemas, acessar e usar informações, analisar e tomar decisões, monitorar ações e propor correções no processo de execução. O primeiro passo seria, portanto, tornar as pessoas eficientes e eficazes no processo de busca e uso de informações, o que torna essas pessoas bem informadas e aptas a enxergar e analisar criticamente alternativas e soluções. Ressalta-se que os membros da comunidade são aqueles que mais conhecem os problemas sociais, além de cultura, hábitos, deficiências e limitações da própria comunidade. Com a informação correta e tempestiva, eles seriam capazes de tomar decisões mais assertivas e de propor soluções que realmente resolveriam problemas.

Atualmente, informação é um recurso que as pessoas consideram difícil de ser acessado e usado. O desafio seria, então, capacitar essas pessoas para acessarem e usarem a informação em seu próprio benefício, para que possam agir criticamente sobre problemas reais e específicos e, conseqüentemente, possam comprometer-se melhor com o processo de solução de problemas. Nesse sentido, letramento informacional é um processo de aprendizagem que pode contribuir para a construção da cidadania. É, ainda, uma alternativa para transferir ou compartilhar poder. Hepworth e Walton (2009) acrescentam que:

Essa é uma alternativa para diminuir a voz do poder dominante, da mídia ou dos 'experts' – como os consultores – que tradicionalmente acreditam que são as fundações do conhecimento e da inteligência, mesmo quando não têm experiência direta com o problema. Em outras palavras, pessoas na comunidade ou práticos – que regularmente estão desenvolvendo alguma atividade na comunidade – podem ter soluções pertinentes e mais valiosas que aquelas vindas dos consultores externos. Entretanto, com o objetivo de gerenciar a melhoria do ambiente, as pessoas em uma comunidade teriam provavelmente benefícios no uso da informação vinda tanto de fora da comunidade quanto aquelas originadas de seus próprios conhecimentos e experiências (*Ibid*, p.20).¹⁴

Nesse sentido, a ênfase do letramento informacional está no processo de aprendizagem, mais que nos resultados propriamente ditos. O objetivo não é tão somente conhecer os padrões de comportamento informacional do cidadão ou que decisão foi tomada (resultado), mas, principalmente, descobrir, por meio do processo conduzido para chegar ao resultado, como o indivíduo pode gerenciar informação e conhecimento para melhorar sua condição de vida. Mais importante que isso, o aprendizado que leva o indivíduo a gerenciar informação conduz a uma comunidade de aprendizado, porque seus membros serão capazes

¹⁴Tradução livre da autora desta Tese.

de transformar conhecimento e experiências tácitos em informações úteis para tomar decisões e solucionar problemas.

O acesso a descrições, histórias, explicações e outras informações habilita-nos a sentir e entender as experiências de outras pessoas, mesmo sem as ter vivido diretamente. Fazer isso ajuda-nos a estar familiarizado com o ambiente de aprendizagem e a capitalizar o conhecimento existente efetivamente e conscientemente (HEPWORTH e WALTON,2009, p7).¹⁵

Esse processo pode levar as pessoas a terem mais opções. Elas estarão mais informadas e desenvolverão competências, habilidades e atitudes que as tornarão aptas a agir ativa e criticamente em suas comunidades. A Figura 11, a seguir, apresenta o modelo de letramento informacional de Hepworth e Walton, adaptado para esta pesquisa.

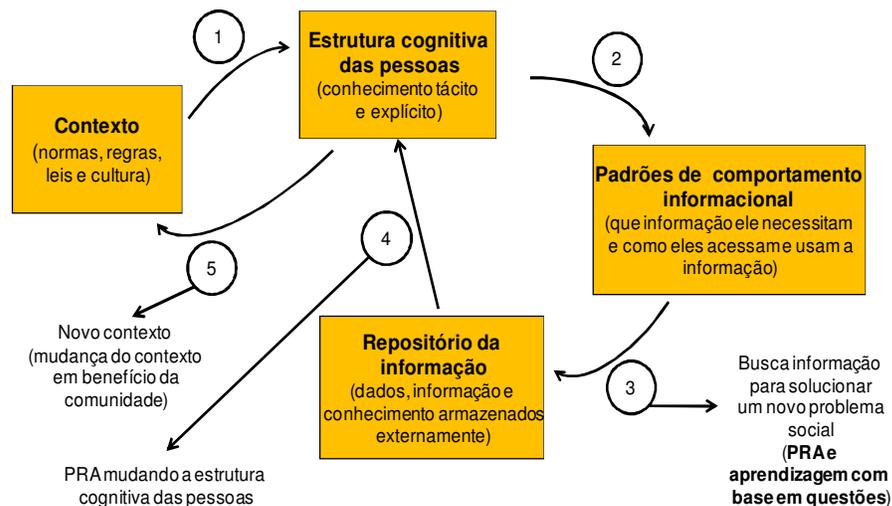


Figura 11 - Modelo de Letramento Informacional adaptado de Hepworth e Walton (2009, p.32)

O modelo de letramento informacional de Hepworth e Walton mostra a relação entre aprendizes, seus contextos sociais e o ambiente informacional externo. Os padrões de comportamento informacional são levantados mediante análise de contexto e da estrutura cognitiva das pessoas. A participação e a aprendizagem, ambas com base na solução de problemas, são processos nos quais as pessoas são estimuladas a buscarem informações em repositórios externos, bem como compartilhar conhecimentos e experiências, tudo isso com o objetivo de tomar alguma decisão ou solucionar um problema. Ao analisar situações e/ou problemas e tomar decisões com base em informações, as pessoas alteram sua estrutura

¹⁵Tradução livre da autora desta Tese.

cognitiva (segunda arena de uso da informação de Choo) e mudam o contexto do lugar onde vivem (terceira arena de uso da informação de Choo). Isto porque estas aprendem com a informação (formam-se e informam-se), adquirindo e internalizando novos conhecimentos, que os habilita a propor novas regras, leis e comportamentos voltados para o desenvolvimento social. Em outras palavras, letramento informacional tem como foco o processo de fortalecimento (*empowerment*) dos indivíduos mediante aprendizagem.

2.2.7 A Gestão da informação em comunidades para desenvolvimento de cidadania

A discussão teórica sobre gestão da informação e gestão estratégica da informação, bem como, de seus processos e modelos serve para demonstrar que os conceitos de gestão estratégica da informação aplicam-se a comunidades tanto quanto em organizações. Adicionalmente, as arenas de uso da informação de Choo (2006) podem ser aplicadas no seio das comunidades, quando seus membros manuseiam informações com o objetivo de solucionar problemas. A discussão leva a concluir que comportamento informacional dos cidadãos devem ser considerados na concepção do processo de gestão da informação e, mais importante, experiências e conhecimentos dos cidadãos devem ser depositados nos repositórios de informação.

Para definir o comportamento informacional do cidadão, a partir do que preceitua Wilson (1997b), é preciso definir a necessidade básica do cidadão que o motivou a buscar informações. Deve-se ter em mente as hipóteses definidas pelo autor para identificação da necessidade básica, a saber:

- em relação a suprir a necessidade básica do próprio cidadão, deve-se considerar o que ele sabe, o que precisa saber, como ele aprende e o que o motiva a aprender; é uma necessidade básica premente do cidadão também conquistar emancipação, autonomia e dignidade e, portanto, é importante definir quem é esse cidadão, qual é sua condição econômico-social e quais são seus valores e crenças;
- suas necessidades devem ser supridas em decorrência do papel social que o cidadão desempenha, levando-se em conta informações relacionadas a aspectos de emprego e empregabilidade e aspectos de relação familiar;
- decorrente do ambiente onde o cidadão vive, é importante fornecer todas as informações de cunho político, econômico ou tecnológico, bem como as

análises de tendências e cenários para que o cidadão possa conhecer as oportunidades e ameaças que o ambiente oferece.

Por fim, voltando ao que ressalta Hepworth (2006), não é suficiente conhecer o comportamento informacional dos cidadãos. É preciso prover-lhes acesso a dados, informações e conhecimento. Assim, para gestão da informação em comunidades, é necessário desenhar novos fluxos de comunicação da informação, que permitam interação e contribua para capacitar os cidadãos a acessar e usar efetivamente tais informações, em prol do desenvolvimento individual e coletivo.

Nesse sentido, a premissa deste estudo é que os conceitos abordados nesta seção sejam aplicados ao contexto das comunidades, no que diz respeito à gestão da informação para a cidadania. A restrição que poderia ser apontada é somente quanto ao objetivo da gestão da informação: enquanto em termos gerais seu objetivo é gerar informações úteis e relevantes para desenvolvimento de estratégias que asseguram vantagem competitiva de empresas, em comunidades, o objetivo é gerar informações úteis e relevantes para desenvolvimento da cidadania com foco na emancipação, autonomia e dignidade do cidadão.

A chave para criar significado e construir conhecimento nas comunidades é o gerenciamento de informações. A informação tem o poder de formar, informar e conduzir indivíduos, grupos, organizações e sociedades na direção do desenvolvimento. É importante, nesse contexto, habilitar o próprio cidadão a manusear informações, para que possa criar significado, construir conhecimento e tomar decisões no seio de sua comunidade.

Da mesma forma, é possível alterar os limites de racionalidade dos cidadãos a partir do uso efetivo de informação, inserindo-os no processo de tomada de decisão crítico e pautado em desenvolvimento. Nesse sentido, se a gestão da informação no contexto das empresas é o principal instrumento para redirecionar indivíduos para os propósitos organizacionais, a gestão da informação no contexto das comunidades é o principal instrumento para redirecionar cidadãos aos propósitos de desenvolvimento econômico e social.

O grande desafio da gestão da informação no contexto das comunidades é integrar as três arenas de uso estratégico da informação, considerando as correntes de experiência dos diversos atores, que são os cidadãos. Enquanto em organizações privadas há um número

reduzido de participantes, em comunidade esse número é bastante significativo. Por isso, considerar as correntes de experiência de toda uma população, criar significado comum a partir dessas experiências e transformar o significado comum em novos conhecimento e capacidades que irão orientar ações e decisões da comunidade é uma tarefa difícil.

Comunidades são organizações sociais complexas na abordagem de Morin (2000). A força motriz das comunidades são as pessoas, cooperando e competindo em um mesmo espaço, mas com percepções da realidade, experiências, valores e culturas diferentes. Além disso, as comunidades possuem objetivos comuns e ditos sociais e individuais. Para alcançar seus objetivos, elas precisam interagir com o ambiente em diferentes momentos e com diversos atores. A complexidade é verificada nesses pontos, pois existem diversas comunidades, compostas de inúmeros membros, defendendo interesses pessoais e sociais, sendo estes muitas vezes conflitantes. Tudo isso torna as relações difíceis de serem coordenadas, quando se busca um gerenciamento sistêmico, integrado e interrelacionado.

2.3 COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA A CIDADANIA

A terceira abordagem, que servirá de base para construir o referencial teórico da pesquisa, é a Comunicação, voltada a identificação de suas teorias, perspectivas, elementos, modelos e natureza. O objetivo desta investigação na literatura é entender as construções teóricas da comunicação que serviram de base para a definição dos conceitos e dos principais elementos do processo de interrelação humana. Esse entendimento, associado aos referenciais teóricos sobre cidadania e gestão da informação, fornecerá a base para demonstrar que um modelo de comunicação da informação multidirecional e interativo, que leva em conta questões de letramento informacional e de trabalho colaborativo promove o desenvolvimento da cidadania.

A comunicação é um elemento vital no processamento das funções administrativas e sociais. A dinâmica de aprendizagem, a de socialização e a interligação de elementos integrantes de uma organização para atingir resultados desenvolvem-se por meio da comunicação. Isso porque, segundo Kunsch (2003), nenhuma estrutura social é autossuficiente ou autocontida. Existe uma interdependência entre as pessoas, e entre estas e as organizações, que leva a relacionamentos e integração. Por sua vez, relacionamento e integração se dão mediante comunicação.

Barker e Gaut (2001) destacam três propósitos da comunicação: troca de informações, ferramenta de persuasão e forma de entretenimento. Como troca de informação, a comunicação é considerada o maior instrumento de aprendizagem, porque, as informações são disseminadas por meio da comunicação. Ao apresentar suas ideias e sentimentos, o transmissor abre um canal de comunicação com o receptor e, este, ao interagir com aquele, interpreta a mensagem, re-significando suas ideias e sentimentos. Pela interação entre transmissor e receptor ocorre a aprendizagem, na qual, a cada interpretação de significado, são agregadas novas ideias e sentimentos aos comunicadores. Os autores sugerem o uso de motivação, organização, sistematização do discurso, repetição e recursos visuais para otimizar o processo de aprendizagem, aumentando as chances de a audiência assimilar a mensagem. Criar um ambiente onde seja possível a participação da audiência também se tem mostrado muito eficaz no processo de troca de informação e de aprendizagem.

A comunicação é, também, uma ferramenta de persuasão. Um orador que pretende persuadir a audiência irá usar a comunicação de persuasão para convencer, estimular ou movimentar a audiência para a ação. Para convencer, o orador constrói argumentos que levam a audiência a pensar, sentir ou acreditar em determinada coisa. Para estimular, por sua vez, é necessário reafirmar crenças e sentimentos existentes para incitar a audiência a defender ideias e sentimentos do grupo. Um exemplo típico de estímulo é o do discurso do líder de sindicatos, defendendo a greve como forma de fortalecer a categoria e de garantir que direitos sejam preservados ou ampliados. Por fim, para a comunicação de persuasão, o discurso é o instrumento usado pelo orador para instigar a audiência a agir a favor ou contra determinada ideia ou sentimento. O orador usa argumentos como custo ou saúde para levar os consumidores a fazerem *boycotts* a determinados produtos, por exemplo.

Estudos comprovam que as pessoas gastam 75% (setenta e cinco por cento) de suas vidas inteiras em algum processo de comunicação (TUBBS e MOSS, 2003). A partir desse indicador tão expressivo, os autores afirmam que é necessário estudar comunicação, objetivando melhorias que possam levar à qualidade, clareza, efetividade e tempestividade na comunicação entre seres humanos.

2.3.1 Tradições no Campo da Teoria da Comunicação

Ao mapear os campos teóricos da comunicação, observam-se tendências de pesquisadores que são levados a defender ou ressaltar uma determinada tradição. As diversas

tradições teóricas identificadas, por sua vez, são apresentadas no mapa teórico que, juntas, provêm um útil levantamento acerca do campo teórico da comunicação. Destacam-se oito tradições, apontadas por Griffin (2006, p. 22-32): sócio-filosófica, cibernética, retórica, semiótica, sociocultural, crítica, fenomenológica e ética.

A tradição sócio-filosófica abrevia a perspectiva objetiva ou científica e parte da premissa de que existe uma verdade no processo de comunicação que precisa ser descoberta por meio de observação sistemática e cuidadosa. Hovland, Janis e Kelley (1953), dentre outros defensores dessa tradição, trabalham com a ideia de que, no processo de comunicação, é importante identificar quem disse o que, para quem e com que efeito. Com isso, ficam caracterizados, com perícia e confiabilidade, tanto a fonte e o conteúdo da mensagem, como a audiência.

A tradição cibernética está associada à tecnologia e à inteligência artificial, levando em conta que comunicação é um processamento matemático de informações que se dá por meio de sinais de transmissão (WIENER, 1967). A ideia da comunicação como processamento de informação foi desenvolvida por Shannon (1949) e dá destaque aos canais de comunicação (telefone, *e-mail*, televisão) e seus funcionamentos, sem os quais, acredita-se, a comunicação não ocorre.

A tradição retórica tem conexão com os discursos para multidões e assembléias e para jurados (CONLEY, 1990). Três homens, no passado, perpetuaram a tradição greco-romana da retórica: Demóstenes, no Séc. IV a.C., quando ficava articulando palavras com pedras na boca para melhorar sua expressão oral; Cícero, em Roma, poucos anos após, quando aperfeiçoou e aplicou a oratória para casos legais; e Martin Luther King Jr., em 1963, com o uso de instrumentos estilísticos para discursos. A tradição retórica apresenta os transmissores como oradores, professores, políticos e gestores, e a mensagem, por sua vez, tem como característica apresentar e/ou defender um caso, um argumento, uma prática ou um valor.

Já a tradição semiótica é um estudo dos sinais que representam um estado ou uma ação e, geralmente, são vistos e interpretados sem dificuldade. Os pioneiros dessa tradição são Ogden e Richards (1946) e o enfoque dela encontra-se na representação dos sons e movimentos não verbais. Segundo os autores, é possível imprimir termos para simbolizá-los – vento, beijo, latidos – de forma a compor um texto escrito que seja suficientemente explicativo. A tradição semiótica busca reduzir desentendimentos, mediante explicação de termos ambíguos e criação de símbolos para descrever sons ou termos não verbais.

A tradição sociocultural tem sua base na premissa de que as pessoas, quando falam, produzem e reproduzem culturas (WHORF, 1941). O pioneiro dessa tradição é Sapir (1929), quando observou que a estrutura cultural linguística influencia na forma como as pessoas falam e agem. Assim, a linguagem e o uso das palavras refletem a forma como a pessoa aprendeu desde a sua infância, representando, assim, convenções culturais estabelecidas socialmente.

A tradição crítica veio de um grupo de estudiosos alemães da Escola de Frankfurt (MARCUSE, 1988), convencidos de que toda a história tem sido caracterizada por uma injusta distribuição de sofrimento. Oferece uma análise da discrepância entre o valor da liberdade e igualdade que líderes políticos proclamam, mas não promovem. No contexto da comunicação, aborda questões como liberação, emancipação, transformação e conscientização e aponta três características da comunicação contemporânea que reforçam seu posicionamento: o controle da linguagem para perpetuar o poder estabelecido e inibir a emancipação; a comunicação de massa, como ópio da classe trabalhadora; a dependência cega da ciência em seus financiadores; e a falta de crítica dos cientistas.

Por fim, a tradição fenomenológica dedica grande ênfase à percepção das pessoas e à interpretação que elas têm de suas próprias experiências. Para um fenomenologista, a história individual é mais importante que qualquer hipótese de pesquisa ou axioma de comunicação. Rogers (1961, p.24) assevera que “nem a Bíblia, nem os profetas, nem Freud nem as pesquisas, nem as revelações de Deus nem o homem, podem prevalecer sobre mim e minhas próprias experiências”¹⁶. O foco dessa tradição está na comunicação interpessoal e, por enfatizar percepções individuais, tem como desafio tentar considerar a grande diversidade de pessoas e suas respectivas histórias e experiências. As pessoas são diferentes e, para observar todos, dando relevância ao individual, seria necessário manter um relacionamento por meio do diálogo (o autêntico relacionamento humano, segundo os teóricos dessa tradição).

Figura 12 apresenta o mapa das sete tradições no campo da comunicação, em um plano mais objetivo ou interpretativo.

¹⁶Tradução livre da autora desta Tese.

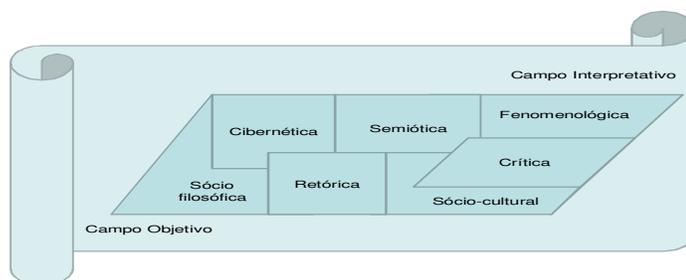


Figura 12– Classificação das tradições de comunicação segundo a visão objetiva e interpretativa (GRIFFIN, 2006)

Ao rol das sete tradições, Griffin (2006) acrescenta a tradição ética, comum tanto no campo da comunicação como em muitas outras disciplinas. O autor observa que discussões atuais sobre comunicação têm levantado temas como moralidade, verdade e honestidade e sugere, a partir dessas discussões, que a ética seja tratada como uma tradição. Segundo o autor, a comunicação deve abordar questões como: eu valorizo o outro como um ser humano irmão, eu tenho coragem de olhar o mundo através do olhar de outro ser humano, eu tenho buscado ser uma pessoa íntegra e virtuosa. Essas questões estão todas relacionadas ao comportamento ético da pessoa, principalmente, no que tange à comunicação e às relações.

As oito tradições fornecem os fundamentos no campo da teoria da comunicação. Segundo Griffin (2006), teóricos, pesquisadores e profissionais da comunicação tendem a escolher uma ou outra tradição para servir de fundamento em seus estudos. Ao agir dessa forma, os pesquisadores estão direcionando sua abordagem para um campo mais objetivo ou mais interpretativo.

2.3.2 Teorias da Comunicação

As teorias são formas diferentes de enxergar e explicar determinado problema e cada uma delas difere no ponto de partida, no método e na conclusão. Entretanto, todas amparam o paradigma do pesquisador e são apresentadas como um pano de fundo para traçar o mapa da realidade. Conforme preceitua Griffin, “teorias são mapas da realidade. A verdade que eles descrevem pode ser decorrente de fatos objetivos – externos – ou subjetivos, produto de

significados ou experiências internas. Para cada investigação, precisamos ter uma teoria para guiarnos por territórios desconhecidos” (2006, p.3)¹⁷.

Ainda segundo essa autora, para entender a teoria, é necessário, antes de tudo, compreender a diferença crucial entre abordagem objetiva e interpretativa no estudo da comunicação. A primeira está enfocada em ciência comportamental e empírica e é conduzida por experimentos, enquanto a segunda está enfocada em estudos humanistas e é retoricamente crítica. Na abordagem objetiva, o enfoque é científico, partindo da premissa de que toda teoria precisa ser validada com testes objetivos, e, para a interpretativa, o enfoque é analítico, fundamentado em estudos interpretativos. É verdade que a crítica retórica faz análises interpretativas, mas nem todas as escolas interpretativas são retóricas. A maioria, no entanto, é humanista. Essas escolas referem-se a si próprias como hermenêuticas, pós-estruturalistas, desconstrutivistas, fenomenologistas, de estudos culturais e teóricos da ação social.

Em relação ao conhecimento, a abordagem objetiva assume que a verdade é singular e está no mundo real pronta para ser descoberta. Os princípios descobertos e validados por meio de experimentos são aceitos como verdade enquanto perdurarem as condições que originaram seu descobrimento. Já a abordagem interpretativa busca a verdade, acreditando que esta seja amplamente subjetiva. Nesse sentido, está associada intimamente ao pesquisador, sua visão da realidade, seus paradigmas, seus valores e sua cultura. Para Griffin, “nunca podemos separar o conhecedor do conhecimento” (2006, p.11)¹⁸.

Em relação à questão das escolhas humanas, Griffin (*Ibid*, p.11) destaca, também, diferentes visões a partir das abordagens objetiva e interpretativa, na qual, na primeira, cada movimento do homem é resultado de sua herança hereditária (biologia é um destino) e do ambiente, ou seja, os cientistas enfocam nas forças que moldam o comportamento humano. Por sua vez, a abordagem das escolas interpretativas insiste que a ação de cada ser humano é voluntária (Eu sou o mestre do meu destino; eu sou o capitão da minha alma)¹⁹. Assim, enfocam nas escolhas conscientes feitas pelo indivíduo, sugerindo que as pessoas são livres para decidirem e fazerem suas escolhas.

¹⁷Tradução livre da autora desta Tese.

¹⁸Tradução livre da autora desta Tese.

¹⁹Tradução livre da autora desta Tese.

Griffin (2006) coloca os valores, ainda, como o semáforo que guia os pensamentos, sentimentos e atitudes das pessoas. Os valores profissionais dos teóricos da comunicação, segundo a autora, refletem a preocupação que eles têm com o conhecimento e a natureza humana. Os cientistas sociais (abordagem objetiva) consideram a verdade singular, tendo a objetividade como o mais alto valor. Os humanistas (abordagem interpretativa) acreditam que a habilidade de escolha é o que separa a humanidade do resto da criação, reforçando nesse grupo, o valor da emancipação (livre escolha). Assim, valores pessoais podem confundir-se facilmente com valores profissionais, na abordagem interpretativa, já que o pesquisador faz interpretações da realidade segundo suas crenças e valores pessoais. Entretanto, na abordagem objetiva, o pesquisador realiza um grande esforço para manter sua objetividade, na tentativa de não deixar que valores e convicções pessoais influenciem seus estudos.

As visões das escolas interpretativas e científicas (objetivas) refletem suposições contrárias sobre como chegar ao conhecimento, ao centro da natureza humana, às questões de valor, às diversas proposições teóricas e aos métodos de pesquisa. Se existe uma suposição teórica de comunicação, conhecendo as duas visões (objetiva e interpretativa), é possível enquadrar melhor as suposições em um ou outro contexto, direcionando, então, a metodologia de pesquisa. E ainda, a escolha da corrente objetiva ou interpretativa ajuda na decisão de qual caminho será trilhado nos estudos de comunicação. Segundo Griffin, “a diferença entre as visões de mundo objetiva e interpretativa é a diferença que faz a diferença” (2006, p.10)²⁰.

Existem trinta e quatro teorias da comunicação que, necessariamente, devem ser ligadas uma às outras. A tendência de se tratar as teorias separadamente, como se uma, sozinha, fosse capaz de explicar ou dar os fundamentos necessários a um estudo científico é equivocada e deve ser evitada. O pesquisador, por outro lado, deve, a partir do fenômeno observado, selecionar as teorias que poderiam explicá-lo, tentando ampliar o espectro de suas observações e análise. O Quadro 2 apresenta uma forma de integrar a grande variedade de teorias da comunicação, classificando-as em mais ou menos objetiva ou interpretativa. A escala adotada por Griffin (2006) compreende o intervalo de 1 a 5, no qual “1” representa as teorias que se aproximam mais das escolas objetivas e “5”, das mais interpretativas.

²⁰Tradução livre da autora desta Tese.

	Objetiva			Interpretativa	
	1	2	3	4	5
Comunicação interpessoal					
Interacionismo simbólico				●	
Gerenciamento coordenado de significado					●
Teoria da violação da expectativa	●				
Teoria da decepção interpessoal	●				
Teoria da penetração social	●				
Teoria da redução de incertezas	●				
Teoria do processamento de informação social	●				
Dialética relacional					●
Visão interacional				●	
Construtivismo		●			
Teoria do julgamento social	●				
Modelo de probabilidade de elaboração	●				
Teoria da dissonância cognitiva	●				
Comunicação pública ou de grupos					
Tomada de decisão coletiva na perspectiva funcional		●			
Teoria da estruturação adaptativa				●	
Teoria da convergência simbólica			●		
Abordagem de sistemas de informação				●	
Comunicação pública ou de grupos (cont.)					
Abordagem cultural					●
Abordagem da teoria crítica da comunicação					●
Retórica		●			
Dramatismo				●	
Paradigma narrativo				●	
Comunicação de massa					
Semiótica				●	
Estudos culturais					●
Teoria da cultivação		●			
Teoria do ajuste de agenda	●				
Espiral de silêncio	●				
Contexto cultural					
Teoria do gerenciamento de incertezas e ansiedade		●			
Teoria da negociação	●				
Teoria dos códigos de discurso				●	
Estilo de gênero			●		
Teoria do ponto de partida				●	
Teoriado grupo silenciado					●

Quadro 2 - Teorias da comunicação classificadas a partir da abordagem objetiva ou interpretativa

Desse modo, dentro de uma abordagem objetiva ou interpretativa, ou ainda, entre essas duas, estão as teorias de comunicação. Todas elas apresentam características peculiares que servem como referencial para o pesquisador.

2.3.3 Perspectivas da Comunicação

Barker e Gaut (2001) destacam as perspectivas biológica, cultural/social e de sistema para explicar o processo de comunicação humana. Na perspectiva biológica, a comunicação é um processo genético, orgânico, psicológico e neurológico, relacionado ao funcionamento do corpo humano. Nesse sentido, a comunicação é analisada com foco na estrutura biológica humana do discurso ou da fala. Os autores evidenciam, nesse contexto, que o homem tem

mais de mil músculos faciais de expressão, todos envolvidos no sistema de comunicação. Essa estrutura biológica leva pesquisadores a estudarem comunicação como uma ciência física, interessados em definir teorias que possam explicar o comportamento comunicacional humano. Já se tem evidenciado que a comunicação, na perspectiva biológica, sugere que certos comportamentos comunicacionais são determinados por aspectos orgânicos ou genéticos.

Na perspectiva cultural/social, a comunicação é um processo aprendido mediante influências sociais e culturais. Assim, o ambiente influencia o comportamento comunicacional humano, no qual as pessoas comunicam-se obedecendo a regras, padrões sociais, valores e culturas estabelecidas. Os primeiros estudos, nessa perspectiva, datam de 500 a.C., quando filósofos como Aristóteles, Cícero, Platão e Sócrates argumentavam que as pessoas precisavam desenvolver habilidades “necessárias e diferenciadas” para discursar em cortes e ambientes de negócio, de educação e de governo.

Por fim, a perspectiva de sistema tem alcançado maior entendimento da natureza humana associada ao processo de comunicação. Nessa linha, estudiosos têm despendido crescente atenção à comunicação como sistema, composto de diversos subsistemas que interagem tanto internamente, quanto uns com os outros. Assim, segundo Barker e Gaut (2001), o sistema de comunicação é visto como uma entidade composta por diversas partes (subsistemas), sendo que, nessas partes têm-se, como exemplo, hospitais, escolas, governo, restaurantes, supermercados, livrarias, universidades, entre outros. As pessoas vivem rodeadas de sistemas e são partes de muitos deles. Por sua vez, cada subsistema comunica-se tanto internamente, quanto com os outros subsistemas. E essa é a característica que cabe destacar da comunicação como sistema para fins desta pesquisa: sistemas são constituídos por componentes (subsistemas), que, por sua vez, são interdependentes, e a interdependência significa que todas as partes do sistema são afetadas por outras partes do próprio sistema.

Barker e Gaut (2001) asseveram que o processo de comunicação deveria ser visto como um processo amplo, no qual variáveis biológicas, culturais/sociais e de sistemas atuam juntas e possuem, igualmente, papéis vitais. Nesse sentido, a comunicação pressupõe, primeiramente, o entendimento da natureza humana e dos sistemas para, depois, definir processos de comunicação.

2.3.4 Elementos da Comunicação

A comunicação é um processo de criação de significados entre duas ou mais pessoas (TUBBS e MOSS, 2003). Ao se comunicar, as pessoas trocam significados por meio do emprego de elementos essenciais: emissor, receptor, mensagem e canais. Esses elementos essenciais são definidos de forma resumida, a seguir.

Emissor e Receptor

Emissor é o elemento (pessoa) que está tentando transmitir uma mensagem. Receptor, por sua vez, é aquele que recebe a mensagem. Tubbs e Moss (2003) afirmaram que a capacidade mental é a característica central mais importante no processo de comunicação. Evidenciam que “dentro do cérebro humano há milhões de células nervosas que funcionam juntas para estocar e recuperar conhecimentos, emoções e atitudes” (*Ibid*, p.10)²¹. É dentro do cérebro que as mensagens são codificadas e decodificadas, e isto se dá a partir de conhecimentos, atitudes e emoções das pessoas durante o processo de comunicação.

Ainda segundo Tubbs e Moss (2003), a capacidade de as pessoas codificarem e decodificarem mensagens é diferenciada, apresentando variações a partir, principalmente, de aspectos sociais, culturais e econômicos. Consequentemente, as pessoas podem atribuir significados diferentes para uma mesma mensagem, porque seus estoques de conhecimento, suas atitudes ou suas estruturas emocionais no momento levam-nos a interpretações diferenciadas.

Por fim, os autores destacam que o processo de comunicação não é estático, mas dinâmico, e pressupõe uma troca de papéis entre transmissor e receptor, visto que, enquanto um codifica e envia mensagem, o outro recebe e decodifica. Entretanto, ao decodificar a mensagem, o receptor atribui significado próprio à mensagem, assumindo o papel de transmissor ao codificar seu significado e retransmitir. Em função do dinamismo do processo de comunicação, os autores (*Ibid*, 2003) preferem usar o termo “comunicadores”, ao invés de transmissor e receptor. Os comunicadores têm a função de codificar e decodificar, transmitir e receber mensagens.

Tubbs e Moss (2003) asseveram que um processo de comunicação é tão efetivo quanto é próximo o significado dado pelos comunicadores. Nesse sentido o significado da

²¹Tradução livre da autora desta Tese.

mensagem precisa ser expresso para ser monitorado (*feedback*), de forma que possíveis desvios de interpretações (ruídos) sejam corrigidos.

Mensagem

O processo de comunicação compreende a transmissão de mensagens entre comunicadores. Tubbs e Moss (2003) o classificam como verbais e não verbais e intencionais e não intencionais.

A mensagem verbal é “qualquer tipo de comunicação falada que usa ou não palavras” (TUBBS e MOSS, 2003, p.11)²² e é intencional quando as pessoas têm consciência de que estão inseridas em um processo de comunicação e o fazem intencionalmente. A mensagem verbal e intencional é a forma mais comum de se comunicar e utiliza símbolos verbais (palavras) para transmitir conscientemente alguma mensagem (intencional).

As mensagens verbais não intencionais são “as coisas que dizemos sem significado, ou seja, um deslizamento da língua” (Ibid, p.11)²³. Utilizam símbolos verbais para transmitirem uma mensagem que não é exatamente o que se quer dizer, o que pode gerar algum constrangimento para os comunicadores. Tubbs e Moss (2003) relatam, a título de exemplo, a entrevista de um candidato a uma vaga na *Lafayette University*. Ao ser questionado quanto à escolha da universidade, ele responde: “bem, eu não queria uma grande universidade, nem tampouco uma muito pequena; eu queria justamente uma universidade medíocre como a *Lafayette*”. No exemplo, o candidato quis dizer mediana, mas acabou depreciando a universidade a qual está se candidatando, ao utilizar a palavra medíocre.

As mensagens não verbais não podem ser descritas tão facilmente como as verbais, porque não usam palavras e envolvem aspectos comportamentais e emocionais. Manifestam-se, normalmente, por postura, expressão facial, tom de voz, movimento das mãos, maneira de vestir e outros. É intencional quando a expressão é voluntária, como por exemplo, o movimento com a cabeça para mostrar aquiescência ou um sorriso para demonstrar simpatia. Por sua vez, é não intencional quando a expressão não verbal não é voluntária, ou seja, foge ao seu controle. Por exemplo, tremer, soluçar e, algumas vezes, chorar são expressões não

²²Tradução livre da autora desta Tese.

²³Tradução livre da autora desta Tese.

verbais e, na maioria das vezes, não intencionais, por expressarem sentimentos ou estado e manifestarem-se de forma involuntária.

Canais de comunicação

Existem diversos tipos de canais de comunicação, e seu uso está relacionado ao tipo de comunicação e ao público a que se destina. São alguns exemplos de canais: ondas de rádio e de telefone, órgãos sensoriais das pessoas, jornais, filmes, rádio, televisão, *e-mails*, cartas, boletins, relatórios, memorandos, periódicos científicos e seminários.

Tubbs e Moss (2003) observam que raramente os comunicadores pensam em canais de comunicação. Normalmente, as pessoas percebem-nos somente quando ocorre algum problema técnico ou quando há alguma interferência que comprometa a transmissão da mensagem.

2.3.5 Modelos de Comunicação

Considerando que a comunicação é intangível, muitos pesquisadores e profissionais têm usado modelos para descrever o processo de forma tangível (TUBBS e MOSS, 2003). Entretanto, cabe ressaltar o alerta dos autores: um modelo não é um fim em si mesmo, mas somente uma maneira de explicar os fluxos nos quais os vários elementos da comunicação interagem. Meadows (2001) acrescenta que os modelos ajudam na discussão sobre comunicação, por concentrarem atenção nos aspectos mais importantes e por proverem um referencial para análise.

Segundo Barker e Gaut (2001) um modelo de comunicação tem a mesma função que um mapa, pois com ele nas mãos é possível achar, de forma mais fácil e rápida, o caminho para determinado lugar e principalmente evitando muitos erros de rotas. Do mesmo modo, um modelo de comunicação permite entender o fluxo de um processo de forma geral e, ainda, quem são os envolvidos, ou seja, o modelo orienta quanto à dinâmica da comunicação, apresentando uma estrutura geral, que pode ser aplicada em diversos casos. Quando ocorre um problema na comunicação, o conhecimento do modelo pode habilitar a pessoa a diagnosticá-lo e a solucioná-lo de forma mais precisa. Então, o modelo funciona, também, como um plano de trabalho, no qual se evita ou corrige-se erros.

A identificação ou construção de um modelo para representar um processo de comunicação deve conter três elementos, considerados essenciais: emissor, receptor, mensagem e canal. No entanto, outros componentes, tais como efeitos da mensagem, filtros, interferências, codificação/decodificação, ruídos e *feedback* poderão ser integrados àqueles, para caracterizar seu uso ou contexto (Meadows, 2001). O estudo desses elementos e das relações entre eles é imprescindível para definir modelos que representem os processos de comunicação.

Barker e Gaut (2001) destacam a importância de identificar os diferentes modelos de comunicação. Segundo os autores diferentes modelos oferecem-nos diferentes vantagens, as quais devem ser ponderadas para escolha daquele modelo que melhor se encaixa nos parâmetros da comunicação. Nesse contexto, classificam os diversos modelos de comunicação em três grupos: linear, circular de interação e transacional.

O modelo linear

O modelo linear enfoca atenção no transmissor, usando mensagens para influenciar outras pessoas. Com isso, o modelo apresenta a comunicação como um processo de transmissão da mensagem exclusivamente em uma direção (unidirecional). O recurso principal no modelo linear é a pessoa, que é de onde se origina a mensagem e é quem dá origem ao processo de comunicação (*Ibid*, 2001).

O canal, por sua vez, pode variar entre discurso, *e-mail*, carta, debate político (transmissor como mais de uma pessoa), jornais, dentre outros. É compatibilizado segundo o motivo, o objetivo ou a familiaridade do transmissor para com a tecnologia envolvida. Tanto o transmissor quanto o receptor codificam ou decodificam a mensagem segundo suas culturas, habilidades, competências, expectativas, emoções, atitudes e experiências. Dessa forma, podem ocorrer ambiguidades que, como o processo é linear, não serão reveladas. O modelo de comunicação linear é mais utilizado em discursos públicos e em comunicação de massa. A Figura 13 apresenta uma reprodução genérica do modelo linear.

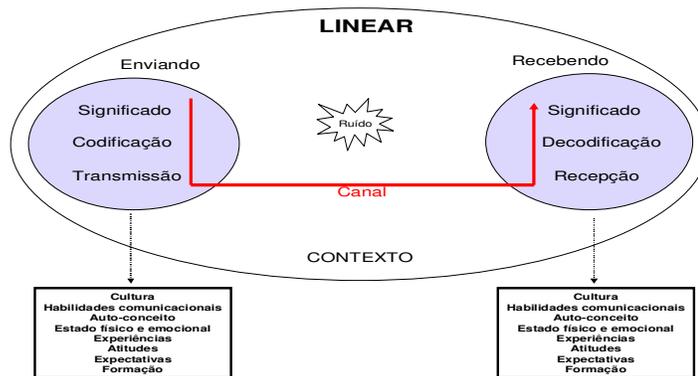


Figura 13 – Modelo genérico de comunicação linear adaptado (MCQUAIL e WINDAHL, 1993)

O modelo de Laswell (MCQUAIL e WINDAHL, 1993), desenvolvido em 1948, é um exemplo de comunicação linear e representa a comunicação por meio de cinco questões básicas: quem, diz o que, em que canal, para quem e com que efeito. O modelo de Laswell é apresentado na Figura 14.

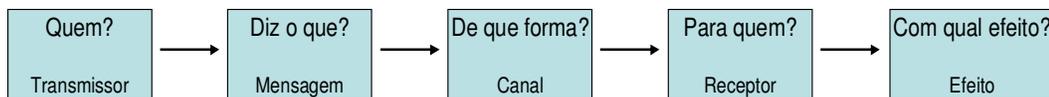


Figura 14 – Processo de comunicação de Laswell (MCQUAIL e WINDAHL, 1993)

Como pode ser observado, o modelo de Laswell é unidirecional, por não prever resposta do receptor. Ele apresenta a comunicação como um processo linear e sem retroalimentação, mas que produz efeito. Ao criar esse modelo de comunicação, Laswell estava interessado em comunicação e propaganda política e, nesse contexto, sua fórmula era bem apropriada para um processo de comunicação de massa.

A fórmula mostra um traço típico dos primeiros modelos de comunicação: a comunicação tem alguma intenção de influenciar o receptor e, portanto, pode ser tratada, principalmente, como um processo de persuasão. Nesse sentido é que o autor assume que a mensagem sempre provoca algum efeito. Trata-se de um modelo simples, com representação limitada para os processos de comunicação que, todavia, ainda é usado hoje nos cursos de formação na área de comunicação e jornalismo.

O modelo denominado Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver, desenvolvido em 1949, é outro exemplo de um modelo linear e sem retroalimentação (MCQUAIL e WINDAHL, 1993). Foi desenvolvido no contexto das telecomunicações, no *Bell Telephone Laboratory*, onde, à época, Shannon trabalhava. É um modelo, do ponto de vista essencialmente matemático, baseado em pessoas falando ao telefone no qual, enquanto uma pessoa fala, a outra é ouvinte, e esses papéis revezam-se simultaneamente. Os autores trazem, também, a figura do ruído na comunicação, como um tipo de interferência nos canais, que afeta a recepção do sinal. A Figura 15 apresenta a configuração do modelo de Shannon e Weaver.

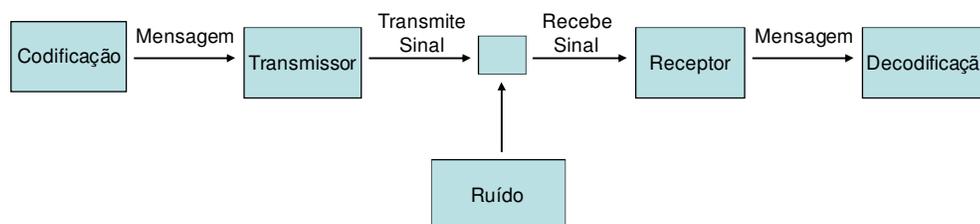


Figura 15 – Modelo matemático de Shannon e Weaver (MCQUAIL e WINDAHL, 1993)

O modelo de Shannon e Weaver estimulou pesquisas posteriores por sua fundamentação matemática. Os novos recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e da comunicação eletrônica ainda hoje são bem representados por esse modelo.

Modelo circular de interação

O processo de comunicação circular de interação inclui a concepção de *feedback* e contempla a relação de interação entre transmissor e receptor. O processo é descrito como respostas do emissor para o transmissor e do transmissor para o receptor (*feedback*), com a nítida noção de influência mútua e positiva e de que o significado reside em ambos os lados – codificador e decodificador – da transmissão. Se o significado dado pelos dois for o mesmo, ou estiver próximo, houve entendimento e, portanto, a comunicação foi efetiva. A Figura 16 apresenta uma reprodução genérica do modelo circular de interação.

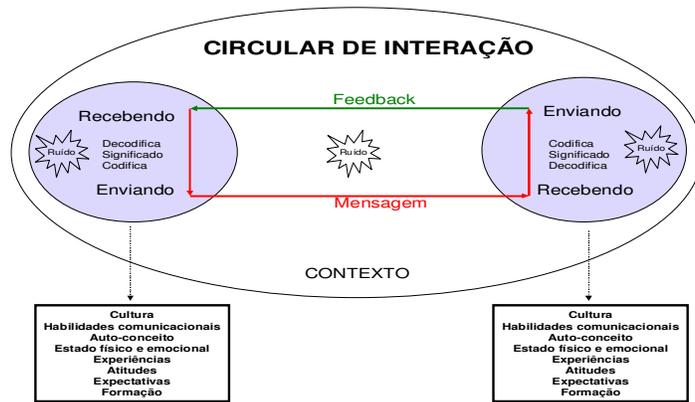


Figura 16 – Adaptação do modelo genérico de comunicação circular de interação (MCQUAIL e WINDAHL, 1993)

O conceito de *feedback* e de influência mútua pela interação é reforçado, segundo Barker e Gaut (2001), pela convicção de que o comunicador tem um campo de experiência próprio, que contempla aspectos culturais, valores, crenças, atitudes, linguagem, dentre outros. À medida que os comunicadores compartilham experiências, suas visões vão se ampliando no sentido de conhecer e entender um ao outro. Com isso, o processo de comunicação torna-se mais efetivo, por aumentar o grau de compreensão dos comunicadores em relação às mensagens recebidas/transmitidas.

Um exemplo de modelo circular é o modelo de comunicação de Osgood e Schramm (MCQUAIL e WINDAHL, 1993), desenvolvido em 1954, que apresenta o processo de comunicação por uma representação estática circular. O modelo não identifica a retroalimentação, e o emissor é, ao mesmo tempo, decodificador, interpretador e codificador, funções estas que se repetem, em relação ao receptor, quando ele recebe a mensagem.

Enquanto o modelo de Shannon e Weaver é considerado linear, o de Osgood e Schramm é circular. O primeiro concentra-se nos meios de comunicação (canais), e o último enfoca o comportamento dos principais atores do processo de comunicação. Os autores do modelo circular defenderam a ideia de que a mensagem não tem um lugar certo para começar e terminar, mas que os atores – emissor e receptor – encontravam-se no centro de um redemoinho infinito de informações. Assim, recebem e encaminham mensagens e, ao fazerem isso, o receptor passa a ser emissor e as funções alternam-se. A Figura 17 apresenta a configuração desse modelo.

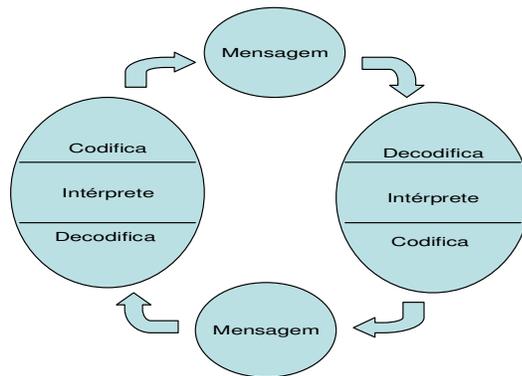


Figura 17 – Modelo de comunicação de Osgood e Schramm

A crítica ao modelo, segundo McQuail e Windahl (1993), é que ele carrega um sentimento de igualdade na comunicação, o que não é comum, nem tampouco frequente. A comunicação não tem esse caráter democrático, pois existe uma relação de poder entre os emissores – detentores dos recursos comunicacionais e midiáticos – e os receptores, na qual os primeiros se sobrepõem aos últimos. Os autores (*Ibid*, 1993) destacam, também, outra crítica em relação à forma como o modelo é apresentado. Segundo eles, as relações são visivelmente dúbias, visto que as duas partes desempenham os mesmos papéis.

O modelo helicoidal desenvolvido por Dance, em 1967 é outro exemplo de modelo circular de interação (MCQUAIL e WINDAHL, 1993). Ele pode ser visto como uma evolução do modelo circular de Osgood e Schramm. A diferença está no processo de retroalimentação, no qual o autor considera que a mensagem é construída em um processo constante de interação entre emissor e receptor. O autor sugere que é errônea a ideia de que a comunicação volta, em um círculo completo, para exatamente o mesmo ponto de onde partiu. Ao caminhar, a comunicação é influenciada pela estrutura e pela codificação e decodificação dos conteúdos.

O modelo helicoidal está mais próximo do processo de comunicação entre as pessoas, porém não apresenta os elementos participantes da comunicação – emissor, receptor, mensagem e canal. Não se trata de uma ferramenta para análise detalhada do processo de comunicação, exatamente por não apresentar esses elementos essenciais. A Figura 18 apresenta a configuração desse modelo.

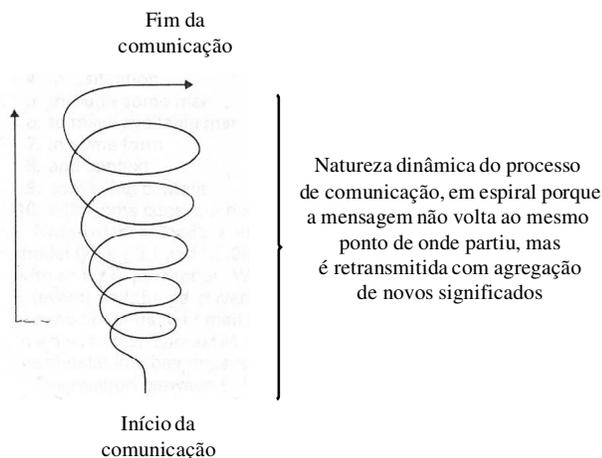


Figura 18 – Modelo Helicoidal de Dance

O modelo de Dance serve para caracterizar a natureza dinâmica da comunicação. Ele tem seu valor por representar os elementos, as relações e o ambiente em constante mutação, com destaque para o avanço e o crescimento do processo em si. O modelo pode ser usado para ilustrar a tese de que o conhecimento cria novos conhecimentos, e a informação gera mais informação. Embora o modelo Dance considere o aspecto dinâmico da informação e comunicação, ele mantém a mesma visão de igualdade – entre emissor e receptor – do modelo de Osgood e Schramm.

O modelo de comunicação desenvolvido por DeFleur, em 1970, é outro exemplo de modelo de comunicação circular (MCQUAIL e WINDAHL, 1993). É uma evolução do modelo de Shannon e Weaver, mas estabelece uma relação entre o significado da mensagem para o produtor e para o receptor da mensagem. Foi DeFleur quem primeiro percebeu que o significado da mensagem é transformado no processo de comunicação e que, quando há correspondência entre os dois significados (do emissor e do receptor), então houve comunicação. No entanto, afirma que raramente a correspondência entre o significado da mensagem para o emissor e receptor é perfeita.

DeFleur, em seu modelo, demonstra que a comunicação está além das telecomunicações e introduz o conceito de comunicação de massa. Ainda é um processo linear, mas o autor traz o conceito do *feedback*, como processo de retroalimentação. Sua intenção é minimizar os efeitos da transformação de significados, permitindo a interação dos atores até que a comunicação torne-se perfeita. O ruído, nesse modelo, está presente em todas as fases da comunicação, e não apenas como interferência nos meios de comunicação.

DeFleur defende a ideia de que, em qualquer fase, pode haver interferências que modificam o significado da mensagem. A Figura 19 apresenta a configuração do modelo de DeFleur.

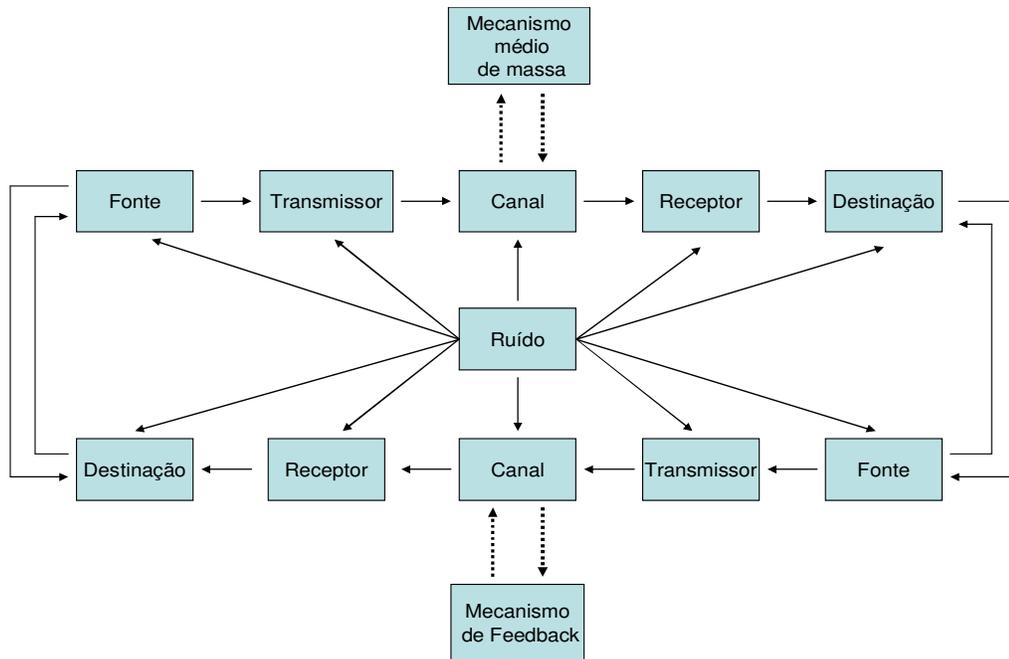


Figura 19 – Modelo de comunicação de DeFleur

O modelo apresenta algumas deficiências em relação à comunicação de massa, segundo McQuail e Windahl (1993). Primeiro por causa de falhas decorrentes da multiplicidade dos significados e das mensagens. Segundo, devido à limitação de se alcançar *feedback* de audiências inteiras, o que é importante em processos de comunicação para a cidadania.

O modelo de comunicação humana de Tubbs e Moss (2003) é o último exemplo de modelo circular a ser apresentado no âmbito desta revisão da literatura. Em seu modelo, os autores apresentam as pessoas, não como emissores e receptores, mas como comunicadores. Não importa quem começa o processo de comunicação, o Comunicador 1 emite a mensagens para o Comunicador 2, que a recebe, interpreta e reencaminha ao primeiro. O importante é que quando uma pessoa fala, a outra a observa em seus comportamentos e reações, e isso é o que o autor denomina interação na comunicação. Os autores enfatizam, também, que os comunicadores, tanto a pessoa que fala como aquela que observa, mudam, como resultado da comunicação.

Tubbs e Moss (2003) apresentam, em seu modelo, os conceitos de interferências, também chamados ruídos, e o de filtros, inerentes a pessoas que codificam e decodificam as

mensagens. Os filtros estão relacionados a paradigmas, valores e aspectos sociais e culturais que influenciam os atores na interpretação da mensagem. A Figura 20, a seguir, traz a configuração desse modelo de comunicação humana.

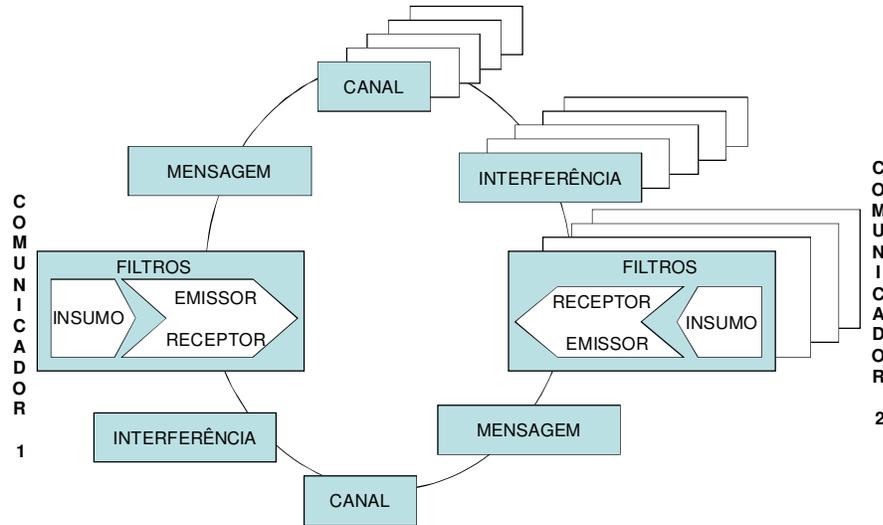


Figura 20 – Modelo de comunicação humana de Tubbs e Moss (2003)

Por fim, os autores apresentam o conceito de comunicação de massa, na qual um comunicador fala para uma infinidade de outros, denominados audiência. Nessa abordagem, a comunicação de massa é um processo linear, que é mais formal e mais onerosa. Geralmente a audiência é numerosa, heterogênea e anônima, e os modelos de comunicação para a cidadania precisariam tratar essas diferenças.

O modelo transacional

O modelo transacional descreve o processo de comunicação como uma interação simultânea de elementos multilaterais e complexos. Esses elementos interdependentes operam ao mesmo tempo e influenciam-se mutuamente durante a comunicação. Na perspectiva transacional, existe uma série de comunicadores, cada um com funções de transmitir e receber, codificar e decodificar mensagens. Eles comunicam-se simultaneamente falando e ouvindo. Este modelo também reflete a mudança nos comunicadores a partir da comunicação, ou seja, a relação muda durante uma simples interação.

A Figura 21 traz um modelo genérico de comunicação transacional, similar ao modelo circular em muitos aspectos. Entretanto, esse modelo representa a simultaneidade na

comunicação – pessoas podem estar ouvindo e falando ao mesmo tempo ou podem estar se comunicando com mais de uma pessoa e usando mais de um canal ao mesmo tempo – além de reforçar a mudança dos comunicadores a partir da comunicação.

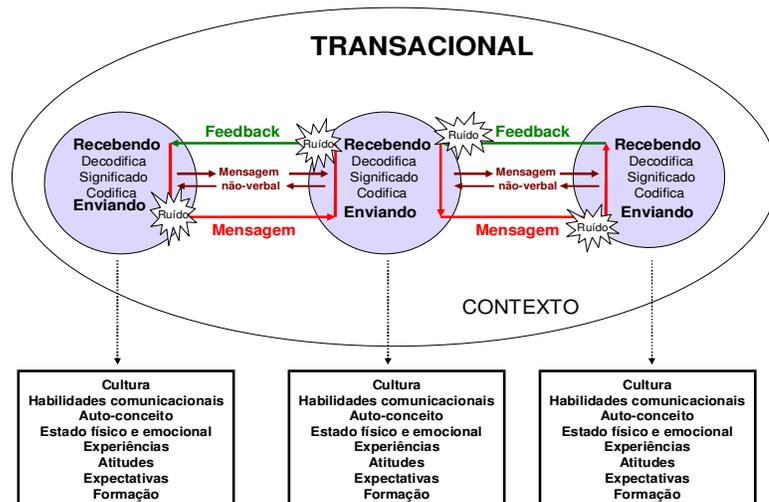


Figura 21 – Adaptação do modelo genérico de comunicação transacional (MCQUAIL e WINDAHL, 1993)

O modelo transacional não reconhece transmissores e receptores de mensagens, preferindo trabalhar com pessoas associadas a um modelo de comunicação em que ambos são criadores e consumidores de mensagens (FOULGER, 2004). O modelo presume uma simetria adicional, com cada participante criando mensagens que são recebidas por outros participantes. Trata-se de um modelo interativo de comunicação, mais aplicado na comunicação face a face, na qual as pessoas transacionam mensagens que são criadas e consumidas para suprir a suas necessidades de informação.

2.3.6 Classificação das Formas de Comunicação

Reverendo as teorias que amparam os paradigmas da comunicação, assim como os modelos que foram desenhados para descrever o fluxo de um processo de comunicação, é possível classificar a comunicação a partir das relações entre os comunicadores, do objetivo da mensagem, de sua destinação, das especificidades do contexto e dos canais de comunicação disponíveis. Ao classificar os diversos processos de comunicação, o pesquisador pode identificar as melhores práticas de comunicação a serem aplicadas no seu contexto de estudo específico. Pode, também, construir novas práticas, comparando seu

problema de pesquisa com teorias e modelos já edificados, agregando a estes os novos modelos e teorias ou combinando-os, de forma a alcançar seus objetivos.

Esta subseção traz uma classificação resumida dos diversos fluxos de comunicação. A intenção de identificar aquele que melhor se aplica à comunicação da informação em comunidades ou, na falta deste, apresentar cada uma dessas formas de comunicação, a fim de identificar características que podem ser utilizadas na comunicação da informação em comunidade. Nesse sentido, destaca-se a seguinte classificação:

- ✓ Quanto à natureza – verbal e não verbal;
- ✓ Quanto à forma – formal e informal, escrita ou oral;
- ✓ Quanto à destinação – interpessoal, em pequenos grupos ou de massa;
- ✓ Quanto à direção – unidirecional, bidirecional e multidirecional;
- ✓ Quanto à estrutura – científica, tecnológica, de negócios, organizacional ou de comunidades.

Assim, ao classificar um determinado artigo acadêmico, por exemplo, pode-se dizer que se trata de uma comunicação científica, interpessoal, formal, escrita, unidirecional e linear. A descrição sucinta de cada uma dessas formas é apresentada a seguir.

Comunicação verbal e não verbal

A comunicação é classificada em verbal ou não verbal. A comunicação verbal expressa-se por meio da linguagem que, segundo Barker e Gaut (2001), é a comunicação de pensamentos e emoções que se dá mediante a utilização de um sistema de símbolos (palavras). A linguagem é usada para completar três funções básicas: a de rotular, a de interagir com outros e a de transmitir informações. Uma forma de rotular é identificar objetos, pessoas e animais por nomes. Ao ser nomeado, as coisas adquirem características e significados próprios, ou seja, os nomes estão associados à identidade. A interação, por sua vez, enfoca o compartilhamento e a comunicação de pensamentos e emoções. Ao interagir, as pessoas podem convencer outras e discordar ou concordar, tudo isso em um processo de discussão (comunicação face a face) ou de produção escrita. Por fim, é por meio da linguagem que as informações são transmitidas, a partir da utilização de diversos meios como livros, internet, vídeos, televisão, entre outros. A transmissão de informação garante que os valores e o conhecimento serão repassados às gerações futuras.

Como foi dito em seções anteriores, o significado é essencial em qualquer mensagem. Quanto mais similar for o significado para transmissor e receptor, mais efetiva é a comunicação. Assim, ao transmitir uma mensagem, o comunicador deve verbalizar seus pensamentos e emoções de forma simples, com palavras que contenham uma estrutura semântica consolidada, evitando, sempre que possível, ambiguidades. Deve, ainda, conhecer seus ouvintes, para identificar as palavras apropriadas a eles, que traduzirão sua mensagem e darão o entendimento desejado. Nesse sentido, o comportamento informacional do ouvinte é um insumo importante para garantir que o processo de comunicação seja efetivo.

“Falando o mais claro possível, usando palavras que podem ser compreendidas pelos outros, como ouvintes, e usando uma linguagem apropriada para si e para os outros, estas são algumas atitudes que demonstram que estamos começando a ser cuidadosos e efetivos na comunicação (BARKER e GAUT, 2001, p.47)²⁴.

A comunicação não verbal, por sua vez, está relacionada às mensagens que são enviadas por transmissores ou receptores por meio da expressão facial, do olhar, do movimento corporal, dos gestos, do toque, do paladar e da aparência pessoal (*Ibid*, 2001). A comunicação não verbal tem um papel vital no processo de comunicação e não pode ser desprezada em hipótese alguma, caso se tenha como valor a efetividade e autonomia. Por envolver sentidos de mais difícil percepção, a comunicação não verbal exige sensibilidade dos comunicadores e deve considerar o comportamento informacional do ouvinte, importante como medida de conhecimento, aproximação e interação, para garantir que pelo menos alguns desses sentidos, senão todos, sejam considerados no processo de interpretação das mensagens.

“A função de identificação é associada com a habilidade de distinguir seres humanos de animais, homens de mulheres e diferenças entre indivíduos. Inclui uma lista de sinais não verbais associados com as funções peso, altura, pele, cor, forma corporal e facial, cor do cabelo, qualidade da voz, estilo, dentre outras” (BARKER e GAUT, 2001, p.53)²⁵.

Comunicação formal ou informal, escrita ou oral

O processo de comunicação formal e informal é mais bem percebido no contexto das organizações. Segundo Kunsch (2003, p. 82), o sistema de comunicação das organizações flui basicamente por meio de duas redes: a formal e a informal. Isso porque os planos de

²⁴Tradução livre da autora desta Tese.

²⁵Tradução livre da autora desta Tese.

comunicação formal não podem suprir todas as necessidades da organização, considerando que ela é dinâmica e composta por pessoas que se comunicam entre si. Nesse contexto, as comunicações formal e informal convivem simultaneamente e delas as organizações não podem prescindir.

A comunicação formal é um processo estabelecido e inserido na estrutura da organização, por onde emana um conjunto de informações previamente definidas, a partir de canais também definidos e, por vezes, padronizados. Geralmente, nesse tipo de comunicação trafegam informações administrativas, operacionais e normativas, como manuais, ordens, deliberações, portarias, recomendações, informes, pronunciamentos e discursos, que estão associadas diretamente aos objetivos e estratégias e definem a autoridade e responsabilidade dos integrantes da organização.

A comunicação formal ocorre de forma ascendente, descendente ou horizontal (KUNSCH, 2003). No fluxo ascendente, pessoas de nível inferior enviam mensagens – sugestões formais, resultado de consultas ou respostas a pesquisas – a pessoas de nível hierarquicamente superior, dentro da organização. No descendente, ao contrário, pessoas de nível superior encaminham mensagens – ordens, normas ou diretrizes – aos níveis hierarquicamente inferiores. No horizontal, por sua vez, a comunicação realiza-se entre pessoas de mesmo nível hierárquico, ou seja, entre chefes de departamentos, entre diretores ou entre chefes de seções.

Kunsch (2003) observa, ainda, que as organizações estão evoluindo para uma estrutura mais orgânica e flexível, e isso tem provocado o aparecimento de novos fluxos de comunicação. A autora destaca dois deles: o transversal e o circular. O fluxo de comunicação transversal dá-se em todas as direções, perpassando todas as instâncias e as mais diversas unidades setoriais. Nesse contexto, chefes de um departamento recebem e enviam mensagens diretamente de/para seus superiores, seus subordinados, servidores de outro departamento e para seus pares. Já o fluxo circular abarca todos os níveis e desconsidera as direções tradicionais, estando muito próximo da relação interpessoal.

O sistema de comunicação informal emerge das relações sociais dos integrantes da organização e destes com o ambiente. Como não é constituído formalmente, sua construção ocorre a partir da evolução das relações sociais no interior da organização e é orientada não só por objetivos organizacionais, mas também por objetivos individuais dos integrantes da organização. Kunsch (2003) assevera que a comunicação informal é de suma importância no

contexto organizacional, visto que interfere no fluxo formal, mudando seus processos e formando alianças e lideranças paralelas. Não há como neutralizá-la e, ao contrário, sendo estimulada pode levar os integrantes da organização a compartilhar conhecimentos e informações úteis para solucionar problemas, otimizar resultados e criar sinergia organizacional.

Os produtos mais conhecidos da rede informal de comunicação são os boatos e os rumores e são decorrentes da ansiedade, insegurança e falta de informação. Principalmente nesses casos, essa rede precisa ser gerenciada (monitorada e controlada), para que interesses incongruentes e maldosos não se sobreponham aos interesses organizacionais.

Ambas, comunicação formal e a informal, podem se apresentar de modo oral ou escrito. Existe uma tendência em achar que o modo escrito está mais relacionado à comunicação formal, pelo uso de memorandos, ofícios, regimentos, portarias e manuais, enquanto a oral é usada na comunicação informal, nos bate-papos em reuniões sociais ou durante o trabalho. Entretanto, essa não é a regra: no contexto organizacional pode existir comunicação escrita informal (bilhetes trocados entre empregados, por exemplo) tanto quanto a comunicação oral formal (como palestras e discursos), e são usadas tanto quanto as outras. O que determina se a comunicação será oral ou escrita não é o aspecto formalidade, mas o objetivo da mensagem e a análise do melhor meio de transmiti-la, considerando os aspectos culturais, normativos e estratégicos da organização.

A comunicação escrita prescinde de meio físico para a materialização da mensagem (computador ou escrita manual), enquanto a oral usa a linguagem (palavras) pelo processo da fala. Ambas estão presentes nas organizações e na sociedade, entre os cidadãos e entre estes e as organizações.

Comunicação interpessoal, em pequenos grupos ou de massa

A comunicação interpessoal é, em síntese, o compartilhamento de sentimentos e ideias com outras pessoas e pode ocorrer em qualquer ambiente, formal ou informal, face a face ou via internet. Em geral, a comunicação interpessoal é informal, com troca de mensagens em um contexto de relações sociais (BARKER e GAUT, 2001). Cumprimentos espontâneos, bate-papos e conversas ao telefone são exemplos prática da prática dessa modalidade. Por se tratar de comunicação mais espontânea, a transmissão e o recebimento de mensagens são mais fáceis e naturais, visto que eliminam a necessidade de estabelecer regras

formais e modelos pré-definidos. As mensagens são transmitidas, recebidas e avaliadas entre os comunicadores e os significados são compartilhados. Assim, é necessário desenvolver algumas habilidades para que a comunicação interpessoal flua efetivamente e elas estão relacionadas à capacidade de autorrevelação, de percepção da verdade, de dar e receber *feedbacks* e de retroalimentação do processo a partir do compartilhamento de significados. É importante, ainda, considerar que o significado da mensagem depende da interpretação do conteúdo da comunicação não verbal e do nível de atração interpessoal que existe entre os comunicadores.

A comunicação em pequenos grupos também é uma forma de comunicação importante no contexto desta pesquisa. Isso porque, segundo (BARKER e GAUT, 2001), desde o nascimento até sua morte, qualquer indivíduo participa de inúmeros grupos – políticos, sociais, educacionais, espirituais, ocupacionais e profissionais – ou de um ou mais time. Os autores asseveram que “hoje, é virtualmente impossível a existência independente dos pequenos grupos ou times” (p.145) ²⁶. Grupos são pessoas reunidas que compartilham objetivos e identificam-se com a estrutura e o funcionamento então daquela coligação, sentindo-se parte dela. Nesse sentido, um pequeno grupo é um sistema interdependente que se comunica, gerenciando mensagens de forma a atingir os propósitos para os quais o grupo foi criado. A comunicação em pequenos grupos é, em geral, interpessoal e informal. Por não exigir regras formais, o processo prescinde do desenvolvimento de duas habilidades básicas de comunicação: a primeira é falar de forma direta e objetiva, evitando ser prolixo ou ambíguo; a segunda é ouvir sem ansiedade, assimilando e analisando a mensagem para entender seu significado. Sem essas duas habilidades bem desenvolvidas, não é possível manter a ordem do grupo. Além disso, é importante que os membros do grupo adotem uma postura de equipe, respeitando regras, priorizando os interesses coletivos e unindo forças para alcançar resultados. Na comunicação em pequenos grupos a audiência deve ser participativa, quer dizer, ao ouvir ou receber a informação, os membros do grupo devem ter espaço para discutir e contribuir no processo de aprendizagem e de troca de informação.

Por fim, a comunicação de massa, que se constitui em um processo de rapidamente transmitir informações idênticas para uma audiência grande, é dispersa e heterogênea (ORLIK *apud* BARKER e GAUT, 2001). Assim, as principais características da comunicação de massa estão destacadas no conceito do autor: informações idênticas e

²⁶Tradução livre da autora desta Tese.

audiência grande, dispersa e heterogênea. Por informações idênticas entende-se a transmissão da mesma informação, não importando se esta é necessária ou se pode ser acessada e compreendida por toda a audiência. A audiência grande é inerente à comunicação de massa, visto que a mensagem é encaminhada indiscriminadamente para toda a população. Audiência dispersa significa que está distribuída em múltiplas localidades. Por fim, por audiência heterogênea entende-se um conjunto de pessoas com valores, cultura, formação e níveis econômicos e sociais diferenciados, acessando a mesma informação. Nesse contexto, a comunicação de massa tem por objetivo veicular uma mensagem, uma notícia ou uma informação, sem a preocupação direta com as especificidades dos receptores – necessidade, busca e uso de informação – e suas condições econômico-sociais. O foco está nos meios de veicular a informação, que podem ser divididos em duas categorias: a mídia eletrônica e a mídia impressa. A primeira inclui radio, televisão, gravações e internet, enquanto a segunda contempla jornais, livros e revistas.

Comunicação unidirecional, bidirecional e multidirecional

Pessoas podem comunicar-se em vários níveis, por muitas razões, com muitas outras pessoas e em diversas direções (BERLO, 2003). As tecnologias de comunicação, conjugadas às necessidades dos comunicadores, têm provocado grandes mudanças nos processos e modelos de comunicação. Se o objetivo da comunicação, outrora, podia ser dividido em três conceitos (informar, persuadir e divertir), hoje esses conceitos são trabalhados simultaneamente. Adicionalmente, a comunicação pode ocorrer de forma linear, interativa ou sistêmica, e a forma como se dá a comunicação depende do objetivo que se quer atingir, dos comunicadores, da mensagem e da tecnologia disponível. Desse modo, esta seção discute três formas de comunicação: unidirecional, bidirecional e multidirecional.

A comunicação unidirecional é linear e não permite interação. Existe um transmissor e um receptor, com papéis distintos: o primeiro codifica e envia a mensagem e o segundo recebe e decodifica. A comunicação de massa, notadamente a impressa (livros, jornais e revistas), constitui-se em um bom exemplo dessa modalidade.

A comunicação bidirecional também é linear, porém permite a interação. Nessa modalidade, os papéis do emissor e do receptor confundem-se, visto que o processo permite ao emissor codificar e enviar a mensagem e receber *feedback*, tantas vezes quanto necessário, até que o entendimento do receptor esteja próximo de seu entendimento. Tubbs e Moss

(2003) apresentam os atores não como emissores e receptores, mas como comunicadores. Não importa quem começa o processo de comunicação, o Comunicador 1 emite a mensagem para Comunicador 2, que a recebe, interpreta e reencaminha ao primeiro. A mensagem é encaminhada nas duas direções (ida e volta). A comunicação organizacional e a de face a face são bons exemplos da comunicação bidirecional.

Por fim, a comunicação multidirecional descreve o processo de comunicação em várias direções, com diversos comunicadores interagindo de forma simultânea. Esses comunicadores agem de forma interdependente, porém operam ao mesmo tempo e influenciam-se durante a comunicação. Nesse processo, também se verifica mudanças nos comunicadores a partir da comunicação, ou seja, a relação muda durante a interação. Os modelos de comunicação multidirecional são desenvolvidos com a utilização de mídias integradas que permitem múltiplas possibilidades de representações. Conforme observa Gomes *et al.* (2007, p.3), “a integração rompe com a unidirecionalidade da comunicação tradicional, pois além da comunicação bidirecional, promove um canal multidirecional, possibilitando a troca de muitos para muitos”. Alguns exemplos desse tipo de comunicação são as redes sociais como *twiter*, *facebook* e *messenger*.

Estruturas de comunicação segundo sua finalidade

Na medida em que determinado tipo de informação sedimenta-se, são desenvolvidas regras que irão estruturar e padronizar sua comunicação. Essas regras definem o canal, o público e a forma como a informação é transmitida, disponibilizada, acessada e recuperada. Segundo Borko (1968), a Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios para processá-la a informação com o objetivo de atingir acessibilidade e utilidade. Assim, ao definir e estruturar a comunicação de um determinado tipo de informação, o que se pretende, na verdade, é atribuir um caráter formal ao fluxo dessa informação e a seus meios de produção, acesso, recuperação e uso. Isso dá, à informação, o *status* de ciência.

Como já foi dito em seções anteriores, disponibilizar a informação em algum canal de comunicação não assegura que ela será acessada e absorvida pelos receptores, porque o objetivo da informação e as características dos receptores são diferentes. Tendo necessidades diferenciadas de informações e condições de acesso e uso também distintos, as pessoas e as organizações selecionam as informações que são disponibilizadas segundo seus interesses e

condições e interpretam-nas a partir de seus próprios padrões, conhecimentos, crenças e valores. Nesse sentido, a comunicação da informação deve ser estruturada, considerando as características da audiência. Segundo Meadows:

a habilidade em usar a linguagem, seja em termos de fluência oral ou de letramento, obviamente varia não somente com a idade, mas também de indivíduo para indivíduo. Isso se reflete na provisão de fontes formais de informação e na conversação informal (...) A interação entre o meio, a mensagem e o público-alvo se estende por todo tipo de informação (2001, p.249).

Partindo dessas considerações, a informação pode ser classificada de acordo com o objetivo ao qual se propõe, o público-alvo ao qual se destina e o teor dos dados que envolve essa informação. Pode ser científica, tecnológica, de negócios, organizacional e para a comunidade. Esta seção apresenta uma breve definição de cada uma dessas categorias de informação e as normas e padrões de comunicação em cada contexto.

A informação científica é produzida por pesquisadores e dirigida a outros pesquisadores. É estruturada de forma padronizada, utilizando uma linguagem singular que, em geral, é incompreensível para outras pessoas fora da comunidade acadêmica. Nesse contexto, a comunicação desse tipo de informação ocorre, essencialmente, no âmbito da universidades e centros de pesquisa (MUELLER, 2002) e é reconhecidamente formalizado mediante a publicação de livros e periódicos. Entretanto, levantamentos feitos no âmbito da comunidade científica, segundo Meadows (2001, p.251), discussões, seminários e encontros formais e informais entre pesquisadores são categorizados como “de alta importância para aquisição de informação relevante”. Com relação às publicações, a comunicação científica é considerada formal e escrita, enquanto, referente às discussões, tal comunicação encontra-se no campo oral e mais informal. Mueller observa que:

a comunidade científica concedeu às revistas indexadas e arbitradas (com *peer review*) o status de canais preferenciais para a certificação do conhecimento científico e para a comunicação autorizada da ciência e deu-lhe, ainda, a atribuição de confirmar a autoria da descoberta científica (2006, p.27).

Existem padrões para a produção da informação científica, como os definidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), por exemplo. Normalmente, as publicações contêm título, resumo, introdução, metodologia, resultados, discussões e conclusões. Além disso, a grande maioria delas relaciona, ao final, uma lista de referências bibliográficas, que se constitui dos autores que foram usados no processo de estudo e

pesquisa. As referências bibliográficas são um componente da comunicação científica muito importante, principalmente porque, em primeiro lugar, auxilia o pesquisador no processo de recuperação de trabalhos de outros pesquisadores e, em segundo, explicita os fundamentos nos quais o pesquisador baseia suas suposições; e, por último, relaciona os autores mais importantes e o *status quo* do conhecimento em determinada área.

Conforme enfatizado por Mueller (2006), a comunicação da informação científica realiza-se em um ambiente bastante hierarquizado. Há hierarquia entre os indivíduos que formam as comunidades científicas e, também, entre os diversos veículos que podem ser usados para comunicar o conhecimento científico. Entre indivíduos, existem aqueles considerados “grandes pesquisadores”, a quem é dado grande poder; aqueles considerados “pesquisadores especializados”, que estão em um nível intermediário e aqueles iniciantes ou menos conhecidos. Os primeiros definem as normas de produção científica, avaliam seus pares e têm todo o poder sobre os demais pesquisadores. Entre os veículos, observa-se hierarquia entre os periódicos indexados, que são considerados veículos mais prestigiados que livros e trabalhos em Congresso. Entre os periódicos observa-se hierarquia, ainda, entre os títulos mais conceituados e entre editoras. Toda essa hierarquia e articulação de poder são mantidas e sustentadas por um sistema de avaliação, instituído e composto por membros da própria comunidade científica. A atual estrutura de comunicação do conhecimento apresenta algumas deficiências, percebidas pela própria comunidade científica, como:

- o acesso ao conhecimento não é universal, no sentido de os pesquisadores terem acesso a tudo o que está sendo produzido e de suas produções serem visíveis para outros pesquisadores;
- somente os grandes pesquisadores têm relativa facilidade para negociar a publicação de seu trabalho em periódicos renomados;
- as bibliotecas universitárias têm dificuldades para adquirir e manter assinaturas de revistas internacionais, por razões orçamentárias;
- as editoras exercem grande poder sobre pesquisadores, no momento em que se apossam de suas produções científicas e controlam a disseminação do conhecimento.

Diante de tais deficiências, a disseminação da informação científica vem sofrendo mudanças radicais a partir do movimento de acesso livre ao conhecimento. Tal movimento busca um novo sistema de comunicação para tornar o conhecimento universal e acessível a

todos os pesquisadores. Mueller (2006) aponta o movimento de acesso livre ao conhecimento científico como uma alternativa para corrigir as deficiências do atual sistema de comunicação e disseminação do conhecimento científico. Entretanto, observa que é necessária uma mudança radical no sistema tradicional, primeiro pela legitimação dos *sites* e repositórios de acesso livre e, depois, por sua normalização, para garantir segurança e credibilidade desses veículos.

A informação tecnológica, com algumas características muito similares às da comunicação científica, constitui-se em um corpo de conhecimento “compatível com a ciência contemporânea e controlável pelo método científico e é empregada para controlar, transformar ou criar coisas ou processos, naturais e sociais” (ROSENBLUETH, *apud* JANNUZZI e MONTALLI, 1999). Tecnologia, nesse sentido, é o uso do conhecimento para fins aplicáveis.

Nesse contexto, o autor considera tecnologia sob dois aspectos: as tradicionais, que possuem algo em comum com a ciência, à parte o método, como as engenharias e as tecnologias biológicas e as tecnologias novas, que apenas partilham com a ciência o seu método, como pesquisa operacional e informática (*Ibid*, p.3).

Conceitualmente, a informação tecnológica apresenta algumas características como:

- as tecnologias são interdependentes, porque as pesquisas para desenvolvimento de novas tecnologias partem das tecnologias já existentes;
- a criação e utilização de tecnologia são processos que se dão a partir do encadeamento sistemático de atividades de pesquisa, o desenvolvimento experimental e engenharia;
- a tecnologia não está restrita a máquinas e equipamentos, mas também a processos e plantas industriais. Compreende, ainda, os conhecimentos que foram utilizados para gerar a tecnologia.

A comunicação da informação tecnológica, como *output*, frequentemente utiliza os mesmos veículos da comunicação científica (livros e periódicos). A diferença, segundo o *Main Working Document*, da UNISIST II, é que a informação tecnológica “refere-se, principalmente, a informações sobre transferência e aquisição de tecnologia como incremento ao desenvolvimento social e econômico” (JANNUZZI e MONTALLI, 1999, p.4).

Por sua vez, como *input*, o processo de comunicação da informação tecnológica é mais complexo. Considerando que a tecnologia é interdependente, visto que o pesquisador

desenvolve novas tecnologias a partir de tecnologias tradicionais, é fundamental que se reúna todo tipo de informação que possa colaborar para o desenvolvimento industrial. A dinâmica de comunicação torna-se complexa nesse contexto, porque é muito difícil para uma unidade de informação atender plenamente às necessidades de informação da área de pesquisa e desenvolvimento – P&D.

As informações para negócio (IN) são dados, fatos e estatísticas sobre companhias, produtos, finanças, legislação e mercado, necessários ao processo de tomada de decisão e gerenciamento do negócio. Em resumo, a informação para negócios é aquela que subsidia o processo decisório das empresas industriais, de prestação de serviços e comerciais. Ressalta-se que negócio, no escopo desse conceito, não se restringe a atividades empresariais com fins lucrativos. Trata-se de um conceito amplo, que contempla tanto empresas privadas e indústrias, como também organizações públicas, associações e o terceiro setor.

Em relação à comunicação da informação para negócio, destacam-se os principais elementos do conceito, que são:

- pode vir de fontes formais e informais;
- pode ser produzida internamente ou trazidas do ambiente externo;
- pode estar estruturada ou não.

Jannuzzi e Montalli (1999) observam que a informação para negócios está interligada à informação tecnológica. Para gerenciar qualquer atividade econômica ou social, os dois tipos de informação são igualmente importantes, interdependentes e de difícil segmentação. Entretanto, a informação para negócio pode vir de diversas fontes. Destacam, a título de exemplo, os institutos de pesquisa, o Governo, os sites de organizações e associações, as bolsas de valores, os fundos monetários – nacional e internacional – e outras.

A comunicação da informação para negócios poderia ser dividida em dois grandes grupos: formal e informal. A primeira, em meio impresso, é constituída de correspondências oficiais e regulamentos editados, dentre outros. A segunda compreende a comunicação verbal, que se realiza, por exemplo, por telefone e em conversas e reuniões.

Com o advento da internet, a comunicação eletrônica ganhou força por sua fluidez, praticidade e rapidez. Assim, observa-se que a comunicação eletrônica encontra-se entre a comunicação formal e a informal, pendendo para um lado ou outro de acordo com o objetivo da mensagem e o público ao qual se destina. A Figura 22 resume a comunicação para negócio, de acordo com essa perspectiva, em uma versão adaptada para esta pesquisa.

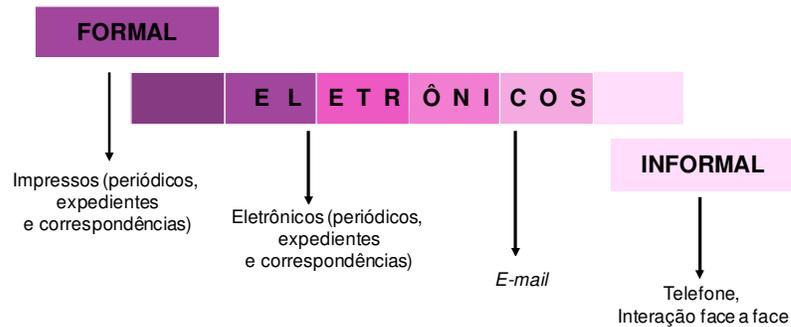


Figura 22 – Comunicação de informação para negócios (Costa, 2006)

Ciência, tecnologia e negócios ganharam muita força no contexto da economia informacional e global (JANNUZZI E MONTALLI, 1999). Resumidamente, a informação científica representa um conjunto de ideias que resultam de uma investigação e denota a comunicação dentro da comunidade científica. A informação tecnológica destina-se às organizações e gera processos de aquisição, inovação e transferência de tecnologia. Além disso, ela denota a comunicação que registra conhecimento e estabelece interdependência entre o conhecimento tradicional e a inovação. Por fim, a informação de negócios subsidia o processo decisório e denota a comunicação interna e externa das organizações relacionada com seus objetivos (competitividade, clientes, fornecedores, tendências e Governo).

A comunicação organizacional pode ser definida como a quantidade total de troca de significados obtidos a partir de dados, informações e conhecimentos que fluem entre atores humanos e ocorrem como interações observáveis entre máquinas, indivíduos, grupos e unidades de uma organização, assim como entre esta e seu ambiente, empregando os elementos essenciais da comunicação (COSTA, 2006). A comunicação organizacional pressupõe pessoas trabalhando juntas, compartilhando conhecimentos, experiências e culturas e construindo significados organizacionais. Ela difere da comunicação da informação para negócios pelo objetivo, enquanto informação para negócio tem cunho mais estratégico, voltada para o processo de decisão sobre os rumos e objetivos institucionais, a informação organizacional tem cunho mais operacional e administrativo.

Os principais objetivos da comunicação organizacional são:

- transmitir ordens e procedimentos;
- compartilhar conhecimento e experiências;

- disseminar cultura.

Assim, a comunicação organizacional pode ocorrer em todas as direções: vertical, horizontal e diagonal. Vertical é a comunicação entre chefe e subordinados, definida pela relação de autoridade e responsabilidade. Horizontal é a comunicação entre unidades ou indivíduos que se encontram em um mesmo nível hierárquico. Por fim, a comunicação diagonal ocorre pela interação direta entre o chefe de uma unidade e indivíduos de outras unidades. A Figura 23 traz a representação de um fluxo de comunicação diagonal em uma organização.

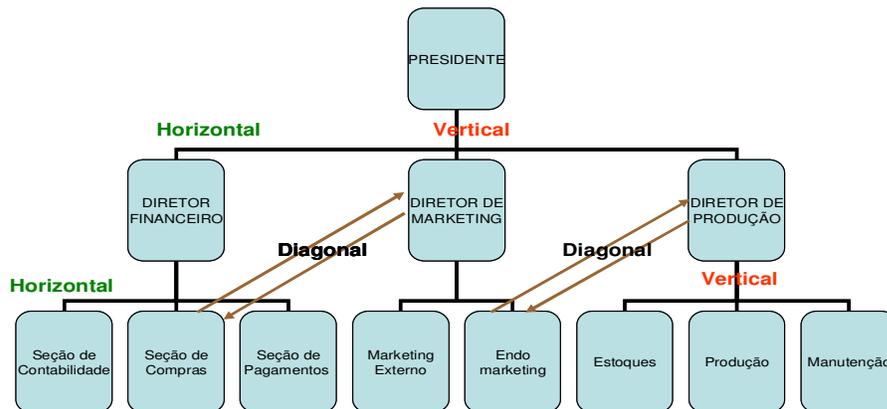


Figura 23 – Fluxo de informação diagonal

A comunicação organizacional também pode ser dividida em dois grupos: formal e informal. A primeira é caracterizada pelos documentos impressos ou eletrônicos, instituídos pela organização por ato administrativo ou deliberativo. São exemplos de comunicação formal manuais de procedimentos, memorandos, ofícios, cartas, pareceres, exposições e apresentações. Já a comunicação informal encontra-se em um campo mais subjetivo, de difícil representação e controle. Entretanto, estudos no campo da Administração, Comunicação, Ciências Sociais e Psicologia têm comprovado o poder da comunicação informal no contexto organizacional. Com isso, os gestores têm buscado alternativas para mapear o conteúdo dessa comunicação e, ainda, controlar as forças que a governam, visto que tais forças influenciam a organização, interferindo sobre os objetivos institucionais e o desempenho de seus trabalhadores.

Os estudos da informação pela Ciência da Informação têm como objetivo contribuir para sua estruturação, organização, acesso e utilização ótimos. No contexto científico e tecnológico, tais estudos encontram-se bem estabelecidos, no sentido de que as características

da informação e as estruturas e processos a ela relacionados estão bem explorados. Nos contextos organizacionais e de negócios existem, em menor escala, estudos bem fundamentados.

Em relação à comunicação da informação em comunidades, entretanto, ainda não se têm as questões a ela relacionadas bem definidas. No Brasil, por exemplo, as iniciativas existentes no contexto de órgãos públicos e de organizações do terceiro setor não apresentam, ainda, resultados significativos. Primeiramente, porque a informação é disponibilizada em formato nem sempre apropriado a todo tipo de usuário, e os conteúdos nem sempre são adequados às necessidades dos cidadãos. Adicionalmente, a comunicação entre Estado e cidadão parece ocorrer mais de modo linear que interativo, ou seja, não envolvendo retroalimentação. Isso, por sua vez, deixa a informação, embora muitas vezes disponível, inacessível para boa parte da população.

2.3.7 Comunicação da Informação para a Cidadania

Qualquer indivíduo ou organização pode comunicar-se com a intenção de desenvolver cidadania. Entretanto, a comunicação com esse fim é dever do Estado (BERGER, 2006). Por meio das instituições públicas, o Estado tem o dever de transmitir informações ao cidadão para que ele possa exercer e gozar de todos os seus direitos – civis, políticos e sociais.

Por muitos anos, a evolução da sociedade tem estado amarrada à inovação (roda, fogo e máquinas, por exemplo) e ao uso de tecnologia de comunicação (telegrama, fax, telefone, televisão, dentre outros). Segundo Raboy (1999), muitos estudiosos têm descrito as sucessivas fases da história humana por meio do papel singular dos sistemas de comunicação que as caracterizam.

A ascensão e queda do Estado do Bem-Estar Social, por exemplo, podem ser entendidos – tanto quanto tipificados – pela questão urgente, crescente e momentânea de regulação nacional dos sistemas de comunicação de massa, inseridos nos monopólios de serviço público e disseminação. Em muitos aspectos, a história desses sistemas é a história do Bem-Estar Social. Com o surgimento do Estado do Bem-Estar Social, as instituições de serviço público e o setor privado de regulação têm se apresentado como as legítimas entidades para expressar os desejos públicos, tão bem quanto como agente de intervenção regulatória em prol do interesse público. Assim, o Estado do Bem-Estar Social é relativamente fraco em lugares onde o desenvolvimento da mídia deixou as ações regulatórias nas mãos das forças de mercado; por outro lado, onde a mídia desenvolveu-se sob o controle de

uma autoridade estatal, o domínio econômico evitou o desvio dos bens e serviços prometidos pelo Estado do Bem-Estar Social (Ibid, p.293).²⁷

Um insumo da comunicação é a informação que gera conhecimento. Na era da economia digital, ela é o recurso mais estratégico de qualquer organização e, por sua vez, a comunicação é, sem dúvida, um dos processos mais importantes, porque é por meio dela que a informação é transmitida, disseminada e transformada.

A comunicação é um processo que envolve pessoas. Significa dizer que as pessoas codificam informações e transmitem-nas para os outros, que as recebem e decodificam. Dentro das organizações, transmissores e receptores de mensagens são, também, usuários (consumidores) de informação, pois são responsáveis por identificar informação e conhecimento individuais e por transformá-los em recursos organizacionais.

No contexto da comunicação da informação em comunidades, esta pesquisa propõe ampliar o universo de comunicadores: todos os cidadãos, membros de uma comunidade, são usuários (consumidores) de informação e, em função disso, precisam ser capazes de identificar, produzir (explicitar), acessar e usar as informações de que precisam; eles também interagem entre si (comunicação multidirecional) a fim de compartilhar experiências, criar novos significados, tomar decisões e solucionar problemas. Isso porque, na ótica de cidadania, o cidadão é (ou deveria ser) um membro ativo da comunidade, comprometido e engajado criticamente aos projetos sociais. Esse cidadão conhece, melhor que qualquer outro indivíduo, a realidade do local onde vive e, ao participar do processo de gestão popular, pode contribuir efetivamente para definição de políticas e processos de operacionalização, monitoramento e controle das ações de sua comunidade e na interação desta com outras entidades governamentais e do terceiro setor.

Ao formar e habilitar o cidadão a manusear informação e conhecimento, em seu proveito ou em prol do social, é possível fortalecê-lo, tornando-o um agente poderoso de desenvolvimento no seio de sua comunidade. Trata-se de uma tarefa difícil e complexa, mas que trará vantagens para todos (CHAHIN *et al.*, 2004): aos indivíduos porque, capacitados para usar informação, tornam-se produtivos, conquistando autonomia, emancipação e dignidade; às organizações porque, ao contar com indivíduos capacitados, estarão mais

²⁷Tradução livre da autora desta Tese.

preparadas para inovar e absorver as mudanças do ambiente; aos governos, nações e sociedade, porque estarão promovendo justiça e desenvolvimento econômico e social.

A revolução tecnológica, notadamente na área de telecomunicações, quando levada a sério, segundo Castells (2003), pode oferecer importantes e consistentes subsídios para que cada indivíduo possa construir sua identidade e cada sociedade possa contribuir para a construção de um mundo melhor. Um mundo onde injustiças são corrigidas, preconceitos são abolidos e diferenças são respeitadas. Devido à grande penetrabilidade da informação, mediante o uso da tecnologia, é possível analisar a complexidade da nova economia, sociedade e cultura em formação. A partir de uma análise complexa, é possível chegar a soluções multidimensionais.

Marteletto afirma que é importante transportar “os atores sociais do simples papel de receptores e espectadores para de sujeitos da informação e conhecimento” (2005, p.4). A autora defende que o conhecimento na sociedade compreende saber científico e social. Este último “é cada vez mais valorizado como forma complementar dos saberes especializados para dar curso e influir na formulação e implantação das políticas” (*Ibid*, p.5). Os cidadãos, como detentores do saber social (práticas e experiências) precisam participar ativamente desse processo de comunicação das organizações públicas.

Dagnino observa que o processo de construção democrática enfrenta, no Brasil, dois dilemas. O primeiro em função “do alargamento da democracia, que se expressa na criação de espaços públicos e na crescente participação da sociedade civil nos processos de discussão e de tomada de decisão relacionados com as questões e políticas públicas” (2004, p. 95). Conjugada a essa crescente participação social está o segundo dilema, que é a tendência global de adequação das sociedades ao modelo neoliberal produzido pelo Consenso de Washington, no qual se defende um Estado mínimo, que se isenta de seu papel de garantidor de direitos. Esses dois dilemas, apesar de antagônicos, apontam para uma sociedade civil ativa e propositiva. A autora assevera que o reconhecimento desses dilemas impõe inflexões sobre a construção democrática do Brasil, as relações entre Estado e sociedade civil, a constituição de espaços públicos e a definição de sua dinâmica de funcionamento, para que a participação da sociedade consolide-se e torne-se efetiva.

A redefinição do conceito de cidadania, formulada pelos movimentos sociais, expressa não somente uma estratégia política, mas também uma política cultural (DAGNINO, 2004): a chamada nova cidadania ou cidadania ampliada. Um primeiro ponto

dessa concepção de cidadania é uma redefinição de direitos, cujo ponto de partida é a concepção de um “direito a ter direitos”. Inclui os direitos outorgados que estão apenas no papel e, ainda, aqueles outros que surgem de lutas específicas e práticas concretas – direito à autonomia sobre o próprio corpo, direito à proteção do meio-ambiente e direito à moradia. Um segundo ponto é que a nova cidadania não está ligada às classes dominantes e ao Estado, com estratégias que excluem gradualmente os menos favorecidos. “É uma estratégia dos não cidadãos, dos excluídos, uma cidadania “desde baixo” (*Ibid*, p.104). Um terceiro ponto é que a nova cidadania transcende a referência da cidadania atual, visto que esta reivindica acesso, inclusão e pertencimento a um sistema político, enquanto aquela reivindica o direito de participar da própria definição desse sistema.

Segundo Pinheiro e Loureiro (1995), a interação social, conjugada à comunicação e tecnologia, são fenômenos importantes para garantir o desenvolvimento da cidadania que, por sua vez, pressupõe o desenvolvimento de habilidades e competências no indivíduo, para que ele possa exercer plenamente seus direitos e deveres sociais. Freire (2007) afirma que o exercício da cidadania exige mudanças no indivíduo fundadas na ética, no respeito à dignidade e em sua própria autonomia. O cidadão autônomo possui habilidades e capacidades para fazer escolhas, decidir e criticar, podendo intervir ativamente na ordem social para mudá-la ou redirecioná-la ao bem comum.

Mendonça e Miranda (2006) asseveram que saber utilizar a informação é fator determinante no exercício da cidadania e inclusão social. Nesse sentido, a outorga da cidadania não é, tão somente, um ato formal que se dá pelo registro documental do indivíduo em uma nação, mas deve se configurar, principalmente, pela formação do indivíduo para que o mesmo tenha acesso à informação e possa usá-la para seu desenvolvimento, autonomia e bem-estar. Mendonça (2008) firma uma posição importante para sinalizar e fundamentar as premissas para a construção de um novo processo de comunicação para a cidadania, que leve em conta questões de inclusão digital.

O modelo de comunicação da informação em comunidade deve considerar o aspecto multidimensional, dinâmico e, portanto, complexo proveniente da interação entre seus membros e destes com as organizações. A comunicação, nesse sentido, precisa ser multidirecional para promover a integração e um melhor e mais efetivo relacionamento. Kunsh afirma que “o processo de comunicação interno, que esteja em sintonia com o sistema social mais amplo, propiciará não apenas um equilíbrio como o surgimento de mecanismos

de crescimento” tanto coletivos como individuais (2003, p. 71). O modelo de comunicação multidirecional, com utilização de mídias integradas, possibilita um diálogo efetivo entre os participantes. Essa integração rompe com a unidirecionalidade da comunicação tradicional, pois, além da comunicação bidirecional, abre um canal multidirecional, possibilitando a troca de muitos para muitos (GOMES *et al.*, 2002).

O modelo de comunicação da informação em comunidade deve também ser interativo. Lévy (1996) diz que a inteligência é resultado de redes complexas, nas quais interagem um grande número de atores humanos. É um processo construído pelas heranças culturais, sociais e educacionais, aliado a métodos e tecnologias intelectuais. Nesse sentido, não se pode ignorar a formação dessas redes complexas e, assim, deve mudar a comunicação deve privilegiar o diálogo, que significa a relação de comunicação horizontal, contrária à comunicação unidirecional usada tradicionalmente. A criação de espaços de diálogo, físicos ou virtuais, pode promover aprendizagem e, assim, contribuir para o crescimento do cidadão e da sociedade.

Maturana e Varela (2001) consideram que a interação entre as pessoas provoca mudanças estruturais e, por essa razão, quando bem “manipulada” pelos gestores tornam-se uma importante ferramenta para direcionar as pessoas aos objetivos e às mudanças. Já Coutinho (*apud* SANTOS, 2006) observa que a interação provoca a troca de informações e conhecimentos. Também nessa perspectiva, ela transforma-se em uma preciosa ferramenta de gestão, no processo de disseminação.

2.4 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

A discussão teórica fundada nas ideias e estudos dos autores, nos campos de cidadania e gestão da informação e da comunicação, levou a algumas conclusões importantes, que são apresentadas a seguir e conduzem ao modelo teórico desta pesquisa que é mostrado no Capítulo III.

2.4.1 Considerações extraídas do estudo sobre Cidadão e Questões de Cidadania

A seção 2.1 reuniu uma significativa lista de autores que desenvolveram estudos e reflexões sobre o cidadão e o papel do Estado para o desenvolvimento da cidadania. Ao agrupar tais reflexões, foi possível perceber como os estudos estão tratando a questão da

cidadania frente ao desenvolvimento da sociedade, ao planeta em rede, à globalização e à democratização. Do estudo bibliográfico relacionado a esse tópico, apreendeu-se que:

- para que o cidadão torne-se efetivamente um membro livre da sociedade, é necessário restabelecer seus direitos sociais, contemplando os bens sociais, a igualdade de oportunidade e o bem-estar social. Isso pode ser conquistado a partir de uma melhor comunicação entre os cidadãos, que crie um ambiente de discussão e participação (FREIRE, 2007), capaz de restabelecer a consciência dos membros da sociedade em relação ao bem comum e ao desenvolvimento social, além de promover autonomia (VARELA, 2007a), emancipação (TONET, 2005) e dignidade;
- é necessário restabelecer, ainda, conscientização crítica, para que o cidadão possa se integrar construtivamente à comunidade onde vive. Audard (2006) assevera que os cidadãos, com acesso à informação e em condição de argumentar e discutir entre si, cumprirão seus deveres de cidadão como um gesto público, com consequências para todos, e não como um gesto pessoal, expressão de um humor ou de uma escolha de momento;
- para se ter uma visão mais assertiva sobre a exclusão digital é importante ponderar entre indisponibilidade de instrumentos digitais e falta de conhecimento para acessar tais instrumentos. Lastres (2007) considera excluídos da era digital tanto aqueles cidadãos que não possuem os instrumentos para ter acesso a conhecimento, inovação e competências (*information divide*), quanto aqueles que não possuem habilidades para usar tais instrumentos de forma consciente e crítica (*information literacy*). Mais grave que não possuir acesso às novas tecnologias e à informação é não dispor de conhecimentos suficientes para fazer uso delas;
- os dois maiores problemas brasileiros, que comprometem o desenvolvimento pleno da cidadania, são a desigualdade de oportunidade e a exclusão social. Demo (2002) afirma que cabe aos indivíduos saber administrar a desigualdade, para que as sociedades sejam pelo menos suportáveis. Assim, é preciso dar ao cidadão, e não mais aos políticos e *experts*, o papel principal na busca e realização do bem comum, por meio de um sistema de “democracia deliberativa”, conforme preceitua Audard (2006);

- o processo de construção democrática no Brasil enfrenta dois dilemas: o primeiro em função “do alargamento da democracia, que se expressa na criação de espaços públicos e na crescente participação da sociedade civil nos processos de discussão e de tomada de decisão relacionados com as questões e políticas públicas” (DAGNINO, 2004, p.95). O segundo é em função da tendência global de adequação das sociedades ao modelo neoliberal que defende um Estado mínimo. Esses dois dilemas, apesar de antagônicos, apontam para uma sociedade civil ativa e propositiva;
- para se tornar uma sociedade civil mais ativa e propositiva, é necessário garantir emancipação, autonomia e dignidade aos cidadãos (VARELA, 2007a e TONET, 2005). Significa dizer que os cidadãos teriam formação adequada e compatível com as demandas do mercado, produziram seus próprios meios de sobrevivência e seriam conscientes criticamente, podendo atuar em suas comunidades, tomando decisões, solucionando problemas e contribuindo para o desenvolvimento e o bem-estar social. Esses novos cidadãos apresentariam uma atitude mais reconstrutiva perante a realidade, característica essencial, hoje, no contexto da sociedade do conhecimento;
- apesar de ser impraticável imaginar uma autonomia completa, o cidadão pode, por meio do conhecimento, tornar-se mais independente, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade em termos mais igualitários (DEMO, 2002);
- o exercício da cidadania exige mudanças no indivíduo fundadas na ética, no respeito à dignidade e em sua própria autonomia (FREIRE, 2007). O cidadão autônomo possui habilidades e capacidades para fazer escolhas, decidir e criticar, podendo intervir ativamente na ordem social para mudá-la ou redirecioná-la ao bem comum;
- os sistemas democráticos deliberativos podem ser uma alternativa para ajustar as instituições públicas às sociedades complexas, por considerar o pluralismo, as multiculturas e as diferenças sociais e por ser o meio mais legítimo de resolver os conflitos de princípio sobre questões de justiça social (DAGNINO, 2004);
- para que a deliberação pública não caia no domínio da retórica, levando à luta pelo poder e à dominação, é necessário observar as propriedades do processo de argumentação – publicidade, igualdade de direitos, ausência de coação e de

tentativas para ludibriar. Nesse sentido, para participar de um sistema de deliberação pública, o cidadão precisa desenvolver habilidade morais e intelectuais, de forma a tornar-se capaz de formar **juízos refletidos** e de colocar em **equilíbrio reflexivo** convicções pessoais e princípios pessoais de justiça (DAGNINO, 2004);

- o Estado do Bem-Estar Social é o caminho mais astuto dado pela classe capitalista, pois legitima o capital, assegura o consumo maciço e impõe os valores do capitalismo. Nesse sentido, cria-se uma pequena parcela de cidadãos, não mais que 20%, segundo Demo (2002), que gozam de bem-estar e qualidade de vida exagerados, enquanto a grande massa de cidadãos trabalhadores gira em torno dessa minoria, sustentando-os por meio do consumo maciço. O desenvolvimento econômico, dissociado do desenvolvimento social, não desenvolve o cidadão, além de ser um dos principais fatores de concentração de renda e de desigualdade social. Não se cria uma massa de cidadãos críticos e bem formados, defensores dos valores sociais, mas sim, uma massa de cidadãos consumidores e defensores dos valores do capitalismo. É necessário sair do paradigma atual – uma sociedade caracterizada por ser cooperativa e competitiva, preponderando dinâmicas discriminatórias, que produzem, como regra, sociedades muito desiguais e injustas – e migrar para um paradigma menos desigual – uma sociedade cooperativa e solidária, com traços de politicidade;
- Demo (2002) diz que o verdadeiro cidadão caracteriza-se como um “ser político”, atributo fundamental para a convivência social, porque faz parte da razão humana, no sentido de que representa a capacidade biológica de fazer história própria, individual e coletiva. O “ser político” consegue interferir em seu destino pela via da aprendizagem e do conhecimento, o que irá promover uma convivência mais igualitária e polarizada, carreando para processos institucionais que melhoram a condição de vida.

2.4.2 Considerações extraídas do estudo sobre Gestão da Informação para cidadania

A seção 2.2 extraiu do estudo bibliográfico um conjunto de ideias sobre gestão da informação, padrões de comportamento informacional e letramento informacional. Ao agrupar tais reflexões, foi possível perceber como a gestão estratégica é importante no

contexto da comunicação da informação na comunidade. No estudo bibliográfico relacionado a este tópico, observou-se que:

- o gerenciamento estratégico da informação só é efetivo a partir do pleno conhecimento das necessidades de informação dos usuários dos sistemas de informação (WILSON, 1997a e HEPWORTH, 2006). Em função disso, é o primeiro requisito a ser levado em conta no gerenciamento estratégico da informação para a cidadania, antes mesmo da etapa de criação de modelos de gestão e de transferência da informação em organizações públicas;
- somente o próprio cidadão pode identificar sua necessidade de informação, que pode variar em função da estrutura cognitiva do cidadão e de uma necessidade básica anterior (BROOKFIELD, 1987 e NICHOLAS e HERMAN, 2009);
- o cidadão é capaz de manusear informações no que se refere a identificar suas necessidades de informação, acessar os repositórios de informação e buscar e usar a informação, tudo isso para tomar decisões e resolver problemas (HEPWORTH e WATSON, 2009);
- o gerenciamento da informação para comunidades deve ter como foco contribuir para o desenvolvimento da cidadania, no sentido de fornecer informações que formem e informem os cidadãos e, então, promovam a autonomia, a emancipação e a dignidade (CHOO, 2006);
- o cidadão deve ser capaz de identificar as necessidades básicas – situações ou problemas – que o motivaram a buscar informações. Deve-se ter em mente as hipóteses definidas por Wilson (1997a) para a identificação da necessidade básica;
- é preciso prover o acesso a dados, informações e conhecimento aos cidadãos. Assim, novos fluxos de comunicação da informação para a comunidade devem ser desenhados, para levar em conta participação, a fim de promover interação e engajamento. Terão, ainda, que capacitar os cidadãos para que possam acessar e usar efetivamente tais informações em prol do desenvolvimento individual e coletivo (FREIRE, 2007);
- necessidade, busca e uso de informações estão relacionados à tomada de decisão, à solução de problemas, à conversão de conhecimento e à interpretação de mudanças no ambiente. Para Choo (2006), gestão da informação é a gestão da rede desses três processos interligados.

Compreendem, essencialmente, aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação;

- a comunidade deve ser uma organização do conhecimento e, como tal, deve possuir uma estrutura que liga as três arenas de uso estratégico da informação – criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões. Choo (2006) afirma que os processos interligados em um ciclo contínuo dão, às organizações, capacidade para promover a aprendizagem contínua de seus participantes e a transformação dessa aprendizagem em conhecimento;
- o grande desafio da gestão da informação no contexto das comunidades é integrar as três arenas de uso estratégico da informação, considerando as correntes de experiência dos cidadãos (CHOO, 2006). Enquanto, em organizações privadas, tem-se um número reduzido de participantes, em comunidades, com a inserção do cidadão, têm-se todos os membros de uma determinada sociedade. É uma tarefa difícil considerar as correntes de experiência de toda uma população, criar significado comum a partir dessas experiências e transformar o significado comum em novos conhecimentos e capacidades que irão orientar ações e decisões. Entretanto, ao aceitar o desafio e implementar essa integração, os membros da comunidade estarão alterando seus limites da racionalidade humana, conjugando seus propósitos aos propósitos da comunidade;
- a produção de dados, informação e conhecimento centrada no consumidor tornou-se importante principalmente no segmento econômico. Segundo Hepworth (2006), empresas que estouraram suas vendas adotaram estratégias para conhecer o consumidor antes de desenhar e desenvolver seus produtos e serviços;
- o conhecimento do cidadão é um insumo do processo de gestão da informação em comunidades (HEPWORTH, 2006). Ao ser considerado insumo, esse conhecimento torna a gestão mais dirigida, fornecendo informações estratégicas sobre cidadãos, o que irá redirecionar todo o sistema de produção e disponibilização de produtos e serviços;
- o estudo do comportamento informacional é um modo de garantir a produção de serviços de informação que vão ao encontro dos desejos mais íntimos do consumidor (HEPWORTH, 2006). Ao identificar o comportamento

informacional, é possível produzir bens ou prestar serviços que o usuário esteja realmente demandando ou que tenha grande chance de ser demandado no futuro;

- além de conhecer o cidadão, é necessário dar a ele acesso a dados, informações e conhecimento. Prover acesso, por sua vez, implica desenhar novos modelos de comunicação da informação, que permitam aos cidadãos interagir entre si, no seio de suas comunidades, a fim de identificar suas necessidades. A comunicação da informação para comunidades deve, ainda, contar com uma estruturação logística para essa interação, além de capacitar os cidadãos para que possam acessar e usar tais informações;
- o letramento informacional está relacionado à aprendizagem e fortalecimento do cidadão, no sentido de habilitá-lo a usar efetivamente informação para desenvolver a consciência crítica e melhorar sua condição de vida;
- o processo de aprendizagem embutido no conceito de letramento informacional pode ser obtido utilizando uma metodologia de pesquisa participatória, que promove o aprendizado e o engajamento das pessoas no processo de solução de um problema social comum;
- pessoas engajadas comprometem-se com os processos e resultados, o que é um dos principais requisitos para o desenvolvimento de qualquer empreendimento, em geral, e da cidadania, em particular;
- a aprendizagem com base em solução de problemas é uma metodologia que pode levar pessoas a usarem efetivamente a informação.

2.4.3 Considerações extraídas do estudo sobre Comunicação para a cidadania

Esta seção apresentou reflexões sobre teorias, perspectivas, elementos, formas e modelos de comunicação na ótica de renomados autores. Ao agrupá-las, foi possível perceber como os estudos sobre comunicação estão evoluindo à luz das novas tecnologias, das mídias digitais, do planeta em rede, da globalização e da democratização. Nesse contexto, o Capítulo conduz à discussão dos fundamentos necessários de construção do modelo de comunicação da informação para comunidades. Do estudo bibliográfico relacionado a este tópico, apreendeu-se que:

- o problema desta pesquisa será visto e explicado dentro da abordagem interpretativa (GRIFFIN, 2006). Vale ressaltar que o objeto de estudo desta pesquisa propôs um modelo de comunicação da informação entre cidadão que os capacite a identificar, acessar e usar a informação para tomar decisões e solucionar problemas. Um modelo de comunicação da informação entre cidadãos deve, ainda, preocupar-se em habilitar o cidadão a agir em conjunto e criticamente, compartilhando experiências e contribuindo para ampliar, atualizar e/ou inserir novas informações e conhecimentos nos repositórios informacionais. Assim, a princípio, a pesquisa parte de uma abordagem mais interpretativa, com enfoque humanista, dentro da premissa de que a busca da verdade é amplamente subjetiva e está associada intimamente com o pesquisador e os pesquisados, suas visões da realidade, seus paradigmas e seus valores;
- a pesquisa terá como foco a tradição sociocultural, conjugada à tradição crítica, ambas com caráter mais subjetivo (GRIFFIN, 2006). A primeira, para considerar uma abordagem de comunicação associada à cultura, com preocupações em observar como a realidade é construída, mantida, reparada e transformada. A segunda, para considerar uma análise da discrepância entre o valor da liberdade e igualdade, dos discursos e práticas dos líderes políticos e da concentração de poder promovido pela mídia;
- ao refletir sobre as perspectivas da comunicação, esta pesquisa busca analisar a comunicação entre cidadãos nas três dimensões: biológica, cultural/social e de sistema. Significa dizer que a comunicação será tratada como um processo genético, orgânico, psicológico e neurológico, relacionado ao funcionamento do corpo humano; como um processo aprendido mediante influências sociais e culturais e como um sistema composto de diversas partes (subsistemas). Barker e Gaut (2001) asseveram que todo o processo de comunicação deveria ser visto como um processo sistêmico, no qual variáveis biológicas, culturais/sociais e de sistemas atuam juntas e possuem igualmente papéis vitais. Assim, a comunicação entre cidadãos pressupõe, em primeiro lugar, o entendimento da natureza do cidadão e dos sistemas organizacionais nos quais ele participa ou interage para, em seguida, definir-se processos de comunicação;

- em relação aos elementos essenciais da comunicação (TUBBS e MOSS, 2003), os comunicadores são os cidadãos, a mensagem será definida a partir da necessidade de informação definida por esses cidadãos, e os canais serão definidos a partir das condições de busca e uso de informação desses cidadãos. Assim, é dado destaque ao receptor e aos canais de comunicação, estes definidos a partir do comportamento informacional;
- na classificação de Barker e Gaut (2001) os modelos de comunicação dividem-se em três grupos: linear, circular de interação e transacional. Esta pesquisa defende a aplicação de um modelo transacional, que permite a interação simultânea e multidirecional. O modelo transacional descreve o processo de comunicação como uma interação de elementos multilaterais e complexos, interdependentes, que operam ao mesmo tempo e influenciam mutuamente um ao outro durante a comunicação. Na perspectiva transacional, cada comunicador é transmissor e receptor e tem a função tanto de codificar como de decodificar mensagens, comunicando-se simultaneamente - falando e ouvindo. O modelo transacional também reflete a mudança nos comunicadores a partir da comunicação, ou seja, a relação muda durante uma simples interação. Ele representa a simultaneidade na comunicação que deve ocorrer entre cidadãos. Estes podem estar ouvindo e falando ao mesmo tempo ou podem estar se comunicando entre si, usando mais de um canal ao mesmo tempo;
- A comunicação para a cidadania deve considerar, segundo Marteletto (2005), os atores sociais como sujeitos da informação e conhecimento e não simplesmente como receptores e espectadores. Os cidadãos, como detentores do saber social – práticas e experiências – precisam participar ativamente desse processo de comunicação. Para Pinheiro e Loureiro (1995), a interação social, conjugada à comunicação e tecnologia, são fenômenos importantes para garantir o desenvolvimento da cidadania;
- o modelo de comunicação entre cidadãos deve considerar o aspecto multidimensional, dinâmico e, portanto, complexo desses entes. A comunicação, nesse sentido, precisa ser multidirecional, para promover a integração e um melhor e mais efetivo relacionamento. Kunsh afirma que “o processo de comunicação interno, que esteja em sintonia com o sistema social

mais amplo, propiciará não apenas um equilíbrio como o surgimento de mecanismos de crescimento” tanto coletivos como individuais (2003, p. 71). O modelo de comunicação multidirecional, com utilização de mídias integradas, possibilita um diálogo efetivo entre os participantes. Essa integração rompe com a unidirecionalidade da comunicação tradicional, pois, além de a comunicação ser bidirecional, também abre um canal multidirecional, possibilitando a troca de muitos para muitos (GOMES *et al.*, 2002);

- o modelo de comunicação entre cidadãos deve também ser interativo. Lévy (1996) assevera que a inteligência é o resultado de redes complexas, nas quais interage um grande número de atores humanos. É um processo construído pelas heranças culturais, sociais e educacionais, aliado a métodos e tecnologias intelectuais. Um modelo de comunicação interativo privilegia o diálogo e estabelece uma relação de comunicação horizontal, contrária à comunicação unidirecional usada tradicionalmente.

2.4.4 Conclusões a partir do Estudo da literatura

Esses foram os pontos que mereceram destaque no estudo da literatura. Na abordagem sobre cidadania, vislumbra-se uma nova concepção de cidadania, que contempla direitos sociais mínimos – prioritariamente educação de qualidade – para que o cidadão tenha condições de conquistar todos os outros direitos em sua plenitude. Interação e participação são processos que ajudam o cidadão a desenvolver habilidades técnicas e críticas que os capacita a usar informação e conhecimento em prol de sua emancipação, autonomia e dignidade.

A revisão bibliográfica relacionada à gestão da informação para a cidadania aponta para a participação e o letramento informacional do cidadão. Dessa forma, os membros da comunidade serão capazes de, eles próprios, identificarem, acessarem e usarem a informação para tomar decisões e resolver problemas. Diversos autores apontam para a ideia de os cidadãos tornarem-se atores nos processos de criação de significado, construção de conhecimento e tomada de decisão.

Por fim, a revisão bibliográfica relacionada à comunicação para a cidadania aponta para novos modelos multidirecionais e interativos. É necessário desenhar novos fluxos de comunicação da informação, que conduzam a uma maior interação entre os cidadãos.

Estas são as principais premissas que irão orientar e fundamentar o referencial teórico desta pesquisa, no que diz respeito à comunicação da informação em comunidades para desenvolver cidadania. O Capítulo V, a seguir, apresenta a síntese dos conceitos estudados na literatura, para, em seguida, apresentar o modelo teórico desta pesquisa.

CAPÍTULO III

REFERENCIAL TEÓRICO DA PESQUISA

Este capítulo foi concebido com o objetivo de construir o referencial teórico da presente pesquisa, como resultado das discussões apresentadas no capítulo anterior, no qual, apresentou a fundamentação teórica da pesquisa, com base na revisão da literatura relevante sobre o que apontam seus objetivos. Dentre os diversos conceitos identificados na literatura, foram extraídos aqueles cujas relações expressam a teoria embutida no modelo conceitual delas resultante, o qual direcionou o desenho da pesquisa em termos de procedimentos metodológicos. É importante, ainda, ressaltar lacunas identificadas no corpo de conhecimento existente na Ciência da Informação em relação ao estudo da comunicação da informação para comunidades, tema explorado neste estudo.

O texto que compõe este capítulo está estruturado em três seções. Na primeira, a base de conhecimentos precedentes, sobre a qual este estudo está fundamentado, é sumariada graficamente, utilizando-se o Diagrama de Locke (LOCKE, 2001). Em seguida, são explicitados os conceitos que fundamentam teoricamente o estudo e, por fim, o modelo conceitual elaborado é apresentado, ilustrando graficamente o referencial teórico construído.

3.1 CONCEITOS PRECEDENTES - DIAGRAMA DE LOCKE

Esta seção destaca os conhecimentos precedentes extraídos da literatura que, uma vez relacionados, revelam os conceitos utilizados neste estudo. Para a apresentação desses conhecimentos precedentes, utilizou-se o Diagrama de Locke (LOCKE, 2001), visto que se mostrou adequado para fornecer uma visão estruturada das abordagens identificadas na literatura relevante sobre os temas discutidos. Esse Diagrama utiliza três bases para a construção do conhecimento, a saber: conhecimentos precedentes que fundamentam o estudo, questão principal que o estudo se propõe a responder e premissa sob a qual o estudo foi proposto. A Figura 24 apresenta o Diagrama de Locke adaptado para este estudo.

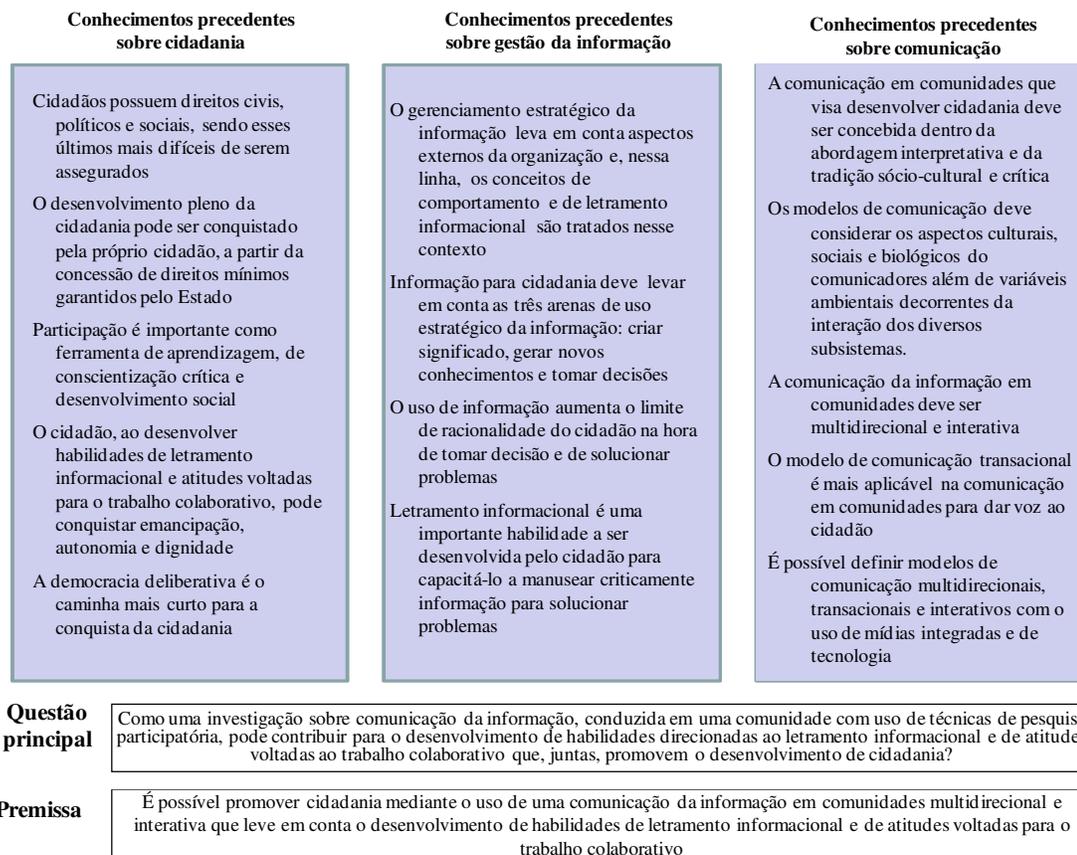


Figura 24 – Bases de conhecimento para esta pesquisa (LOCKE, 2001)

O Diagrama de Locke representa a síntese de conceitos discutidos e estudados por autores relevantes. Na verdade, tal síntese é o resultado de uma discussão teórica, na qual conhecimentos já discutidos e explicitados na literatura, juntamente com a questão e a premissa da pesquisa, são relacionados de uma forma específica. Os conhecimentos precedentes destacados nesta seção servem, portanto, de base para a definição dos conceitos da pesquisa, apresentados na seção 3.2 e para a construção do modelo conceitual, apresentado na seção 3.3.

3.2 CONCEITOS DA PESQUISA

Os conceitos precedentes destacados na seção anterior são apresentados, explicitando-se especificamente as definições conceituais adotadas para este estudo. Os conceitos são apresentados em três subseções distintas. A primeira descreve os conceitos de cidadão, cidadania e informação para a cidadania. A segunda, os conceitos de gestão da informação

para a cidadania e, finalmente, a terceira traz os conceitos de comunicação da informação em comunidades.

3.2.1 Cidadão, Cidadania e Informação para a Cidadania

A literatura relacionada a esses temas apresenta uma discussão sobre cidadão, desenvolvimento social e cidadania, mostrando, por meio de muitas pesquisas, que um conceito está conectado aos outros, e todos são essenciais para o desenvolvimento econômico de qualquer nação. Desse modo, o presente estudo parte da ideia de que a informação para cidadãos tem a função adicional de desenvolver cidadania.

Nesta pesquisa, entende-se por **cidadão** um membro livre de uma determinada sociedade, integrado a ela por adoção ou nascimento. Adicionalmente, apresentam-se, ainda, os conceitos preconizados por Demo (2002), nos quais cidadão é definido como um “ser político”, com capacidade biológica para fazer história própria, individual e coletiva. Um “ser político” que consegue interferir em seu destino pela via da aprendizagem e do conhecimento, o que pode promover uma convivência mais igualitária e polarizada, carreando para processos institucionais e comunitários que melhorariam sua condição de vida. O autor enfatiza que cidadãos formados e conscientes criticamente apresentam uma atitude mais reconstrutiva perante a realidade, característica essencial no contexto da sociedade do conhecimento. Apesar de ser impraticável imaginar uma autonomia completa, o cidadão pode, por meio do conhecimento, tornar-se mais independente e contribuir para o desenvolvimento da sociedade em termos mais igualitários.

Cidadania, no escopo desta pesquisa, está relacionada ao exercício pleno de direitos civis, políticos e sociais. A **informação para a cidadania**, por sua vez, contempla aquela informação que irá formar e informar o cidadão, contribuindo para garantir sua emancipação, autonomia e dignidade. Esses conceitos baseiam-se em ideias de autores como Calabrese e Burgelman (1999) e Demo (2002), que argumentam ser necessário restabelecer os direitos sociais do cidadão por meio do acesso à informação. Para os autores, a informação tem o poder de instruir o cidadão, dando a ele condições para argumentar e discutir criticamente. Então, mediante o pleno acesso e o efetivo uso da informação pelo cidadão é possível criar uma sociedade civil ativa e propositiva, que dá ao cidadão, e não apenas a políticos e *experts*, o papel principal na busca e realização do bem comum, por meio de um sistema de democracia deliberativa. Assim, a informação para a cidadania diminui a desigualdade de

oportunidade e exclusão social e desenvolve a consciência crítica, por meio da aprendizagem e da participação do cidadão no processo de gestão popular.

3.2.2 Gestão da Informação para a Cidadania e o Letramento Informacional

A literatura relacionada à gestão da informação para a cidadania e o letramento informacional evidencia uma significativa preocupação de autores e estudiosos em inserir os membros da comunidade nos processos de gestão da informação, notadamente no aspecto de manusear informações. O letramento informacional insere-se nesse contexto, visto que a literatura aponta para uma preocupação adicional, que é a de habilitar o cidadão a manusear criticamente a informação. Isso compreende os processos de identificar necessidades de informação, de buscar a informação em variados repositórios de informação e de usar a informação para tomar decisão e solucionar problemas. Significa dizer que, enquanto a gestão de informação, no contexto da cidadania, centra o foco nas questões do registro, armazenamento e recuperação das informações produzidas nas comunidades, o letramento informacional representa uma alternativa para habilitar os próprios cidadãos a se manusearem criticamente informações. Estes, por seu turno, serão capazes não somente de identificar, acessar informações em diferentes tipos de repositórios, como também de suprir esses repositórios com novas informações, conhecimentos e experiências produzidos no seio da comunidade. Desse modo, a **gestão da informação para a cidadania é entendida, nesta pesquisa, como um processo construído e administrado coletivamente dentro de uma comunidade, no qual os cidadãos desenvolvem habilidades relacionadas a letramento informacional e, portanto, são capazes de manusear criticamente informação em seu próprio benefício e no de suas comunidades.**

O processo de aprendizagem presente no desenvolvimento do letramento informacional é obtido utilizando um modelo de comunicação multidirecional e interativo que leva em conta técnicas de pesquisa participatória, visando habilitar o cidadão a identificar necessidades de informação e a acessar e usar criticamente tais informações. A comunicação multidirecional e interativa promove, ainda, o engajamento das pessoas no processo de solução de um problema social comum. Pessoas engajadas comprometem-se com processos e resultados.

Ainda no escopo desta pesquisa, necessidade de informação constitui um conceito fundamental. É entendida a partir do que preconizam Belkin e Vickery (1989) e Nicholas e

Herman (2009). Os primeiros afirmam que a necessidade de informação é identificada quando a pessoa reconhece uma lacuna em seu estado de conhecimento e, em consequência, o indivíduo busca informação para suprir essa lacuna. Nicholas e Herman adicionam que:

necessidade é identificada quando indivíduos precisam fazer seus trabalhos efetivamente, resolver problemas satisfatoriamente ou investir em algum hobby que lhes dê prazer. A palavra-chave aqui é “precisar”, que assume a conotação de que as pessoas irão desempenhar suas atividades de forma eficiente, efetiva, segura e feliz; elas precisam estar bem informadas, ou seja, suas necessidades de informação precisam ser identificadas e sanadas (2009, p.18).²⁸

Os autores (*Ibid*, 2009) asseveram que as pessoas não têm claro quais são suas necessidades básicas *per se* e, conseqüentemente, não conseguem identificar que informação necessitam. Afirmam que isso começa a se tornar claro quando as pessoas experimentam um problema ou dificuldade ou estão sob algum tipo de pressão. Nesse momento é possível identificar necessidades cognitivas e emocionais facilmente, principalmente porque a necessidade de informação surge dentro de um contexto.

Esses conceitos e ideias trazidos de Nicholas e Herman (2009) foram fundamentais para justificar o uso de uma metodologia de pesquisa participatória na presente pesquisa. Por conseguinte, as técnicas de coleta de dados foram definidas a partir da ideia de que as pessoas identificam necessidade de informação quando estão diante de algum problema ou situação. Desse modo, levou-se em conta a necessidade inicial de se identificar um problema comum da comunidade (necessidade básica) para, posteriormente, identificar as necessidades de informação dos membros da comunidade relacionadas àquele problema (necessidade secundária).

No que concerne à busca e uso de informação, entende-se, nesta pesquisa, como um processo humano fundamental muito próximo da aprendizagem, mas também relacionado à solução de problemas, como preconiza Marchionini (1998). A necessidade de informação, como já dito, está relacionada à falta de conhecimento e torna-se latente quando as pessoas têm que gerenciar algum problema ou dificuldade. Por sua vez, a busca e uso de informação representam a habilidade para localizar e aplicar a informação para suprir uma necessidade identificada ou uma falta de conhecimento.

No contexto da informação para comunidades, este estudo não restringe o acesso e uso de informação a pessoas alfabetizadas ou fisicamente habilitadas. Todas as pessoas na

²⁸ Tradução livre da autora desta Tese.

comunidade possuem conhecimentos e experiências que precisam ser explicitados. Assim, entende-se que é importante estruturar a informação em um formato no qual os membros da comunidade possam acessar, como por exemplo, áudios para pessoas cegas ou analfabetas e vídeos para pessoas surdas. De acordo com Hepworth e Walton (2009), as habilidades de ler e escrever, embora sejam importantes, não são essenciais para habilitar pessoas a acessar e usar a informação. Não devem, portanto, ser o fator que impede o cidadão de se engajar criticamente na sociedade. Bates afirma que “nós absorvemos talvez 80% de todo o conhecimento simplesmente estando atentos, conscientes e cientes do nosso contexto social e do ambiente físico” (2002, p. 128).²⁹

O uso de técnicas participatórias na presente pesquisa justifica-se em razão do entendimento de que uma interação crítica dos cidadãos dentro da comunidade pode ajudar no processo de aprendizagem, tanto quanto pode contribuir para sua inserção na era da informação. Eles aprendem a identificar problema/situação social, a discutir e analisar conjuntamente, a compartilhar experiências e conhecimentos, a tomar decisões e a solucionar problemas. Mais importante, eles vão agir na comunidade com o objetivo de se tornarem cidadãos bem informados, críticos e conscientes.

Assim, a **gestão da informação para a cidadania fundamenta-se na noção de que o uso de técnicas de pesquisa participatória, conjugadas à questão do letramento informacional, pode contribuir para desenvolver, no cidadão, habilidades para manusear informações e trabalhar, colaborativamente, no seio de sua comunidade, discutindo, de modo crítico, questões sociais e cidadania.** Tal capacidade insere-se em um processo de comunicação, tema discutido a seguir.

3.2.3 Comunicação da Informação em Comunidades

É possível extrair das discussões teóricas, diversos modelos do processo de comunicação. Como tendência e em resposta às evoluções tecnológicas e à globalização, tem sido observada uma significativa preocupação dos autores e estudiosos em propor modelos de comunicação mais interativos, além de multidimensionais.

Em relação à comunicação da informação para a cidadania, **deve-se buscar um modelo de comunicação multidirecional e interativo, que dê voz, simultaneamente, a**

²⁹Tradução livre da autora desta Tese.

todos os cidadãos, possibilitando-lhes receber e fornecer informações que contribuam para o desenvolvimento da comunidade e de seus membros. Multidirecional porque deve permitir múltiplas possibilidades de representações. Como defendido por Gomes *et al.* (2007, p. 3), esse tipo de comunicação “promove um canal multidirecional, possibilitando a troca de muitos para muitos”. Interativa, pois deve envolver ações e relações recíprocas entre os membros da comunidade estudada. Para Tubbs e Moss (2003), não importa quem começa o processo de comunicação, o importante é que quando uma pessoa fala, a outra a observa em seus comportamentos e reações, e isto é o que o autor denomina interação na comunicação. A interação entre as pessoas, é bom lembrar, provoca mudanças estruturais e, por essa razão, quando bem “manipulada” torna-se uma importante ferramenta para direcionar as pessoas aos objetivos e mudanças (MATURANA e VARELA, 2001).

Nas perspectivas de Cogo e Maia (2006), de Freire (2007), de Dagnino (2004) e de Lévy (1996), este estudo destaca dois aspectos que foram considerados essenciais para se criar um modelo de comunicação da informação em comunidades. O primeiro pondera que variáveis biológicas, culturais, educacionais e socioeconômicas devem ser levadas em conta ao se idealizar um modelo de comunicação da informação para comunidades. Tais variáveis caracterizam cada membro da comunidade perante os outros e, ao entendê-las, as pessoas compreendem e aceitam melhor as diferenças e tendem a interagir de uma forma mais adequada. Por sua vez, essa interação é que leva os membros da comunidade a um maior entrosamento, além de ampliar suas noções de realidade. Por meio de um modelo de comunicação, que leva em conta variáveis biológicas, culturais, educacionais e socioeconômicas, é possível entender como cada realidade é construída, mantida, reparada e transformada no seio das comunidades.

Outro aspecto essencial de um modelo de comunicação da informação em comunidades é obter a interação entre as pessoas, de forma a reforçar valores como liberdade e igualdade de expressão e, ao mesmo tempo, neutralizar, ou pelo menos minimizar, a influência de discursos e práticas de líderes políticos e da concentração de poder promovida pela mídia. Isso porque, como em qualquer contexto, os mais fortes tendem a oprimir e sobrepor-se aos mais fracos e, quando isso ocorre, a experiência e o conhecimento destes não são compartilhados ou disseminados por causa da opressão daqueles.

Assim, entende-se por modelo de comunicação da informação em comunidade, no contexto desta pesquisa, aquele capaz de promover a autonomia do cidadão como

comunicador – transmissores e receptores simultaneamente – e não como mero receptor. Tendo como base conceitos defendidos por Castells (2003), a mente humana e os sistemas culturais são elementos importantes na codificação e decodificação da mensagem e devem ser considerados no contexto de desenvolvimento da cidadania.

No contexto desta pesquisa, as mensagens transmitidas entre cidadãos no seio de suas comunidades têm a função inicial de fazê-los compreenderem a realidade presente. Tais mensagens são trocadas com o objetivo de levar as pessoas a identificar, acessar e usar as informações para analisar problemas e propor soluções. Portanto, a comunicação é usada no processo de discussão crítica, dando aos cidadãos condições para avaliarem e, assim, comprometerem-se com a construção de uma realidade idealizada. Ao interagirem para solucionar problemas sociais de forma integrada e participativa, as comunidades promovem seu crescimento por meio do desenvolvimento, engajamento e comprometimento de seus cidadãos.

Levando em consideração essas questões, o presente estudo adota um modelo transacional de comunicação da informação para comunidades, o que significa dizer que a comunicação é multidirecional, isto é, de muitos para muitos. Para tanto, o ambiente utilizado pelos cidadãos para se comunicar, para acessar e usar a informação e para compartilhar experiências e conhecimentos deve se constituir em um ambiente de aprendizagem. Habilidades como trabalhar em equipe, aprender a discutir, falar e ouvir, respeitar diferenças, analisar problemas e tomar decisão são exemplos de tópicos a serem explorados nessas comunidades de aprendizagem.

A pesquisa insere a comunicação no contexto da comunidade, das organizações não-governamentais e do próprio Governo. O cidadão passaria, de fato, a exercer papel relevante como um ator que participa do processo de tomada de decisão popular. Nesse sentido, **a comunicação para a cidadania centra-se na ideia de que as discussões, no seio da comunidade, para solução de problemas sociais, não deve ter hierarquia, permitindo a todos ter o mesmo espaço para compartilhar experiências e conhecimentos.** Tal noção reflete a ideia do cidadão como o maior conhecedor dos problemas de sua comunidade, capaz de usar informações para analisar e solucionar tais problemas. Mais que isso, vai ao encontro do que Marteletto (2005, p.4) sugere: transportar “os atores sociais do simples papel de receptores e espectadores para de sujeitos da informação e conhecimento”.

3.3 MODELO CONCEITUAL DA PESQUISA

Como é possível notar, os conceitos discutidos até aqui formam a base conceitual do presente estudo, apresentada no modelo conceitual derivado dessa discussão e construído com base no que se identificou na literatura e está destacado na seção anterior. A figura 25 apresenta o modelo conceitual da pesquisa, ilustrando não somente esses conceitos, mas, principalmente, suas relações.

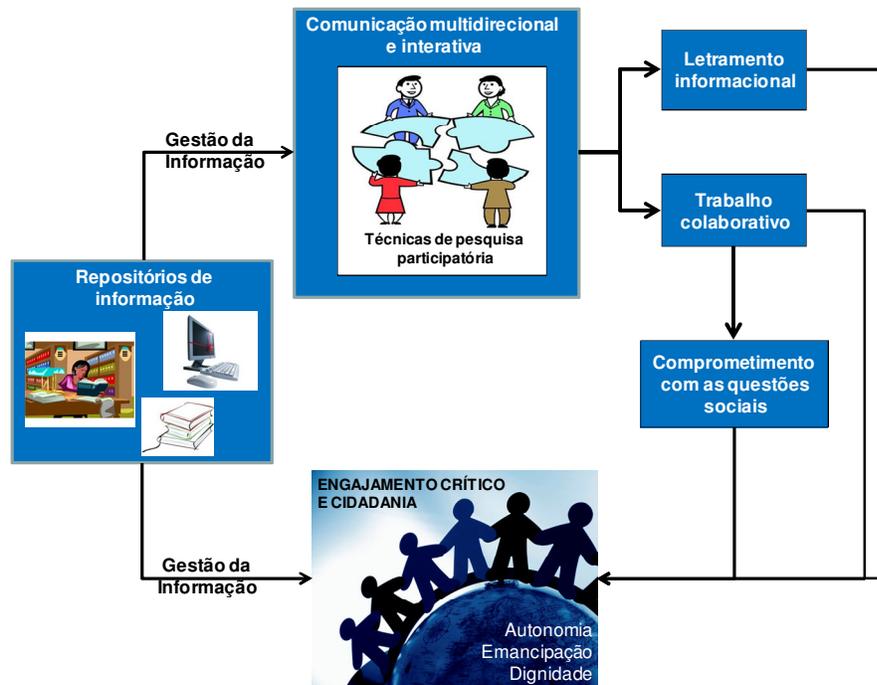


Figura 25 – Modelo Conceitual da Pesquisa

A teoria embutida no modelo preconiza que é possível contribuir para o desenvolvimento da cidadania a partir da comunicação efetiva da informação entre os membros da comunidade, e isso ocorre por meio do uso de técnicas de pesquisa participatória que promovam letramento informacional. Este, por sua vez, viabiliza a participação dos cidadãos no processo de gestão da informação no seio de sua comunidade, tornando-os criticamente engajados, autônomos, dignos e emancipados.

O modelo conceitual apontou para o tipo de desenho adotado nesta pesquisa, como não poderia deixar de ser. Traz os conceitos de pesquisa participatória como insumo para a comunicação efetiva e, por conseguinte, para o letramento informacional, ambos contribuindo para habilitar os cidadãos a manusear informações e a comunicar-se melhor e mais efetivamente em suas comunidades. No campo da gestão da informação, porque

técnicas de pesquisa participatória, dentro do enfoque epistemológico subjetivista ou interpretativista, são usadas como alternativa para promover o letramento informacional do cidadão. No campo da comunicação da informação, porque técnicas de pesquisa participatória, conjugadas ao letramento informacional, constituem requisitos essenciais para que a comunicação seja processada de forma interativa e multidirecional. É um canal de comunicação entre os membros da comunidade que promove o desenvolvimento do cidadão – autonomia, emancipação e dignidade – e, ainda, o desenvolvimento da comunidade mediante a análise de problemas e a responsabilidade social.

O modelo teórico provê elementos que sugerem ser possível desenvolver consciência crítica e cidadania por meio de uma abordagem de investigação participativa. Nesse contexto, cidadania significa melhor comunicação entre os membros da comunidade, engajamento, comprometimento e uso da informação para formar e informar. O modelo de investigação participativa é capaz de habilitar pessoas a manusear informações sempre que se depararem com algum problema ou situação que precisa ser solucionado ou mudado. Adicionalmente, a metodologia participatória permite que as pessoas possam trabalhar juntas, dentro de sua comunidade, compartilhando experiências e conhecimentos.

3.4 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

O referencial teórico desta pesquisa, apresentado neste Capítulo III, aponta para o uso de pesquisas participatórias, não somente como metodologia para habilitar o cidadão a gerenciar informações no seio de sua comunidade, mas, principalmente, como uma ferramenta de aprendizagem e de letramento informacional. *Participatory Research and Action – PRA* é a metodologia escolhida. Significa dizer que o uso de PRA pode contribuir para desenvolver habilidades nas pessoas para se engajarem criticamente na comunidade, por meio da comunicação efetiva de seus membros, e, ao procederem dessa forma, serão capazes de analisar situações e solucionar problemas. Assim, a investigação conduz, não somente para o letramento informacional do cidadão, mas também, e mais importante, pode habilitar o indivíduo a agir em seu próprio benefício, usando a informação e trocando experiências e conhecimentos.

Se, por um lado, o fenômeno investigado é a comunicação da informação em comunidades para formar e informar o cidadão, por outro, os fatores que contribuem para que tal fenômeno flua efetivamente são letramento informacional e a trabalho colaborativo para

capacitar o cidadão a gerenciar informação e comunicar-se melhor. O letramento informacional, para que o cidadão possa desenvolver autonomia para identificar, acessar e usar criticamente informações e o trabalho colaborativo, para que o cidadão possa se comunicar, aprendendo a trabalhar de forma integrada e desenvolva espírito de cooperação. Ao identificar os fatores que influenciam e/ou contribuem para o aperfeiçoamento do fenômeno investigado, é possível conduzir a pesquisa em direção aos objetivos pretendidos. Assim, o referencial teórico da pesquisa conduz para os procedimentos metodológicos e de coleta de dados, discutidos no Capítulo IV, a seguir.

CAPÍTULO IV

FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS, PERSPECTIVAS TEÓRICAS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo desta pesquisa é demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania. A metodologia utilizada é a *Participatory Research and Action (PRA)*, dentro de uma abordagem epistemológica subjetivista, na perspectiva teórica do pensamento crítico. O uso da *PRA* deve-se à noção de que a técnica, quando utilizada na condução da pesquisa, pode habilitar o cidadão a se engajar criticamente na comunidade. Adicionalmente, seu uso permite que o cidadão desenvolva competências que o habilitam a identificar necessidades informacionais, buscar informações úteis e usá-las para solucionar problemas sociais em seu benefício e no de sua comunidade. O uso da *PRA* na condução da pesquisa contribui, ainda, para tornar a comunicação da informação multidirecional e interativa, além de resolver problemas decorrentes da dificuldade que diferentes cidadãos têm para buscar, acessar e usar a informação. Parece importante ressaltar, nesse ponto, o fato de que esta pesquisa está fundamentada, também, nos conceitos de letramento informacional e trabalho colaborativo, que resultam dos processos de gestão e de comunicação da informação para a comunidade.

Este capítulo apresenta, de forma detalhada, os procedimentos metodológicos adotados para conduzir a investigação. A Seção 4.2 oferece uma visão sucintada das diferentes bases epistemológicas e perspectivas teóricas presentes na literatura, apontando para uma abordagem subjetiva, na perspectiva do pensamento crítico, como pressupostos para fundamentar o estudo. A Seção 4.3 discute as estratégias de investigação ou procedimentos metodológicos. Ressalta-se, nessa seção, que a definição dos procedimentos metodológicos se deu em dois momentos. A primeira, com a definição de uma pesquisa mista, com aplicação de questionário e entrevistas, que apresentou deficiências para responder as questões da pesquisa. Tais constatações levaram à decisão de abandonar a metodologia inicialmente adotada. A segunda, mediante o mesmo procedimento de teste piloto e análise de resultados preliminares, demonstra como a *PRA* é uma metodologia adequada e suficiente para responder às questões desta pesquisa.

4.1 FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS E PERSPECTIVA TEÓRICA

A estratégia usada em qualquer trabalho científico está fundamentada em um conjunto de pressupostos relacionados à natureza do conhecimento e como esse conhecimento é construído. Dependendo do pressuposto adotado, o pesquisador interpreta a realidade sob uma perspectiva particular. Richardson (1999) afirma que é extremamente necessário identificar os pressupostos adotados pelo pesquisador, visto que estes são os orientadores da investigação em termos gerais. Creswell, a esse respeito, assevera que “toda pesquisa requer uma fundamentação para sua investigação e investigações precisam estar cientes das visões de mundo implícitas que elas trazem em seus estudos” (2007, p. 21). Adicionalmente, Flick (2004) reconhece uma diversidade de abordagens de pesquisa, com diferentes pressupostos. Cada uma delas tem uma forma peculiar de interpretar e entender a realidade, o que serve de guia para a definição dos procedimentos metodológicos.

Epistemologia é a ciência que discute os aspectos relacionados à construção do conhecimento humano. Envolve, desse modo, questões sobre a natureza, a definição da verdade e a forma como o conhecimento é construído. A epistemologia está conectada às circunstâncias sobre as quais os pesquisadores podem conhecer alguma coisa ou à forma como os pesquisadores interpretam a realidade observada. Consiste em determinar as alegações de conhecimento do pesquisador e suas suposições sobre como se vai aprender e o que se vai aprender durante a investigação. É a explicitação dos paradigmas do pesquisador, suas suposições filosóficas, epistemológicas e ontológicas. Segundo Creswell:

em termos filosóficos, os pesquisadores fazem alegações sobre o que é conhecimento (ontologia), como o identificamos (epistemologia), que valores o compõem (axiologia), como escrevemos (retórica) e quais são os processos para estudá-lo (metodologia) (2007, p.24).

Na perspectiva de Bryman (1996), as três principais posições epistemológicas, presentes nas ciências em geral e nas ciências sociais em particular são objetivismo, o construtivismo e o interpretativismo. Dentro do objetivismo estão as perspectivas teóricas positivistas e pós-positivistas. Simbolismo, interacionismo, fenomenologia e hermenêutica são algumas das perspectivas teóricas que dão suporte à abordagem construtivista. O interpretativismo contempla as perspectivas teóricas pós-modernista, realista e de pensamento crítico, dentre outras.

4.1.1 Epistemologia Objetivista

O objetivismo é uma posição epistemológica que defende a ideia de que um fenômeno social e seus significados têm uma existência independente dos autores sociais. Significa dizer que um fenômeno social e as categorias usadas no discurso diário não deveriam estar correlacionados aos valores, comportamento e crenças dos autores (BRYMAN, 2008).

O objetivismo originou-se nas ciências naturais e apresenta o positivismo e o pós-positivismo como suas principais perspectivas teóricas. Os pesquisadores dessas abordagens defendem a ideia de que o conhecimento só é reconhecido se puder ser confirmado por meio de uma mensuração física. A pesquisa, portanto, é enfocada em métodos empíricos, experimentação e levantamentos, e as teorias são usadas para generalizar hipóteses que podem (e devem) ser testadas (ibid).

Os pesquisadores objetivistas adotam uma abordagem indutiva, na qual o conhecimento é construído a partir da reunião de fatos que fornecem a base para as leis naturais. O lógico dedutivo parte do geral para o particular, ou seja, parte de uma verdade conhecida para explicar todos os casos que serão demonstrados a partir dela. Constitui-se em um argumento denominado válido, e as razões dadas por um argumento dedutivo é provido de certeza, tornando-o, de fato, conclusivo. Nessa lógica, a verdade das premissas (verdade conhecida) garante a verdade das conclusões. Por sua vez, o argumento indutivo parte de casos particulares iguais ou semelhantes, para procurar a lei geral ou a verdade mais provável. A verdade das premissas pode tornar a conclusão provável, mas não a garante, não lhe dá certeza (SAINSBURY, 1991). Desse modo, os pesquisadores objetivistas explicam a realidade e constroem conhecimentos dentro dessa perspectiva indutiva, na qual o conhecimento é construído a partir da reunião de fatos, que, por sua vez, fornecem a base para explicar a realidade, as leis naturais ou a verdade provável.

As alegações de conhecimento objetivistas (positivistas e pós-positivistas) refletem uma filosofia determinista, na qual as causas provavelmente determinam os efeitos ou resultados. Segundo os pesquisadores, todo problema tem uma “causa” para explicá-lo. O objetivismo está conectado ao pragmatismo, e os pesquisadores objetivistas acreditam que tanto as ciências naturais como as sociais podem (e devem) aplicar as mesmas metodologias e métodos de pesquisa. Acrescenta-se, ainda, que existe um mundo real (realidade externa) e existe apenas uma forma de descrever esse mundo. As diferentes visões dos diferentes pesquisadores não podem interferir na definição da realidade.

4.1.2 Epistemologia Construtivista

O construtivismo, segunda posição epistemológica, defende a ideia de que o fenômeno social e seus significados são continuamente construídos por seus atores. O fenômeno social e as categorias são produzidos mediante interação e, ainda, essa produção está em constante mutação. Dessa forma, o construtivismo analisa a relação com a realidade, e seus pesquisadores tratam, em suas abordagens, tanto dos resultados dos dados coletados como do processo de construção da realidade.

O construtivismo constitui uma abordagem alternativa para entender o mundo no qual se vive, estuda, trabalha e relaciona-se. Produz visões diferentes e complexas do mesmo fenômeno, porque considera que cada pessoa desenvolve um significado subjetivo no processo de construção do conhecimento a partir de suas próprias experiências.

Schutz, Berger e Luckmann, assim como Gergen, apresentam o construtivismo social que defende uma investigação da realidade a partir de convicções sociais e da percepção que se tem do cotidiano (CRESWELL, 2007). Nessa perspectiva, busca-se entender como os fatores sociais, históricos, locais e pragmáticos podem ser considerados parte das descobertas científicas.

Assim, o construtivismo está fundado em relacionamentos, nos quais a linguagem tem um papel importante. Esta, no construtivismo social, tem o mesmo significado que linguagem em relacionamentos sociais e tudo isso constitui dado da pesquisa. Julgar as formas de discurso significa julgar os padrões culturais. O processo de pesquisa e os atos relacionados à escrita são parte do construtivismo social e, conseqüentemente, estão formados por dados a serem analisados e discutidos.

4.1.3 Epistemologia Subjetivista ou Interpretativista

A alegação de conhecimento subjetivista ou interpretativista surgiu motivada pelas suposições de que os pós-positivistas impõem leis e teorias estruturais que não incluem pessoas e grupos marginalizados e não abordam, de modo adequado, questões sobre justiça social, enquanto as suposições construtivistas não fazem o suficiente para defender uma agenda ativa que ajude os marginalizados. Dentro da posição ontológica interpretativa, Creswell (2007) apresenta a alegação de conhecimento participatório/reivindicatório,

sustentado pelas suposições apresentadas nos trabalhos de Marx, Adorno, Marcuse, Habermas, Freire, Neuman, Fay, Heron e Reason e Kemmis e Wilkinson (*Ibid*, 2007).

Esses pesquisadores acreditavam que a investigação precisava ser entrelaçada com política e uma agenda política. Assim, a pesquisa deveria conter uma agenda de ação para reforma que mudaria a vida dos participantes, as instituições nas quais as pessoas trabalham ou vivem e a vida do pesquisador. Além disso, seria necessário levantar questões específicas, que abordassem aspectos sociais atuais importantes, como delegação de poder, desigualdade, opressão, dominação, supressão e alienação (*Ibid*, 2007, p.27). O autor acrescenta que a técnica começa com uma questão reivindicatória, supondo que o pesquisador vai atuar colaborativamente, para não marginalizar ainda mais os participantes.

Nesse sentido, os participantes podem ajudar a elaborar as questões, coletar dados, analisar informações ou receber recompensas para participar da pesquisa. A “voz” dos participantes torna-se unida pela reforma e pela mudança. Esse engajamento pode significar proporcionar uma voz para esses participantes, elevar seu nível de consciência ou apresentar uma agenda de mudança para melhorar suas vidas (*Ibid*, p.27).

A pesquisa de caráter interpretativista é participatória, porque a participação torna o resultado mais efetivo. Concentra-se em ajudar as pessoas a se libertarem dos constrangimentos encontrados na mídia, na linguagem, nos procedimentos de trabalhos e nas relações de poder. É emancipatória no sentido de ajudar a libertar as pessoas de estruturas irracionais e injustas. É recursiva e dialética e concentra-se em mudar as práticas (ao final tem-se uma agenda de ação para a mudança). É colaborativa porque é uma investigação “com as pessoas” e não “sobre as pessoas” ou “para as pessoas”. O objetivo é criar debate político e discussão para que a mudança ocorra.

Na perspectiva de Bachelard (1996), o que os pesquisadores interpretativistas chamam de “conhecimento” é, na realidade, não mais que uma posição pessoal imbuída de valores, crenças e experiências do pesquisador e/ou do pesquisado. Estudiosos dessa corrente mostram-se céticos acerca da universalidade das diversas normas epistemológicas, porque acreditam que o objeto estudado é descrito a partir de visões relativizadas e contingenciais. Segundo esses pesquisadores, a realidade não pode ser explicitada unicamente mediante o uso das posições epistemológicas rígidas. Então, a perspectiva epistemológica interpretativista constitui-se em uma abordagem subjetiva, uma visão relativizada, um desenho subjetivo de um objeto comum estudado na chamada epistemologia analítica.

Interpretativismo é o termo que usualmente significa uma alternativa para o positivismo ortodoxo que tem sido aplicado há décadas. Tem a convicção de que uma estratégia é requerida para que as diferenças, tanto entre pessoas quanto entre objetos da ciência natural, sejam respeitadas e, assim, requer que os cientistas sociais capturem o significado subjetivo das ações sociais. Essa herança intelectual inclui: a noção de *Verstehen*, de Weber, a tradição hermenêutica-fenomenológica e o interacionismo simbólico (BRYMAN, 2008, p.16).³⁰

Morin *et al.* (2003) apontam para a intersubjetividade do universo, onde as condições para a objetividade são criadas. Em outras palavras, o autor assevera que o universo é composto por elementos interrelacionados e nem sempre pode ser explicado mediante o uso de normas objetivas. Quando pesquisadores escolhem um elemento do universo para estudar, eles precisam entender não somente o subsistema escolhido, mas também o sistema (universo) e os demais subsistemas (elementos que compõem o universo), além das interações desses subsistemas entre si e com o próprio universo. Desse modo, o autor chama a atenção para o excesso de objetividade da abordagem positivista, que pode causar mutilações na explicação da realidade.

Autores com Morin *et al.* (2003) e Gonzales Rey (2005) acreditam que a subjetividade tem um importante papel na construção do conhecimento. Ambos afirmam que o subjetivismo está conectado com a complexidade, significando irracionalidade, insegurança, confusão e desordem. Gonzales Rey (2005) acrescenta que o interpretativismo é uma abordagem subjetiva que busca envolver elementos perdidos. Por exemplo, quando as instituições acreditam que são donas da verdade e da justiça universal, há uma tendência de se desrespeitar as opiniões e crenças pessoais de seus participantes (empregados, colaboradores, entrevistados, associados, dentre outros). Nesses casos, os protagonistas são vistos meramente como executivos comuns, e não como sujeitos centrais dos processos sociais. As ideias pessoais diferentes, por sua vez, têm pouco valor para essas instituições e, à medida que o tempo passa, a participação, o engajamento e o comprometimento são perdidos. Como resultado, os sujeitos começam a sentirem-se excluídos dos projetos sociais anunciados por essas instituições.

Essa realidade social está presente em muitos países ao redor do mundo, e esse fato tem inspirado e estimulado o crescimento da pesquisa com enfoque na perspectiva

³⁰Tradução livre da autora desta Tese.

subjetivista ou interpretativa. Nessa abordagem, pesquisadores estão preocupados em resgatar o sujeito da sociedade marginalizada por meio de sua efetiva participação na pesquisa.

4.1.4 As Diferenças Básicas Presentes nas Três Posições Epistemológicas

Embora a natureza da realidade seja única e singular na perspectiva positivista, ela é múltipla na construtivista. Aquela rejeita ou confirma hipóteses, enquanto esta provê subsídios para ilustrar diferentes visões e interpretações. Já na posição interpretativista, a realidade é política e complexa e é entendida mediante o uso do discurso e da negociação.

O pesquisador positivista mantém-se distante e imparcial em relação ao objeto estudado, enquanto o construtivista permanece próximo, discutindo e/ou dando vazão a desvios e diferentes interpretações. No interpretativismo, pesquisador e pesquisado trabalham juntos. Não existem hipóteses ou perspectivas, apenas uma questão ou problema a ser compreendido e analisado conjuntamente pelo pesquisador e o pesquisado. O positivismo é a epistemologia das respostas, enquanto o construtivismo é a epistemologia das construções, e o interpretativismo é a epistemologia da negociação e do aprendizado (GONZALES REY, 2005).

Como é possível notar, o pesquisador tem um vasto campo de suposições ontológicas e epistemológicas para explorar, a fim de construir conhecimentos. O grande desafio do pesquisador é identificar a melhor definição ontológica e epistemológica que seja capaz de explicar e responder a suas questões de pesquisa.

4.1.5 A Posição Epistemológica e a Perspectiva Teórica da Pesquisa

Esta pesquisa adota o pensamento crítico, como perspectiva teórica fundamental dentro da abordagem interpretativista ou subjetivista. O pensamento crítico está focado tanto no desenvolvimento de uma consciência crítica dos participantes (pesquisador e pesquisado) quanto na solução de problemas (BROOKFIELD, 1987). De fato, a situação, o fenômeno, a questão ou o problema, todos eles são a motivação para aproximar os participantes da pesquisa e fazer com que trabalhem juntos.

O pensamento crítico aborda questões relacionadas ao aprendizado e à troca de conhecimento e experiências. Isso, por sua vez, ocorre mediante a adoção de fóruns de discussão nos quais as pessoas possam argumentar, contra-argumentar e apresentar ideias. É importante observar que, na perspectiva do pensamento crítico, os debates não se restringem

somente ao objeto estudado, mas também à situação e aos problemas da comunidade, às diferenças entre os membros, à forma como o sistema e os subsistemas funcionam e ao que pode ser feito para que tudo funcione melhor. O pensamento crítico é “um conjunto de estratégias de ação-redação que permite responder e iniciar uma discussão como resultado daquelas respostas” (HAWKINS, 2003, p.27).³¹

O pensamento crítico, dentro da posição epistemológica subjetivista, mostra-se suficiente para responder às questões e contribuir para alcançar os objetivos da presente pesquisa. Isso porque o objetivo desta pesquisa é demonstrar que uma investigação que utiliza a comunicação multidirecional e interativa, aplicando técnicas de pesquisa participatória, pode contribuir para desenvolver habilidades direcionadas ao letramento informacional e atitudes voltadas para o trabalho colaborativo que, juntas, promovem o desenvolvimento de cidadania. O pensamento crítico é uma perspectiva teórica que se preocupa com as questões relacionadas a envolvimento, engajamento e participação como formas de desenvolver pensamento e consciência críticos.

Desse modo, é possível argumentar, na perspectiva do pensamento crítico, que pesquisa participatória combina e potencializa esforços, podendo contribuir para se alcançar resultados. Constitui-se, também, em um mecanismo de motivação, pela via do envolvimento e comprometimento dos participantes com a solução de problemas sociais e com o desenvolvimento de sua comunidade. Além disso, a abordagem leva em conta questões de aprendizagem e desenvolvimento dos participantes, o que também é um dos objetivos desta pesquisa. Ao conduzir os participantes para o trabalho em equipe – interação e colaboração – e ao acesso e uso de informação para analisar situações e problemas de suas comunidades, os membros da comunidade estão sendo habilitados a usar a informação para atuar criticamente na sociedade em que vivem.

4.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia aplicada em uma investigação provê direção para os procedimentos adotados em um dado projeto de pesquisa. Assim, uma pesquisa pode ser classificada, metodologicamente, em pesquisa quantitativa, qualitativa ou mista. Enquanto a investigação quantitativa contempla experimentação e levantamento, a qualitativa inclui narrativas,

³¹Tradução livre da autora desta Tese.

fenomenologia, etnografia, teoria fundamentada (*grounded theory*), pesquisa participatória, estudos de caso, dentre outros. Como o próprio termo sugere, a pesquisa mista combina as duas metodologias.

Flick (2004) afirma que o pesquisador tem a sua disposição diversas abordagens metodológicas, cada uma com características distintas. A decisão para utilizar uma ou outra varia de acordo com a perspectiva teórica do pesquisador, a percepção de como os objetivos serão alcançados e os métodos de coleta de dados adotados. O autor descreve, ainda, a pesquisa como um processo tanto linear quanto circular. No primeiro, pesquisadores podem usar dados quantitativos e qualitativos, de uma forma sequencial e, no segundo, ele pode ir do quantitativo para o qualitativo e voltar, tantas vezes quanto necessário, para rever os dados e explorar o fenômeno ou fatores associados.

Inicialmente, esta pesquisa adotou uma metodologia mista, julgando que a coleta de dados em dois segmentos – quantitativa (questionários) e qualitativa (entrevistas) – seria adequada para responder às questões desta pesquisa. Entretanto, o teste piloto dos instrumentos de coleta de dados provou que essa metodologia não seria a mais apropriada. Primeiramente, porque não abriria espaço para a interação entre os pesquisados e entre estes e o pesquisador (discussão crítica) e, depois, porque não promoveria engajamento e aprendizagem. Adicionalmente, questionário e entrevista, *per se*, não são suficientes para se promover o trabalho coletivo e cooperativo, no sentido de usar a informação para tomar decisões e solucionar problemas (BROOKFIELD, 1987). Parafrazeando Flick (2004), a decisão inicial para utilizar metodologia mista não correspondeu adequadamente à perspectiva teórica do pesquisador, nem à percepção de como os objetivos serão alcançados, não constituindo, portanto, os métodos de coleta de dados a serem adotados na presente pesquisa.

Assim, o primeiro teste piloto levou à conclusão de que uma pesquisa de cunho subjetivista ou interpretativista, dentro da perspectiva teórica do pensamento crítico, requer a adoção de metodologia que permita às pessoas interagirem. Tal interação, por seu turno, resulta na discussão não somente do objeto estudado, mas também da situação e dos problemas de sua comunidade. Mais que isso, permite discutir a respeito das diferenças entre os membros, da forma como o sistema e os subsistemas funcionam e do que pode ser feito para que tudo funcione melhor.

4.2.1 Descrição do método participatório: o uso da PRA

Muitos métodos e instrumentos têm sido desenvolvidos para levantar dados sobre comportamento informacional, tais como grupo focal, questionários e entrevistas. Entretanto, como argumentado anteriormente, todos pareceram inadequados ou insuficientes no contexto desta pesquisa.

Questionários, por exemplo, tendem a predefinir a natureza dos tópicos da investigação e, em alguns casos, determina o grau de significância que pode ser dado a cada tópico. Esta pesquisa, ao contrário, não parte de ideias pré-concebidas sobre necessidade de informação, busca por informação ou uso de informação (isto é, comportamento informacional) dos participantes. Na verdade, a questão fundamental da pesquisa foi verificar se a abordagem participativa poderia contribuir para habilitar as pessoas a explorarem e identificarem aspectos relacionados ao seu próprio comportamento informacional.

As entrevistas, embora forneçam mais oportunidades para o inesperado, também se mostraram inadequadas, porque não parecem ser suficientemente participativas ou não contribuíram diretamente para habilitar os membros da comunidade a trabalharem colaborativamente e, juntos, chegarem a um consenso sobre o que é importante.

O grupo focal, por definição, contém elementos de dois métodos (BRYMAN, 2008, p.474). Um deles é entrevista em grupo, na qual um grupo de pessoas discute sobre uma variedade de tópicos. A outra é a entrevista focada, na qual a amostra de entrevistados está envolvida em uma situação específica, sendo questionada sobre esse envolvimento. A técnica utilizada nesta pesquisa – reuniões de grupo – poderia, grosso modo, ser descrita como seções de grupo focal. Entretanto, a abordagem participativa não é tão fortemente considerada quando se conduz grupos focais. Usando uma abordagem essencialmente participativa, um número de tópicos pode ser discutido nos grupos, porém a discussão está fortemente estruturada em regras participativas.

Assim, levando-se em conta os objetivos e a abordagem teórica da presente pesquisa, a metodologia *PRA* mostrou-se adequada, pois o aspecto-chave da *PRA* é o desenvolvimento de competências, ou seja, conhecimento, habilidade e atitude, aspectos fundamentais na discussão sobre cidadania. Creswell e Clark (2007) asseveram que, para enquadrar a pesquisa em uma das estratégias de investigação, é necessário qualificar os dados, buscando identificar que tipo serve para melhor responder às questões da pesquisa. Foram essas noções, portanto, que levaram à decisão de adotar a metodologia *PRA* (CHAMBERS, 2005) na coleta de dados.

A perspectiva teórica de pensamento crítico compartilha muitas características com a metodologia *PRA*, as quais proveram a estrutura metodológica e influenciaram as intervenções. A metodologia *PRA* tem sido muito aplicada em países em desenvolvimento, inicialmente com a denominação *Participatory Rural Appraisal*. Chambers afirma que essa metodologia é, de fato, “um conjunto de abordagens, comportamentos e métodos para habilitar as pessoas a fazerem seus próprios planejamentos, análise e avaliações, a implementarem suas próprias ações e a atuarem, elas próprias, no monitoramento e controle dessas ações” (2005, p.3).³²

Todas as atividades desenvolvidas no contexto de pesquisas participatórias consistem, na verdade, em ações de comunicação multidirecional e interativa. Multidirecional porque permitem múltiplas possibilidades de representações. Como defendido por Gomes *et al.* (2007, p. 3), esse tipo de comunicação “promove um canal multidirecional, possibilitando a troca de muitos para muitos”. É interativa, pois envolve ações e relações recíprocas entre os membros de uma comunidade. Segundo Maturana e Varela (2001), a interação entre as pessoas provoca mudanças estruturais e, por essa razão, quando bem “manipulada”, torna-se uma importante ferramenta para direcionar as pessoas aos objetivos e mudanças. O uso de técnicas de pesquisa participatória é a estratégia adotada neste estudo para tornar o processo de comunicação multidirecional e interativo.

PRA é uma metodologia que permite a participação de todos no processo de investigação, além de desenvolver habilidades de pesquisa e reflexão no uso da informação, a partir do compartilhamento de dois referenciais teóricos, nomeadamente trabalho colaborativo e letramento informacional (HEPWORTH e WALTON, 2009), ambos voltados para a solução de problemas (NICHOLAS e HERMAN, 2009). Em parte, é dada ênfase à reflexão, uma importante abordagem para a aprendizagem (FREIRE, 2007) e para o desenvolvimento do pensamento crítico (BROOKFIELD, 1987).

Kumar (2008) afirma que as metodologias participativas, dentro da perspectiva teórica subjetivista ou interpretativista, definitivamente abrem novos caminhos para se abordar vários problemas. Seus princípios e métodos são igualmente úteis, não somente nos estudos acadêmicos, mas também como políticas de Governo e de organizações não-governamentais. A metodologia *PRA*, especialmente, apresenta uma forma prática de fazer as pessoas trabalharem colaborativamente e participarem efetivamente da realidade em que vivem.

³² Tradução livre da autora desta Tese.

Whyte, Greenwood e Lazes (1989) asseveram que a *PRA* tem sido uma metodologia revolucionária em pesquisas sociais, por explorar a realidade de uma forma única, dando condições tanto ao pesquisador quanto aos pesquisados de entender a realidade conjuntamente, criando sinergia e abrindo novas perspectivas. Os participantes selecionados propõem-se a trabalhar com o pesquisador, desenhando o projeto, coletando e analisando dados e utilizando os resultados em seus próprios benefícios. Eles permanecem juntos, em pequenos grupos, discutindo e compartilhando experiências, com o objetivo de responder às questões da pesquisa. Adicionalmente, o grupo é capaz de sugerir soluções para situações e problemas sociais, mostrando aos tomadores de decisão qual o melhor curso de ação a seguir. Os autores (*Ibid*, 1989) afirmam que o sucesso de qualquer mudança organizacional ou social não depende apenas de se tomar as decisões corretas. O mais importante é o desenvolvimento de um processo de aprendizagem social que consolida a mudança, porque cria comprometimento com o que foi decidido, além de garantir que todos os envolvidos gozarão dos benefícios da mudança.

Com a metodologia *PRA*, o processo de coletar e analisar os dados é tão importante quanto a obtenção de resultados, por conduzir ao aprendizado e ao desenvolvimento de consciência crítica, que passam, também, a ser resultados da pesquisa. É mediante o processo de participação que se promove a comunicação da informação no seio das comunidades, tornando essa comunicação interativa e multidirecional. No processo de participação é possível, também, perceber como as pessoas mudam seus objetivos, suas prioridades e seus interesses em relação a suas comunidades e a elas próprias. A participação proporciona, ainda, uma visão mais sistêmica do ambiente, o que leva o participante a diferenciar situações e problemas sociais de situações e problemas pessoais.

Cohen e Uphoff (1980) defendem a ideia de que os governos precisam adotar a participação popular como diretriz e base para o desenvolvimento. Reforçam sua argumentação, observando que a participação é uma necessidade básica *per se* e citam alguns exemplos: o Conselho Econômico e Social das Nações Unidas (*United Nations Economic and Social Council* – UNESCO) tem aconselhado os países a incluírem propostas de participação popular em seus programas de governo. Já a Conferência de Empregabilidade Mundial (*World Employment Conference*) possui um programa que tem, como ação, promover a participação das pessoas no processo de tomada de decisões que os afetam, por meio das organizações de suas escolhas. A Conferência Mundial de Reforma Agrária e Desenvolvimento Rural (*World Conference on Agrarian Reform and Rural Development* –

WCCARD) afirma que a participação das pessoas em instituições ou sistemas que governam suas vidas é um direito humano básico e, ainda, é essencial para o realinhamento dos poderes políticos em favor dos grupos marginalizados e para o desenvolvimento econômico e social.

PRA para análise de ecossistemas

A maior contribuição da análise de ecossistemas utilizando a metodologia PRA tem sido possibilitar a participação significativa dos membros da comunidade, notadamente analfabetos e portadores de necessidades especiais. Juntos, e de forma colaborativa, todos contribuem para construção e representação visual da realidade onde vivem.

Gordon Conway e seus colegas da Universidade de Chiang Mai, na Tailândia, inicialmente desenvolveram um método para análise do ecossistema agrário, no final da década de 1970. Essa experiência se espalhou, inicialmente, para o sudeste da Ásia e, mais tarde, para outras partes do mundo.

Conway trabalhou, mais tarde, com essa abordagem no *Aga Khan Support Programme*, no Paquistão. A análise do ecossistema agrário, utilizando PRA, tornou-se popular nessas regiões, contribuindo para o uso mais intenso nos anos 80 (KUMAR, 2008).

PRA em aplicações antropológicas

PRA tem sido muito aplicável para entender comunidades tradicionais. Nesse aspecto, PRA tem contribuído não somente para o mero entendimento da realidade, mas, mais importante, para habilitar pessoas a atuar em suas comunidades, mudando situações e aplicando conhecimentos para melhorar o trabalho rural ou solucionar problemas.

Rapid Assessment Procedure (RAP) foi uma das aplicações da abordagem antropológica na área de saúde e nutrição. Empregou um conjunto de técnicas e métodos como conversação, entrevistas informais, grupos focais, observação e gravações detalhadas. Com o uso de PRA, foi possível desenhar detalhadamente a realidade das pessoas em comunidades (KUMAR, 2008).

PRA em pesquisas do sistema rural

Sistemas rurais têm sido influenciados por atividades que empregam PRA, contribuindo para desenvolver habilidades de os fazendeiros conduzirem suas próprias análises. O reconhecimento notório de que fazendeiros adotam práticas aparentemente desorganizadas e não planejadas tem sido gradativamente substituído. O uso de PRA os

habilitou a mapear e a analisar claramente suas situações e a de suas propriedades, de forma sistêmica, o que os capacitou a propor soluções viáveis para seus negócios.

Durante a década de 80, com a credibilidade em crescente ascensão, a metodologia foi gradativamente recebendo reconhecimento no campo acadêmico. Na *International Conference on PRA*, da Universidade de Khon Kaen, a tipologia foi desenvolvida. Em 1988, dois eventos paralelos – um no Kênia e outro na Índia – marcaram a evolução do PRA. O primeiro, a *National environment Secretariat (NES)*, em colaboração com a Universidade de Clark, para desenvolvimento do plano de gerenciamento de recursos rurais. O segundo, o Programa de Suporte Rural de Aga Khan, com apoio do IIED, London, que conduziu o PRA em dois vilarejos (KUMAR, 2008).

PRA no contexto desta pesquisa

O uso de PRA associado ao letramento informacional e ao trabalho colaborativo pode, então, contribuir para o desenvolvimento da cidadania. A figura 26 apresenta um esquema gráfico que apresenta um roteiro de uma pesquisa participatória, para atender aos pressupostos desta pesquisa.



Figura 26 - O processo de desenvolvimento da cidadania a partir do letramento informacional e do uso de técnicas participatórias

Cornwall (2009) observa que o uso da metodologia *PRA* pode mobilizar a população, dando suporte para incrementar mudanças. Adicionalmente, a participação popular promove eficiência, eficácia e efetividade, pois estimula a realização de trabalhos voluntários, o que seguramente melhora a qualidade e a quantidade de serviços públicos disponibilizados à população. Por meio da participação popular, as ações do Governo podem ser monitoradas e controladas mais efetivamente, o que o leva a um melhor desempenho da administração pública. Além disso, a participação popular promove uma maior conscientização do cidadão em relação a manter e preservar os bens públicos. Por fim, os projetos governamentais têm maiores chances de sucesso quando os membros da comunidade estão mais envolvidos, porque há engajamento e comprometimento e, portanto, muito mais energia voltada à ação.

A participação é uma peça central dos processos de desenvolvimento, de acordo com Kumar (2008). A metodologia *PRA* carrega a ideia de que uma crescente participação irá significar maior democracia, igualdade e justiça social, além de promover autonomia, emancipação e dignidade dos cidadãos. Adicionalmente, desenvolve consciência crítica em relação a direitos e deveres do cidadão e melhora a aplicação e distribuição dos recursos públicos, o que irá, por sua vez, motivar as pessoas a participarem das decisões que afetam suas vidas, i.e., cidadania.

4.2.2 Características da Amostra

O público-alvo da pesquisa é constituído por cidadãos brasileiros, com idade mínima de 16 anos. O quantitativo estimado da população total do Distrito Federal (DF), de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é de 2.455.900 (dois milhões, quatrocentos e cinquenta e cinco mil e novecentos) habitantes. O Distrito Federal está organizado em 30 regiões administrativas. Os dados populacionais do DF estão disponíveis para todas essas regiões, a exceção do Setor de Indústria e Abastecimento (SAI) e do Setor Complementar de Indústria e Abastecimento (SCIA). Essas duas regiões são, essencialmente, industriais e, portanto, não têm uma população significativa com moradia fixa nos locais. A Tabela 1 apresenta dados populacionais do Distrito Federal, estimados para 2009 e distribuídos pelas regiões administrativas (GDF, 2011).

Tabela 1 – Estimativa da população do Distrito Federal, por Região Administrativa (em mil)



Fonte: GDF, 2011

Para selecionar a região administrativa na qual uma amostra de participantes seria escolhida, foi necessário criar grupos de regiões administrativas, segundo classes socioeconômicas. Dada a ausência de pesquisas oficiais referentes à renda *per capita* por região administrativa, no Distrito Federal, adotou-se, como critério, o valor do m² (metro quadrado) imobiliário, como variável diferenciadora do poder aquisitivo. Além desse dado ser oficial, adotado pelo Governo do Distrito Federal, para efeitos de tributação dos imóveis, é, também, um indicador socioeconômico aceitável em outros contextos.

É importante destacar que ficou decidido que o estudo seria realizado em uma região de classe média baixa do Distrito Federal. Parte-se do pressuposto de que pessoas das classes média, média alta e alta tendem a apresentar condições que as colocam em situação privilegiada em termos de exercício da cidadania. Por sua vez, pessoas da classe baixa, pobres ou abaixo da linha de pobreza apresentam condições que revelam carências individuais básicas. Isso, por seu turno, tende a desviar sua atenção para questões individuais relacionadas ao suprimento de suas necessidades básicas prementes, fazendo com que deixem questões sociais em segundo plano.

As regiões administrativas do Distrito Federal foram reunidas em três grandes grupos, visando à seleção da localidade onde o estudo seria realizado. Tal como na definição da amostra, o critério para definir esses grupos foi o valor do m² (metro quadrado) imobiliário, sendo que valores iguais, similares ou próximos compuseram o mesmo estrato.

Tabela 2 - Estimativa da População do Distrito Federal, por classe sócio-econômica

Grupo	Condição sócio-econômica	População
Grupo I	Classes média, média alta e alta	781.810
Grupo II	Classe média baixa	1.041.970
Grupo III	Classe baixa, pobres e abaixo da linha de pobreza	632.120
	TOTAL	2.455.900

Fonte: GDF, 2010

O Grupo I foi composto por Brasília, Lago Sul, Lago Norte, Sudoeste, Cruzeiro, Jardim Botânico, Park Way, Guará, Taguatinga, Águas Claras e Vicente Pires; no Grupo II encontram-se as regiões administrativas do Núcleo Bandeirante, Candangolândia, Gama, Planaltina, Riacho Fundo, Ceilândia, Brazlândia, Sobradinho e Paranoá. Por fim, as regiões administrativas restantes – Sobradinho II, Recanto das Emas, São Sebastião, Vila Varjão, Samambaia, Riacho Fundo II, Itapuã e Santa Maria – foram dispostas no Grupo III.

Para esta investigação, a comunidade de moradores da Região Administrativa de **Candangolândia** foi selecionada com base em três critérios. O primeiro, e principal, é a inserção dessa comunidade no Grupo II (classe média baixa); o segundo diz respeito à facilidade de acesso (fácil contato com membros da comunidade, devido a conhecimento pessoal da pesquisadora com moradores) e, finalmente, a disponibilidade de espaço (local para as reuniões realizadas para coleta dos dados da pesquisa). Como resultado da aplicação desses critérios, uma família e vizinhos compuseram a amostra do estudo, cujas características estão descritas a seguir:

- ✓ o local selecionado para a condução da coleta de dados é constituído por dois lotes, medindo cada um 8m x 33m. Cada lote tem construída uma casa principal, de propriedade do dono do lote, e casebres construídos no lote para serem alugados, visando compor a renda familiar dos proprietários; há seis casebres construídos no primeiro lote e sete no segundo. No total, 15 famílias vivem nesses dois lotes, totalizando 62 moradores.
- ✓ trinta e cinco moradores foram convidados para participar do estudo piloto, sendo 33 destes, moradores de um dos dois lotes identificados acima e duas senhoras residentes em casas da mesma rua;
- ✓ a amostra de participantes no estudo piloto constituiu-se de 15 pessoas e, ao convidar 35, considerou-se, a princípio, que haveria variações de presença no decorrer das cinco reuniões do estudo piloto. A investigação propriamente dita, os

quinze participantes selecionados foram remunerados por suas participações, a fim de obter maior comprometimento com a presença;

- ✓ os homens exercem várias ocupações em restaurantes, bares, construção civil e lojas. As mulheres trabalham, em geral, como empregadas domésticas ou em serviços de limpeza em hotéis e motéis da região;
- ✓ os cinco jovens que participaram da investigação (entre 16-21 anos) estão desempregados, sendo que dois estão estudando.

A Figura 27 apresenta fotos das casas construídas nos dois lotes referenciados anteriormente e do grupo de participantes da pesquisa.



Figura 27 – Registro fotográfico dos lotes e dos participantes de Candangolândia

Vale destacar que pesquisas conduzidas por meio de metodologias participatórias têm adotado tamanho de amostra pequena, o que não constitui uma regra ou limitação, mas uma recomendação (CHAMBERS, 2005). Isso porque muitas técnicas são desenvolvidas com a intenção de promover participação e aprendizagem e, se as comunidades não têm experiência em trabalhar em grupos e colaborativamente, torna-se relevante trabalhar com grupos menores.

4.2.3 O Desenho das Reuniões e o Estudo Piloto

Cinco reuniões foram realizadas, visando testar o desenho da pesquisa, cada uma com duração média de 2 a 3 horas. O resultado do estudo piloto levou a concluir que seria necessário acrescentar mais uma reunião, a fim de separar as atividades de analisar as informações e propor soluções para o problema selecionado. Foram definidas metas para cada uma dessas reuniões, relacionadas, especialmente, com as principais ações a serem exploradas no dia. Essa definição foi importante, porque ajudou os participantes a se manterem com o foco no trabalho que precisava ser desenvolvido. Auxiliou-os, também, a entender a sequência de ações e o que era mais importante observar. O quadro 3 apresenta as principais atividades de cada uma das reuniões.

Primeira reunião	Apresentações pessoais e seleção do problema social a ser estudado
Segunda reunião	Levantamento de necessidades de informação dos participantes
Terceira reunião	Categorização dos tópicos identificados nos dados coletados na segunda reunião
Quarta reunião	Classificação dos dados categorizados e levantamento dos aspectos relacionados ao comportamento de busca e uso de informação
Quinta reunião	Acesso as informações identificadas nas três últimas reuniões e análise para criar significado e compartilhá-lo com os demais participantes.
Sexta reunião	Uso da informação para criar conhecimento, tomar decisão e sugerir soluções para o problema social selecionado

Quadro 3 - Foco central das reuniões

Foram selecionadas algumas técnicas para conduzir as reuniões. O objetivo foi explorar atividades de trabalho colaborativo e de acesso e uso de informações, para entender e analisar problemas e/ou situações e apontar soluções. As técnicas incluem dinâmica de apresentações, discussões, exposições de trabalhos, tempestade de ideias (*brainstorming*), cartões coloridos para as pessoas expressarem ideias, diagrama de causa e efeito e trabalhos em grupo. Essa variedade de técnicas foi necessária por três razões. Primeiro porque algumas delas mostraram-se mais apropriadas para explorar diferentes tópicos e dar suporte a diferentes atividades. Segundo porque, ao usar uma variedade de técnicas, é possível obter maior engajamento, tendo em mente que a maioria dos participantes teve um longo dia de trabalho e a variedade de atividades torna-se mais atrativa. Por fim, a terceira porque as técnicas estão distribuídas em diversas reuniões, o que dá mais tempo para reflexão.

Primeira Reunião

A primeira reunião envolveu um conjunto de seis atividades. Vinte participantes estiveram presentes no estudo piloto e 13 na segunda intervenção. No projeto piloto, o pesquisador percebeu que os participantes estavam cansados, após um dia longo de trabalho. Em termos gerais, três participantes chegaram atrasados e sete ausentaram-se antes da reunião terminar. Na segunda intervenção, os participantes permaneceram todo o tempo. O quadro 4 explicita as atividades que foram desenvolvidas, as técnicas empregadas e seus objetivos específicos.

Primeira reunião			
Nº	Atividade	Técnica	Objetivo
01	Apresentação da pesquisa e da metodologia PRA	Explicação: o pesquisador expõe aspectos da pesquisa e explica como funciona a metodologia participatória.	Conhecer a técnica de pesquisa participatória e suas características
02	Apresentação dos participantes	Cartões: os participantes escrevem seus nomes em um cartão, falam um pouco de si e fixam o cartão em crachás.	Conhecer o grupo de participantes e suas características
03	Definição dos valores e regras do grupo	Brainstorming: os participantes citam livremente valores e regras de comportamento, que são anotados em uma grande folha de papel. Depois, eles votam nos três valores ou regras que julgam mais importantes. Os três mais votados constituem-se valores do grupo.	Estabelecer valores e regras para que o grupo possa trabalhar colaborativamente
04	Atividade de reflexão e relaxamento	Dinâmica do dominador e do dominado	Refletir sobre as questões do falar e ouvir
05	Seleção do problema social a ser estudado	Cartões: os participantes escrevem em cartões os problemas sociais com os quais têm que conviver diariamente (cada problema em um cartão, separadamente). Os cartões são fixados em uma grande folha de papel. O problema mais ressaltado é aquele a ser estudado.	Selecionar o problema social a ser explorado no estudo
06	Avaliação da primeira reunião	Cartões: os participantes escrevem suas avaliações em um cartão e fixam o cartão em uma grande folha de papel. Em seguida, discutem a avaliação em grupo.	Avaliar as atividades e os processos de aprendizagem

Quadro 4 - Atividades, técnicas e objetivos aplicados na primeira reunião do estudo piloto

No início da reunião, o pesquisador aproveitou para se apresentar, descrever os objetivos de sua pesquisa e qual era sua intenção ao promover aquelas reuniões. Aproveitou para ressaltar alguns benefícios em participar de trabalhos como aquele e, ainda, quais expectativas eles poderiam ter e quais delas não seriam atendidas neste trabalho. Esses esclarecimentos foram muito importantes para buscar mais comprometimento e não se gerar expectativas frustradas.

Adicionalmente, os participantes puderam se apresentar, falando um pouquinho de si, em relação a suas formações, ocupações e expectativas. Puderam, ainda, questionar alguns

pontos da pesquisa e da metodologia, no sentido de entender melhor o trabalho proposto. Essa apresentação foi muito importante para que os participantes pudessem se conhecer mutuamente e para que se começasse a criar alguns vínculos de afetividade e interesse. Eles conseguiram, também, emitir algumas opiniões sobre o trabalho e como poderiam contribuir.

As regras e valores para o grupo foram estabelecidos nessa reunião e contemplaram: respeito, trabalho em equipe e honestidade. O primeiro, significando que iriam ouvir os outros, aceitar opiniões diferentes e contribuir; o segundo, denotando consenso em todas as atividades e colaboração; e o último, significando que todos iriam assumir suas posições com integridade. Essas regras foram importantes para criar compromisso e comprometimento, e foram avocadas a todo o momento durante as cinco reuniões, quando algum participante apresentava um comportamento diferente daquele acordado.

Por fim, a última atividade da reunião foi selecionar um problema social a ser analisado. Os participantes concordaram em discutir as deficiências do sistema de saúde pública. Esse foi o problema que orientou todas as discussões das reuniões seguintes.

Nessa primeira reunião, uma participante voluntariou-se como redatora do grupo. Enquanto os outros discutiam e expressavam suas opiniões, a redatora fazia as anotações em uma folha de papel. O fato de essa participante ter um nível de escolaridade melhor que o dos demais, fez dela a redatora natural do grupo. Essas lideranças naturais são muito bem aceitas em trabalhos participativos, embora devam ser tratadas com cuidado, devido a, pelo menos, duas razões. Primeiro porque podem criar hierarquias entre os participantes, inibindo a liberdade de expressão e, segundo, porque o líder pode fazer valer sua opinião sobre a dos demais, o que vai de encontro aos princípios da metodologia.

Assim, em diversas ocasiões, durante a reunião, foi necessária a intervenção, por parte da pesquisadora, para assegurar que a opinião das pessoas fosse registrada literalmente. Além disso, foi sugerido um rodízio entre os participantes, para os papéis de redatores e líderes. A Figura 28 apresenta o registro fotográfico de algumas dessas atividades.

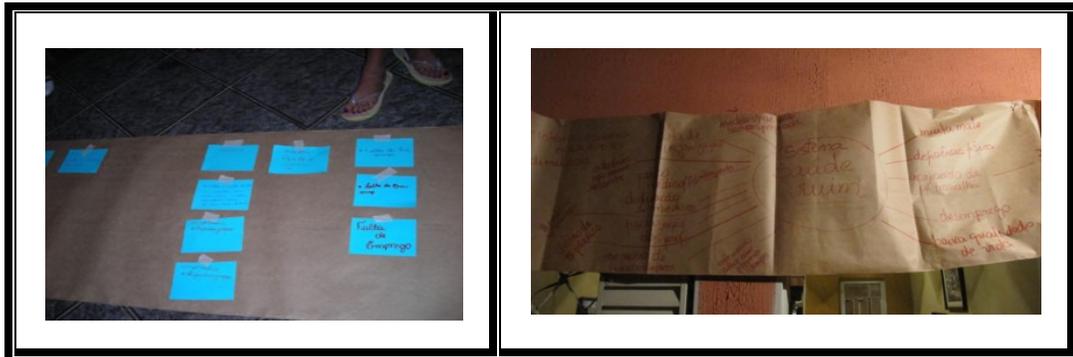


Figura 28 – Registro fotográfico das Atividades 04 e 05 da primeira reunião do estudo piloto

Segunda Reunião

Na segunda reunião, foram planejadas cinco atividades. O principal objetivo foi identificar as informações que os participantes precisariam acessar para analisar o problema e sugerir soluções. Vinte participantes estiveram presentes no estudo piloto e 15 na segunda intervenção. O quadro 5 descreve cada atividade dessa reunião.

Segunda reunião			
Nº	Atividade	Técnica	Objetivo
07	Reflexão	Discussão: o pesquisador induz os participantes a falarem sobre o que aprenderam, o que não entenderam e o que precisa ser melhorado	Promover a reflexão crítica a partir da avaliação do processo de aprendizagem
08	Atividade de reflexão e relaxamento	Dinâmica para colocar a caneta na garrafa	Refletir sobre as questões do trabalho colaborativo
09	Análise do problema social selecionado	Brainstorming e diagrama de causa e efeito: os participantes falam livremente sobre as razões, as causas e os efeitos relacionado ao problema social, enquanto um deles anota tudo em uma grande folha de papel	Explorar o problema social selecionado
10	Levantamento de necessidade de informação	<i>Brainstorming</i> : utilizando o diagrama de causa e efeito, os participantes identificam e registram as informações que precisam acessar para entender e analisar o problema e apontar soluções.	Identificar necessidades de informações com base no diagrama de causa e efeito
11	Avaliação da segunda reunião	Pergunta e resposta: Em uma folha de papel, cada participante responde a questões elaboradas pela pesquisadora sobre avaliação das atividades e, em seguida, compartilha suas respostas com o grupo.	Avaliar as atividades e os processos de aprendizagem

Quadro 5 - Atividades, técnicas e objetivos aplicados na segunda reunião do estudo piloto

Com auxílio do diagrama de causa e efeito, os participantes foram capazes de explorar e compartilhar suas visões sobre o problema selecionado para estudo. Essas visões foram construídas mediante contribuições dos participantes e reflete seus entendimentos sobre o

sistema público de saúde do Distrito Federal. Cada item do diagrama indicou uma ou mais informações que eles julgaram importante explorar. Por exemplo, quando indicaram a corrupção como uma das causas para tornar o sistema de saúde pública ruim, puderam, depois, identificar informações que os ajudariam a entender melhor esse fato. Algumas dessas informações seriam: como o dinheiro é gasto no sistema de saúde pública, quem são os gestores da saúde, quem fiscaliza o sistema de saúde e como é possível denunciar e reclamar. A Figura 29 traz o registro fotográfico dessas atividades.



Figura 29 – Registro fotográfico da Atividade 08 da segunda reunião do estudo piloto

Terceira Reunião

A terceira reunião contou com quatro atividades. Seu principal objetivo foi, em continuidade à reunião anterior, categorizar as informações, preparando-as para serem acessadas e usadas. Dezoito pessoas estiveram presentes nessa reunião no estudo piloto e 14, na segunda intervenção. O Quadro 6 descreve cada atividade dessa reunião.

Terceira reunião			
Nº	Atividade	Técnica	Objetivo
12	Reflexão	Discussão: individualmente é dada voz aos participantes para falarem sobre o que aprenderam, o que não entenderam e como melhorar as atividades	Refletir sobre o processo de aprendizagem e desenvolvimento de consciência crítica
13	Atividade de reflexão e relaxamento	Dinâmica do círculo maluco	Refletir sobre as questões do trabalho colaborativo
14	Criação de categorias de informação	Trabalho em grupo: os participantes, em pequenos grupos, criam categorias para agrupar as informações	Definir categorias úteis para a organização das informações identificadas.
15	Avaliação da terceira reunião	Dinâmica “Criatividade e Concentração”: individualmente, cada participante identifica um aspecto que precisa ser melhorado, explicando o porquê. O participante seguinte não pode repetir o que os anteriores falaram.	Avaliar as atividades e os processos de aprendizagem

Quadro 6 - Atividades, técnicas e objetivos aplicados na terceira reunião do estudo piloto

A categorização das informações foi importante para organizá-las de acordo com as indicações de acesso nos repositórios de informação. Ajudou os participantes a entenderem e a se familiarizarem com o ambiente informacional. Por exemplo: eles definiram quatro categorias– assistência médica, medicamentos e tratamentos, sistema de saúde pública e defesa médica – para agruparem as informações. As informações inseridas na primeira categoria estão disponíveis, em sua maioria, na Secretaria de Saúde do Distrito Federal. As da segunda encontram-se prioritariamente na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). A terceira categoria contempla informações que podem ser acessadas junto à Secretaria de Planejamento do Distrito Federal e, por fim, as informações do quarto grupo podem ser recuperadas junto aos conselhos dos profissionais de saúde. A figura 30 apresenta o registro fotográfico dessas atividades.



Figura 30– Registro fotográfico da Atividade 11 da terceira reunião do estudo piloto

Quarta Reunião

A quarta reunião contou com três atividades, sendo as duas primeiras bastante densas: a primeira para classificar as informações, que incluía definir importância, acessibilidade, formato e canal de acesso; a segunda para identificar os padrões de comportamento informacional dos participantes. Vinte e três pessoas compareceram a essa reunião no estudo piloto e 14, na segunda intervenção. O Quadro 7 descreve as atividades adotadas nessa intervenção.

Quarta reunião			
Nº	Atividade	Técnica	Objetivo
16	Classificação das informações	Trabalho em grupo: os participantes, em pequenos grupos, classificam a informação por importância e fácil acesso	Eliminar redundâncias e selecionar as informações importantes e de fácil acesso que serão prioritariamente recuperadas
17	Levantamento do comportamento informacional dos participantes	Questões e respostas: em uma folha de papel os participantes respondem a questões sobre a forma como eles acessam e usam informações	Identificar aspectos dos comportamentos de busca e uso da informação dos participantes.
18	Avaliação da quarta reunião	Discussão: os participantes avaliam as atividades e os processos de aprendizagem individualmente e, depois, compartilham suas posições com o grupo	Avaliar as atividades realizadas e a aprendizagem dos participantes

Quadro 7 - Atividades, técnicas e objetivos aplicados na quarta reunião do estudo piloto

A atividade para a classificação da informação por ordem de importância e acessibilidade foi idealizada com o objetivo de organizar a informação para eliminar redundâncias e, mais importante, definir exatamente o que é importante saber para analisar o problema selecionado para estudo e propor soluções. Entretanto, houve uma tendência dos participantes em classificar todas as informações como importantes, o que já era esperado. Eles não quiseram correr o risco de eliminar nenhuma informação sem antes analisá-la para compreender seu conteúdo. Por outro lado, houve uma classificação rigorosa relacionada ao acesso – fácil ou difícil – e outra para eliminar redundâncias, o que levou a um conjunto de informações mais consistente. A Figura 31 apresenta os arranjos das informações.

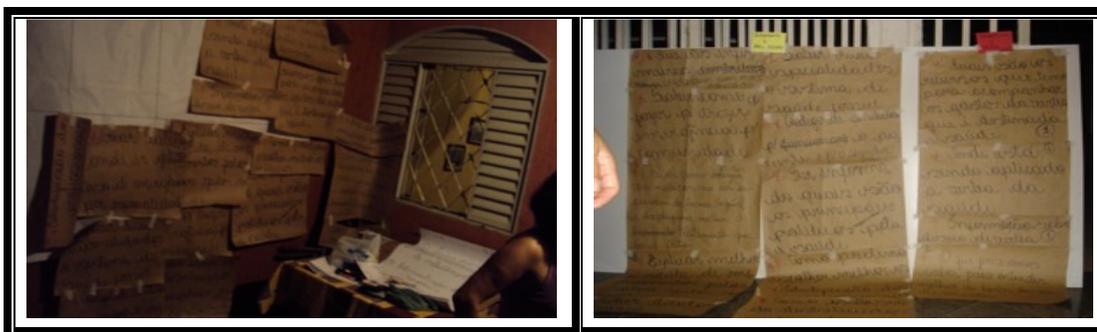


Figura 31– Registro fotográfico da Atividade 14 da quarta reunião do estudo piloto

Quinta Reunião

A quinta reunião contou com quatro atividades. Seu principal objetivo foi acessar e usar as informações. No estudo piloto, essa reunião foi a última e, portanto, os participantes puderam, também, analisar o problema selecionado e apontar soluções, a partir da

informações que eles acessaram. Foi nesse momento, ainda, que a pesquisadora abriu espaço, logo no início, para discutir as próximas intervenções (investigação propriamente dita), que deveriam ocorrer em um futuro próximo e com a mesma comunidade.

A avaliação, nessa reunião, também foi mais criteriosa, para contemplar aspectos gerais da investigação como um todo. Dezoito pessoas estiveram presentes nessa reunião no estudo piloto e 15 na investigação propriamente dita. O Quadro 8 descreve as atividades realizadas.

Quinta reunião			
N^o	Atividade	Técnica	Objetivo
19	Atividade de reflexão e relaxamento	Dinâmica para pular a linha	Refletir sobre questões de criatividade
20	Análise das informações	Trabalho em grupo: os participantes acessam e usam as informações para entender seu conteúdo e fazer associações com o problema social.	Acessar e usar informações úteis para entender seu conteúdo
21	Avaliação da quinta reunião	Discussão: primeiro, a pesquisadora ponderou sobre as próximas intervenções e colheu sugestões dos participantes. Em seguida, os participantes discorreram sobre aprendizagem e pontos positivos e negativos da metodologia adotada.	Avaliar as atividades e os processos de aprendizagem

Quadro 8 - Atividades, técnicas e objetivos aplicados na quinta reunião do projeto piloto

Sexta Reunião

A quinta reunião contou com quatro atividades. Seu principal objetivo foi analisar as informações, explorar o problema selecionado para estudo e sugerir soluções. Visto que se tratava da última reunião do estudo piloto, a pesquisadora abriu espaço, logo no início, para discutir as próximas intervenções (investigação propriamente dita), que deveriam ocorrer em um futuro próximo e com a mesma comunidade. A avaliação, nessa reunião, também foi mais criteriosa, para contemplar aspectos gerais da investigação como um todo. Dezoito pessoas estiveram presentes no estudo piloto e 14, na investigação propriamente dita. O Quadro 9 descreve as atividades realizadas.

Quinta reunião			
N ^o	Atividade	Técnica	Objetivo
22	Reflexão	Discussão: individualmente, cada participante falou sobre o que aprendeu, o que não entendeu e o que precisa ser melhorado.	Refletir criticamente sobre o processo de aprendizagem
23	Sugestão de soluções para o problema social selecionado	Trabalho em grupo: os participantes acessam e usam as informações para discutirem sobre possíveis soluções ao problema selecionado para estudo.	Acessar e usar informações úteis para solucionar o problema selecionado para estudo
24	Avaliação da quinta reunião	No piloto: primeiro, a pesquisadora ponderou sobre as próximas intervenções e colheu sugestões dos participantes. Em seguida, os participantes discorreram sobre aprendizagem e pontos positivos e negativos da metodologia adotada. Na segunda intervenção: A pesquisadora pagou os participantes, agradeceu a presença e participação e discorreu sobre aprendizagem e pontos positivos e negativos da metodologia adotada	Avaliar as atividades e os processos de aprendizagem

Quadro 9- Atividades, técnicas e objetivos aplicados na sexta reunião do projeto piloto

As informações contidas nos quadros 4 a 9 descrevem as atividades e as técnicas adotadas para a coleta de dados desta investigação participatória. Todos os resultados estão fundamentados nos dados coletados por meio dessas reuniões. O papel da pesquisadora nessas reuniões foi, essencialmente, o de prover estrutura física e logística, além dos mecanismos para que as reuniões ocorressem. Coube à pesquisadora, também, interagir constantemente com os participantes, intervindo, sempre que necessário, para manter a atenção centralizada nos tópicos importantes de discussão. Mais que isso, fez mediações para evitar intervenções nocivas, estimular a discussão, promover a interação dos participantes e encorajá-los a trocar experiências.

4.2.4 Análise e discussão dos resultados obtidos com o estudo piloto

O ponto inicial da análise dos resultados foi converter os dados brutos, coletados nas reuniões, em um formato textual que permitisse análise. Cada atividade teve um objetivo específico, gerando, assim, um produto particular, que foi materializado, essencialmente, em notas de observação, anotações em cartões e folhas de papel e gravações em vídeo e áudio. Os dados coletados foram transcritos, em sua totalidade, para um único texto, visando à análise.

Todas as atividades desenvolvidas nas reuniões consistiram em ações de comunicação multidirecional e interativa, como já explicitado na seção 4.2.1, de descrição dos métodos participatórios (p.140). São multidirecional porque permitiram múltiplas possibilidades de

representações, possibilitando a troca de muitos para muitos (GOMES *et al.*, 2007). Por sua vez, são interativas, pois envolveram ações e relações recíprocas entre os membros da comunidade estudada. Quando uma pessoa falava, a outra a observava em seus comportamentos e reações, não importando quem começou o processo de comunicação (TUBBS e MOSS, 2003).

O uso de técnicas de pesquisa participatória foi a estratégia adotada para tornar essa comunicação multidirecional e interativa, produzindo dados que, uma vez conjugados, puderam conduzir a resultados relacionados a letramento informacional e trabalho colaborativo. Desse modo, os dados relacionados a necessidades de informação, comportamentos de busca e uso de informações, análise e solução de problemas foram levantados, a partir de atividades específicas, e consolidados em anotações em cartões e folhas de papel. As atividades *per se* foram planejadas, de modo a obter esses produtos, como por exemplo, a atividade 08, para levantamento de necessidades de informação; a atividade 15, para levantamento de comportamentos de busca e uso de informações; e a atividade 18, para análise do problema social selecionado para estudo e sugestão de solução.

Já os dados relacionados a trabalho colaborativo (engajamento, comprometimento, aprendizagem e conscientização crítica) foram levantados por meio de observação e gravações em vídeo e áudio durante os trabalhos com o grupo. O engajamento foi identificado quando os participantes demonstravam vontade de defender a comunidade, respeito pelos colegas e capacidade para ouvir e dar opiniões. Já o comprometimento foi identificado pelo comparecimento e motivação dos participantes para executar as tarefas/atividades. As avaliações feitas, no início e final das reuniões, permitiram identificar elementos da aprendizagem dos participantes em relação às instruções dadas para a execução de atividades realizadas e desenvolvimento de habilidades. Por fim, a consciência crítica foi evidenciada nas falas de cada um, quando discorreram sobre os problemas da comunidade, suas responsabilidades, seus direitos e, mais importante, quando foram capazes de analisar o impacto potencial de suas ações e omissões.

A seguir, apresenta-se a discussão dos resultados obtidos durante o estudo piloto, organizada como respostas às questões da pesquisa propostas no capítulo de introdução deste documento.

Questão 1: É possível desenvolver habilidades voltadas ao letramento informacional de cidadãos por meio da comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória?

Ficou claramente evidenciado, nos dados coletados, que uma investigação que utiliza comunicação multidirecional e interativa, por meio de técnicas de pesquisa participatória, serve para habilitar os participantes em letramento informacional. Para um levantamento da necessidade de informação, a presente investigação definiu quatro atividades específicas, nomeadamente, as atividades 04, 05, 08 e 11.

A atividade 04 permitiu selecionar um problema social a ser estudado (contexto específico). Nessa atividade, cada participante escreveu, em cartões, os problemas que gostaria de explorar e, em seguida, elegeu aquele que seria de interesse geral do grupo – deficiência do sistema de saúde pública do DF.

Por sua vez, a atividade 05 abriu espaço para que os participantes pudessem analisar e entender melhor o problema selecionado para estudo. Os participantes identificaram as razões dessa deficiência, construindo, como resultado, um diagrama de causa e efeito. Cada causa ou efeito levou a uma ou mais informações que seriam necessárias para que os participantes pudessem entender melhor a situação. O Exemplo 1 ilustra uma das causas apontadas que, posteriormente, conduziu a uma série de informações.

Exemplo 1: O fato de os centros de saúde não funcionarem à noite constitui uma das causas que levam à deficiência do sistema de saúde pública do DF. Argumentou-se que as pessoas precisam se dirigir a hospitais em caso de emergência e, muitas das vezes, o percurso necessita ser feito a pé, visto que a maioria não possui veículo particular e o sistema de transporte público funciona precariamente, ou não funciona, após as 22 horas.

A identificação dessa causa apontou para informações necessárias à análise mais profunda do problema selecionado para estudo, tais como localização e horários de funcionamento dos hospitais e centros de saúde do DF, procedimentos para requerer a ampliação dos horários de funcionamento e informações sobre a capacidade de atendimento dos postos de saúde e quantitativo de pacientes atendidos.

Os participantes expressaram, em suas falas, que essas informações são importantes, porque lhes permite avaliar se as especialidades médicas, assim como os laboratórios, os postos de saúde e os hospitais estavam bem distribuídos no Distrito Federal, em conformidade com o tamanho e as características da população. Na visão deles, essas

informações ajudariam a entender o problema e propor soluções viáveis de ampliação e redistribuição.

Seguindo a mesma orientação evidenciada no Exemplo 1, os participantes levantaram suas necessidades de informação, tendo como base o diagrama de causa e efeito. Na atividade 08 foram identificados 29 tipos de informações necessárias ao entendimento do problema e à identificação de soluções. Já na atividade 11, as informações foram agrupadas por assunto, como assistência médica, medicamentos e tratamentos, sistema de saúde pública e defesa médica. Esses resultados, portanto, permitiram identificar informações necessárias aos participantes, no contexto do sistema público de saúde, na região administrativa da Candangolândia. O conjunto de informações identificadas está transcrito no quadro 9.

Assistência médica	<ul style="list-style-type: none"> informações sobre especialidades que o sistema de saúde pública oferece e onde; informações sobre onde ir em caso de exame especializado, como raio-x, ecografias, ultrassonografia e outros; informações sobre onde ir, em caso de emergência; informações sobre onde ir, em caso de assistência especializada, como psicoterapias, dentista, dermatologia, neurologia e outros.
Medicamentos e tratamento	<ul style="list-style-type: none"> informações sobre como prevenir ou tratar gravidez, diabetes, doenças sexualmente transmissíveis, colesterol alto e outras doenças; informações sobre a composição dos medicamentos; informações sobre como tomar medicamentos corretamente, porque aqueles fornecidos pelo hospital ou centro de saúde não possuem bulas para orientar os pacientes; informações para entender as instruções impressas nas bulas dos medicamentos; informações sobre como entender a composição do medicamento, e suas prescrições usuais e especiais; informações sobre como tomar a medicação corretamente; informações sobre o que fazer em caso de falta de medicação ou outros suprimentos médicos nos hospitais e centros de saúde.
Sistema de saúde pública	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre o custo da saúde preventiva comparada com a saúde curativa; informações sobre como funciona o sistema público da saúde; informações sobre códigos de conduta dos profissionais de saúde e dos pacientes; informações sobre causas de desvios de verbas públicas e como evitar isso; informações sobre como o dinheiro destinado à saúde pública tem sido gasto.
	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre instrumentos existem para acompanhar e monitorar os gastos com a saúde pública; informações sobre como hospitais e centros de saúde estão distribuídos no Distrito Federal; informações sobre como trazer um serviço de emergência para a comunidade.
Relação entre profissionais de saúde e cidadãos usuários do sistema	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre como demandar punição para os profissionais da saúde que cometem maus-tratos, negligência, abuso ou erros; informações sobre como exigir que os médicos escrevam de forma legível; informações sobre como participar do processo de seleção dos médicos para evitar a contratação de maus profissionais; informações sobre políticos e servidores públicos responsáveis por gerenciar o sistema de saúde pública; informações sobre como criar um código de conduta dos profissionais da saúde e exigir seu cumprimento.
Relação entre profissionais de saúde e cidadãos usuários do sistema	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre como exigir que os médicos e outros profissionais da saúde usem crachás de identificação; como exigir um relacionamento cordial, profissional e humano por parte dos profissionais da saúde, principalmente de enfermeiras; como conhecer os direitos e responsabilidades como cidadão e usuário do sistema de saúde; como exigir que os médicos expliquem melhor o tratamento e a prescrição médica, explicando os efeitos da medicação e os sintomas e riscos em caso de uso incorreto pelo paciente.

Quadro 10- Informações identificadas como necessárias aos participantes do estudo piloto

Como pode ser observado, a metodologia de investigação participatória é suficiente para levantar informações necessárias aos membros de uma comunidade. As pessoas puderam explorar suas necessidades de informação, dentro de um contexto específico (analisar o sistema de saúde pública), como recomendou Nicholas e Herman (2009).

As atividades, nesta investigação participatória, têm, em parte, o objetivo de contribuir para a promoção de letramento informacional nos participantes e de aperfeiçoamento de suas capacidades para, colaborativamente, solucionar problemas. Na atividade 11, por exemplo, os participantes foram capazes de identificar e categorizar as informações por eles apontadas como necessárias para estudar o problema social selecionado. Eles aprenderam a usar técnicas para chegar a esse produto, bem como foram instruídos a manipular recursos de informação, tais como internet, jornais, revistas, livros e cartilhas.

Adicionalmente, a atividade 14, na qual as pessoas classificam a informação de acordo com a importância e acessibilidade, mostrou-se eficaz para encorajar as pessoas a pensarem e discutirem os problemas de informação e, conscientemente, considerar suas necessidades de informação e os recursos de informação que poderiam ajudá-los. Isso é, em síntese, letramento informacional (HEPWORTH e WALTON, 2009), desenvolvido a partir de uma abordagem participatória (CHAMBERS, 2005), baseada na solução de problemas (BROOKFIELD, 1987).

Por último, mas não menos importante, na atividade 18, os participantes acessaram e usaram informações, demonstrando que são capazes de manuseá-las para analisar problemas e sugerir soluções para as informações. Perceberam, ainda, que a informação, quando contextualizada, gera conhecimento útil para se viver em comunidade, como pode ser constatado no exemplo 2.

Exemplo 2: Em razão ao conhecimento sobre a disponibilidade de serviços especializados, os participantes consideram importante saber como estão distribuídos os hospitais e centros de saúde no Distrito Federal e, ainda, que especialidades médicas e terapêuticas estão disponibilizadas em cada um. O endereço, telefone e nome do diretor de cada unidade também se mostraram informações úteis, segundo eles.

Foi-lhes, então, distribuídos documentos contendo todas essas informações. Após analisar as informações, os participantes julgaram importante o entendimento obtido sobre como estão distribuídos os serviços de saúde pública no Distrito Federal. Comentaram que, até então, dirigiam-se aleatoriamente a um Posto de Saúde para atendimento. O fato de aquele posto não dispor do serviço demandado gerava insatisfação e reclamações excessivas. Por meio desse novo conhecimento, obtido pela análise dos documentos distribuídos, perceberam que poderiam otimizar seu tempo e melhorar sua qualidade de vida, evitando o desgaste de se dirigir a vários locais em busca de atendimento. Mais importante, esse conhecimento específico os levou a refletir sobre seus papéis para que o sistema público de saúde funcione melhor.

No processo de analisar as informações, os participantes também foram capazes de discutir a questão da falta de informação. Eles puderam identificar as informações que não estavam disponíveis ou que estavam em um formato não apropriado, como evidenciado no Exemplo 3.

Exemplo 3: Os participantes destacaram, pela análise dos documentos distribuídos, duas questões consideradas relevantes. A primeira foi o custo da saúde preventiva, não informada nos documentos. O grupo fez conexões interessantes, o que demonstrou que possui visão social e sistêmica. Ele foi capaz de discutir questões sobre participação popular para a definição de políticas públicas de saúde, notadamente com priorização da saúde preventiva, que traz grandes benefícios sociais. Essas discussões, por sua vez, geraram outras, o que carrou novas informações, como o custo social – e não só o financeiro – da saúde curativa, a fim de analisar o impacto da saúde em variáveis como emprego e desenvolvimento humano.

A segunda questão foi a dificuldade para entender as informações sobre planejamento e execução orçamentária, porque são muito técnicas e exigiam conhecimento especializado anterior. Na verdade, a complexidade das informações relacionadas a orçamento gerou frustração, por não permitir sugerir soluções para o desvio de verbas e para a participação popular na definição do orçamento. Concordaram, no entanto, que mecanismos de controle, com a devida e necessária participação popular, deveriam ser criados para evitar que esses desvios ocorressem.

Para melhorar o entendimento sobre a matéria, os participantes sugeriram que servidores públicos, especialistas na área de orçamento, deveriam participar de reuniões com a comunidade, com a intenção de compartilhar informações e conhecimentos que os tornassem melhor informados acerca do assunto.

É importante observar, no entanto, certa ingenuidade dos participantes em considerar que podem, por exemplo, influenciar no processo de seleção de profissionais de saúde pública e **criar-lhes** novos códigos de conduta. Entretanto, tal ingenuidade é legítima, principalmente em estágios iniciais de trabalhos participatórios como este. Freire (2007) afirma que a participação contribui para o amadurecimento do cidadão e promove autonomia, emancipação e dignidade. Entretanto, observa o autor, trata-se de um processo mais lento e contínuo, para permitir que o cidadão amplie sua visão crítica e possa entender melhor como o sistema social funciona. Neste estudo piloto, os próprios participantes perceberam alguns equívocos e modificaram o entendimento em relação a algumas dessas questões. Desse modo, as atividades desenvolvidas proveram uma efetiva ferramenta para desenvolver letramento informacional.

Questão 2: É possível desenvolver atitudes voltadas para o trabalho colaborativo na solução de problemas sociais por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória?

A realização das atividades exploradas na seção anterior e de diversas outras permitiu observar que os membros da comunidade mostraram-se melhor capacitados para, colaborativamente, analisar o problema social selecionado para estudo e identificar soluções. Chambers (2005) afirma que as pessoas, mesmo pobres e marginalizadas, são capazes de analisar suas realidades, enquanto Gonzales Rey (2005) acrescenta que essas realidades podem ser entendidas mediante discussão e negociação. Esse processo de pensamento (ou questionamento) crítico está, *per se*, conectado ao desenvolvimento de consciência crítica, que surge a partir da prática de solução de problemas de forma colaborativa (BROOKFIELD, 1987).

Atitudes para trabalhar colaborativamente puderam, ainda, ser observadas nas reflexões e avaliações que foram efetuadas no início e ao final de cada reunião. As avaliações foram usadas para melhorar o próprio processo de investigação e, mais importante, serviram, também, para avaliar a aprendizagem e o processo de discussão e reflexão crítica em relação à informação e às situações que os participantes vivenciaram. Esse, inclusive, foi o desafio inicial que motivou esta pesquisa. O desenvolvimento de reflexão crítica pode ser observado durante o curso das intervenções, avaliações e discussões, tal como ilustrado no exemplo 4.

Exemplo 4: Ao serem questionados, os participantes refletiram por uns momentos e, em seguida, apresentaram suas impressões. Eles fizeram observações do tipo: “*é necessário desenvolver atividades que me ajude a lembrar das atividades dos dias anteriores*”; “*algumas pessoas falam demais e não respeitam quando os outros estão falando*”; “*tenho que apelar [brigar] para conseguir espaço para apresentar minhas ideias*”; “*algumas pessoas ficam saindo e entrando na reunião o tempo todo, e esse comportamento precisa ser evitado, porque atrapalha a atividade e compromete a concentração dos outros*”; “*algumas pessoas falam muito alto, o que torna a reunião tumultuada*”; “*alguns participantes defendem suas ideias brigando, eles são agressivos e não aceitam uma opinião diferente da sua*”; “*impor ideias não é trabalho colaborativo*”; “*eu falo muito baixo então consigo fazer com que os outros me ouçam*”; “*preciso ser mais pontual*”.

Por meio de atividades como essa exemplificada, foi possível comprovar que o uso de técnicas participatórias pode habilitar as pessoas a criticarem os outros, a se autocriticarem e a aprenderem a trabalhar de forma colaborativa. As pessoas puderam, criticamente,

identificar necessidades e buscar e usar informações para analisar problemas sociais e propor soluções.

Entretanto, não se pode afirmar que o conhecimento foi efetivamente internalizado pelos participantes, pois a internalização do conhecimento não foi explorada nessa investigação, não se constituir objeto desse estudo. Entretanto, isso poderia ficar evidente em futuras intervenções envolvendo as mesmas pessoas, visto que o processo contínuo é que garante internalização do conhecimento e mudança de comportamento, conforme observa Freire (2007).

Questão 3: É possível desenvolver cidadania por meio da associação entre letramento informacional e trabalho colaborativo, ambos inseridos em um processo de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória?

As soluções propostas pelos participantes e transcritas a seguir indicam que as pessoas com acesso à informação e em condições de argumentar e discutir entre si cumprirão seus deveres de cidadão como um gesto público, conforme assevera Audard (2006). Os participantes foram capazes de identificar um problema social de sua comunidade e as informações necessárias para entendê-lo melhor, além de buscar, acessar e usar tais informações para analisar o problema. Eles puderam perceber, ainda, quais seriam seus novos papéis, mais ativos, para implementar mudanças e/ou requerer que elas sejam implementadas.

Maturana e Varela (2001) consideram que a interação entre as pessoas provoca mudanças estruturais e, por essa razão, quando bem conduzida, torna-se uma importante ferramenta para direcionar as pessoas aos objetivos e às mudanças. Demo (2002) acrescenta que cabe aos indivíduos saber administrar a desigualdade, para que as sociedades sejam pelo menos suportáveis. Este estudo piloto trouxe resultados que ratificam o entendimento dos autores, ou seja, os participantes foram capazes de analisar um problema social, fundamentados em informação e de forma interativa e colaborativa. Ao proceder dessa forma, eles exercitaram cidadania e ampliaram suas habilidades relacionadas a letramento informacional e trabalho colaborativo. Tudo isso, por sua vez, contribui para o desenvolvimento social.

É importante ressaltar que esta pesquisa não tem a pretensão de obter, como resultado, sugestões coerentes, completamente aplicáveis e efetivas. O que se quer é mostrar que estão

sendo desenvolvidas habilidades para identificar necessidades de informação, para acessar e usar informações e para analisar problemas e propor soluções entre os participantes da pesquisa. Nesse sentido, ao analisar as soluções propostas, é possível ao leitor discordar de algumas posições dos participantes. O importante, no entanto, é constatar que o processo foi implementado e poderá ser repetido inúmeras vezes pelos participantes para se obter soluções sempre mais adequadas. O quadro 10 apresenta as soluções propostas pelos participantes e a discussão dos resultados.

Sugestão de Solução	Comentários dos participantes e discussão dos resultados
Fortalecimento do sistema público de saúde do DF e de outras cidades do entorno	<p>Comentário: os participantes reclamaram do excesso de atendimentos demandados por moradores de outras cidades satélites e, ainda, de outras unidades da Federação. Isso sobrecarrega os hospitais e gera mau atendimento e esgotamento de recursos. Eles sugerem uma parceria entre o Governo do Distrito Federal e os Governos de outras Unidades da Federação, de forma a melhorar o sistema de saúde pública naquelas regiões e, assim, evitar esses deslocamentos.</p> <p>Discussão: Observa-se que os comentários e sugestões são sobre questões estruturais do sistema de saúde de todo o Brasil. Prova disso é o assoberbamento dos profissionais e unidades de serviço de saúde do DF no atendimento a doentes de outros estados como Bahia, Goiás e Minas Gerais, comentado, inclusive, pelos próprios participantes, no diagrama de causa e efeito (Atividade 5, p. 160). Percebe-se que, nessa questão, os participantes foram assertivos novamente, como preconiza Freire (2007), e que o amadurecimento deles dá-se ao longo do processo. Eles sugeriram parcerias entre os Governos estaduais e municipais para tratar a saúde pública de forma mais sistêmica, como Morin (2003) recomenda. Ao tratar o problema de forma global, as interações entre os subsistemas são consideradas.</p>
Controle efetivo do sistema de saúde pública	<p>Comentário: as leis precisam ser mais rigorosas e o sistema judiciário, mais ágil em apurar e punir os infratores. Os participantes manifestaram descrédito em relação à ação de alguns desses órgãos-controle, trazendo à tona ocorrências relacionadas a fraudes e corrupções. Suas críticas estavam centradas, principalmente, no fato de essas ocorrências terem sido evidenciadas sem que punições e condenações fossem levadas a termo. Sugerem, para isso, a criação de uma organização externa para controlar e fiscalizar o setor, visto que órgãos de controle do próprio Governo tendem a agir em defesa dos gestores, mais que do interesse público. Adicionalmente, os participantes reconheceram suas responsabilidades como agentes de controle, acompanhando e monitorando, principalmente no que diz respeito à denúncia de possíveis infrações.</p> <p>Discussão: As corregedorias, as ouvidorias, as Secretarias de Controle Interno e Externo e o Ministério Público são exemplos de órgãos de controle que têm denunciado irregularidades, levando-as a termo com prisões e demissões. Talvez os participantes não conheçam a atuação desses órgãos, talvez não estejam satisfeitos com seus resultados. Freire (2007) afirma que o cidadão autônomo possui habilidades para fazer escolhas, decidir e criticar e, principalmente, isso se dá por meio de um processo de educação e participação popular, realizado de forma contínua. Não se percebe, no entanto, iniciativas dos Governos em promover programas de educação social, a fim de habilitar o cidadão a melhor entender o funcionamento dos Governos, dos órgãos da administração pública e da ordem social. Esta pesquisa contribui para esse tipo de educação, porque habilita os membros da comunidade a trabalharem juntos e a buscarem informações para melhor entenderem situações específicas e de interesse comum. Leva os membros da comunidade a desenvolverem consciência crítica e contribui para um processo de participação popular, que, por sua vez, permitirá aos cidadãos contribuírem com os órgãos de controle da administração pública, a fim de se obterem o controle efetivo que idealizaram. Trata-se de um processo, no qual diversos subsistemas interligados interferem e interagem uns com os outros, como preconiza Morin (2003). O desenvolvimento é sistêmico, e o grande desafio é fazer com que cada parte do sistema contribua para garantir esse desenvolvimento de forma sustentável.</p>

Quadro 11 - Sugestão de soluções dadas pelos participantes no estudo piloto

<p>Direitos e responsabilidades dos cidadãos discutidos e divulgados</p>	<p>Comentário: os participantes disseram que não conhecem seus direitos integralmente e que não sabem como reivindicá-los ou como reclamar. Por meio de informações por eles acessadas durante a condução do estudo piloto, puderam conhecer muitos dos seus direitos e deveres. Assim, sugeriram que fossem feitos cursos sistemáticos, tanto para cidadãos como para os servidores públicos. Para os primeiros, visando ao pleno exercício da cidadania e, para os últimos, com vistas a que possam prestar serviços de qualidade. Os participantes sugeriram, também, que se criassem órgãos para denúncia e reclamações, com uma estrutura apropriada para levar a termo os atos administrativos viciados. Lembraram que a efetividade desses órgãos está condicionada à participação popular, tanto para reclamar e denunciar, como para controlar e fiscalizar.</p> <p>Discussão: As ouvidorias existem, mas parece que os participantes não conhecem o serviço. Percebe-se, ainda, uma tendência deles em responsabilizar essencialmente os médicos pelo tratamento inapropriado. Isso pode constituir distorção, visto que o sistema de saúde possui muitas deficiências estruturais que comprometem sensivelmente o trabalho dos próprios profissionais da saúde. Apesar dessas constatações, é importante ressaltar que, em trabalhos de cunho participatório, as correções das percepções dos participantes somente deveriam ser processadas por eles próprios, no contexto de sua comunidade.</p> <p>É o que se identifica nas ideias de Chambers (2005), ao considerar que uma percepção equivocada pode ser corrigida no próprio processo de intervenção ou em intervenções futuras, desde que fundamentada em informação e em consenso. É necessário, ainda, segundo o autor, preocupar-se com questões de engajamento e motivação, no sentido de respeitar as opiniões e entendimentos diferentes.</p>
<p>Investimento na saúde pública e participação da comunidade</p>	<p>Comentário: Os membros da comunidade entendem que o sistema público de saúde precisa ser uma prioridade do Governo e que os processos de elaboração e execução orçamentária devem contar com a participação popular para garantir essa priorização. Para eles, o dinheiro destinado à saúde pública deve ser suficiente para manter seus custos e investimentos e, uma vez destinado, deve haver regras rígidas que impeçam gestores e políticos de desviar essa verba para outros projetos.</p> <p>Discussão: Verifica-se, aqui, que os participantes tiveram condição de argumentar e discutir entre si sobre um problema social comum entre eles. Foram capazes, ainda, de identificar seus deveres de cidadão. Esses resultados vão ao encontro do que observa Audard (2006), quando considera a condição dos cidadãos que, ao argumentarem e discutirem entre si, cumprirão seus deveres de cidadão como um gesto público.</p>
<p>Centros de saúde especializados abertos 24h por dia</p>	<p>Comentário: Os participantes acordaram entre eles que a população da Candangolândia é suficientemente grande, o que justifica ter um hospital. Na impossibilidade deste, pelo menos um centro hospitalar mais estruturado, com emergência, e aberto 24h por dia. Isso evitaria o deslocamento de doentes para centros de saúde distantes, melhorando a qualidade de vida dos membros da comunidade.</p> <p>Discussão: Observa-se que os comentários e sugestões dos participantes estão fundamentados em informação. Eles foram capazes de analisar a população do DF por região administrativa e constataram que, apesar da Candangolândia não constituir uma região populosa, esse serviço é necessário. Segundo eles, não haver centros de saúde especializados abertos 24h por dia é uma deficiência que causa grandes transtornos, comentado inclusive pelos próprios participantes, no diagrama de causa e efeito (Atividade 5, p.160). Problemas estruturais são difíceis de solucionar, visto que demandam vontade política e custo alto.</p> <p>Os participantes foram assertivos, portanto, quando propuseram soluções de cunho orçamentário, apontando para duas questões principais: reformulação de políticas públicas com priorização da saúde pública e rigor na execução orçamentária, sem desvios para outros programas. Ambas com participação popular. A assertividade dos participantes vai ao encontro do que preconiza Freire (2007). O autor defende a ideia de que o acesso a dados, informações e conhecimento pelos cidadãos, de forma participativa e interativa, promove engajamento e conscientização crítica. Isso, por sua vez, os leva a ser mais assertivos em suas análises.</p>

<p>Maior motivação/ comprometi- mento dos médicos e demais profissionais com a questão saúde</p>	<p>Comentário: os participantes afirmaram que os médicos e os demais profissionais da saúde não estão motivados e comprometidos com o trabalho na rede pública. Isso ocorre, na opinião deles, por falta de treinamento adequado e pelas péssimas condições de trabalho. Muitos dos profissionais têm outros empregos, nos quais se verifica uma dedicação bem maior. Assim, os participantes sugeriram que “sejam contratados mais profissionais da saúde, o suficiente para a demanda do Distrito Federal; que se aumente a carga horária dos profissionais e seus respectivos rendimentos; que seja providenciado treinamento para os médicos e demais profissionais da saúde; que sejam definidas regras de conduta e de comportamento para que os médicos e demais profissionais da saúde ajam de forma compatível com as demandas do cidadão; que a estrutura dos hospitais e centros de saúde seja modernizada para dar maiores condições de trabalho aos médicos e demais profissionais da saúde”.</p>
	<p>Discussão: Essas sugestões podem, a princípio, não se mostrarem coerentes, completamente aplicáveis e efetivas. Os participantes puderam perceber que, se houvesse tempo para se fazer uma análise de todas as funções do Estado – educação, saúde, segurança, transporte e infraestrutura – eles poderiam chegar a conclusões diferentes em relação aos investimentos na saúde. Necessariamente, eles iriam se deparar com limitações orçamentárias, o que os levariam a priorizar investimentos. Essa ideia, inclusive, é bem explorada por Morin (2003), quando defende que questões sociais devem ser analisadas de forma sistêmica. No caso deste estudo, o que se quer é mostrar que as habilidades para identificar as necessidades de informação, para acessar e usar as informações e para analisar problemas e propor soluções estão sendo desenvolvidas entre os participantes da pesquisa. Ao longo do tempo, caso haja interesse do Estado em criar condições para que o cidadão atue dessa forma participativa, tais habilidades poderão ser utilizadas de forma sistêmica, o que levará, necessariamente, a proposições mais efetivas.</p>

O exercício da cidadania exige mudanças no indivíduo, fundamentadas na ética, no respeito à dignidade e em sua própria autonomia, como observa Freire (2007). De fato, o cidadão autônomo possui habilidades para fazer escolhas, decidir e criticar, podendo intervir ativamente na ordem social para mudá-la ou redirecioná-la para o bem comum. Ao analisar problemas e propor soluções de forma participativa, os membros da comunidade apresentaram evidências de que uma investigação sobre levantamento de necessidade de informação em uma comunidade, usando métodos participativos, conduz a um maior senso de cidadania.

4.3 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

Letramento informacional e metodologias de pesquisa participatórias não são conceitos novos, porém, usar as últimas para chegar ao primeiro é relativamente inovador. A investigação piloto indicou que a metodologia *PRA* pode ser usada para explorar necessidades informacionais e, ainda, é indicada para habilitar as pessoas a acessarem e usarem informações para solucionar problemas de suas comunidades, de modo consciente e crítico (TAVARES, HEPWORTH e COSTA, 2011). Em outras palavras, explorar a necessidade de informação e a solução de problemas utilizando a *PRA* pode contribuir para o letramento informacional do cidadão. Adicionalmente, a *PRA* é uma metodologia que pode

aumentar a habilidade das pessoas para trabalharem colaborativamente, tanto quanto pode reacender o desejo nas pessoas de assumir papéis mais ativos na busca de soluções para os problemas de suas comunidades.

No escopo desta pesquisa, não se entra no mérito se as sugestões apontadas pelos participantes são tecnicamente viáveis ou não, nem, ainda, se servirão para subsidiar alguma decisão das autoridades governamentais ou não. O que se deseja é apresentar uma metodologia com potencial para habilitar as pessoas a manusearem criticamente a informação, de forma integrada e colaborativa, assim como para analisar problemas sociais e sugerir soluções. Com o uso destas técnicas participativas, aspectos de desenvolvimento da cidadania puderam ser identificados, quais sejam: o envolvimento do cidadão com a comunidade, seu comprometimento com a solução do problema selecionado e o reconhecimento de seus direitos e deveres como cidadão, além dos papéis sociais que tal condição lhes requer desempenhar.

Algumas lições foram aprendidas a partir desse estudo piloto, e elas apontam para mudanças que irão melhorar intervenções similares no futuro. Essas mudanças incluem diminuir o tempo de cada reunião para duas horas e introduzir atividades vivenciais que possam dar às pessoas um momento de reflexão mais descontraído. Nesses momentos, as pessoas refletem sobre pontos importantes para a presente investigação, tais como comportamento colaborativo, saber ouvir e respeitar as diferenças, dentre outras. Uma dinâmica vivencial de interpretação de pequenos papéis (*brief role play*) pode, por exemplo, trazer à tona, de uma forma bem humorada, os comportamentos não participativos, o que tende a ser mais efetivo para se trabalhar e internalizar aspectos do comportamento colaborativo.

Foi percebido, também, que os participantes deveriam receber recompensa financeira por suas participações. Embora estivessem suficientemente motivados para fazerem parte do trabalho de forma voluntária, uma maior motivação e comprometimento poderiam ser obtidos se fossem remunerados financeiramente. Adicionalmente, seguindo os fundamentos filosóficos da metodologia *PRA* (CHAMBERS, 2005), o pagamento indicaria respeito aos participantes, ao se deixar claro que tal atitude visa atribuir valor ao tempo deles.

O estudo piloto também indicou que é necessário utilizar outros recursos para a coleta de dados. Em futuras intervenções, além de folhas de papel, cartões coloridos e gravações de áudio, seria melhor acrescentar gravações de vídeo. Tal acréscimo certamente contribuiria

para enriquecer a análise, porque torna possível captar melhor o comportamento das pessoas e como interagem com os outros. Serve, ainda, para capturar informações que são consideradas tácitas, como sentimentos expressos por gestos e tom de voz, dispersões, falta de atenção e cansaço, dentre outros.

Finalmente, uma pesquisa que adota uma filosofia participatória constitui-se em um grande desafio. Tradicionalmente, os pesquisadores têm o controle das intervenções quando utilizam entrevistas ou questionários, porque contam com a segurança de um planejamento prévio, o teste piloto e os instrumentos de coleta de dados definidos e estruturados. Ao contrário, usando abordagem participatória, a intervenção é literalmente de observação e facilitação para prover oportunidade, estrutura, ferramentas e recursos que dão condições aos participantes de tomar o controle, conduzir as atividades e negociar suas próprias sugestões ou soluções. Essa é uma característica preocupante, porque o produto é menos previsível e requer que o pesquisador acredite nas capacidades e competências dos participantes. Adicionalmente, o pesquisador precisa estar familiarizado com a grande variedade das técnicas participatórias existentes, que precisam ser aplicadas e adaptadas frequentemente durante a intervenção. Importante, ainda, é observar que, em uma abordagem de pesquisa participatória, o pesquisador precisa possuir habilidades interpessoais que tornem a interação efetiva. Dessa forma, a aprendizagem para aplicar a metodologia *PRA* é um processo lento e contínuo e precisa ser praticado até que o pesquisador possa adquirir competências e confiança na metodologia.

CAPÍTULO V

ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

O presente capítulo descreve e discute os resultados obtidos na investigação. Apresenta desde a transcrição e codificação dos dados coletados, até a descrição dos principais achados da investigação, além dos aportes fornecidos por autores relevantes, cujas abordagens fundamentam a discussão das questões desta pesquisa. Adicionalmente, interpretações e comentários da própria pesquisadora são introduzidos na discussão.

É importante lembrar que todas as atividades desenvolvidas nas reuniões consistiram em ações de comunicação multidirecional e interativa. Como já explicitado na seção 4.2.1, de descrição do método participatório (p.150), multidirecional porque permitiram múltiplas possibilidades de representações, por meio das quais a comunicação ocorreu de muitos para muitos, e interativa, por sua vez, porque envolveram ações e relações recíprocas entre os membros da comunidade estudada. O estudo piloto comprovou que reuniões, de cunho essencialmente participatório, permitem que a comunicação ocorra simultaneamente, de muitos para muitos. Além disso, quando uma pessoa falava, a outra observava seu comportamento e reações, e isso é o que Tubbs e Moss (2003) denominam interação na comunicação.

Os processos de transcrição, codificação e análise dos dados coletados foram implementados tendo, como princípios norteadores, os pressupostos da teoria fundamentada (*grounded theory*), tal como sugerido por Bryman (2008). O autor observa que a teoria fundamentada tornou-se uma metodologia largamente utilizada para analisar dados qualitativos.

Teoria fundamentada tem sido definida como a teoria derivada da coleta e da análise sistemática dos dados durante o processo de pesquisa. Nesse método, dados coletados, análise e uma eventual teoria anterior possuem relações próximas entre si. Desse modo, duas características da teoria fundamentada são: está preocupada com o desenvolvimento da teoria proveniente dos dados coletados e é uma abordagem interativa e recursiva (BRYMAN, 2008, p. 541).³³

³³Tradução livre da autora desta Tese.

Na teoria fundamentada, os dados são repetidamente coletados e confrontados com os resultados e com a teoria anterior, até se obter a teoria proveniente desse confronto sistemático. O presente estudo não adotou rigorosamente a metodologia da teoria fundamentada, em virtude, essencialmente, de sua técnica de coleta de dados, cujo princípio norteador implica na construção a partir da participação. Entretanto, princípios da teoria fundamentada foram considerados durante o trabalho de análise, nos quais dados são recorrentemente analisados e codificados, permitindo alcançar um nível de agregação que os aproxime dos conceitos do modelo teórico da pesquisa (figura 25, p.138). Tudo isso – dados coletados, resultados e teoria anterior – serviu de base para se chegar ao modelo de análise adotado por este estudo.

A codificação foi, também, adotada no presente estudo, por constituir um procedimento que contribui para a maioria das formas de análise qualitativa, inclusive no que concerne à teoria fundamentada. Segundo Bryman “codificação é um dos processos centrais da teoria fundamentada, no qual os dados são segmentados em componentes, sendo cada componente nomeado para fins de análise” (2008, p.541)³⁴. A codificação, na presente pesquisa, serviu como um instrumento para organizar todo o processo de análise dos dados, desde a própria transcrição.

O quadro 11 evidencia os três níveis de codificação, considerados suficientes para remeter falas e produtos das atividades aos conceitos evidenciados nos modelos teóricos desta pesquisa. Os códigos foram atribuídos sistematicamente, pela análise e reanálise do texto único gerado a partir do processo de transcrição. Na primeira análise, foram atribuídos códigos mais específicos, bem próximos da fala e/ou do produto das atividades. Na segunda análise, buscou-se agregar os primeiros códigos pelo critério de similaridade ou de composição do conteúdo, esse último, quando códigos diferentes compunham o mesmo conceito. Na terceira análise, buscou-se um nível de agregação ainda maior, o que possibilitou chegar bem próximo dos conceitos que foram explorados nesta pesquisa. A codificação foi feita, portanto, a partir da análise dos conteúdos do texto único (obtido pela transcrição dos dados coletados), o que permitiu identificar os aspectos julgados importantes para fins de análise.

³⁴Tradução livre da autora desta Tese.

1º nível de codificação	2º nível de codificação	3º nível de codificação	
Como usar	Instrução	Aprendizagem	
Como fazer			
Como definir			
Como agir			
Trocar conhecimentos e experiências	Compartilhamento	Comprometimento	
Fazer tarefa de forma diferente	Mudança de comportamento		
Realizar tarefas	Participação	Comprometimento	
Estar presente/permanecer	Comparecimento		
Definir papéis	Organização	Engajamento	
Definir cronograma			
Introduzir novas atividades			
Fazer apresentação pessoal			
Fazer apresentação do trabalho			
Sugerir alteração	Trabalho em equipe	Engajamento	
Discutir no contexto da atividade			
Negociar e buscar consenso			
Saber ouvir, falar e aceitar diferenças			
Incluir pessoas na discussão			
Dar/considerar opiniões e pontos de vista			
Apresentar/sintetizar os trabalhos	Autonomia, emancipação e dignidade	Cidadania	
Apresentar críticas construtivas			
Usar criticamente informação para tomar decisão e solucionar problemas			
Exigir direitos sociais			
Discutir sobre eficiência de processos/atividades	Conscientização		Cidadania
Perceber/discutir resultados			
Avaliar a aprendizagem			
Avaliar, refletir e dar <i>feedback</i>			

Quadro 12 - Níveis de codificação dos dados

Para uma apresentação da análise e discussão orientada pelos conceitos desta pesquisa, o presente Capítulo está organizado em três seções, com base nas três questões da pesquisa. Cada uma traz, simultaneamente, a análise dos dados, citações retiradas do texto que descrevem falas dos participantes e registros fotográficos, além da discussão dos resultados. O objetivo é mostrar como os dados coletados são suficientes para responder às questões da pesquisa, de modo a introduzir os resultados no estado da arte identificado antes da investigação. Como é possível observar, a discussão leva em conta pelo menos três aportes necessários à interpretação e explicação dos resultados: a fundamentação teórica sobre o estado da arte concernente aos temas abordados na pesquisa, os resultados de estudos anteriores e a experiência e observação da pesquisadora.

5.1 TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS E LETRAMENTO INFORMACIONAL

A primeira tese desta pesquisa questiona se técnicas de pesquisa participatória podem ser usadas para investigar o letramento informacional dos membros de uma comunidade. Os resultados obtidos, como observado nas subseções a seguir, conduziram à resposta desse questionamento.

5.1.1 Análise dos Dados Coletados

A presente investigação definiu três atividades específicas, a saber: as atividades 04 e 05 (quadro 5, p. 162) e 08 (quadro 6, p. 163), realizadas durante as reuniões 01 e 02. O objetivo dessas atividades, juntas, foi conduzir os participantes à identificação de suas necessidades de informação.

A atividade 04 foi utilizada para selecionar um problema social a ser estudado, tratado nesta pesquisa como necessidade básica dos membros da comunidade. Ao relacionar os problemas que gostariam de explorar, os participantes puderam conhecer as expectativas uns dos outros e, dessa forma, foi possível refletir sobre questões que tinham em comum. O quadro 12 traz o resultado da atividade 04, que culminou na lista de problemas sociais passíveis de serem estudados pelos participantes da pesquisa.

Área	Problemas
Saúde	<ul style="list-style-type: none">• falta de profissionais para atender a toda a demanda de saúde do DF• as questões da saúde não são prioridade dos governantes
Política	<ul style="list-style-type: none">• há muitos processos disciplinares e criminais contra governantes• falta seriedade para governar
Segurança	<ul style="list-style-type: none">• falta policiamento nas ruas• a criminalidade é alta• as medidas de segurança adotadas pelo Governo não são suficientes• a segurança no comércio é precária
Emprego	<ul style="list-style-type: none">• a oferta de emprego é insuficiente• há fome e pobreza causadas pela falta de emprego
Comércio local e lazer	<ul style="list-style-type: none">• faltam políticas de incentivo à prática de esporte• faltam políticas de incentivo à cultura e lazer• o comércio não é suficiente para atender à população local• o lazer é precário, faltam boates, cinemas e outros tipos de diversão• faltam bancos 24h
Moradia	<ul style="list-style-type: none">• falta moradia• o aluguel é muito caro, a maioria das pessoas não pode pagar
Transporte	<ul style="list-style-type: none">• o transporte coletivo é insuficiente e os ônibus são muito velhos• faltam estudos para levantar novas opções de transporte coletivo• a classe trabalhadora depende de um transporte coletivo ruim• problemas no transporte público não são vistos como prioridade dos governos

Quadro 13 - Problemas sociais apontados pelos participantes

Saneamento	<ul style="list-style-type: none"> • a coleta de lixo é precária • o saneamento básico ruim
Educação	<ul style="list-style-type: none"> • As escolas apresentam baixa qualidade de ensino • os estudantes não são preparados para o mercado de trabalho

O passo seguinte, ainda durante a atividade 4, foi selecionar, dentre esses problemas, aquele que seria objeto de estudo. Após discussão, negociação e obtenção de consenso, os participantes elegeram **transporte coletivo**– necessidade básica anterior (NICHOLAS e HERMAN, 2009) – para levantamento de necessidades de informação– necessidade secundária (WILSON, 1997a).

A atividade 05 foi concebida com o objetivo de analisar o problema social selecionado para estudo, a de fim entender melhor essa necessidade básica dos participantes. O diagrama de causas e efeitos foi o instrumento utilizado para essa análise. A atividade 05 foi, então, considerada norteadora para identificar as necessidades de informação. Primeiramente, os participantes foram orientados a questionar “por que o transporte coletivo é ruim”, para apurar causas e, em seguida, “o que o transporte coletivo ruim provoca”, para identificar efeitos.

Após reflexão, os participantes, gradativamente, expressaram as **causas** para o problema do transporte coletivo. No início, apontaram o estresse dos motoristas, que os leva a tratar mal os passageiros. Observaram que esse tratamento rude faz com que os passageiros sintam-se desrespeitados e ponderaram que os motoristas agem dessa forma porque têm uma carga de trabalho excessiva, não parecem receber treinamento adequado e precisam lidar com um trânsito muito pesado diariamente.

Outro fato que leva o transporte coletivo a ser considerado ruim, na perspectiva dos participantes, é o de não haver concorrência legítima no setor. Por essa razão, as empresas de ônibus não se sentem compelidas a investir em qualidade. Lembraram que o surgimento das lotações³⁵ foi uma iniciativa de concorrência, mas logo houve um movimento das empresas de transporte coletivo contra essa iniciativa, e as lotações foram, definitivamente, proibidas. Esse fato levou os participantes a acreditarem que as empresas de transporte coletivo

³⁵“Lotações” são um meio de transporte alternativo, oferecido à população do DF por motoristas autônomos. São, geralmente, veículos utilitários, tipo vans. Há, no entanto, de modo ilegal, o uso de outros veículos menores.

possuem um relacionamento duvidoso com o Governo e exercem certo poder sobre ele, em detrimento das demandas dos passageiros.

Houve manifestação unânime dos participantes em relação à incompatibilidade das rotas e horários dos ônibus com as demandas da população. Segundo eles, o foco para se definir rotas e horário é o lucro, o que faz com que os empresários desprezem rotas e linhas que não são lucrativas (ou simplesmente não invistam nelas). Isso, por sua vez, prejudica a população quanto aos horários apropriados a sua demanda.

Adicionalmente, foi observado pelos participantes que, em função da falta de investimento, os ônibus não passam por manutenção adequada, o que resulta em uma frota de veículos velhos, mal conservados, sujos e desconfortáveis. Acrescentaram que, normalmente, os ônibus quebram durante o trajeto, deixando os passageiros no meio do caminho, provocando consideráveis atrasos a seus compromissos pessoais.

Ainda em relação a esse desvio de foco para o lucro tão somente, os participantes apontaram para um comportamento abusivo dos motoristas, talvez orientados pelos proprietários das empresas de ônibus. Afirmaram que é comum os motoristas não pararem nas paradas para o embarque de idosos e/ou portadores de necessidades especiais. De idosos, porque não pagam passagem, e de portadores de necessidades especiais, porque demoram muito para entrar no ônibus. Por sua vez, a maioria dos ônibus não possui os equipamentos obrigatórios para cadeirantes, como elevadores. Tudo isso é custo que as empresas tendem a evitar assumir.

Na percepção dos participantes, parece que não há fiscalização no sistema de transporte coletivo no DF. Os empresários não se preocupam em cumprir horários, em renovar a frota ou em instalar equipamentos, atitudes que, teoricamente, estariam obrigados a tomar. Por outro lado, não há punição, por parte das autoridades, o que faz com que os empresários não se sintam compelidos a investir e melhorar a qualidade do serviço prestado.

Outro fato grave apontado pelos participantes foi o da falta de segurança. Afirmaram que, frequentemente, precisam lidar com assaltos dentro dos ônibus. Segundo eles, não existem patrulhamento nas paradas e, tampouco, dentro dos ônibus, o que estimula os infratores a cometerem os crimes a qualquer hora do dia ou da noite.

Por fim, a última causa apontada pelos participantes para o problema do transporte público no DF foi a falta de educação dos usuários de transporte coletivo. Exemplos desse comportamento foram explicitados, tais como passageiros que não dão lugar para mulheres

gestantes, ocupam os assentos preferenciais e fingem que estão dormindo para não precisar desocupar o lugar; passageiros que são grosseiros com o motorista; passageiros que jogam lixo no ônibus, dentre outros.

Em relação aos **efeitos**, também utilizando o mesmo processo de discussão e reflexão, os participantes foram, gradativamente, expressando as consequências provocadas pelo transporte coletivo ruim. Em princípio, observaram que a falta de qualidade na prestação do transporte coletivo leva ao aumento de custo (mais despesas administrativas e com manutenção) e, conseqüentemente, ao aumento no preço das passagens. O valor da passagem de ônibus no Distrito Federal é muito caro, um dos maiores do país, segundo os participantes. Como consequência, o trabalhador compromete uma parcela significativa de sua renda com locomoção. Vale ressaltar que o custo alto das passagens no DF tem sido uma questão ocasionalmente discutida nos meios de comunicação, como em jornais impressos.

Acrescentaram que os atrasos discutidos anteriormente, para o usuário, principalmente para se chegar ao trabalho, provocam desgaste na relação empregado e empregador. A consequência possível mais grave é a ocorrência de demissões, com prejuízos incalculáveis ao cidadão.

Além disso, o transporte coletivo ruim provoca congestionamento e esgotamento das rodovias, em razão de as pessoas tenderem a utilizar carros próprios. O congestionamento, por sua vez, aumenta o surgimento de buracos nas ruas, o que torna o trânsito ainda mais pesado em função de desvios e acidentes.

Os participantes lembraram que lidar regularmente com trânsito intenso, conjugado à falta de treinamento, provoca doenças, como estresse e todas as suas consequências. Na visão dos participantes, até mesmo casos de alcoolismo podem ter origem nesse tipo de estresse.

A identificação das causas e efeitos do problema estudado permitiu aos participantes obterem uma dimensão relativa do problema e, por conseguinte, uma indicação orientada do que era necessário buscar, em termos de informação. Com isso em mente, puderam avançar para a próxima atividade (atividade 08), cujo objetivo foi levantar as necessidades de informação, tendo como base o diagrama de causa e efeito elaborado. Os participantes puderam elencar 28 tipos de informações úteis e necessárias para um melhor entendimento das questões relacionadas a transporte coletivo. Tais informações encontram-se listadas no quadro 13.

1. Informações sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo.
2. Informações sobre os órgãos para reclamação e denúncia.
3. Informações sobre o custo das passagens e causas de serem tão caras.
4. Informações sobre como exigir a compra de ônibus novos.
5. Informações sobre como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais.
6. Informações sobre como exigir que motoristas sejam mais capacitados para tratar com usuários.
7. Informações sobre como evitar assaltos nos ônibus.
8. Informações sobre como evitar o pagamento de propina.
9. Informações sobre causas de o preço dos combustíveis subir tanto.
10. Informações sobre obrigações dos empresários quanto à renovação da frota, manutenção dos ônibus e instalação de equipamentos obrigatórios.
11. Informações sobre regras de concorrência.
12. Informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso.
13. Informação sobre legislação a respeito de transporte coletivo – ônibus e lotações.
14. Informações sobre responsabilidades do motorista (assalto, danos nos ônibus e outros).
15. Informações sobre como denunciar e punir motoristas que desrespeitam o idoso.
16. Informações sobre quantidade de ônibus, capacidade de cada um e tamanho da população, para saber se a frota é suficiente para atender à cidade.
17. Informações sobre como exigir melhor atendimento da população da Candangolândia.
18. Informações sobre responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e o que estão fazendo.
19. Informações sobre competências do Governo (fiscalização e punições).
20. Informações sobre linhas/rotas e horários de ônibus.
Informações sobre o “passe-livre” e sobre direitos do idoso.
21. Informações sobre equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais (quais, quantos e custos).
22. Informações sobre a margem de lucro dos empresários de transporte coletivo.
23. Informações sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação.
24. Informações sobre transporte pirata.
25. Informações sobre direitos do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte.
26. Informações sobre o funcionamento do metrô.
27. Informações sobre o sistema de punições do motorista imprudente.
28. Informações sobre o transporte leve sobre os trilhos (valor do investimento e rotas)

Quadro 14 - Informações necessárias para estudar problemas relacionados a transporte coletivo

Esses foram os resultados obtidos na coleta de dados referente às atividades 04, 05 e 08. O resultado final da atividade 08, como pode ser observado, foi um rol de informações que os participantes entenderam necessárias para estudar o problema do transporte coletivo.

5.1.2 Citações do Texto Resultante das Falas dos Participantes e dos Registros Fotográficos

Esta subseção traz citações que melhor ilustram as falas dos participantes e os registros fotográficos feitos no decorrer das reuniões. O levantamento de necessidades de informação foi trabalhado, essencialmente, nas reuniões 01(atividades 04 e 05) e 02 (atividade 08). A primeira reunião teve, como foco central, a seleção do problema social a ser estudado (deficiências no transporte coletivo do Distrito Federal). O foco da segunda, por sua vez, foi levantar necessidades de informação relacionadas ao citado problema.

O trabalho participatório requer discussão, reflexão e consenso. Essas atitudes foram muito exploradas na realização das tarefas/atividades, com vistas a dar oportunidade aos participantes para aprenderem a trabalhar dessa forma. O quadro 14 apresenta citações de falas que melhor ilustram como ocorreu a discussão para a seleção do problema social a ser estudado. As falas estão identificadas por gênero, faixa etária e ocupação. Ressalta-se que, para cada atividade, foi eleito um relator, responsável por registrar e organizar as falas. A eleição deu-se por aclamação ou quando a pessoa voluntariava-se. Nessa atividade, especificamente, uma participante mulher, adulta, que trabalha com serviços gerais, candidatou-se como relatora e foi aceita pelo grupo.

O quadro 14 traz, além das citações, a codificação atribuída pela pesquisadora ao tópico discutido. É importante lembrar que todos os dados coletados foram transcritos para um único texto, que está citado nas falas selecionadas e editadas para esse fim. Para codificar o conteúdo do texto, a pesquisadora adotou três níveis de codificação, como especificado no início deste capítulo (p.180-181).

Assunto/ atividade	Falas dos participantes	1ª Codificação	2ª Codificação	3ª Codificação
Seleção do problema a ser estudado	<i>Os problemas de saneamento, saúde, política, moradia, emprego e educação foram os menos requisitados, com 2 sugestões, cada. Os mais votados foram: segurança, com 04 votos, transporte, também com 04 votos e comércio local e lazer, com 05 votos. (relatora, mulher, divorciada, serviços gerais, 58 anos)</i>	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
	<i>Podemos, então, escolher o problema para ser estudado. Vocês gostariam de acrescentar mais alguma coisa? O problema social mais votado foi comércio local e lazer. O que vocês acham? (Moderadora)</i>			
	<i>Eu não acho apropriado falar sobre comércio local e lazer e não concordo com a ideia de abrir uma boate aqui. Vai acabar com nosso sossego. Como evangélica, acho que os jovens devem frequentar mais a igreja. Precisamos de igrejas, não de boates. (mulher, viúva, do lar, 61 anos)</i>			
	<i>Já tem igrejas demais, não acho que precisamos disso. Jovens gostam e precisam de diversão. Atualmente, precisamos sair para outra cidade para nos divertir, o que não é justo. (mulher, solteira, estudante, 16 anos)</i>			

Quadro 15 - Falas editadas dos participantes na discussão para seleção do problema social

	<i>Quando saímos para se divertir em outra cidade, geralmente somos discriminados. As pessoas começam a procurar briga à toa, porque não nos querem lá. (homem, solteiro, servidor público, 28 anos)</i>			
Seleção do problema a ser estudado	<i>Seria mais seguro para os jovens e mais tranquilo para os pais se houvesse diversão aqui, onde todos se conhecem. Seria mais barato também, por não precisar pagar transporte. (mulher, casada, empregada doméstica, 40 anos)</i>	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
	<i>Pessoal, acho que não vale à pena brigar por causa disso. Vamos estudar outro problema que não seja tão polêmico e seja do interesse de todos, como segurança pública ou transporte coletivo, que foram os próximos mais votados. (relatora, mulher, divorciada, serviços gerais, 58 anos)</i>			
	<i>Transporte coletivo é um problema que afeta todo mundo, e todo mundo tem alguma coisa para falar sobre isso. (homem, solteiro, vendedor, 22 anos)</i>			
	<i>Se todo mundo concorda, o problema social escolhido será transporte coletivo. Vamos analisá-lo bem detalhadamente na próxima reunião. (Moderadora)</i>			

Para fins de ilustração, a figura 32 traz fotos das atividades que culminaram na seleção do problema social e na construção do diagrama de causa e efeito. Essas atividades foram executadas, em sua totalidade, pelos participantes.

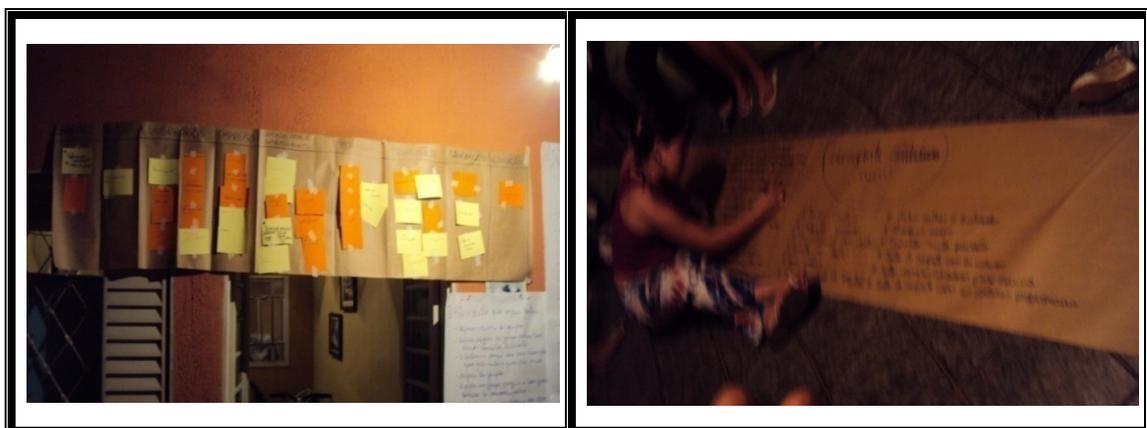


Figura 32 – Fotos da atividade para a seleção e análise do problema social

5.1.3 Discussão dos Resultados

A necessidade de informação, conjugada aos processos de busca e uso, no contexto desta pesquisa, está relacionada à tomada de decisão, à solução de problemas, à conversão de conhecimento e à interpretação de mudanças no ambiente, como orienta Choo (2006). Segundo o autor, gestão da informação é a gestão da rede desses processos interligados. Compreendem, essencialmente, aquisição, criação, organização, distribuição e uso da informação. Nesse sentido, é possível inferir que a comunicação da informação em comunidades, como proposto nesta pesquisa, transforma a comunidade em uma organização do conhecimento. Isso porque, como mostram os resultados, o processo e as atividades foram suficientes para capacitar o cidadão a identificar suas próprias necessidades de informação e a buscar, acessar e usar essas informações para tomar decisões, solucionar problemas e adquirir novos conhecimentos.

A estrutura deste trabalho, de forma participatória e interativa, visa ligar as três arenas de uso estratégico da informação – criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões – preconizadas por Choo (Ibid). O autor afirma, ainda, que os três processos, interligados em um ciclo contínuo, dão às organizações capacidade para promoverem a aprendizagem contínua de seus participantes e a transformação dessa aprendizagem em conhecimento da organização. No contexto desta pesquisa, a comunidade estudada pode ser entendida dentro do conceito de organização de Choo.

Os resultados obtidos com as atividades 04, 05 e 08 evidenciaram que uma investigação realizada com o uso de técnicas de pesquisa participatória é adequada e suficiente para identificar necessidades de informação dos participantes, dentro de um contexto específico. No caso da presente pesquisa, é bom lembrar, trata-se de cidadãos residentes na comunidade da Candangolândia, no DF. O uso de técnicas participatórias permitiu, de fato, que esses cidadãos da Candangolândia pudessem explorar suas necessidades de informação, dentro de um contexto específico (análise do sistema de transporte coletivo), como recomendou Nicholas e Herman (2009). As atividades desenvolvidas mediante o emprego de técnicas, como o diagrama de causa e consequência, proveram uma efetiva ferramenta para explorar as necessidades de informação em uma comunidade.

Esta pesquisa parte da premissa de que, para uma comunicação da informação efetiva em comunidades, é necessário incluir seus próprios membros no processo de gestão da informação, especificamente no que diz respeito a identificar suas próprias necessidades de informação. Isso porque as necessidades de informação do cidadão podem variar em função de sua estrutura cognitiva e de uma necessidade básica anterior, como observa Wilson (1997b). Na presente pesquisa, como pode ser observado nos resultados obtidos, os cidadãos, membros de uma comunidade, foram inseridos no processo de gestão da informação, mediante uso de técnicas de pesquisa participatória. Desse modo, os resultados corroboraram o que a estruturação desta investigação levou em conta na abordagem de autor (*Ibid*, 1997b), quando considerou, em seu processo de coleta de dados, variáveis como necessidade básica, necessidade secundária e estrutura cognitiva. As necessidades básicas foram exploradas a partir de um problema social a ser estudado. Enquanto as secundárias foram entendidas como necessidade de informação propriamente dita e, por fim, a estrutura cognitiva dos participantes foi entendida como condicionante de participação e engajamento.

Ressalta Wilson (1997b), ainda, que o gerenciamento estratégico da informação em geral, e no seio de uma comunidade em particular, somente é efetivo quando o gestor tem pleno conhecimento das necessidades de informação dos usuários. Em função disso, como mostram os resultados obtidos, atendendo à primeira condição levada em conta no estudo, os próprios cidadãos participaram de todo o processo, desde o levantamento da necessidade de informação até o acesso e uso dessas informações para solucionar problemas.

Finalmente, Freire (2007) assevera que é preciso prover acesso a dados, informações e conhecimento para os cidadãos. Assim, novos fluxos de comunicação da informação para a comunidade devem ser desenhados, para levar em conta a participação e interação, a fim de promover engajamento e comprometimento do cidadão com as questões da comunidade. Esse foi um dos resultados mais significativos desta pesquisa, em razão de ter sido obtido a partir de condições norteadoras da definição das técnicas para a coleta de dados, (participação, interação e engajamento). Significa dizer que a presente pesquisa, por meio do processo de coleta de dados, criou novos fluxos de comunicação – multidirecional e interativo – entre os cidadãos membros de uma comunidade. O objetivo, plenamente atingido, foi buscar envolvimento e engajamento dos membros da comunidade com as questões de ordem social e, adicionalmente, contribuir para promover o letramento informacional e a cidadania (emancipação, autonomia e dignidade do cidadão), como discutido a seguir.

5.2 TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS, TRABALHO COLABORATIVO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

A segunda tese desta pesquisa questiona se métodos participatórios podem contribuir para o desenvolvimento de atitudes nos participantes voltadas ao trabalho colaborativo na solução de problemas sociais. Os resultados obtidos, como observado nas subseções a seguir, conduziram à resposta desse questionamento.

5.2.1 Análise dos Dados Coletados

As atividades nesta investigação participatória têm, em parte, o objetivo de contribuir para a promoção de letramento informacional nos participantes e de aperfeiçoamento de suas capacidades para, colaborativamente, solucionar problemas. Sete atividades foram concebidas com esse objetivo: a atividade 4 (quadro 4, p.160), a atividade 8 (quadro 5, p.162), a atividade 11 (quadro 6, p.163), as atividades 14 e 15 (quadro 7, p.164) e as atividades 18 e 19 (quadro 8, p. 165).

Categorização da informação

A atividade 11, concebida com o objetivo de categorizar as informações, com vistas a organizá-las de acordo com as indicações de acesso nos repositórios de informação, foi útil para auxiliar os participantes a entenderem e a se familiarizarem com o ambiente informacional. Os participantes foram capazes de analisar o conjunto de informações e de agrupá-las segundo categorias definidas por eles previamente. Além disso, foram instruídos, também, a manipularem os recursos de informação, tais como internet, jornais, revistas, livros e cartilhas. Como resultado, puderam definir quatro categorias de informação: transporte urbano (custos, condições, passagens, rotas e linhas), responsabilidades (do Governo, dos empresários e dos motoristas), direitos e deveres do cidadão usuário do transporte coletivo e novos projetos.

Ao definir categorias de informações, os participantes puderam relacionar essas informações aos repositórios em que podem ser encontradas. Por conseguinte, informações inseridas na primeira categoria estão disponíveis, em sua maioria, junto a empresas de

transporte coletivo. As da segunda, encontram-se prioritariamente na Secretaria de Estado de Transporte do Distrito Federal. A terceira categoria contempla informações que podem ser acessadas junto à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal. Por fim, as informações do quarto grupo podem ser recuperadas na Secretaria de Estado de Planejamento do Distrito Federal, em conjunto com a Secretaria de Estado de Transporte do Distrito Federal.

Classificação da informação

O objetivo da atividade 14 foi classificar a informação por ordem de importância e acessibilidade. A atividade foi concebida com o objetivo de organizar a informação para eliminar redundâncias e, principalmente, definir o que é importante saber para analisar o problema selecionado e propor soluções. Entretanto, como ocorreu no estudo piloto, a tendência de os participantes em classificarem todas as informações como importantes repetiu-se. Eles não quiseram correr o risco de eliminar nenhuma informação sem antes analisá-la para compreender seu conteúdo. Repetiu-se, ainda, a tendência em classificar rigorosamente a informação, tanto em relação à acessibilidade – fácil ou difícil de acessar – quanto para eliminar redundâncias, o que levou a um conjunto de informações mais consistente. Nessa atividade, as informações foram classificadas, também, em relação à localização, formatos (forma como a informação foi estruturada) e canais de acesso. O Quadro 15 traz a classificação da informação, construída a partir das categorias definidas na atividade 11.

	Informação	Importância e Acessibilidade	Localização	Formato	Canais de acesso
Direitos e deveres do usuário (Produção do grupo 01)	Informação sobre como denunciar e punir motoristas e empresários que desrespeitam o direito do idoso.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Justiça e Cidadania	Cartilhas em papel e virtuais	Internet, telefone (0800)
	Informação sobre direitos do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte.	Importante, mas difícil de acessar		Cartilhas em papel e virtuais e vídeos	<i>E-mail</i> , Internet, TV, rádio
	Informação sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo.	Importante e fácil de acessar			
	Informação sobre direitos do idoso.	Importante e fácil de acessar			

Quadro 16 - Classificação da informação, por categorias

	Informação	Importância e Acessibilidade	Localização	Formato	Canais de acesso
Responsabilidades do Governo, empresas e empregados (Produção do grupo 02)	Informação sobre responsabilidade do motorista.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria do Transporte	Legislação e códigos de conduta	Internet e jornais
	Informação sobre competências do Governo (fiscalização e punições).	Importante, mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Legislação e documentos do Governo	Internet e jornais
	Informação sobre órgãos de reclamação e denúncia.	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias, Secretaria de Transporte e Ministério dos Transportes	Cartilhas e vídeos	Internet, TV, jornais e e-mail
	Informação sobre responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo.	Importante e fácil de acessar	Secretaria de Transporte e Ministério dos Transportes e o cidadão	Cartilhas, legislação e documentos do Governo e das empresas	Internet, jornais, correio
	Informação sobre como evitar o pagamento de propina.	Importante, mas difícil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte e o cidadão	Cartilhas e legislação	Internet, jornais, correio, vídeos
	Informação sobre obrigações dos empresários.	Importante, mas difícil de acessar	Secretaria de Transporte e Ministério dos Transportes	Legislação	Internet e jornais
	Informação sobre concorrência no setor de transporte coletivo.	Importante, mas difícil de acessar	Secretaria de Transporte e Ministério dos Transportes	Legislação e documentos do Governo	Internet e jornais
	Informação sobre margem de lucro dos empresários de transporte coletivo.	Importante, mas difícil de acessar	Empresas de ônibus	Prestação de contas das empresas	Internet e jornais
	Informação sobre como evitar assaltos nos ônibus.	Importante e difícil de acessar	Secretaria de Segurança Pública e o cidadão	Cartilhas e cartazes	Internet correio e murais
	Informação sobre equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais e quanto eles custam.	Importante e fácil de acessar	Secretaria e Ministério dos Transporte e Secretaria da Saúde	Legislação e documentos do Governo	Internet, correio, TV e murais
	Informação sobre como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais.	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte e o cidadão	Legislação e cartilhas	Internet, correio e jornais

	Informação	Importância e Acessibilidade	Localização	Formato	Canais de acesso
Transporte urbano (Produção do grupo 03)	Informação sobre razões da alta nos preços dos combustíveis.	Importante e fácil de acessar	Governo e empresas de combustível	Documentos do Governo e das empresas	Internet e jornais
	Informação sobre o custo das passagens e razões para ser tão alto.	Importante e fácil de acessar	Secretarias, Ministérios e empresas	Documento do Governo e das empresas de transporte coletivo	Internet e jornais
	Informação sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte	Legislação	Internet e jornais
	Informação sobre como exigir mais ônibus e rotas para servir melhor à população .	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte	Legislação	Internet, jornais e telefone (0800)
	Informação sobre a quantidade de ônibus, a capacidade de cada um deles e a população.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus e órgãos responsáveis pela concessão	Documento das empresas e do Governo	Internet e jornais
	Informação sobre a quantidade de ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Documento das empresas (estudo e levantamentos)	Internet e jornais
	Informação sobre como exigir a compra de ônibus novos.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte e o cidadão	Legislação	Internet, jornais e telefone (0800)
	Informação sobre linhas/rotas e horários de ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Tabela de rotas, linhas e horários de ônibus	Internet e jornais
Novos projetos (Produção do grupo 03)	Informação sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso.	Importante, mas difícil de acessar	GDF e Secretaria de Transporte	Documento de estudo de viabilidade e campanhas de trânsito, cartazes	Internet, TV, jornais e murais
	Informação sobre legislação para transporte coletivo – ônibus e lotações.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria de Transporte	Leis e regulamentos	Internet e jornais
	Informação sobre o “passe-livre”.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria de Transporte	Documento de estudo de viabilidade e do projeto básico	Internet, TV e jornais
	Informação sobre transporte pirata.	Importante mas difícil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte		
	Informação sobre o funcionamento do metrô.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria de Transporte	Cartilhas	Internet, correio e jornais

Comportamento informacional dos participantes da pesquisa

A atividade 15 foi concebida para levantar o comportamento informacional dos participantes. Essa atividade mostrou-se útil para instruir os participantes quanto à preferência deles em relação à informação acessada e usada no contexto da comunidade. Cinco perguntas foram feitas aos participantes, para serem respondidas individualmente. Nesse sentido, comportamento foi medido em relação a essas preferências.

A primeira pergunta questionou em qual **formato** o participante desejaria receber as informações, se por meio de figura, desenho animado ou texto, por exemplo. A segunda pergunta questionou em que **estilo** o participante desejaria receber as informações, se formal ou informal, moderno ou em linguagem atual. A terceira perguntou com que grau de **complexidade** o participante desejaria receber as informações, se de modo simples, detalhado ou adaptado. A quarta perguntou em que nível de **detalhe** o participante desejaria receber as informações, se em texto completo ou resumido. Por fim, a quinta pergunta questionou em qual **canal** o participante desejaria acessar as informações, se por meio de CD, panfletos, cartazes ou revistas em quadrinho, por exemplo.

Na discussão e reflexão sobre essas questões, variáveis como analfabetismo, dificuldade para ouvir, ler e entender, dentre outras, foram levantadas. Os resultados são apresentados nas tabelas de 03 a 07, que contêm características do comportamento informacional dos participantes. A tabela 03 traz os resultados em relação ao formato da informação.

Tabela 3 – Comportamento em relação ao formato da informação

Formato	N	%
Texto	4	27%
Figura ou som	11	73%
Total	15	100%

Os participantes, em sua maioria (73%), preferiram receber a informação em figura ou som, alegando que tinham dificuldade para ler, em função de deficiências visuais ou dificuldades para entender um texto. Dois participantes do grupo expressaram que não sabem ler e escrever.

Em relação ao grau de complexidade, essa estatística repetiu-se. A maioria dos participantes (73%) preferiu textos simples, com linguagem mais coloquial e de fácil entendimento. A tabela 04 traz características do comportamento informacional em relação ao grau de complexidade da informação.

Tabela 4 – Comportamento em relação ao grau de complexidade da informação

Complexidade	N	%
Simple	11	73%
Complexo	4	27%
Total	15	100%

Em relação ao estilo (grau de formalidade) da informação, a totalidade dos participantes (15 pessoas) preferiu textos não formais como, por exemplo, cartilhas ilustradas ao invés de legislação. A tabela 05 traz características do comportamento informacional em relação ao estilo da informação.

Tabela 5 – Comportamento em relação ao estilo da informação

Estilo	N	%
Formal	0	0
Não formal	15	100%
Total	15	100%

Em relação ao nível de detalhes em que a informação deve ser apresentada, os participantes ficaram divididos: 47% (7 pessoas) preferiram ter acesso aos textos completos, enquanto 54% (8 pessoas) preferiram um texto resumido, em que constem apenas as ideias principais. A tabela 06 traz características do comportamento informacional em relação ao nível de detalhes em que a informação deve ser apresentada.

Tabela 6 – Comportamento em relação ao nível de detalhes da informação

Nível de detalhe	N	%
Completo	7	47%
Resumido	8	53%
Total	15	100%

Finalmente, em relação aos canais de acesso por meio dos quais a informação deve ser acessada, nota-se uma variedade de opções, embora o formato definido pelos participantes como “apostila” tenha obtido a maioria de respostas (47%). A tabela 07 traz características do comportamento informacional em relação a preferências de acesso à informação.

Tabela 7 – Comportamento em relação aos canais de acesso à informação

Canal	N	%
Apostila	7	46%
Folhetos	1	7%
SMS	1	7%
TV e jornais	2	13%
Cartilhas e revista em DVD	3	20%
<i>Cartoon e hiphop</i>	1	7%
Total	15	100%

Como pode ser observado, é possível identificar padrões de comportamento informacional utilizando técnicas de pesquisa participatória. Os participantes foram capazes de refletir sobre suas capacidades e deficiências para acessar e usar a informação. A partir dessa reflexão, puderam organizar e disponibilizar a informação em um formato compatível com suas características de comportamento informacional, como pode ser visto na subseção a seguir.

Acesso e uso da informação

Para a realização da atividade 18, os participantes foram distribuídos em três grupos. Cada grupo trabalhou com um conjunto de informações, previamente disponibilizado pela pesquisadora, a partir das necessidades de informação levantadas pelos participantes e transcritas no quadro 15. Após acessar o conjunto de informações, a principal tarefa de cada grupo foi estudá-las detalhadamente, a fim de usá-las em uma apresentação para os demais grupos. Nessa tarefa, cada grupo, de posse das informações em formato bruto, deveria apresentá-las em formato, estilo, grau de complexidade, nível de detalhe e canal (tipo de apresentação) mais apropriado. Os participantes, portanto, formataram suas apresentações, levando em conta as preferências apontadas e apresentadas nas tabelas de 3 a 7.

Nessa atividade os participantes acessaram e usaram as informações, demonstrando que são capazes de acessá-las e de ler e entender seu conteúdo. Além disso, foram capazes de

compartilhar a instrução recebida com os outros, o que possibilitou reforçar o entendimento e ajustar as divergências. O quadro 16 traz os aspectos principais da apresentação do primeiro grupo, a partir da análise de documentos sobre direitos e deveres dos cidadãos, notadamente relacionados aos usuários de transporte coletivo.

Tipo de apresentação Tópicos discutidos	Apresentação verbal, conjugada à utilização de cartazes com desenhos ilustrativos do tipo quadrinhos.
Direitos do cidadão usuário de transporte coletivo	<ul style="list-style-type: none"> • Todo trabalhador tem direito ao vale-transporte, benefício esse custeado pelo empregador³⁶; • todo estudante – de ensino fundamental, médio e superior - tem direito ao passe livre estudantil custeado pelo Governo; • qualquer cidadão de 65 anos ou mais tem direito ao passe livre, custeado pelas empresas de transporte coletivo.
Outros direitos do cidadão – de ordem geral	<ul style="list-style-type: none"> • Todo cidadão tem direitos iguais, independente da raça, sexo, credo e condição sexual. • todo cidadão tem direito à privacidade – a residência do cidadão é um ambiente privado e particular. Ninguém pode entrar na residência de outro sem ser convidado; • todo cidadão tem direito ao sigilo – a correspondência é privada, particular e inviolável. Somente o destinatário pode abri-la, ou alguém sob sua ordem; • todo cidadão tem direito à associação - as pessoas são livres para se associar e, uma vez que a associação esteja formalizada, passa a ter personalidade jurídica independente de seus associados; • todas as pessoas têm direito a uma certidão de nascimento e uma de falecimento, gratuitamente.
Sumário das discussões	<ul style="list-style-type: none"> • O aspecto mais discutido esteve relacionado ao direito dos idosos. Segundo o que foi discutido, o fato de esse benefício ser custeado pelas empresas de transporte coletivo influencia o comportamento impróprio dos motoristas de evitarem parar para esses passageiros; • foi destacado, ainda, que é dever do cidadão registrar ocorrências de maus tratos a idosos. Acrescentou-se que é importante denunciar, porque muitas ações e irregularidades têm sido corrigidas em função das denúncias, que, segundo eles, é o meio legítimo para o cidadão reclamar e manifestar-se.

Quadro 17 - Apresentação do Grupo 01 sobre direitos e deveres do usuário de transporte coletivo

O quadro 17 traz os aspectos principais da apresentação do segundo grupo, elaborada a partir da análise da legislação sobre responsabilidades dos motoristas de ônibus, das empresas de transporte coletivo e do Governo.

³⁶O empregador pode descontar do empregado o percentual referente a 6% do valor de seu vencimento, a título de auxílio transporte.

Tipo de apresentação	Apresentação do tipo debate, simulando uma entrevista jornalística com um proprietário de empresa de transporte coletivo.
Tópicos discutidos	
Responsabilidades das empresas de transporte coletivo	<ul style="list-style-type: none"> • Renovar a frota, para tirar ônibus velhos de circulação; • disponibilizar ônibus suficientes para atender à população; • instalar os equipamentos de segurança e os específicos para atender a portadores de necessidades especiais; • garantir, em conjunto com o Governo, a segurança dos passageiros.
Responsabilidades do Governo	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalizar e controlar a prestação de serviço de transporte coletivo; • fixar preços de passagens compatíveis com o serviço e com o poder aquisitivo do usuário; • garantir, em conjunto com as empresas de transporte coletivo, a segurança dos passageiros.
Responsabilidades do motorista	<ul style="list-style-type: none"> • Obedecer às leis de trânsito; • respeitar as demandas dos passageiros; • tratar os passageiros de forma cordial e profissional; • exigir que os passageiros comportem-se de forma adequada.
Sumário das discussões	<ul style="list-style-type: none"> • Em relação à renovação da frota, observou-se que tal obrigação não é cumprida adequadamente, visto que ônibus velhos são substituídos somente quando já causaram muitos danos aos passageiros; • destacou-se que tirar os ônibus velhos de circulação é uma questão de segurança, e os usuários precisam denunciar, reclamar e exigir. O exercício de denunciar traz, ainda, outros benefícios, porque consolida uma prática de exigir que direitos sejam garantidos; • discutiu-se, também, sobre as regras de concorrência para a concessão da prestação de serviço de transporte coletivo. Observou-se que existe pouca concorrência no setor – duas ou três empresas apenas – e, ainda, que essas empresas estão infiltradas no Governo, ocupando cargos eletivos e/ou comissionados. A responsabilidade de prestar um bom serviço de transporte coletivo é das empresas, enquanto a de fiscalizar e monitorar o setor é do Governo. Quando as empresas começam a trabalhar junto ao Governo, começam a interferir na atuação dos órgãos de legislação, fiscalização e controle, a favor delas próprias.

Quadro 18 -Apresentação do Grupo 02 sobre responsabilidades

O quadro 18 traz os aspectos principais da apresentação do terceiro grupo, elaborada a partir da análise de documentos sobre características do transporte urbano no Distrito Federal. A variedade de documentos recebidos tratava do transporte coletivo no DF, especialmente das linhas, rotas e horários dos ônibus.

<p>Tipo de apresentação</p>	<p>Apresentação verbal, conjugada à utilização de cartazes escritos para orientar a discussão.</p>
<p>Tópicos discutidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de transporte coletivo: ao definir transporte urbano no Distrito Federal, o grupo afirmou que o conceito compreende, essencialmente, ônibus. • assaltos nos ônibus: o grupo ressaltou algumas atitudes para evitar assaltos, como por exemplo, usar bolsas pequenas, sempre fechadas e em local visível ao proprietário e não usar carteiras no bolso de trás da calça, dentre outros cuidados; • equipamentos obrigatórios: o grupo discorreu sobre equipamentos que deveriam ser instalados nos ônibus para atender aos portadores de necessidades especiais, como por exemplo, elevadores para cadeirante, sirenes e áudios para orientar pessoas com deficiências visuais e sinais luminosos com instruções escritas, para aquelas com deficiências auditivas; • preços das passagens: o grupo afirmou que esse preço é o mais alto do país; • linhas/rotas e horários: essas definições, na visão do grupo, não estão de acordo com a demanda e os anseios da população.
<p>Transporte coletivo: questões essenciais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • na discussão em torno do tema “assalto em ônibus” os participantes entenderam, inicialmente, que os roubos ocorriam por falta de cuidado dos passageiros, ou seja, a responsabilidade para evitá-los era exclusivamente do passageiro. No decorrer do processo de discussão, foram percebendo que cabia ao Governo e às empresas de transporte coletivo garantir a segurança dos passageiros. A segurança, inclusive, é direito do cidadão e competência do Estado; • em relação aos equipamentos para portadores de necessidades especiais, os membros do grupo pesquisaram os preços desses equipamentos, na internet, ponderando que, para empresários, esses valores eram muito altos. Segundo eles <i>“esses equipamentos são uma fortuna! Esquece: ninguém vai gastar dinheiro com essas coisas, ainda mais que seu uso se restringe a uma parcela muito pequena da população”</i>; • outro assunto levantado por membros do grupo 03 foi o preço das passagens. Ponderaram que o preço das passagens, no Distrito Federal, é considerado um dos mais altos do país. Nessa discussão, foram levantadas questões sobre o longo percurso das rotas/linhas, levando em conta o fato de os ônibus não contarem com a mesma rotatividade de passageiros, verificada em outras cidades brasileiras; • outro agravante para o preço alto das passagens, de acordo com o grupo, foi o aumento dos combustíveis. Nessa questão houve muitas críticas, porque os participantes ponderaram que o Brasil é quase autossuficiente na produção de petróleo e que a população deveria, por essa razão, ter acesso a um combustível mais barato; • adicionalmente, os participantes discutiram a questão do reflexo do aumento do combustível nas passagens de ônibus. A indagação deles girou em torno do fato de as passagens subirem automaticamente quando o preço do combustível sobe, no entanto o procedimento não se repete quando ocorre o contrário: quando o preço do combustível baixa, não há uma equivalente desoneração no preço das passagens de ônibus; • sobre linhas/rotas e horários de ônibus, o grupo começou a discussão afirmando que os horários não são cumpridos, o que causa sérios transtornos para os passageiros. Além disso, levantaram a questão dos horários de pico, afirmando que os empresários deveriam reforçar a oferta de ônibus em horários de grande movimento. Segundo os membros do grupo, os ônibus circulam tão cheios nesses horários que, muitas vezes, não têm como fechar as portas, e os passageiros viajam pendurados. Isso provoca mais acidentes e riscos de assaltos, porque não há como se proteger do contato físico;
<p>Sumário das discussões</p>	

Quadro 19 - Apresentação do Grupo 03 sobre transporte coletivo no Distrito Federal

<p>Sumário da discussão (Cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ainda em relação a rotas e linhas, os participantes alegaram que, por não participarem dessa definição, muitas vezes essas rotas e linhas não refletem a necessidade da população. Acrescentaram que, por buscarem as rotas mais lucrativas, os empresários negligenciam rotas e linhas que são necessárias. Segundo a percepção dos participantes, o que se verifica, em termos gerais, são ônibus circulando vazios em rotas que são pouco demandadas e, em contrapartida, passageiros andando longas distâncias a pé, para pegar um ônibus, por não ter uma linha próxima a sua residência, ou seja, nessa relação ninguém está satisfeito; • concluíram, dessa forma, que a responsabilidade em implementar rotas e linhas é da empresa, enquanto a defiscalizar e monitorar é do governo. Ponderaram que o transporte coletivo é uma atividade executada pela iniciativa privada e, portanto, visa ao lucro. Prestar esse serviço essencial à população, com a qualidade que o cidadão tem direito e a um preço compatível isto quer dizer sem onerar excessivamente o passageiro, mas garantido o lucro do empresário – constitui um desafio. Nas atuais circunstâncias, o mais importante para a população é, ao constatar irregularidades, denunciar e reclamar.
-------------------------------------	---

O quadro 19 traz os aspectos principais da apresentação do quarto e último grupo. O conjunto de informações que coube a esse grupo discutir foi sobre os novos projetos de transporte urbano que já foram parcialmente implantados no Distrito Federal ou que estão em fase de estudo. Para isso receberam um conjunto de documentos para análise.

<p>Tipo de apresentação Tópicos discutidos</p>	<p>Apresentação verbal, utilizando cartazes escritos para orientar a discussão.</p>
<p>Outras modalidades de transportes coletivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos Leves sobre Trilhos – VLT; • ônibus articulados tipo minhocão – BLV; • metrô do Distrito Federal; • lotações; • a questão do rodízio de veículos.
<p>Sumário das discussões</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O grupo informou que o VLT encontra-se em fase de projeto e compreende trens de superfície. Segundo os participantes, trata-se de um projeto para atender à demanda do Plano Piloto apenas, visto que os trens irão circular na W3 Sul e Norte e no Eixo Monumental, essencialmente; • em relação ao BLV, o grupo explicou que se trata de ônibus articulados, tipo “minhocão”, que se movimentam sobre rodas. Por unir dois veículos utilitários com uma mola sanfonada e flexível, os ônibus dobram sua capacidade, podendo circular com até 150 passageiros. Segundo os participantes, já existem alguns modelos circulando no Distrito Federal, notadamente em São Sebastião, Santa Maria e Samambaia. A intenção das empresas de transporte coletivo é ampliar essa frota; • o grupo abriu uma discussão sobre o metrô, com o argumento de que essa forma de transporte coletivo não atende, no momento, à população da Candangolândia. <i>“O metrô sai de nenhum lugar e vai a lugar algum”</i>. Esse trocadilho serviu para ilustrar a insatisfação do grupo em relação ao metrô. Em outros lugares, tanto no Brasil quanto no mundo, segundo os participantes, o metrô é a base do transporte coletivo. E nesses lugares, as pessoas, realmente, optam por se locomoverem via metrô, por ser mais rápido, barato e relativamente seguro. Em Brasília, trata-se de um transporte para minorias, porque atende a uma parcela muito pequena da população;

Quadro 20 - Apresentação do Grupo 04 sobre novos projetos

Sumário das discussões (Cont.)	<ul style="list-style-type: none"> • as lotações, segundo o grupo, aumentariam a concorrência do setor e, se bem regulamentada e fiscalizada devidamente, constitui-se em um meio de transporte coletivo médio que atenderia à população de forma efetiva; • finalmente, os membros do grupo concluíram que o rodízio de carros é uma alternativa para melhorar o trânsito no Distrito Federal. Entretanto, ressaltaram que essa medida deve vir acompanhada de novas alternativas de transporte coletivo, seguras, confortáveis e rápidas, para motivar os motoristas a abandonarem o uso de carros particulares.
--------------------------------	--

Esses foram os resultados atingidos em relação a acessar e usar as informações sobre transporte coletivo no DF. Nota-se que tais informações foram identificadas pelos próprios participantes (quadro 5, p. 162 e quadro 6, p. 163) e que, ao acessá-las e usá-las em pequenos grupos, puderam compreender seu conteúdo, a ponto de compartilhar e discutir tais entendimentos com os outros grupos, como visto nessa seção.

Análise do problema e proposições de soluções

Na atividade 19, os participantes analisaram problemas do transporte coletivo e sugeriram soluções a partir do melhor entendimento da situação, alcançado mediante as informações que eles próprios acessaram. Eles perceberam que a informação, quando contextualizada, gera conhecimento útil para se viver em comunidade, como pode ser constatado no quadro 20.

Sugestão de solução	Descrição e comentário
Concorrências feitas de modo que mais empresas possam participar	Os participantes discutiram sobre o processo de seleção das empresas prestadoras dos serviços de transporte e concordaram que tal processo deveria estimular a participação de mais empresas. Segundo eles, mais empresas prestando o serviço, melhoraria a qualidade e diminuiria os preços das passagens para o usuário. Argumentaram, ainda, sobre a importância de o Governo autorizar mais de uma empresa a explorar a mesma linha/rota.
Taxis e vans como opções de lotação, desde que regulamentado	Ao considerar taxis e vans como modalidades de transporte coletivo de pequena capacidade, e estando eles devidamente regulamentados e sujeitos à fiscalização, é possível aumentar as opções de transporte à população, com serviço mais rápido e a preço mais acessível para o usuário. No caso dos taxis, o usuário pagaria um pouco mais que uma passagem de ônibus, mas, por outro lado, bem menos que uma corrida de taxi. Os taxis poderiam, também, oferecer lotação em paradas próprias, o que reduziria seu custo operacional, estimularia a exploração dessa atividade econômica e, mais importante, disponibilizaria mais uma opção de transporte ao cidadão. No que concerne às vans, seria mais uma opção para o transporte coletivo e isso, também, contribuiria para melhorar a concorrência e a qualidade do serviço de transporte disponibilizado à população.

Quadro 21 - Análise do problema sobre transporte coletivo e propostas de soluções dadas pelos participantes

Sugestão de solução	Descrição e comentário
Cursos de treinamento para motoristas – tanto de direção quanto de relações interpessoais	Os motoristas e outros profissionais da área de transporte coletivo precisam estar devidamente capacitados, na visão dos participantes. Motorista de transporte coletivo é uma atividade especializada que requer conhecimentos específicos de direção (veículos pesados), mas pressupõe, igualmente, habilidades para tratar o público. Nesse sentido, os motoristas precisam receber treinamento adequado e contínuo, tanto em direção como em relacionamento interpessoal. Sugerem os participantes que, a cada 6 meses, os motoristas devem passar por um processo de reciclagem de direção. Além disso, a cada denúncia, eles deveriam ser submetidos à reciclagem de direção, conjugada ao desenvolvimento de habilidades para o relacionamento com o público.
Diminuir a carga tributária do faturamento das empresas de transporte coletivo, com reflexo proporcional e imediato no preço das passagens	Na visão dos participantes, uma parcela dos impostos recolhidos pelo Governo deveria ser revertida para subsidiar o preço das passagens pagas pelo usuário. Seria uma forma de distribuir renda, porque os mais pobres, que dependem mais do transporte coletivo, seriam os mais beneficiados. Seria, ainda, uma forma de estimular a classe média a abandonar carros particulares e usar mais o transporte coletivo, para poder usufruir do benefício. Por fim, seria uma forma de estimular as empresas de transporte coletivo a investirem em qualidade do serviço, porque haveria mais pressão no momento em que a classe média começasse a usar essa modalidade de transporte.
Todos os ônibus equipados para portadores de necessidades especiais	Segundo os participantes, todos os ônibus devem ter elevadores para cadeirante. Atualmente, o cobrador desce do ônibus para ajudar o cadeirante, mas esse trabalho é desumano, aos olhos dos participantes. Isso porque o cobrador, muitas vezes, não tem estrutura e preparo físico para fazer tanta força. A rampa é direito do cidadão portador de necessidades especiais, especificado em lei, e, portanto, os empresários devem cumprir, sob pena de perder a concessão.
Cartazes ilustrados nos ônibus, paradas, terminais e locais de grande circulação de pessoas	Os participantes argumentaram que transparência está relacionada, também, à clareza, objetividade e grande visibilidade. Quando as empresas colocam uma placa minúscula dentro dos ônibus, contendo informações relevantes, não estão sendo transparentes. Aliás, quando agem dessa forma, estão apenas cumprindo uma obrigação do modo mais conveniente para ele, empresário, em detrimento ao usuário. Em um ônibus lotado, é impossível acessar informações nesse formato. Desse modo, sugerem que sejam colocados cartazes dentro dos ônibus, nas paradas e em locais de grande circulação com telefones para reclamação e denúncia e com informações relevantes para os usuários de transporte coletivo.
Preço das passagens, linhas, horários e rotas como uma deliberação popular	Os participantes concordaram que decisões sobre aumento de preço das passagens e definições sobre rotas/linhas e horários de circulação dos ônibus deveriam ser tomadas depois de ouvida a população usuária do serviço. Isso, inclusive, valeria para todos os serviços públicos de massa que são privatizados pelo Governo. A população deveria ter um espaço para discutir essas questões, protestar contra tendenciosidades, manifestar-se e ajudar a propor soluções. Alguns participantes argumentaram que essas reuniões seriam pura desordem, que nunca se chegariam a um consenso, porque o interesse, no próprio grupo, diverge. Entretanto, a maioria concordou que participar dessas deliberações constitui aprendizagem. Acrescentaram que, no início, poderia ocorrer certo transtorno e desordem, mas, com o tempo, eles iriam adquirindo maturidade e aprenderiam a deliberar de forma mais incisiva, direta e eficiente. Ponderaram, ainda, que as deliberações estariam, necessariamente, enfocadas em situações/problemas comuns, e deram o exemplo do trabalho que estava sendo feito no contexto desta pesquisa. O interesse comum em solucionar o problema motiva as pessoas a discutirem coletivamente, engajarem-se no processo deliberativo e comprometerem-se com a solução proposta, o que pode contribuir, também, para evitar a desordem.

Solução proposta	Descrição e comentário
Rodízio de carros por placas e cobrança de pedágio	Os participantes apontaram duas medidas que julgam primordiais para melhorar o trânsito. Primeiro, eles propõem o rodízio de carros nos centros urbanos, a exemplo do que já acontece em São Paulo. Segundo, sugeriram, como alternativa ou em complemento ao rodízio, que se cobrasse pedágio para os veículos particulares circularem no centro da cidade e locais de grande congestionamento, nos horários de pico. Essas medidas estimulariam os motoristas a buscarem novas alternativas de rotas e horários ou a utilizarem outras formas de transporte.
Sempre ônibus novos em horário de pico: renovação da frota	Segundo os participantes, somente ônibus novos poderiam circular nos horários de pico. Ônibus velhos quebram com facilidade e, em horários de pico, paralisam o trânsito, causando grandes transtornos ao usuário e congestionando mais a circulação. Além disso, os passageiros não têm facilidade para trocar de ônibus, porque, nesses horários, os outros ônibus já se encontram lotados. A responsabilidade por ônibus que quebram durante o percurso é das empresas de ônibus, que deveriam ser punidas com a perda da concessão e multa.
Micro-ônibus para linhas pouco demandadas e ônibus articulados para linhas muito demandadas	Os participantes argumentaram que, como forma de garantir a lucratividade das empresas e um serviço de qualidade ao cidadão, o transporte coletivo precisa ser modificado. Significa dizer que linhas com pouca demanda requerem micro-ônibus e, ao contrário, aquelas muito demandadas, necessitam de ônibus articulados. Ao usar os micro-ônibus, o custo operacional da empresa é reduzido, tornando determinadas linhas viáveis. Além disso, o micro-ônibus é mais rápido, circula melhor no trânsito e causa menos congestionamento.
Investimento em infraestrutura de transporte coletivo	Algumas soluções relacionadas à infraestrutura são propostas, sem as quais não é possível melhorar o transporte coletivo no Distrito Federal, na visão dos participantes. Primeiro, a ampliação das linhas de metrô, para atender toda a população ou grande parte dela. Segundo, a criação de faixa de ônibus exclusiva, para que os ônibus não precisem concorrer com os veículos leves nas mesmas rodovias. Sugerem, também, a construção de mais terminais, e que estes sejam mais confortáveis e seguros (com policiamento adequado). A bilhetagem automática, por fim, também é uma sugestão para dar agilidade ao processo de compra de passagens e acesso aos ônibus.
Atuação mais efetiva do cidadão	Os participantes reconheceram que já existem muitos canais de reclamação e denúncia. Entretanto, admitem, de modo geral, que não gostam de reclamar. Segundo eles, <i>“sempre tem um mais reclamador, que vai reclamar por mim”</i> ; <i>“não adianta ficar todo mundo reclamando da mesma coisa, só para fazer número”</i> ; e, <i>“nem sempre adianta, não resolve nada”</i> . Admitiram, entretanto, que esse comportamento não é ideal e que eles sempre perdem alguma coisa quando não denunciam ou não reivindicam. Reforçaram que é importante denunciar, porque muitas ações e irregularidades têm sido corrigidas, motivadas por denúncia. É, ainda, o meio mais legítimo para o cidadão manifestar-se. Nessa discussão, os participantes apontaram para uma comunidade organizada e bem informada, que somente é conquistada mediante o exercício da cidadania. Assim, concordaram que é importante sair dessa zona de conforto e começar a participar de ações populares como abaixo-assinados, passeatas, reivindicações, reclamações e denúncias. Ressaltaram, no entanto, que essas manifestações do cidadão precisam ter repercussões efetivas, em termos de resposta ao cidadão. Nesse sentido, concordaram que os canais de reclamação e denúncia devem ser reestruturados, de forma a prestar contas ao cidadão sobre as medidas adotadas para tratar o objeto da denúncia. Essas medidas, por sua vez, devem vir acompanhadas de prazo para o cumprimento e de punições, no caso de descumprimento.

Sugestão de solução	Descrição e comentário
Atuação mais efetiva do cidadão (Cont.)	Finalmente, para que esse processo se complete, a fiscalização deve ser mais efetiva, levando a cabo as denúncias, além de monitorar e controlar a execução do serviço de transporte coletivo. Não se pode admitir, em nenhuma hipótese, que órgãos de controle tornem-se reféns de prestadores de serviço. A fiscalização precisa ser mais efetiva e impessoal. Deve, ainda, ocorrer de forma simultânea com os atos e fatos administrativos, para não deixar que ações ilícitas percam-se no tempo. Por fim, os fiscais devem prestar contas de suas ações, por meio de internet, jornais ou outros canais, de forma detalhada e com linguagem simples, para que a população tenha acesso.

Como pode ser observado pelos resultados da coleta de dados, os participantes foram capazes de usar criticamente as informações. Fizeram isso a partir de um conjunto de documentos que receberam da pesquisadora, contendo informações por eles identificadas como necessárias para estudar o problema e encontrar soluções. Fizeram-no, portanto, com independência, autonomia e atitude crítica na análise de um problema social específico.

Mais que isso, o trabalho contribuiu para o desenvolvimento de competências e habilidades, tais como **ouvir e falar** em grupo, respeitando a opinião dos outros; **ler e entender** informações a ponto de ser capaz de sintetizar ideias, compartilhando-as com o grupo e **discutir e obter consenso**. Esses são os pressupostos do trabalho colaborativo, no contexto desta pesquisa. Os resultados comprovam que os participantes foram capazes de trabalharem nessa direção, além de terem sido habilitados a compartilharem experiências e conhecimentos.

5.2.2 Citações do texto resultante das falas dos participantes e dos registros fotográficos

Essa subseção traz ilustrações das falas dos participantes, bem como os registros fotográficos feitos no decorrer das atividades. O quadro 21 traz destaques das falas editadas dos participantes, para ilustrar situações nas quais a informação foi acessada e usada, o problema foi analisado e o trabalho colaborativo foi viabilizado.

Além das citações, o quadro 21 traz, também, a codificação atribuída pela pesquisadora ao tópico discutido. Para codificar o conteúdo do texto, a pesquisadora adotou três níveis de codificação, como já especificado no início deste capítulo (p.180-181).

Assunto/ Atividade	Falas dos participantes	1ª Codificação	2ª Codificação	3ª Codificação
Acesso à informação sobre linhas, rotas e horários dos ônibus	<i>Nosso grupo vai falar sobre linhas, rotas e horários dos ônibus. Essas informações foram consideradas importantes para nós, para que a gente possa ir para a parada na hora certa. Foram consideradas também de fácil acesso, porque os usuários podem acessar uma tabela via internet ou nos terminais e paradas de ônibus (mulher, solteira, professora de inglês, 35 anos).</i>	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
	<i>Na prática, aqueles horários não são cumpridos. Ocorrem atrasos, regularmente, de 20min ou mais. Para não chegar atrasado ao trabalho, temos que ir mais cedo para a parada e ficar esperando. É muito tempo perdido esperando ônibus. (mulher, casada, auxiliar de escritório, 30 anos)</i>	Discussão no contexto da comunidade e do ambiente	Análise sistêmica e conscientização crítica	Cidadania
	<i>Hoje, me programei para pegar o ônibus de 7h40min, mas ele só foi passar às 8h20min (mulher, casada, empregada doméstica, 40 anos)</i>	Discussão no contexto da comunidade e do ambiente	Análise sistêmica e conscientização crítica	Cidadania
	<i>O tempo que se perde esperando os ônibus tem valor. Por exemplo, no salão onde trabalho, uma profissional deixa de ganhar todos os dias o equivalente a uma manicure que custa R\$12,00, porque fica parada no ponto, esperando o ônibus. (mulher, casada, recepcionista, 24 anos)</i>			
Acesso à informação sobre responsabilidades do Governo e das empresas	<i>Nosso grupo ficou com informações sobre responsabilidades das empresas e do Governo. Vimos que há algumas cartilhas com informações sobre endereço e telefone dos órgãos de denúncia. Observamos, também, lendo a legislação, que a responsabilidade por fiscalizar as empresas de transporte coletivo é do Governo, mais especificamente, da Secretaria de Estado de Transporte. Não foi possível acessar informações sobre o que a Secretaria está fazendo. (mulher, divorciada, serviços gerais, 58 anos)</i>	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
	<i>Seria muito bom para a população, se o GDF publicasse na internet tudo o que é feito para que a população pudesse acompanhar. Isso seria transparência, a nosso ver. (mulher, casada, auxiliar de escritório, 30 anos)</i>			

Quadro 22 - Falas editadas dos participantes ao analisarem o problema social a partir do acesso e uso de informação

Assunto/ Atividade	Falas dos participantes	1ª Codificação	2ª Codificação	3ª Codificação
Acesso à informação sobre responsabilidades do Governo e das empresas (Cont.)	<p><i>O Governo está mais preocupado em proteger as empresas do que os usuários. Essas responsabilidades estão todas misturadas, porque os donos das empresas ocupam cargos políticos e de administradores públicos. Eles decidem a favor deles mesmos. (mulher, casada, auxiliar de escritório, 30 anos)</i></p> <p><i>Acho que o cidadão pode ajudar, denunciando o serviço que está ruim e exigindo providências. Quem fiscaliza as empresas é o Governo, mas quem fiscaliza o Governo é o cidadão. (mulher, divorciada, serviços gerais, 58 anos)</i></p>	Discussão no contexto da comunidade e do ambiente	Análise sistêmica e conscientização crítica	Cidadania
Acesso à informação – avaliação	<p><i>Eu gostei muito do trabalho, foi muito bom, porque aprendi muitas coisas sobre transporte coletivo e sobre saúde pública, de um jeito divertido, que não me cansou. Gostei de conhecer meus direitos, porque quando precisar de alguma coisa, já sei como agir. (mulher, casada, empregada doméstica, 60 anos)</i></p> <p><i>Não saber ler não me prejudicou. Confesso que a leitura me faz falta, mas sei que sou mais sabida que muita gente que sabe ler. E as pessoas leram tudo para mim, explicando aquelas coisas que eu não entendia direito. Além disso, são assuntos que já convivo há muito tempo, desde que me mudei para a Candangolândia, há mais de 30 anos. (mulher, casada, empregada doméstica, 60 anos)</i></p> <p><i>Eu entendi tudo direitinho, tudo o que vocês aprenderam aqui, eu aprendi também. (mulher, casada, empregada doméstica, 60 anos)</i></p> <p><i>Mas você gostaria de receber a informação em outro formato, para não depender dos outros na hora de ler?(moderadora)</i></p> <p><i>Não entendi. O que é outro formato? (mulher, casada, empregada doméstica, 60 anos)</i></p> <p><i>Seriam formas diferentes de apresentar a informação, como um vídeo ou um CD gravados. Seria melhor? (moderadora)</i></p> <p><i>Não acho. Gostei das pessoas lerem para mim, porque quando tinha dúvida, perguntava na hora e já esclarecia. Com o vídeo eu não poderia fazer isso. Esse jeito de aprender conversando foi muito bom, pelo menos para mim. (mulher, casada, empregada doméstica, 60 anos)</i></p>	Padrão de Comportamento informacional		

Para fins de ilustração, a figura 33 traz fotos das atividades que culminaram na seleção do problema social e na construção do diagrama de causa e efeito. Essas atividades foram executadas, em sua totalidade, pelos participantes.



Figura 33 – Fotos das atividades para acesso e uso da informação

5.2.3 Discussão dos Resultados

Hepworth e Walton (2009) afirmam que o letramento informacional está relacionado com aprendizagem e fortalecimento do cidadão, no sentido de habilitá-lo a usar efetivamente a informação para desenvolver a consciência crítica e melhorar sua condição de vida. Como pode ser comprovado nos resultados apresentados nesta seção, o processo de aprendizagem, embutido no conceito de letramento informacional, foi obtido utilizando uma metodologia de pesquisa participatória. Os participantes foram capazes, eles próprios, de identificar informações necessárias para estudar o problema selecionado e de acessar e usar criticamente essas informações para tomar decisões e propor soluções.

Na abordagem de Wilson (1997a), a gestão estratégica da informação só é efetiva a partir do pleno conhecimento das necessidades de informação dos usuários dos sistemas de informação. Tal conhecimento, por seu turno, somente pode ser obtido junto ao cidadão

usuário da informação, especialmente em relação à comunicação da informação para comunidades. Os participantes desta pesquisa foram inseridos em um processo de letramento informacional, no sentido de que realizaram quatro ações relacionadas a esse processo. A primeira, identificar informações necessárias para estudar um problema específico. A segunda, acessar e usar a informação. A terceira, compartilhar (disseminar) esse conhecimento com o grupo e, finalmente, a quarta, propor soluções para o problema selecionado, a partir do conhecimento adquirido.

Necessidade, busca e uso de informações estão relacionados à tomada de decisão e à solução de problemas, na perspectiva de Brookfield (1987). Para Choo (2006), estão relacionados, também, à conversão de informação em conhecimento e à interpretação de mudanças no ambiente. Os resultados desta investigação demonstraram que esses conceitos estão, de fato, interligados. Ao serem instruídos a acessar e usar a informação criticamente, de forma colaborativa, foi possível, aos participantes, compartilharem experiências e converterem informação em conhecimento da comunidade.

Ao trabalharem na solução de problemas de forma integrada e colaborativa, os participantes demonstraram que pessoas engajadas comprometem-se com processos e resultados, o que é um dos principais requisitos para o desenvolvimento de comunidades, em geral, e do cidadão, em particular. A aprendizagem com base em solução de problemas é uma metodologia que leva pessoas a usarem efetivamente a informação, o que contribui para ampliar suas estruturas cognitivas, além de torná-las gestores de seus próprios processos de construção de conhecimento (FREIRE, 2007 e HEPWORTH e WALTON, 2009)

A atividade 14, por exemplo, na qual as pessoas classificaram a informação de acordo com a importância e acessibilidade, mostrou-se eficaz para encorajá-las a pensar e discutir os problemas de informação e, conscientemente, considerar suas necessidades de informação e os recursos de informação que poderiam ajudá-los. Isso é, em síntese, letramento informacional (HEPWORTH e WALTON, 2009), desenvolvido a partir de uma abordagem participatória (CHAMBERS, 2005) e baseada na solução de problemas (BROOKFIELD, 1987).

É importante notar que os membros da comunidade mostraram-se melhor capacitados para, colaborativamente, analisar o problema social selecionado para estudo e identificar soluções, evoluindo em relação ao estudo piloto, visto que conseguiram executar as atividades de forma mais rápida e dinâmica. Esses resultados vão ao encontro do que Chambers (2002) defende, quando afirma que a aprendizagem, em um processo de trabalho

participatório, é progressiva e contínua. Acrescenta o autor (*Ibid*, 2002) que as pessoas, mesmo pobres e marginalizadas, são capazes de analisar suas realidades. Esse ponto foi comprovado, principalmente, quando se observou a participação efetiva de pessoas analfabetas acessando e usando a informação. Isso porque, no contexto da informação para comunidades, este estudo não restringiu o acesso e uso de informação a pessoas alfabetizadas ou fisicamente habilitadas. Tal como ressaltado por Hepworth e Walton (2009), as habilidades de ler e escrever, embora sejam importantes, não são essenciais para habilitar pessoas a acessar e usar informação. Não devem, portanto, ser o fator que impede o cidadão de engajar-se criticamente na sociedade.

Ficou evidente, na segunda intervenção, que, ao envolver as mesmas pessoas do estudo piloto, a investigação fluiu melhor e mais dinamicamente. As pessoas assumiram lideranças facilmente, revezaram-se na função de relator da atividade com mais naturalidade e foram assertivos em suas avaliações, criticando ações, atividades, processos e até a si mesmos com propriedade. Ficou evidenciado, nos resultados apresentados, que a participação é uma ferramenta de educação que leva ao amadurecimento do cidadão e ao desenvolvimento de senso crítico, conforme observou Freire (2007).

5.3 TÉCNICAS PARTICIPATÓRIAS E CIDADANIA

A terceira e última tese desta pesquisa questiona se uma investigação sobre letramento informacional, associada ao trabalho colaborativo, em uma comunidade, usando métodos participatórios, conduz a um maior senso de cidadania. Os resultados obtidos, como pode ser observado nas subseções a seguir, respondem a esse questionamento.

5.3.1 Análise dos Dados Coletados

A metodologia adotada em todas as atividades desta investigação envolveu o trabalho em grupo, que, por sua vez, promoveu interação e colaboração, ambas obtidas por meio de integração, respeito às diferenças, discussão e consenso. Isso já ficou evidenciado nas seções 5.1 e 5.2. Nesta seção, ressalta-se o resultado das avaliações e das dinâmicas para essa integração, corroborando com a assertiva de que o processo de investigação realizado, com o uso das técnicas de pesquisa participatória, pode conduzir ao trabalho colaborativo, contribuindo, por conseguinte, para o desenvolvimento da cidadania. A figura 34 mostra como esse processo foi realizado no contexto desta pesquisa.

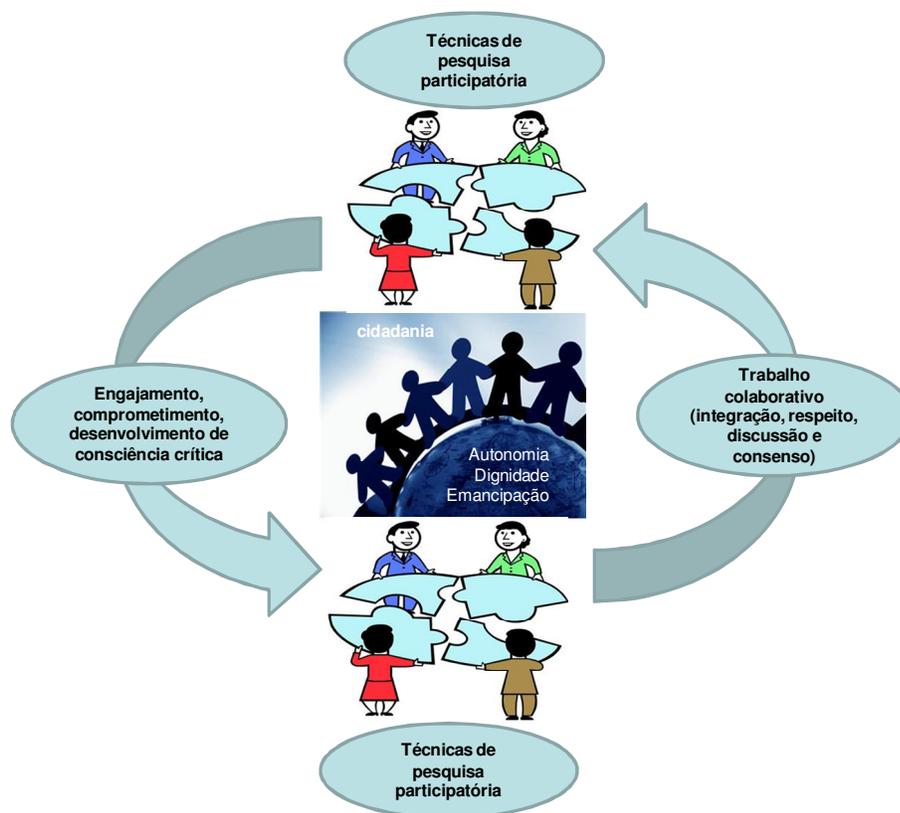


Figura 34 – Aspectos da análise relacionados ao trabalho colaborativo e ao desenvolvimento de cidadania

As técnicas de pesquisa participatória, como *modus operandi* adotado também nesta etapa da pesquisa, foram úteis para avaliar, tanto o trabalho colaborativo, quanto o processo de desenvolvimento de cidadania, notadamente aquele trabalho voltado para o acesso e uso de informação, com vistas a solucionar problemas sociais comuns aos participantes. A cadeia que se formou na análise desses resultados pode ser resumida, considerando a integração dos conceitos trabalho colaborativo, comprometimento, engajamento, desenvolvimento de consciência crítica e conquista de autonomia, de emancipação e de dignidade.

O trabalho colaborativo promove integração em torno de um problema social comum, o que leva ao engajamento e comprometimento dos membros da comunidade. O desenvolvimento de cidadania, por sua vez, é obtido pela recorrente reflexão e avaliações que contribui para melhorar o senso crítico das pessoas. Adicionalmente, ao buscar, acessar e usar a informação para tomar decisões e solucionar problemas, as pessoas desenvolvem habilidades compatíveis com aquelas requeridas no mercado de trabalho atualmente. Desse modo, é possível inferir que as pessoas, ao exercitarem essas habilidades, têm a oportunidade

de desenvolverem autonomia e emancipação, visto que se tornam mais empregáveis. A dignidade, por conseguinte, é conquistada a partir da percepção de que a pessoa tem melhores oportunidades para garantir direitos sociais, como moradia, educação, saúde e previdência, a partir da conquista da autonomia.

Os resultados descritos e discutidos anteriormente, como respostas à primeira e à segunda questão da pesquisa, estão relacionados aos produtos obtidos com a realização das atividades desenvolvidas com os participantes. No caso desta terceira questão, os resultados não constituem somente os produtos que cada atividade gerou, mas também os processos para se chegar a esses produtos. No decorrer desses processos, os comportamentos relacionados a trabalho colaborativo e senso de cidadania foram observados, avaliados e estimulados tanto pelos participantes quanto pela pesquisadora. Os instrumentos utilizados para observar, avaliar e estimular os comportamentos foram dinâmicas de grupo e avaliações.

O uso de dinâmicas de grupo abriu espaço para reflexão, por meio de atividades descontraídas, porém, integradoras. Tais reflexões estavam relacionadas a comportamentos desejados, como saber ouvir, obter consenso a partir das discussões, focar preferencialmente no todo mais que no individual, tomar decisões e solucionar problemas em conjunto. Essas dinâmicas foram introduzidas somente na pesquisa propriamente dita (segunda intervenção), a partir das avaliações dos participantes feitas no estudo piloto, no qual, segundo eles, o trabalho participatório mostrou-se muito denso, o que levou à perda de concentração e de comprometimento ao longo do trabalho. Desse modo, atividades de reflexão e relaxamento foram adotadas como alternativa para evitar situações densas como as que foram apontadas (ou, pelo menos, minimizar os efeitos delas). Vale lembrar que a reflexão é o ponto inicial para o desenvolvimento da consciência crítica e, portanto, torna-se importante no contexto da cidadania.

Por sua vez, as avaliações foram atividades previstas e necessárias, realizadas ao final de cada reunião, tendo em mente dois objetivos principais. O primeiro, que era refletir sobre os processos de trabalho propostos na investigação a fim de criticá-los e propor melhorias e o segundo, que era avaliar a aprendizagem de cada participante, a partir das instruções dadas e do trabalho realizado.

Primeira dinâmica e avaliação

A dinâmica da dominação foi proposta para trabalhar a questão de saber falar e saber ouvir. Foi definida para a primeira reunião, em função de a maioria dos participantes terem apontado essas deficiências. O quadro 22 traz aspectos dessa dinâmica.

<p>Descrição da dinâmica de dominação: Foram formados grupos de três pessoas, com os seguintes papéis: um orador, um ouvinte e um observador. Cada grupo escolheu um assunto para discutir e, a partir desse ponto, começou a conversar. A pesquisadora, a cada dois minutos, solicitava que os oradores dos grupos mudassem de posição, sendo que, na primeira, ficavam sentados em frente aos ouvintes, na segunda, em pé e, na última, sentados no chão. Os observadores posicionaram-se ao lado dos outros dois membros do grupo, a fim de relatar como ocorreu a discussão nas três posições.</p>

<p>Resultado: No primeiro grupo, em todas as três posições, somente o orador falou, portanto, houve dominação. No segundo grupo, houve mais discussão, no entanto, o domínio da fala, nas três posições, também foi do orador. No terceiro grupo, tanto orador quanto ouvinte estavam tímidos e falaram muito pouco, o que obrigou o observador a interferir, sugerindo tópicos para dar vazão à discussão. Por fim, no último grupo, houve trocas de papéis, e a discussão deu-se de forma natural e compartilhada.</p>

Quadro 23 - Dinâmica da dominação

Como pode ser observado, a dinâmica não influenciou o comportamento dos participantes. Os que gostavam de falar e interromper os outros apresentaram esse comportamento no estudo piloto e o ratificaram na dinâmica, como é o caso dos oradores do primeiro e do segundo grupos. Aqueles que não gostavam de falar, da mesma forma, ficaram tímidos e não deram vazão à discussão, como foi o caso do terceiro grupo. A posição do orador não influenciou a dominação, porque, nas três posições, as pessoas que gostavam de falar, falaram muito, e as que não gostavam não o fizeram.

A pesquisadora nominou os participantes, reforçando que tanto os que gostam de falar muito, quanto aqueles mais calados precisavam rever seus comportamentos. Argumentou que *“se o objetivo da investigação foi definido inicialmente, tendo por base promover o letramento informacional, era importante dar a todos a oportunidade para expressar suas ideias e opiniões”*. Após a dinâmica, sempre que possível, participantes e pesquisadora chamavam a atenção uns dos outros na questão do falar e do ouvir, reportando-se à reflexão que foi feita. Esse foi o clima criado para a primeira reunião, na qual atividades como definir os valores do grupo, identificar problemas sociais e selecionar um problema social para ser estudado foram executadas em seguida.

A avaliação, ao final dessa primeira reunião, trouxe alguns resultados interessantes. Vale ressaltar que a pesquisadora observou uma evidente progressão na avaliação feita pelos participantes na segunda intervenção, em relação à feita no estudo piloto. A fim de

caracterizar essa progressão, os resultados das avaliações foram apresentados juntos. Ao se comparar os resultados, é possível evidenciar a aprendizagem efetiva, notadamente no que diz respeito ao aspecto de criticar e de se autocriticar. O quadro 23 traz os resultados dessas avaliações.

Primeira avaliação do estudo piloto	Primeira avaliação da segunda intervenção
<ul style="list-style-type: none"> • avaliações feitas de forma superficial, utilizando expressões como “foi ótimo” ou “foi bom”; • as pessoas não se sentiram confortáveis para criticar, achando mais fácil elogiar; • a única crítica relevante foi quanto à duração das reuniões, muito longas segundo alguns participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • na primeira pergunta (“do que você mais gostou e por quê?”), cinco participantes (30%) apontaram atividades em grupo e debates, porque permitiram às pessoas conhecerem-se melhor, além de exercitar a prática de ouvir e de falar; houve, também, cinco manifestações de agrado para a escolha dos valores do grupo; • na segunda pergunta (“do que você menos gostou e por quê?”), a predominância (70%) foi para atitudes como falar o tempo todo, interromper quando outros estavam falando, não saber ouvir e desqualificar a fala do outro; • na terceira pergunta (“o que podemos fazer para corrigir e melhorar nosso trabalho?”), oito participantes (54%) apontaram para mudanças de atitude, como se forçar para ouvir e respeitar a opinião do outro, e cinco deles (30%) para ser mais pontual; • a quarta pergunta (“o que vocês aprenderam hoje?”), oito participantes (54%) ressaltaram valores como respeito, conhecer e amar o próximo e participar, dentre outros. Ressaltaram, ainda, que aprenderam a valorizar atitudes como falar, ouvir e aceitar diferenças.

Quadro 24 - Resultados obtidos com a primeira avaliação

Observa-se que a pesquisadora adotou uma nova sistemática de perguntas e respostas, nas quais cada participante, diferentemente da primeira intervenção, escreveu suas respostas em uma folha de papel. Aqueles que não sabiam ler e escrever receberam ajuda de outros participantes, que se voluntariaram a transcrever suas respostas. O fato de a pesquisadora ter alterado a sistemática de avaliação, assim como o aprendizado dos participantes decorrente de participações anteriores, são os fatores que contribuíram para os participantes serem mais assertivos na segunda intervenção.

Segunda dinâmica e avaliação

Para a segunda reunião, foi sugerida outra dinâmica, de reflexão e relaxamento. O objetivo foi reforçar questões em relação ao trabalho colaborativo, especificamente a delegação de competências, confiança e organização. As questões de falar e ouvir foram novamente discutidas. O quadro 24 traz aspectos dessa dinâmica.

Descrição da dinâmica da corda: Inicialmente, foi pedido aos participantes que formassem um círculo no meio da sala. A pesquisadora amarrou a ponta de um barbante na cintura de cada um, sendo que a outra ponta foi trazida para o centro do círculo e prendida a uma caneta. Assim, todos os participantes ficaram presos, pela cintura, a essa única caneta. Foi colocada uma faixa nos olhos de metade dos participantes, intercaladamente. As regras foram descritas da seguinte forma:

- colocar a caneta dentro de uma garrafa que se encontrava no canto da sala;
- as pessoas não podiam tocar na caneta, nem na garrafa e o barbante de todos teria que permanecer esticado;
- somente as pessoas que estavam com a venda nos olhos poderiam falar, ou seja, os que viam eram mudos, e os que falavam eram cegos;
- quem descumprisse regras seria cortado. O participante que deixasse seu barbante arrebentar, também seria cortado.

Resultados: Inicialmente, os participantes não conseguiram colocar a caneta dentro da garrafa, visto que ficaram desorientados com o fato de uns não poderem ver e outros não poderem falar. Três participantes foram cortados porque descumpriram as regras e um, porque deixou o barbante arrebentar. A pesquisadora interrompeu a atividade e sugeriu que se organizassem primeiro.

Alguns participantes argumentaram “*como vamos nos organizar, se não podemos falar?*”, no que outros contra-argumentaram “*se você não pode falar, fique calado e ouça aqueles que podem*”.

Ao se organizarem, os participantes conseguiram, finalmente, colocar a caneta na garrafa.

Quadro 25 -Dinâmica da corda

Foram feitas reflexões importantes no contexto dessa dinâmica. Por exemplo, os participantes argumentaram que ficaram muito ansiosos para cumprir a tarefa, e isso gerou certa confusão e desconforto. Eles não sabiam como começar. A pesquisadora argumentou que se eles tivessem planejado tudo no começo, antes de começarem a agir, talvez pudessem minimizar esses sentimentos. O planejamento ajudaria no sentido de todos saberem o que tinha que fazer e como fazer. As regras são melhores observadas, quando as ações são planejadas previamente.

Outro ponto levantado pelos participantes foi a questão da confiança. Advertiu a pesquisadora que, ao se delegar a um colega a tarefa de conduzir, é preciso confiar. Se a pessoa delega verbalmente, mas não se deixa conduzir, ninguém vai chegar a lugar algum. Acrescentou que confiar no outro e acreditar que ele pode ajudar constituem um exercício muito importante, quando se quer trabalhar em equipe, de forma colaborativa. Ao conseguir agir dessa forma, é possível obter resultados muito melhores.

A questão de saber ouvir também foi discutida no contexto dessa dinâmica. Os participantes mudos tiveram que ouvir uma pessoa cega, o que exigiu certa disciplina. Desse modo, eles só conseguiram colocar a caneta na garrafa quando começaram a ouvir as perguntas das pessoas cegas, do tipo “*para onde devo ir, direita ou esquerda*” ou “*como devo andar, em pé ou mais abaixada*”. A partir do questionamento, os que enxergavam começaram a orientar os cegos pelo toque.

Os participantes finalmente entenderam o que é se privar da fala, mesmo quando se está ansioso para solucionar um problema (colocar a caneta na garrafa). Nesse ponto a pesquisadora mostrou que as pessoas que gostam de falar mais, nem sempre têm a solução dos problemas. No caso da dinâmica, os que falavam não podiam solucionar o problema, porque não podiam ver onde estava a garrafa. Eles só conseguiram quando pararam de falar, para entender outras formas de linguagem, como o toque, por exemplo.

Por fim, a questão do trabalho colaborativo: os que enxergavam, sabiam onde estava a garrafa, mas não poderiam ir sozinhos, porque iriam arrebentar a corda. Não poderiam falar, também, para orientar os outros que não enxergavam. Então, tiveram que se adaptar às adversidades do contexto, para solucionar o problema. Adicionalmente, tinham que trabalhar juntos, atados. Ou todos conseguiriam juntos, ou ninguém conseguiria.

A dinâmica foi um bom exercício de trabalho colaborativo e, portanto, cumpriu seu objetivo inicial. Os participantes comemoraram muito a conquista. Após a dinâmica, sempre que possível, participantes e pesquisadora chamavam a atenção uns dos outros para essas questões, reportando-se à reflexão feita. Esse foi o clima criado para a segunda reunião, na qual atividades como identificar problemas sociais, analisar o problema selecionado utilizando o diagrama de causa e efeito e identificar a necessidade de informação foram executadas em seguida.

A avaliação, ao final da segunda reunião, trouxe alguns resultados interessantes, por ter funcionado melhor, tanto no estudo piloto quanto na segunda intervenção. O pesquisador apresentou cartazes, sendo um para cada atividade do dia. Pediu às pessoas para avaliarem cada uma dessas atividades, colocando uma cruz no quadrinho correspondente – ruim, razoável ou ótimo – e comentando em seguida.

Os participantes foram capazes de explicar suas avaliações, além de discorrer sobre as atividades com mais desenvoltura. No estudo piloto, eles não foram capazes de comentar todos os processos executados, a não ser quando questionados, especificamente. Na segunda intervenção, como já possuíam consciência de todos os processos e sabiam onde iriam chegar, puderam descrever, com detalhes, os objetivos e resultados do trabalho, demonstrando entendimento em relação ao porquê de tudo o que estava sendo feito. Foram capazes, ainda, de sugerir soluções para problemas detectados no grupo, como por exemplo,

chegar atrasado ou não respeitar os outros. Isso é, em tese, o desenvolvimento de consciência crítica.

Terceira dinâmica e avaliação

Na intenção de reforçar a atuação dos participantes no desenvolvimento do trabalho colaborativo, a pesquisadora propôs uma nova dinâmica de integração. Esta, adicionalmente, prestou-se para relaxar e desarmar os participantes, visto que seu tom de brincadeira criou um ambiente de mais intimidade e integração. O quadro 25 traz aspectos dessa dinâmica.

<p>Descrição da dinâmica do círculo maluco: Inicialmente, os participantes formaram um círculo, dando-se as mãos para, após, soltar e andar livremente pela sala. Ao sinal da pesquisadora, os participantes pararam e tiveram que segurar, com sua mão direita, a mão esquerda do participante que estava ao seu lado direito no círculo original. Teriam que se dar as mãos sem sair do lugar onde pararam, o que tornou o círculo bem desordenado (uns de costas, outros de lado e outros de frente, na maioria das vezes, os braços de uns cruzavam-se sobre os de outros). Sem soltar as mãos, os participantes teriam que retornar ao círculo que foi formado no início.</p>

<p>Resultado: Após vários malabarismos, como abaixar, passar por cima uns dos outros, rodar e pular, os participantes conseguiram, finalmente, voltar a suas posições iniciais. Eles ficaram de mãos dadas alguns segundos, enquanto discutiram algumas questões da dinâmica. Aproveitaram a oportunidade para também se conhecerem melhor.</p>
--

Quadro 26 - Dinâmica do círculo maluco

Essa dinâmica foi interessante, porque nela foram trabalhados os pressupostos do trabalho colaborativo ou em equipe. Ao darem as mãos de forma desordenada e, sem soltá-las, voltarem ao círculo, os participantes tiveram que ser criativos, ouvir o outro, aceitar diferentes opiniões, negociar, tentar, errar e tentar novamente. Observou-se que um ajudou o outro naturalmente, muitas vezes sem perceber, porque foi criada sinergia em torno do que se queria alcançar. Houve troca de experiências e negociação.

Após a dinâmica, sempre que possível, participantes e pesquisadora chamavam a atenção uns dos outros na questão do trabalho colaborativo, recordando a reflexão que fora realizada. Esse foi o clima criado para a execução das atividades da terceira e quarta reunião, na qual atividades como categorizar e classificar as informações e levantar padrões de comportamento informacional dos participantes foram executadas em seguida.

A avaliação deu-se ao final da reunião. Essa avaliação contemplou reflexões sobre a terceira e quarta reunião. A pesquisadora fez quatro perguntas para que cada participante

respondesse individualmente. O quadro 26 traz os resultados das avaliações feitas pelos participantes tanto no estudo piloto quanto na segunda intervenção.

Terceira avaliação do estudo piloto	Terceira avaliação da segunda intervenção
<ul style="list-style-type: none"> • na primeira pergunta (“o que vocês aprenderam até agora?”), os participantes ressaltaram que aprenderam sobre os direitos deles; • na segunda pergunta (“você acha que o trabalho participativo é um bom jeito de se trabalhar? Por quê?”), a maioria dos participantes disse que é bom; • na terceira pergunta (“os valores selecionados para o nosso grupo ainda são válidos ou você gostaria de mudar ou acrescentar outros? Quais?”), todos concordaram que aqueles eram os valores do grupo; • na quarta e última pergunta (“você está participando efetivamente do trabalho?”), os participantes que sim. 	<ul style="list-style-type: none"> • na primeira pergunta, os participantes ressaltaram muito o trabalho em grupo e como eles sentiram-se mais fortalecidos quando trabalhavam e buscavam soluções juntos; • na segunda pergunta, os participantes declararam que é eficiente, mas cansativo às vezes, porque exige o desenvolvimento de algumas habilidades, como saber ouvir, saber discutir e saber respeitar diferenças; • na terceira pergunta, todos concordaram que aqueles eram os valores do grupo; • na quarta e última pergunta, disseram que a participação seria mais efetiva se todos respeitassem mais uns aos outros. Concordaram, no entanto, que o aspecto falar e ouvir melhorou muito nessa segunda intervenção.

Quadro 27 - Resultados obtidos com a terceira avaliação

Na discussão que ocorreu em torno dessas questões, a pesquisadora percebeu o aumento no grau de amadurecimento de cada participante ao criticar a si próprio e aos outros. Houve demonstrações de entendimento em relação à importância do trabalho colaborativo, notadamente no que concerne à confiança das pessoas quando estão em grupo, que é maior do que quando estão sozinhas. Isso é, em tese, o desenvolvimento da consciência crítica.

Quarta dinâmica e avaliação

A pesquisadora propôs uma dinâmica simples, mas importante, para refletir sobre a questão da criatividade. Considerou que tal habilidade precisaria ser discutida nesse momento, a fim de ajudar os participantes no desempenho das atividades posteriores. O quadro 27 traz aspectos dessa dinâmica.

<p>Descrição da dinâmica de ultrapassar a linha: A pesquisadora fez uma linha divisória no meio da sala e solicitou que todos se posicionassem de um lado da linha. A partir desse ponto, solicitou que cada participante passasse para o outro lado da linha, mas com a condição de que nenhum repetisse a forma como seus antecessores passaram. Significa dizer que cada participante teria que passar de uma forma diferente.</p>
<p>Resultado: Todos passaram de forma diferente e, além disso, percebeu-se que houve bastante colaboração, visto que os participantes que já haviam ultrapassado a linha foram ajudando os outros com ideias diferentes. Assim, houve atitudes do tipo pular a linha, pular com um só pé, andar normalmente, andar de costas, andar de lado, rodopiar, andar agachado, andar rebolando, andar mancando, andar imitando um macaco e rolar no chão.</p>

Quadro 28 - Dinâmica de ultrapassar a linha

Algumas reflexões interessantes foram feitas no contexto dessa dinâmica, notadamente em relação à criatividade. Os participantes perceberam que a criatividade é uma habilidade que ajuda as pessoas a fazerem coisas como inventar, recriar e mudar. A pesquisadora acrescentou que, quando se está diante de um novo problema ou uma nova situação, a criatividade é o fator que faz enxergar outras formas de analisar e propor soluções.

A pesquisadora aproveitou essa reflexão para discutir a questão do comportamento informacional e da importância do acesso amplo e irrestrito à informação. Nesse caso, reforçou que nem sempre as pessoas conseguem acessar a informação de um mesmo jeito ou em um mesmo lugar. Concluiu que os membros da comunidade precisariam ser criativos para descobrirem a informação e, ainda, deveriam ser capazes de mudar seu formato, para que todos pudessem acessá-la e usá-la. Nesse sentido, a dinâmica foi um fator motivador para a discussão que se seguiu, sobre acessar informações e as diversas formas de disponibilizá-las aos outros participantes.

Após a dinâmica, sempre que possível, participantes e pesquisadora chamavam a atenção uns dos outros para a questão da criatividade, reportando-se à reflexão realizada. Esse foi o clima criado para a execução das atividades da quinta reunião, na qual os participantes acessaram um conjunto de informações e analisaram-nas para, após, compartilhar os conteúdos da informação com os outros grupos.

A avaliação deu-se ao final da reunião. Comparando o resultado da quinta avaliação do estudo piloto e da segunda intervenção, foi possível observar algumas questões interessantes. Por exemplo, no projeto piloto, a avaliação não funcionou como o planejado, mas, por outro lado, produziu um resultado útil, especificamente, em relação a identificar o comportamento informacional. Houve uma ampla discussão sobre a melhor forma de formatar a informação para que todos pudessem acessá-la e usá-la, sobre a tendência em generalizar a discussão sobre o acesso à informação e sobre o letramento informacional. Adicionalmente, os participantes refletiram e avaliaram suas próprias capacidades de manusear os recursos tecnológicos da informação.

Ao final da segunda intervenção, a pesquisadora abordou individualmente os participantes, a fim de questioná-los acerca de suas avaliações, tanto em relação à aprendizagem, quanto ao curso das atividades. A tabela 8 traz os resultados da avaliação dos participantes nesta fase dos trabalhos.

Tabela 8 –Avaliação dos participantes em relação à percepção de seus comportamentos (Nr=15)*

Tópicos	Habilidades desenvolvidas na percepção dos participantes	N	%
Trabalho colaborativo	Discutir e obter consenso	9	60%
	Trabalhar em grupo na solução de problemas	13	87%
	Aceitar e respeitar diferenças	13	87%
	Saber falar e saber ouvir	9	60%
	Acessar e usar informação	14	93%
Cidadania	Analisar criticamente situações e problemas	12	80%
	Focar questões sociais mais que individuais	10	67%
	Avaliar criticamente processos e resultados	9	60%
	Conscientizar-se de direitos e deveres	15	100%

(*) Os dados não são mutuamente excludentes.

Vale evidenciar que os resultados apresentados na tabela 8 foram computados a partir das falas dos participantes, quando descreveram seus comportamentos em relação às atividades e aos processos de entendimento/aprendizagem. Práticas de avaliação, tanto pessoal quanto de processos, levam o participante a entender melhor a si próprio e a sua comunidade. Isso, em tese, contribuiu para a conscientização crítica dos membros da comunidade e, conseqüentemente, contribui para o desenvolvimento de cidadania.

Quinta avaliação

A sexta reunião, onde ocorreu a quinta avaliação, aconteceu apenas no contexto da segunda intervenção, visto que, no estudo piloto, as atividades relacionadas a analisar a informação e propor soluções para o problema da saúde pública foram executadas juntas, no mesmo dia. No estudo piloto, os resultados decorrentes dessa atividade não evidenciaram a forma como os participantes acessaram e usaram a informação, visto que o produto da atividade foi o conjunto de soluções propostas. Desse modo, na segunda intervenção, a pesquisadora separou essas duas atividades, motivada pela necessidade de obter dois conjuntos de dados. O primeiro para explicar como ocorreu o acesso e uso da informação e o último para evidenciar o processo de construção de propostas de soluções para o problema social objeto deste estudo.

Por se tratar da última reunião da segunda intervenção, a pesquisadora optou por começá-la pela avaliação. Por outro lado, não houve dinâmica, visto que a reflexão sobre os aspectos do trabalho participatório, do letramento informacional, do trabalho colaborativo e

do desenvolvimento de cidadania foram bem explorados nessa última avaliação. A tabela 9 traz o resultado dessa avaliação de acordo com a percepção dos participantes.

Tabela 9 - Avaliação dos participantes em relação a habilidades desenvolvidas(N=15)*

Avaliação	Nr	%
Falo baixo, as pessoas não me ouvem	5	33%
Falo demais, acabo agredindo os outros	3	20%
Não aceito opiniões diferentes da minha	2	13%
Não tenho coragem de dar minha opinião	2	13%
Quando trabalho junto, o resultado é melhor	12	80%
Prefiro ouvir a falar, é assim que aprendo	4	27%
É bom poder analisar antes de falar	10	67%
Eu ajudei o grupo, fazendo o que eu sei fazer	2	13%

(*) Os dados não são mutuamente excludentes.

Observa-se que as maiores dificuldades apontadas pelos participantes, evidenciadas em suas avaliações, foram “discutir e obter consenso”, “saber falar e saber ouvir” e “avaliar criticamente processos e resultados”. De fato, esses comportamentos são, reconhecidamente, difíceis de adotar, porque envolvem mudanças estruturais de postura, cultura e crenças. Os participantes perceberam que precisavam ouvir e falar para compartilharem conhecimentos e experiências, além de discutir e obter consenso no sentido de analisar problemas e propor soluções. No entanto, tiveram dificuldades em adotar essas atitudes efetivamente, o que explica o fato de dinâmicas e avaliações serem recorrentes nos temas.

5.3.2 Citações do Texto Resultante das Falas dos Participantes edos Registros Fotográficos

Essa subseção traz ilustrações das falas dos participantes (quadro 28), bem como os registros fotográficos feitos no decorrer das reuniões (figura 35).

Assunto/ atividade	Falas dos participantes	1ª Codificação	2ª Codificação	3ª Codificação
Reflexão sobre falar, ouvir e respeitar opiniões e diferenças	<i>A gente tem que começar a aceitar a opinião dos outros, nossos colegas, mesmo que a gente não concorde... é a opinião deles. (mulher, 58 anos, divorciada, serviços gerais em hotéis)</i>	Análise sobre fazer ou não fazer	Conscienti- zação crítica	Cidadania
	<i>É preciso discutir mais e chegar a alguma conclusão, ter mais respeito com os colegas, todos participarem e prestarem atenção. (mulher, 35 anos, solteira, professora de inglês)</i>			
	<i>É verdade. A gente falou que vai tratar o colega com amor e com respeito. Ele pode e deve ter opinião diferente da nossa. Só porque ele tem uma opinião diferente da nossa ele é ignorante? Não. (mulher, 40 anos, casada, empregada doméstica)</i>			
Reflexão sobre a dinâmica do círculo maluco	<i>A gente não precisou largar o colega, e o fato dele ser mais lento ou diferente ajudou a solucionar o problema. Sem largar as mãos, a gente chega também, só que todo mundo junto. (mulher, 60 anos, casada, empregada doméstica)</i>	Reflexão sobre a dinâmica de grupo	Conscienti- zação crítica	Cidadania
	<i>O trabalho em grupo é bom, porque nele a gente tem muito mais ideias. Algumas ideias que surgiram aqui, eu nunca teria sozinha, mas alguém deu a ideia e, por causa disso, a gente conseguiu resolver o problema. (mulher, 17 anos, solteira, estudante e babá)</i>			
Avaliação de aprendi- zagem sobre participa- ção e sobre direitos e deveres	<i>Eu falo muito baixo e não gosto de ficar brigando pra falar, prefiro ouvir. As pessoas ficam me atropelando e me interrompendo quando eu vou falar e isso eu não gostei. Eu queria ter tido mais oportunidade para expor minhas ideias. Aprendi sobre meus direitos e lógico que aprendi também alguns deveres como, por exemplo, exigir com cordialidade torna mais fácil a comunicação e talvez eu consiga o que quero sem desgaste. (mulher, 16 anos, solteira, estudante)</i>	Percepção de si próprio de do processo de aprendiza- gem	Conscienti- zação crítica	Cidadania
	<i>Eu achei o trabalho bem diferente. Eu falo baixo e, nem sempre, consegui dar minha opinião, porque as pessoas falam muito alto e eu teria que gritar. Mas mesmo assim eu gostei. A gente acha que é só brincadeira, que não está aprendendo nada, mas no fim a gente vê que aprendeu um monte de coisas. (homem, 54 anos, casado, trabalhador da construção civil)</i>	Percepção de si próprio de do processo de aprendiza- gem (cont)	Conscienti- zação crítica (cont)	Cidadania (cont)

Quadro 29 - Falas dos participantes durante as atividades de avaliação e reflexão

Assunto/ atividade	Falas dos participantes	1ª Codificação	2ª Codificação	3ª Codificação
Avaliação de aprendizagem sobre trabalho em equipe	<i>Gostei muito de trabalhar junto com outras pessoas. Fico constrangida para discutir e expressar minha opinião, mas quando vi que todo mundo era igual a mim, me senti mais tranquila. Acho que, juntos, somos mais fortes. (mulher, 33 anos, solteira, empregada doméstica)</i>	Percepção de si próprio de do processo de aprendizagem	Conscientização crítica	Cidadania
	<i>Eu sou aquela pessoa que menos fala, mas eu sou assim mesmo. Eu gosto mais de ouvir e eu não sei muita coisa, eu estudei pouco. Mas quando eu ouço, eu aprendo mais. Por isso gostei de trabalhar em grupo. Sinto-me mais confiante para dar minha opinião quando percebo que as pessoas têm as mesmas dificuldades que eu. (mulher, 38 anos, casada, confeiteira em panificadora)</i>			
	<i>Gostei de perceber que preciso pensar no direito dos outros também que, às vezes, é diferente do meu. Só consegui ver isso no grupo, quando comecei a respeitar os outros e aceitar diferenças. (mulher, 61 anos, viúva, dona de casa)</i>			

Para fins de ilustração, a figura 35 traz fotos de algumas dinâmicas e avaliações, feitas no decorrer de cada reunião. Ressalta-se que essas atividades, executadas em sua totalidade pelos participantes, é que deram espaço para discussões e reflexões, muito importantes no processo de construção de um modelo de comunicação que leve em conta questões de cidadania.



Figura 35 - Fotos das atividades de avaliação e reflexão

5.3.3 Discussão dos Resultados

A proposta desta pesquisa foi apontar para a conquista dos direitos sociais do cidadão, a partir de uma melhor comunicação, por meio da qual é criado um ambiente de discussão e participação, capaz de despertar a consciência dos membros da comunidade em relação ao bem comum e ao desenvolvimento social. Audard (2006) assevera que os cidadãos com acesso à informação e em condições de argumentar e discutir cumprirão seus deveres de cidadão como um gesto público, com consequências para todos, e não como um gesto pessoal, expressão de um humor ou de uma escolha de momento.

Isso foi possível constatar nos resultados obtidos a partir do trabalho de avaliação e reflexão com os participantes deste estudo: o trabalho colaborativo, promove a cidadania ao despertar a consciência crítica e habilitar o cidadão a manusear a informação. O letramento informacional, conjugado ao trabalho colaborativo, contribui para promover emancipação, autonomia e dignidade dos cidadãos por meio de uma maior empregabilidade. Significa dizer que os cidadãos melhoraram suas habilidades para lidar com a informação e, assim, estão a caminho de obterem formação adequada e compatível com as demandas do mercado. Demo (2002) ratifica essas questões ao afirmar que, apesar de ser impraticável imaginar uma autonomia completa, o cidadão pode, por meio do acesso à informação e ao conhecimento, tornar-se mais independente, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais igualitária.

Esta investigação participatória buscou considerar as diferenças sociais das comunidades, ao mesmo tempo em que incentivou seus próprios membros a aceitarem-se e se respeitarem nessas diferenças. Essa ideia está compatível com o que defende Dagnino (2004), Freire (2007) e Demo (2002). Este último acrescenta que o verdadeiro cidadão caracteriza-se como um “ser político”, atributo fundamental para a convivência social, pois ele consegue interferir em seu destino através da aprendizagem e do conhecimento, o que irá promover uma convivência mais igualitária e polarizada.

Adicionalmente, a interação entre as pessoas provoca mudanças estruturais e, quando bem conduzida, torna-se uma importante ferramenta para direcionar aos objetivos e mudanças, como argumentam Maturana e Varela (2001). O espaço criado por esta pesquisa, no qual os participantes puderam interagir para analisarem, entenderem e proporem soluções

a problemas que lhes são comuns, direcionou, de fato, os participantes para os objetivos e mudanças.

O exercício da cidadania exige mudanças no indivíduo, fundadas na ética, no respeito à dignidade e em sua própria autonomia, como observa Freire (2007). De fato, o cidadão autônomo possui habilidades para fazer escolhas, decidir e criticar, podendo intervir ativamente na ordem social, para mudá-la ou redirecioná-la ao bem comum. Gonzales Rey (2005) acrescenta que a realidade pode ser entendida mediante discussão e negociação. Esse processo de pensamento (ou questionamento) crítico está, *per se*, conectado com o desenvolvimento da consciência crítica, que surge a partir de práticas de solução de problemas de forma colaborativa (BROOKFIELD, 1987).

Audard (2006) destacou três ambições do modelo deliberativo, que pode ser observado claramente na análise dos dados desta pesquisa. Os resultados mostraram que os participantes foram capazes de:

- transformar as preferências, tornando-as mais racionais. Isso porque os fóruns criaram espaço para debates, nos quais os cidadãos receberam novas informações pertinentes à decisão a ser tomada. Além disso, permitiu aos participantes conhecer as razões dos outros e os princípios de igualdade, dignidade e solidariedade para com os menos favorecidos. Com isso, é possível transformar preferências brutas, ou simplesmente filtradas, em preferências de bem comum, em um sentido moral.
- transformar os próprios participantes por meio do efeito educativo inerente aos processos de argumentação e de tomada de decisão deliberativas. Técnicas de pesquisa participatória contribuíram para o bem público indiretamente, pelas transformações sociais e humanas, quando trataram os participantes como cidadãos ativos. Buscou ensinar o cidadão a usar suas habilidades comunicacionais como uma liberdade de ação subjetiva para perseguir seus próprios interesses, mas, principalmente, com fins de uso público, para defender o bem comum.
- Teve a pretensão de ser um processo de tomada de “boas decisões”, porque as transformações das preferências e do cidadão levaram a uma aproximação do bem comum. Ressalta-se, nesse item, a mesma crítica feita por Audard (2006) quanto ao conceito de “boas decisões” que é subjetivo. Os conflitos e lutas pelo poder, inerente ao ser humano, manifestaram-se e o poder de argumentação prevaleceu.

Como é possível notar, os conceitos ilustrados no modelo teórico (figura 25, p.138) foram evidenciados no conjunto de dados coletados. Os resultados obtidos, por meio da análise dos dados norteada pelos princípios da teoria fundamentada e realizada durante as atividades desenvolvidas pela pesquisa participatória, revelaram os dois conceitos fundamentais estudados: o letramento informacional e o trabalho colaborativo. A relação entre esses dois conceitos, por seu turno, integra elementos do desenvolvimento da cidadania. Nesse sentido, a teoria embutida no modelo explicita que o desenvolvimento da cidadania é possível sempre que uma comunidade realiza trabalho colaborativo objetivando o letramento informacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo propor um modelo de comunicação da informação entre cidadãos, que levasse em conta técnicas de pesquisa participatória, para a promoção do letramento informacional e do trabalho colaborativo que, combinados, conduzem ao desenvolvimento da cidadania. Para atingir tal objetivo, a investigação desenvolveu-se a partir de uma abordagem epistemológica subjetivista (ou interpretativista), dentro da perspectiva teórica do pensamento crítico. Isso porque o pensamento crítico tem como fundamento tanto o desenvolvimento de uma consciência crítica nos participantes – pesquisador e pesquisados – quanto a solução de problemas (BROOKFIELD, 1987), o que se mostrou apropriado no contexto desta pesquisa.

Este capítulo traz as conclusões do estudo, evidenciando como os procedimentos metodológicos adotados mostraram-se suficientes para alcançar os objetivos da pesquisa. O capítulo está organizado em quatro seções. A primeira apresenta as conclusões do estudo, com base nos objetivos propostos. A segunda traz as contribuições da pesquisa, tanto do ponto de vista teórico, quanto em termos de aplicação prática. A terceira aponta as limitações da pesquisa. Por fim, a quarta apresenta sugestões para trabalhos futuros.

6.1 CONCLUSÕES DO ESTUDO

Para se atingir o objetivo geral desta pesquisa, objetivos específicos foram definidos, que ao serem alcançados, contribuíram para obter êxito no primeiro. Torna-se pertinente, nesse sentido, apresentar as conclusões do estudo, com foco nos objetivos específicos propostos na introdução desta pesquisa (p. 15-16). Isso, por sua vez, permite demonstrar como cada um deles contribuiu para alcançar o objetivo geral proposto.

Objetivo Específico 1 – Demonstrar que é possível desenvolver nos cidadãos habilidades voltadas ao letramento informacional por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória.

O uso de técnicas de pesquisa participatória, dentro de um processo de comunicação multidirecional e interativa, permitiu aos membros da comunidade estudada explorar

situações por meio das quais habilidades de letramento informacional foram desenvolvidas. É possível concluir, portanto, que membros de uma comunidade, devidamente orientados e instruídos por meio de um processo de comunicação de muitos para muitos e envolvendo ações recíprocas, desenvolvem habilidades para manusear criticamente informações. Nesse sentido:

- são capazes de identificar suas necessidades de informação e as informações que satisfazem essas necessidades;
- são capazes de manusear informações, no sentido de buscá-las, acessá-las e utilizá-las;
- são capazes de usar criticamente a informação para solucionar problemas de ordem social;
- são capazes de atuar livremente no seio de sua comunidade, sem interferência de políticos e *experts*.

Objetivo Específico 2 – Demonstrar que é possível desenvolver atitudes voltadas para o trabalho colaborativo na solução de problemas sociais por meio de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória.

O uso de técnicas de pesquisa participatória, dentro de um processo de comunicação multidirecional e interativa, permitiu desenvolver atitudes voltadas ao trabalho colaborativo. Os resultados obtidos sobre essa questão possibilitam concluir que técnicas de pesquisa participatória promovem trabalho colaborativo, sempre que utilizadas pelos membros de uma comunidade para solução de problemas sociais. Chegou-se a tal conclusão a partir da observação de atitudes voltadas ao trabalho colaborativo que foram gradativamente adotadas pelos participantes, as quais incluíram:

- agir de modo a ouvir os outros, aceitar opiniões diferentes, compartilhar ideias, experiências e conhecimentos;
- por meio de interação em grupo, analisar e compreender conteúdos de informação, disseminando-os entre todos os seus membros;
- conhecer melhor os membros da comunidade, aceitando diferenças, discutindo e obtendo consenso;

- pensar coletivamente, no sentido de enxergar a comunidade em um ambiente integrado.

Objetivo Específico 3 – Demonstrar que é possível desenvolver cidadania por meio da associação entre letramento informacional e trabalho colaborativo, ambos inseridos em um processo de comunicação multidirecional e interativa que utiliza técnicas de pesquisa participatória.

Os resultados obtidos no presente estudo permitem afirmar que o desenvolvimento de cidadania pode ser alcançado por meio da associação entre habilidades de letramento informacional e atitudes de trabalho colaborativo. Contribuem significativamente para isso, o uso de técnicas de pesquisa participatória em um processo de comunicação multidirecional e interativa. Mais que isso, focar as atividades na solução de problemas sociais torna os membros de uma comunidade conscientes de seus papéis e de seus direitos e deveres. No caso da presente pesquisa, é possível concluir que cidadania pode ser desenvolvida sempre que os membros de uma comunidade desenvolvem habilidades e atitudes que compreendem:

- conhecer e exercer, crítica e efetivamente, seus direitos civis, políticos e sociais, estes últimos com foco na conquista da autonomia, emancipação e dignidade;
- atuar com sucesso no mercado de trabalho;
- ter consciência crítica e capacidade para analisar questões sociais, propondo soluções e comprometendo-se com elas;
- argumentar perante os outros, apresentando seus pontos de vista.

6.2 CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO

A Ciência da Informação tem estudado, desde a sua origem, a questão da comunicação da informação. Entretanto, até mesmo em razão de como a disciplina surgiu, o foco desses estudos tem sido essencialmente na informação em ciência e tecnologia, até bem pouco tempo, ou seja, ao longo de sua existência, a Ciência da Informação tem estudado, especificamente, a comunicação científica e tecnológica. Essa especificidade, por sua vez, justifica-se, principalmente, em razão das motivações para a concretização de dois importantes acontecimentos. O primeiro, a criação do “Institute of Information Scientists”, no Reino Unido, em 1958, e o segundo, a realização, no “Georgia Institute of Technology”, em

Atlanta, na Geórgia, Estados Unidos, das duas *Conferences on Training Science Information Specialists*, em 1961 e 1962. Ambas envolvendo, basicamente, **cientistas**, no sentido inglês da palavra, isto é, pesquisadores das ciências exatas e naturais (cientistas e tecnólogos).

É importante frisar, no entanto, que o interesse nos estudos da comunicação da informação, presente em uma variedade de disciplinas, provocou, também na Ciência da Informação, motivações para ampliar o foco dos estudos. Tais motivações têm dado origem a estudos da comunicação da informação em diferentes contextos dentro da área. Um desses contextos é o das comunidades sociais. No contexto da comunicação da informação para comunidades, a Ciência da Informação tem se mostrado, na verdade, carente de estudos e pesquisas.

Do ponto de vista teórico, portanto, a contribuição desta pesquisa para o avanço do conhecimento a respeito dessas questões mostra-se relevante, em razão dos resultados obtidos. A pesquisa contribuiu, sem dúvida, para a expansão do campo de estudos da comunicação pela Ciência da Informação. Isso porque se tem mostrado estratégico por abordar questões relacionadas à cidadania, além de constituir um tema emergente na área.

Do ponto de vista de aplicação prática, esta pesquisa contribuiu para mostrar caminhos que se deve trilhar para letrar informacionalmente o cidadão, no sentido de habilitá-lo a identificar suas necessidades de informação, buscar, acessar e usar a informação para, criticamente, tomar decisões e solucionar problemas. O estudo aponta para formas de inserção do cidadão no processo de gestão popular, contribuindo para, pelo menos, duas questões importantes: o desenvolvimento da comunidade, pela via da solução de problemas sociais, e a segunda a construção da cidadania, por meio da conscientização crítica e promoção de autonomia, emancipação e dignidade do cidadão.

Iniciativas existentes nos órgãos públicos e organizações do terceiro setor não apresentam, ainda, resultados significativos. Primeiramente, porque a informação é disponibilizada a todo tipo de usuários em formatos nem sempre apropriados e em conteúdos nem sempre adequados às necessidades dos cidadãos. Adicionalmente, a comunicação da informação para a comunidade parece ocorrer mais de modo linear que interativo, isto é, não envolvendo retroalimentação, o que, por sua vez, deixa a informação, embora muitas vezes disponível, inacessível para boa parte da população.

Os resultados comprovam, portanto, a efetividade do modelo de comunicação multidirecional e interativa, que leva em conta técnicas de pesquisa participatória adotadas no

estudo para a comunicação da informação em comunidades. De fato, a aplicação do modelo contribui para habilitar os cidadãos a trabalharem de forma colaborativa, além de promover o letramento informacional.

Esta pesquisa poderia, certamente, transformar-se em um programa de governo local, o que se mostra importante, essencialmente por permitir tratar questões relacionadas a letramento informacional e trabalho colaborativo, ambos com o objetivo de desenvolver a cidadania. Constitui, portanto, uma contribuição para o desenvolvimento de qualquer sociedade na era da informação.

6.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

As limitações do estudo devem-se, principalmente, ao método adotado, visto que pesquisas participatórias não são indutivas e, portanto, não se aplicam a todas as comunidades indistintamente. Isso porque cada comunidade tem suas próprias peculiaridades e, assim, tem necessidades de informação singulares. Dessa forma, a aplicação da metodologia participatória em cada comunidade prescinde de estudo preliminar e de aplicação de diferentes técnicas para a apuração de resultados igualmente diversos. Os resultados deste estudo, entretanto, não podem ser generalizados para todo tipo de população, o que, na verdade, constitui a principal limitação do estudo.

Outra limitação provocada pelo uso do método adotado foi o enfoque em um único problema social. Apesar de os resultados do estudo piloto puderem ter sido utilizados, o enfoque em um problema social distinto do tratado na pesquisa propriamente dita iria requerer um estudo comparativo, o que não foi objetivo do estudo. Mais que isso, trabalhar dois problemas sociais distintos inviabilizaria o estudo, tal como foi desenvolvido.

6.4 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

A metodologia, o método e as técnicas adotadas neste estudo provaram ser eficazes, no sentido de levantar o comportamento informacional do cidadão, além de instruí-lo na questão de letramento informacional. Este estudo foi bem sucedido, ainda, para discutir a questão do gerenciamento de informação nas comunidades, com a participação efetiva do cidadão.

Desse modo, estudos futuros poderiam ser conduzidos para ampliar o uso de técnicas de pesquisa participatória em pelo menos três aspectos: no contexto de as comunidades pesquisarem outras comunidades; nesse mesmo contexto, explorar outros problemas sociais, e, finalmente, aplicar este estudo em outros contextos, como por exemplo, o das organizações.

Estudos futuros deveriam, ainda, focar no desenvolvimento de novas técnicas, com vistas a enriquecer a metodologia, ampliar suas formas de aplicação e testar sua aplicabilidade em organizações. Isso se mostra fundamental para ajustar métodos e técnicas à realidade sociocultural de cada comunidade e de cada contexto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APPLE, Michael W. *Can schooling contribute to a more Just society?* *Journal of Education, Citizenship and Social Justice*, vol. 3, nº 3, pag. 239-261, 2008.
- ARGYRIS, Chris e SCHÖN, Donald A. *Organizational Learning II – Theory, Method and Practice*. New York: Addison-Wesley Publishing Company, 1996.
- AUDARD, Catherine. Promessas e limites da democracia deliberativa: Habermas, Arendt e Hawls. In: **Cidadania e Democracia Deliberativa**. Porto Alegre, EDIPUCRS, 2006.
- BACHELARD, Gaston. **A formação do espírito científico: contribuições para uma psicanálise do conhecimento**. Tradução: Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.
- BARKER, Larry e GAUT, Deborah R. Communication. Chapter One. **Communication: Tool for Survival**. 8ª Edição. Boston: Allyn & Bacon, 2001.
- BATES, Marcia J. *Toward an integrated model of information seeking and searching*. *New Review of information Behaviour Research*, 3, 2002, 1-15
- BELKIN, N. J. *Progress in Documentation*. *Journal of Documentation*, vol. 34, nº I, March, p. 55-85, 1978.
- BELKIN, N. J. e VICKERY, A. *Interaction in Information Systems: A Review of Research from Document Retrieval to Knowledge-Based System*. London: British Library, 1989.
- BERGER, Christa. Apresentação. In COGO, Denise e MAIA, João (Org.). **Comunicação para a cidadania**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2006.
- BERLO, D.K. **O Processo da Comunicação: Introdução à Teoria e à Prática**. 10ª Ed. - São Paulo: Martins Fontes, 2003
- BORKO, H. *Information Science: What is it?* *American Documentation*, January, 1968.
- BOUTHILLIER, France e SHEARER, Kathleen. *Understanding knowledge management and information management: the need for an empirical perspective*. *Information Research*, vol. 8, nº 1, October 2002.
- BROOKFIELD, Stephen D. *Developing Critical Thinkers*. Jossey-Bass, San Francisco, 1987.
- BROOKES, B. *The foundation of information science – Part I. Philosophical aspect*. *Journal of Information Science* 2 (1980) 125-133.
- BROOKS, Thom. *Bringing the Republic to life: Teaching Plato's Republic to first-year students*. *Journal of Education, Citizenship and Social Justice*, vol. 3, nº 3, pag. 211-221, 2008.
- BRYMAN, Alan. *Quantity and Quality in social Research*. Canada: Routledge, 1996.

_____. *Social Research Methods*. 3rd Edition. New York: Oxford University Press, 2008.

CALABRESE, Andrew e BURGELMAN, Jean-Claude. *Introduction*. In: **Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State**. England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Vol. 1. Tradução: Roneide Venâncio Majer. 6^a Edição. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003.

CHAHIN, Ali [et al.]. **E-gov – A próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia – O governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHAMBERS, R. *Participatory Workshops – A Sourcebook of 21 Sets of Ideas and Activities*. 4th Edition. Earthscan: London, 2005.

_____. *Revolution in Development Inquiry*. Earthscan: London, 2008

CHOO, ChunWei. **Toward an information model of organization**. The Canadian Journal of Information Science 16 (3): 32-62, 1991.

_____. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução Eliana Rocha. 2^a Edição. São Paulo: Editora Senac, 2006.

COGO, Denise e MAIA, João (Org.). **Comunicação para a cidadania**. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2006.

COHEN, John M. e UPHOFF, Norman T. *Participation's place in rural development: seeking clarity through specificity*. *World Development*, vol. 8, issue 3, March, 1980, 213-235.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2^a Edição. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CONLEY, Thomas M. *Rhetoric in the European Tradition*. Nova York: Longman, 1990.

CORNWALL, Andrea. **Beneficiary, Consumer, Citizen: Perspective on Participation for Poverty Reduction**. Sidastudies, n. 2, 2009.

COSTA, Sely M. S. **Comunicação Organizacional e para Negócios**. Conteúdo organizado no contexto da disciplina Tópicos Especiais em Ciência da Informação I – Ciclo da Comunicação, do curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, 2^o sem/2006.

COUTINHO apud SANTOS, Boaventura S. **Em Busca da Cidadania Global**. s.d. Disponível em: [http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/boaventura/boaventura_e.html]. Acesso em 02/12/2006.

CRESWELL. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Trad.: Luciana de Oliveira da Rocha. 2^a Edição. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRESWELL, John W. e CLARK, Vicki L. P. *Designing and conducting mixed methods research*. California: Sage Publications, 2007.

DAGNINO, Evelina. **Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando?** Caracas: FACE, *Universidad Central de Venezuela*, p. 95-110, 2004.

DEAN, Hartley. *Human rights and welfare rights: contextualising dependency and responsibility*. In: ***The Ethics of welfare: Human rights, dependency, and responsibility***. University of Bristol. UK, 2004.

DEMO, Pedro. **Introdução à sociologia: complexidade, interdisciplinaridade e desigualdade social**. São Paulo: Atlas, 2002.

DIMENSTEIN, Gilberto. **Cidadão de papel: a infância, a adolescência e os direitos humanos no Brasil**. São Paulo: Ática, 2005.

DRUCKER Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker: a sociedade**. São Paulo: Nobel, 2001.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2004

FOULGER, Davis. *Models of the Communication Process*. 2004. Disponível em: [http://davis.foulger.info/papers]. Recuperado em 27/11/2007

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. Edição Especial. São Paulo, Brasil: Paz e Terra, 2007.

GASQUE, Kelley C. G. Dias. **Arcabouço conceitual do letramento informacional**. *Ci. Inf.*, Brasília, v.39, nº 3, p.83-92, set./dez. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª Edição. São Paulo: Atlas, 1999.

GONZALES, Fernando Rey. **Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos de construção da informação**. Pioneira Thomson Learning: São Paulo-Brasil, 2005.

GOMES, Rita de Cássia; RODRIGUES, Rosângela; GAMEZ, Luciano; BARCIA, Ricardo. **Comunicação Multidirecional – Um ambiente de aprendizagem na Educação à Distância**. Disponível em: [http://www.abed.org.br/cgi/cgilua.exe/sys]. Acesso em: 28/09/2007.

GDF, Governo do Distrito Federal. Disponível em: [http://www.gdf.df.gov.br]. Acesso em: 21/05/2011.

GRAHAM, Andrew. *Policies for participation: Myth, reality and the media in local initiatives in the United Kingdom*. In: ***Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State***. England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.

GRIFFIN, Emory A. **A first look at communication theory**. 6ª Edição. Nova York: McGraw-Hill, 2006.

GUTMANN, Amy e THOMPSON, Dennis. *Democracy and disagreement: why moral conflict cannot be avoided in politics, and what should be done about it*. Harvard: Harvard, 1996.

HABERMAS, J. *The postnational constellation: political essays*. Cambridge: Polity, 2001

HAWKINS, Judith. *Critical inquiry and the urban multicultural population*. The Delta Kappa Gamma Bulletin, 69, 29-33. 2003.

HENTEN, Anders. *Will information Societies be welfare societies*. In: *Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State*. England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.

HEPWORTH, Mark. *How is knowledge about the consumer of information being applied in the design and delivery of information products e services?* In C. Khoo, D. Singh & A.S. Chaudhry (Eds.). *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice*, 2006.

HEPWORTH, Mark e WALTON, Geoff. *Teaching Information Literacy for Inquiry-Based Learning*. Cambridge: Woodhead Publishing, 2009.

HOVLAND, Carl; JANIS, Irving; KELLEY, Harold. *Communication and Persuasion*. Yale University, New Haven: CT, 1953.

HDR – *Human Development Report. Published for The United Nation Development Programme*, New York, 2008 (http://hdr.undp.org/en/media/HDR_20072008_EN_Complete.pdf)

JANNUZZI, C.A.S.C.; MONTALI, K.M.L. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual**. *Ci. Inf.*, Brasília, v.28, nº 1, p.1-9, jan./abr. 1999.

JOMTEIN. Declaração Mundial sobre Educação para Todos. **Conferência Mundial sobre Educação para Todos**. Tailândia, 1990.

KIRK, Joyce. *Information in organizations: directions for information management*. *Information Research*, vol. 4, nº 3, February, 1999.

KUMAR, Somesh. *Methods for community participation – a complete guide for practitioners*. 5. Edição, Practical Action Publishing: Warwickshire, 2008.

KUNSCH, Margarida Maria K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4ª Edição Rev. Atual. e Ampl. São Paulo: Summus, 2003.

KURFISS, J. *Critical thinking*. Washington,DC: GeorgeWashington University Press, 1997.

LASTRES, Helena M. M. Invisibilidade, injustiça cognitiva e outros desafios à compreensão da economia do conhecimento. In: **Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social**. Org.: MACIEL, Maria Lucia M. e ALBAGLI, Sarita. Brasília: IBICT, UNESCO, 2007.

LE COADIC, Yves-Francois. **A ciência da informação**. 2ª Edição Rev. e Atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

- LÉVY, Pierre. **O que é virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.
- LIAO, Stephen S. e HE, Joy W. e TANG, Tony H. **A framework for context information management.** *Journal of Information Science*, 30 (6), pp. 528-539, 2004.
- LOCKE, Lawrence. SPIRDUSO, Waneen. SILVERNAN, Stephen. **A guide for planning dissertation and grant proposal.** 4ª Edição. USA: Sage Publications, Inc, 2000.
- MARCUSE, Herbert. *Philosophy and critical theory.* In: **Negotiations: Essays in critical theory.** Londres: Free Association, 1988.
- MARCHIONINI, G. **Information Seeking in Eletronic Environment.** Cambridge University Press: UK, 1998.
- MARSHALL, T.H. **Class, Citizenship and social development: Essays.** Garden City, New York: Doubleday, 1964.
- MARTELETTO, Regina M. Por uma outra epistemologia social: conhecimento e informação em redes sociais. In: **Inclusão Digital: tecendo redes afetivas/ cognitivas.** PELLANDA, Nize M. et al. (orgs.). Rio de Janeiro: DP&A, 2005.
- MATURANA, H. e VARELA, F. **A árvore do conhecimento: as bases biológicas do conhecimento.** São Paulo: Pals Athena, 2001.
- MCQUAIL, D. & WINDAHL, S. **Communication models for the study of mass communications.** 2ª Edição. Londres: Longman, p. 13-22, 1993.
- MEADOWS, Jack. **Comunicação.** Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 25, n. 2, p. 239-254, jul-dez, 2001.
- MENDONÇA, Ana Valéria M. **Informação e comunicação para inclusão digital: análise do programa GESAC Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão.** Editora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da UnB. Brasília, 2008.
- MENDONÇA, Ana Valéria M e MIRANDA, Antônio L. 2006. **O processo de comunicação aplicado à inclusão digital: produção de conteúdos, estudos de recepção e mediação à luz da Ciência da Informação.** Trabalho apresentado no XVI Edocom, 2006.
- MORIN, Edgard. Da necessidade de um pensamento complexo. In: **Para navegar no século XXI: tecnologias imaginário e cibercultura.** MARTINS, F. M; SILVA, J. M. (Org.). 2ª Edição. Porto Alegre: Sulia, 2000.
- MORIN, Edgar. CIURANA, Emilio R. MOTTA, Raúl D. **Educar na Era Planetária: O pensamento complexo como método de aprendizagem pelo erro e incerteza humana.** Tradução Sandra Trabucco Valenzuela. São Paulo: Cortez, 2003.
- MOSCO, Vincent. *Citizenship and Technopoles.* In: **Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State.** England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.
- MUELLER, Suzana P. M. **Popularização do conhecimento científico.** Data Grama Zero, Revista de Ciência da Informação, v.3, n.2, Abril/2002.

- MUELLER, Suzana. **A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento.** Revista Ciência da Informação, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. Brasília, 2006.
- NAVARRO, Vicente. **Produção e Estado de Bem-Estar: O contexto político das reformas.** Revista de Cultura e Política, 28/29, 1993.
- NICHOLAS, D. e HERMAN, E. *Assessing Information Needs in the Age of the Digital Consumer.* 3rd Edition. Routledge (Taylor & Francis Group): London, 2009.
- NOKATA & TAKEUCHI. *The knowledge-Creating Company: how Japanese Company create the dynamics of innovation.* Nova York, Oxford University Press, 1995.
- OGDEN, C. K. e RICHARDS, I.A. *The Meaning of meaning.* Harcourt, Nova York: Brace & World, 1946.
- OLIVEIRA, D. P. Rebouças. **Sistemas de Informações Gerencias: estratégicas, táticas e operacionais.** 10^a Edição. São Paulo: Atlas, 2005.
- OLIVEIRA, M; BERTUCCI, M.A **pequena e média empresa e a gestão da informação.** Disponível em: www.informacoessociedade.ufpb.br/artigos/apeqemed.pdf (acesso em 05/02/2006), 2002.
- ORLIK, Peter apud BARKER, Larry L. e GAUT, Deborah R. *Communication.* 8^a Edição. Boston: Allyn & Bacon, 2002, p.323.
- PAUWELS, Caroline. *From citizenship to consumer sovereignty: The paradigm shift in European Audivisual police.* In: **Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State.** England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.
- PINHEIRO, Lena Vânia R. e LOUREIRO, José Mauro M. **Traçados e limites da ciência da informação.** *Ciência da Informação*, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan-abri/1995.
- QUEVEDO, Luiz Alberto. Conhecer para participar da Sociedade do Conhecimento. In: **Informação e Desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social.** Org.: Maria Lúcia Maciel e Sarita Albagli. Brasília: IBICT, UNESCO, 2007.
- QUINN, James B. Estratégias para a mudança. In: **O processo da Estratégia.** Trad. James Sunderland Cook. 3^a Edição. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- RABOY, Marc. *Communication Policy and globalization as a Social Project.* In: **Communication, Citizenship, and Social Policy: Rethinking the limits of the Welfare State.** England: Rowman & Littlefield Publishers, Inc, 1999.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** Roberto Jarry Richardson; colaboradores Jose Augusto de Souza Peres et Al.). São Paulo: Atlas, 1999.
- ROGERS, Carl. *This is me.* In: **On becoming a person.** Boston: Houghton Mifflin, 1961.

ROSENBLUETH, apud JANNUZZI, C.A.S.C.; MONTALI, K.M.L. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual.** *Ci. Inf.*, Brasília, v.28, n.1, p.1-9, jan./abr. 1999.

SAEB – Primeiros Resultados de 2005 em perspectiva comparada. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP.** Relatório Fevereiro/2007. Disponível em: [http://www.inep.gov.br/download/saeb/2005/SAEB1995_2005.pdf]. Acesso em: 24/04/2009.

SAINSBURY, Mark. *Inductive logical versus deductive logical.* In: **Logical Forms.** Organizado por Blackwell. Oxford, pp. 9-13. 1991.

SANTOS, Boaventura S. **Em Busca da Cidadania Global.** s.d. Disponível em: [http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/boaventura/boaventura_e.html]. Acesso em 02/12/2006.

SANTOS, R. N. Macedo. **Métodos e ferramentas para gestão de inteligência e do conhecimento.** Revista Perspectiva em Ciência da Informação, v. 5, nº 2, p. 205-215, jul-dez/2000.

SAPIR, Edward. *The status of linguistics as a science.* In: **Selected writings.** University of California: Bekerley, 1929.

SARACEVIC, Tefko. *Relevance: A review of and a framework for the thinking on the notion in information science.* In: JONES, Karen S. e WILLETT, Peter. **Readings in Information Retrieval.** Morgan Kaufmann, pp. 143-65, 1997.

SCHROEDER, Robert e CAHOY, Ellysa S. **Valluing Information Literacy: Affective Learning and the ACRL Standards.** Project MUSE – Portal: Library and the Academic, Vol. 10, n. 2, abril/2010. EUA: The Johns Hopkins University Press, 2010.

SELLTIZ, Claire; JAHODA, Marie; DEUTSCH, Morton; e COOK, Stuart. **Research methods in Social Relations.** Nova York: Henry Holt and Company, 1959.

SHANNON, Claude e WEAVER, Warren. **The mathematical theory of communication.** University of Illinois, Urban, 1949.

SCHLÖGL, Christian. **Information and Knowledge management: dimensions and approaches.** *Information Research*, vol. 10, nº 4, July, 2005.

TAVARES, Rosemeire Barbosa, HEPWORTH, Mark, COSTA, Sely Maria de Souza. **Investigating citizens' information needs through participative research: a pilot study in Candangolândia. Brazil.** *Information Development.* Sage Publications, UK, 2011.

TODESCHINI, Marcos. **Educação Brasileira: Padrão Medieval.** Revista Veja, 05/12/2007.

TONET, Ivo. **Cidadania ou Emancipação Humana.** Revista Espaço Acadêmico, n.44, Jan/2005. Disponível em: [<http://www.espacoacademico.com.br/044/44ctonet.htm>]. Acesso em 02/12/2006.

TUBBS, Stewart. L. e MOSS, Sylvia. **Human communication: principles and contexts.** 9ª Edição. Boston: McGraw, 2003.

VARELA, Aida. **Informação e Autonomia: a mediação segundo Feuerstein.** São Paulo: Editora SENAC, v. 1, 368 p, 2007.

_____. **Informação e Construção da Cidadania.** Brasília: Thesaurus, v. 01, 167 p, 2007.

WEICK, K. E. **The Social Psychology of Organizing.** 2ª Edição. Nova York: Random House, 1979.

WHYTE, Willian F., GREENWOOD, Davydd J. e LAZES, Peter. **Participatory Action Research: Through practice to science in social research.** *American Behavioral Scientist*, vol. 32(5), May-Jun, 1989, 513-551.

WHORF, Benjamin L. *The relation of habitual thought and behavior to language.* In: **Language, culture and personality: Essays in memory of Edward Sapir.** University of Utah, Salt Lake City, 1941.

WIENER, Norbert. **The human use of human beings.** Nova York: Avon, 1967.

WIIG, K.M. *Introducing knowledge management into the enterprise.* In: **Knowledge management handbook.** Nova York: J. Liebowitz, 1999.

WILLIANSO, K. *Ecological Theory of Human Information Behavior.* In. **Theories of Information Behavior.** ASIST: USA, 2005

WILSON, Thomas D. **Models in information behaviour research.** *Journal of Documentation*, vol. 55, nº 3, pp. 249-70, June, 1997a.

_____. **Information Behaviour: An Interdisciplinary Perspective.** *Information Processing & Management Journal*, vol. 33, nº 4, pp. 551-72, July, 1997b.

_____. **Exploring models of information behaviour: the 'uncertainly' project.** *Information Processing & Management Journal*, vol. 35, nº 6, pp. 839-49, November, 1999.

APÊNDICES

RELATÓRIO DAS REUNIÕES DA SEGUNDA INTERVENÇÃO

PRIMEIRA REUNIÃO (10/05/2011)
<p>Em relação a presença e participação:</p> <ul style="list-style-type: none">• a primeira reunião durou cerca de duas horas;• treze pessoas participaram do trabalho;• a presença foi atestada no momento de recebimento e devolução dos crachás de identificação
<p>Primeira atividade: Apresentação da pesquisadora, explicações sobre pesquisa e sobre trabalho colaborativo</p> <ul style="list-style-type: none">• o trabalho começou com algumas explicações sobre o objetivo das reuniões;• a pesquisadora apresentou-se e, após, discorreu sobre sua pesquisa;• os objetivos da reunião foram apresentados e foram explicitados os papéis de cada participante e da pesquisadora;• a pesquisadora explicou o que entende por participação, as vantagens do trabalho participativo e como cada um deve agir em situação ou trabalhos como este;• a pesquisadora solicitou contribuições e sugestões de cada participante; três participantes expressaram suas opiniões (participantes 04, 07 e 12), enfatizando que:<ul style="list-style-type: none">. eles pensam que é muito importante ter informação, porque pessoas bem informadas resolvem problemas de forma mais fácil e melhor;. é bom trabalhar em equipe, porque eles podem compartilhar conhecimentos e responsabilidades, além de aprender muito mais;. é bom porque trabalhar juntos, porque eles terão oportunidade de discutir conjuntamente sobre suas necessidades e problemas, apontando as melhores soluções.
<p>Segunda atividade: Apresentação dos participantes</p> <ul style="list-style-type: none">• a pesquisadora solicitou que cada participante apresentasse a si próprio para os demais membros do grupo;• cada participante escreveu seu nome em um pedaço de papel cartão, inseriu-o no crachá e pendurou o crachá no pescoço;• havia duas pessoas analfabetas no grupo que tiveram ajuda de outros membros do grupo para escrever seus nomes;• cada participante pôde falar um pouquinho de si; discorreram, principalmente, sobre nome, ocupação, idade, coisas que gostam de fazer, estado civil, etc; quatorze pessoas participaram dessa atividade;• essa atividade foi realizada sem problemas e as pessoas brincaram muito entre si.
<p>Terceira atividade: definindo os valores do grupo</p> <ul style="list-style-type: none">• a pesquisadora explicou a próxima atividade – valores e comportamentos do grupo – solicitou que os participantes começassem a listar todos os valores que eles conheciam;• um dos participantes (participante 13) começou a escrever, em uma grande folha de papel, os valores que os outros participantes iam falando;• eles apontaram: pontualidade, responsabilidade, entendimento, determinação, harmonia, unidade, comprometimento, prosperidade, trabalho em equipe, ética, equilíbrio, participação, interesse, atenção, saber ouvir, presença, liberdade, amor, cortesia, aceitar diferenças, saúde, paz, inteligência, silêncio na hora certa, oportunidade, mente aberta, bom relacionamento, consenso.• o facilitador pediu aos participantes que analisassem a lista e, após, escolhessem três valores que eram os mais importantes para eles; os valores mais votados foram: respeito (7 votos), amor (5 votos) e responsabilidade e pontualidade (4 votos);• os participantes definiram respeito como saber ouvir e aceitar a opinião do outro, mesmo que seja diferente da sua própria, além de aceitar as pessoas como elas são, sem criticar ou depreciar;• os participantes definiram amor como o esforço para tratar o outro com carinho, com atenção para ajudar os outros em suas dificuldades;• os participantes definiram responsabilidade e pontualidade como dois conceitos que devem ser considerados juntos, o primeiro relacionado com cumprir o que foi definido e o segundo com cumprir horários.
<p>Quarta atividade: Tempo para reflexão e relaxamento (Reflexão sobre dominar e ser dominado)</p> <ul style="list-style-type: none">• a pesquisadora solicitou aos participantes que se dividissem em grupos de três pessoas cada grupo;• os grupos deveriam escolher quem seria o orador, o observador e a pessoa que ouve;• enquanto o orador e o ouvinte permaneceram no grupo, discutindo e escolhendo o tema que seria tratado durante a atividade, o observador de cada grupo foi chamado, à parte, para receber instruções da pesquisadora:<ul style="list-style-type: none">. instruções: Vocês deverão observar como as pessoas discutem, se a pessoa que fala está falando demais (não dá oportunidade para o outro se expressar) ou não fala de jeito nenhum. Vejam também se a pessoa

que ouve, aceita tudo e não discute nada, ou fica interrompendo o tempo todo. Eu vou pedir pra eles mudarem de lugar enquanto discutem, e quero que vocês observem se o comportamento deles muda de alguma forma quando eles mudam de lugar. Anotem tudo que vocês observarem, para vocês depois me falarem ok? A anotação é de vocês, anotem como quiserem.

- a dinâmica servia para discutir questões de falar muito e não saber ouvir;
- o pesquisador solicitou que cada observador retornasse ao seus grupos e, então, iniciou a atividade:
 - . primeiro, orador e ouvinte sentaram-se em cadeiras, um em frente ao outro, e começaram a conversar;
 - . após dois minutos, a pesquisadora solicitou que o orador ficasse em pé (o ouvinte continuou sentado na cadeira);
 - . após outros dois minutos, a pesquisadora solicitou que o orador sentasse no chão (o ouvinte continuou sentado na cadeira);
 - . finalmente, após dois minutos mais, o pesquisador encerrou a atividade; discutiu sobre a facilidade e a dificuldade que as pessoas têm para falar; observou que era importante estimular pessoas que não gostam de falar, para que elas possam sentir-se confortáveis para compartilhar com o grupo suas experiências e conhecimentos;
- foi solicitado aos observadores que relatassem o que ocorreu em cada grupo:
 - . Observador do grupo 1 (participante 07): No meu grupo o Participante 14 era a que falava e a Participante 13, a que ouvia. Elas falaram sobre trabalho e, mas três posições, somente a 14 falou, enquanto a 13 ouviu. Não percebi dominação, mas tive a impressão de que a 14 achava que tinha que falar e a que a 13 achava que não podia falar de jeito nenhum.
 - . Pesquisadora - Isso acontece mesmo. Quando a gente atribui um papel pra uma pessoa, ela tende a fazer só aquilo, mesmo que não concorde. Queremos, então, que as Participantes 13 e 14 pensem sobre isso. Pode ser que a 14 tenha falado alguma coisa que você 13 não tivesse concordado de jeito nenhum, mas você não foi discutido porque a ouvinte achou que seu papel era só ouvir. E ela perdeu a oportunidade de expressar suas idéias, de discutir pontos de vista.
 - . Observador do grupo 2 (participante 04): No meu grupo o Participante 05 era o que falava e a Participante 01, ouvia. Eles falaram sobre futebol. Não houve muita discussão também, mas o Participante 05 ficou sem assunto em muitas ocasiões. Na mudança de posições, ele falou um pouco mais em pé e um pouco menos, sentado no chão. Nessa hora foi que a Participante 01 falou um pouco mais, fazendo alguns comentários.
 - . Observador do grupo 3 (pesquisadora): Bem, eu fui observadora do grupo dos Participantes 09 e 03. A 09 era a que falava e o 03, ouvia. Eles falaram sobre o capítulo de uma novela do dia anterior. Eu percebi que os dois estavam muito tímidos. A 09 falou muito timidamente e, em todas as posições, falava sempre de forma muito retraída. Eu tive que ficar provocando, para que o assunto fluísse e não acabasse antes do tempo. O Participante 03 só ouviu.
 - . Pesquisadora: Então nós já sabemos que esses dois são tímidos e não se sentem muito à vontade para falar. Todos nós vamos ficar de olho neles, claro que de forma atenciosa e carinhosa, deixando-os bem à vontade pra expressar suas idéias e compartilhar conosco seus conhecimentos.
 - . Observador do grupo 4 (participante 06): Eu observei os Participantes 11 e 14. O 14 era o que falava e a 11, ouvia. Eles falaram sobre vida, emprego, essas coisas. O participante 14 foi bem tranqüilo nas três posições, falou um pouco, mas deu espaço para a 11 dar sua opinião. Quando o 14 estava sentado no chão, a 11 falou o tempo todo, como se, ao mudar para o chão, eles tivesse também mudado os papéis. Não houve briga para falar, ou seja, sempre que um falava o outro ouvia.
 - . Pesquisadora: Observem que essa dinâmica mostra isso, também, que ao mudar de posição, as pessoas conseguem falar e/ou ouvir melhor. O que vocês acham? A gente poderia adotar essa postura, ou seja, quando uma pessoa quiser falar, ela se coloca em pé. Ao se levantar, os outros deverão entender que é necessário se calar, para dar oportunidades àquele que se levantou. Adicionalmente, quando alguém estiver falando demais, uma pessoa do grupo se levanta e pede a palavra. O que vocês acham? É possível fazer isso?

Quinta atividade: Escolher um problema social para ser estudado

- a pesquisadora distribuiu cartões para os participantes, para que fosse escrito os problemas que cada um gostaria de analisar; cada participante poderia escrever tantos problemas quantos desejasse, mas deveria escrever cada um em cartões separados;
- após, os participantes colaram os cartões em uma grande folha de papel, tentando colocar problemas semelhantes juntos;
- os participantes apontaram:
 - . Saúde: faltam profissionais especializados na saúde; baixo interesse dos governantes pelas questões da saúde
 - . Política: governantes não são sérios

- . Segurança: falta policiamento, a criminalidade é alta, as medidas de segurança não são suficientes, falta segurança, segurança no comércio é precária, falta policiamento na rua, o policiamento não é suficiente.
 - . Emprego: falta emprego, a oferta de emprego é insuficiente, falta de emprego, fome, pobreza
 - . Comércio local e diversão: Esporte, mais lotérica, comércio melhor, cultura, comércio e lazer precários (faltam bancos 24hs), falta uma boate, falta boates, falta diversão na cidade.
 - . Moradia: falta moradia, aluguel muito caro, nem todos tem moradia, nem todos podem pagar aluguel, falta de moradia, aluguel caro
 - . Transporte: transporte coletivo é insuficiente, coletivos insuficientes, mais opções de transporte coletivo, falta mais transporte, mais transporte, problema no transporte público, mais transporte
 - . Saneamento: coleta de lixo que é precária, saneamento básico ruim, saneamento básico precário
 - . Educação: uma aprendizagem mútua
- A participante 04 sintetizou a atividade: Temos 3 sugestões em saneamento, 2 em saúde, 1 em política e 1 em educação. Esses foram os problemas menos requisitados; depois, temos 04 sugestões em moradia e 05 em emprego. Esses foram os problemas que tiveram manifestações em nível intermediário; os mais votados foram segurança (07 pessoas), transporte (07 pessoas), comércio local e diversão (08 pessoas);
 - considerando que houve conflito entre os participantes com relação ao problema “comércio local e diversão”, apesar de ter sido o mais votado, foi eleito o problema “transporte coletivo” para ser estudado.

Sexta atividade: Avaliação da primeira reunião

- a pesquisadora pediu aos participantes para avaliarem os trabalhos realizados até o momento;
- fez quatro perguntas e pediu para cada participante escrever suas respostas em um folha de papel;
- solicitou, ainda, que as pessoas com facilidade para escrever sentassem ao lado daquelas com dificuldades e, se necessário, escrevessem para elas; advertiu, nesse caso, que tomassem cuidado para escrever exatamente o que a pessoa respondeu, sem alterar nada;
- **Primeira pergunta:** Qual foi a atividade de hoje que você mais gostou e por quê?
 - . Definir os valores do grupo.
 - . Definir regras do grupo, porque surgiram vários conceitos diferentes.
 - . A dinâmica, porque deu para observar quem fala muito e quem fala pouco.
 - . Regras do grupo.
 - . A atividade em grupo, porque é bom para conhecer as pessoas melhor.
 - . O trabalho em grupo, porque deu oportunidade de outras pessoas se comunicarem melhor.
 - . Sobre os debates e todos participarem.
 - . Sobre as coisas que falamos de pontualidade, porque nós não podemos ficar esperando.
 - . As regras do grupo, porque definiu todo o trabalho.
 - . A escolha do problema “transporte coletivo”, porque acho necessário.
- **Segunda pergunta:** Qual foi a atividade de hoje que você menos gostou e por quê?
 - . Conversas paralelas, totalmente fora do assunto tratado, fugindo do tema proposto, com brincadeiras e falta de atenção. Isso fez com que o grupo se dispersasse.
 - . Não saber ouvir a opinião dos outros.
 - . As pessoas falando ao mesmo tempo.
 - . Não começou no horário.
 - . A discussão sobre a boate, porque fiquei preocupada.
 - . Falta de respeito quando todos falavam.
 - . Todos falando ao mesmo tempo.
 - . Falta de respeito entre as pessoas do grupo.
 - . A parte em que algumas pessoas não respeitaram as opiniões dos outros.
 - . A aceitação da opinião do próximo.
 - . A discussão sobre boate.
 - . As críticas, porque nem todas aceitaram
 - . A discussão sobre boate x religião. São três coisas que não se discute (isso é unânime), futebol, religião e política, na minha opinião, “of course”
- **Terceira pergunta:** O que podemos fazer para corrigir e melhorar nosso trabalho?
 - . Aceitar a opinião do colega, mesmo se for diferente da minha.
 - . Saber escutar e aceitar.
 - . Ter mais respeito com a opinião das pessoas.
 - . Aceitar a opinião dos outros.
 - . Respeitar mais as opiniões e entender alguns pensamentos que são diferentes.
 - . Chegar no horário certo e não sair durante a reunião.
 - . Chegar no horário.
 - . Chegar no horário.

- . Discutir mais e chegar a uma conclusão.
- . Chegar no horário.
- . Chegar na hora marcada e não sair durante a reunião.
- . Ter mais respeito com os colegas.
- . Direcionar a atenção apenas para o que está sendo proposto, sem brincadeiras.
- **Quarta pergunta:** O que vocês aprenderam hoje?
 - . A ouvir o colega, a amar ainda mais o meu próximo, sabendo que é possível respeitar uns aos outros
 - . Que todos temos que respeitar os direitos uns dos outros
 - . Participar mais
 - . Conviver em grupo, respeitar as opiniões, aceitar as pessoas e as opiniões
 - . Ter respeito, ouvir, opinar e entender
 - . Ter respeito, ouvir, opinar e entender
 - . Que devemos respeitar a opinião das outras pessoas
 - . A comunicar melhor e dar opiniões
 - . Que devemos respeitar a opinião de todos
 - . Que devemos respeitar a opinião de todos
 - . Ter paciência
 - . Digamos que relembrei alguns indispensáveis valores que havia, de certa forma, esquecido
 - . Escutar mais, aceitar a opinião diferentes e contrárias às minhas, e que em uma dinâmica todos têm a acrescentar
 - . A escolha do problema, porque gerou discussão.
 - . As discussões sobre as coisas mais importantes que faltam na cidade.
 - . Gostei imensamente de relacionar tópicos importantes para o grupo.

SEGUNDA REUNIÃO (11/05/2011)

Em relação a presença e participação:

- a segunda reunião durou cerca de duas horas e meia;
- quinze pessoas participaram do trabalho;
- a presença foi atestada no momento de recebimento e devolução dos crachás de identificação

Sétima atividade: reflexão sobre a avaliação da primeira reunião

- A primeira atividade dessa segunda reunião foi discutir a avaliação feita ao final da primeira reunião;
- as respostas foram transcritas, pela pesquisadora, para folha de papel, que foram coladas na parede, para que todos tivessem uma visão do que foi respondido pelos outros;
- O que está chamou a atenção foi a questão do ouvir e do falar. A maioria (11 participantes ou 73,3%) foi enfática em apontar para: “a falta de respeito quando outros falavam”; “todos falando ao mesmo tempo”; “a falta de respeito entre as pessoas”;
- A pesquisadora solicitou que os participantes pensassem um minuto sobre esse problema; após perguntou o que poderia ser feito para corrigi-lo; os participantes sugeriram:
 - . precisamos aprender a aceitar a opinião dos outros, nosso colega. Temos que calar para ouvir o outro e, mais importante, precisamos entender o que ele diz. Quando entendemos, fica mais fácil aceitar, mesmo sem concordar; cada um tem sua opinião, suas idéias; não somos os donos da verdade e precisamos exercitar “ouvir” o tempo todo (participante 04);
 - . é preciso escutar para aprender e, para isso, temos que respeitar e aceitar a opinião das pessoas; não significa dizer que vamos mudar nossa forma de agir, que temos que fazer do jeito que a pessoa quer ou pensa; significa, somente, que eu ouvi, entendi e processei o que a pessoa falou; concordar ou não é decisão minha, é meu direito e vou exercê-lo; quando eu ouço as pessoas e compreendo o que ela fala, estou aprendendo a aceitar diferenças e a conviver com pessoas que pensam diferente de mim; isso é muito importante quando se quer viver em comunidade (participante 01);
 - . precisamos nos disciplinar para chegar no horário porque é muito desagradável para as pessoas que são pontuais, ficarem sempre esperando; precisamos, ainda, discutir com mais amor e compreensão e tentar chegar a alguma conclusão. Senão, fica aquela impressão de discussão vazia, que não leva a nada; em suma, é isso: chegar no horário e não sair durante a reunião, ter mais respeito com os colegas, todos participarem e prestarem atenção no que está sendo proposto (participante 03);
 - . aquela idéia de levantar e pedir a palavra para falar pareceu-me boa. Assim, quando uma pessoa se levanta, os outros se calam para ouvir. Podíamos começar assim. (participante 13)

Oitava atividade: Tempo para reflexão e relaxamento (Colocar a caneta na garrafa)

- a pesquisadora solicitou aos participantes para se levantarem e formarem um círculo no meio da sala;
- amarrou a ponta de uma corda na cintura de cada um e depois, atou a outra ponta de cada corda a uma caneta, no centro do círculo, que ficou pendurada no centro do círculo;
- colocou uma faixa nos olhos de alguns participantes, de forma intercalada;

- em suma, ficou assim: todos atados à caneta, que está pendurada no centro do círculo e metade dos membros do grupo com os olhos vedados.
- as regras foram as seguintes: colocar a caneta dentro dessa garrafa que está em um canto da sala, não pode tocar na caneta, nem na garrafa e a corda de todos tem que ficar esticada; mais importante, somente as pessoas que estão com venda nos olhos podem falar, ou seja, os que vêm são mudos, e os que falam são cegos; a última regra é: quem descumprir algumas das regras anteriores está fora do jogo, a corda é cortada e ele sai; o participante que deixar sua corda arrebentar, também está fora;
- essa atividade trouxe algumas reflexões interessantes:
 - . três participantes foram cortados, um mudo porque falou (participante 12), um porque deixou a corda bamba e tocou na caneta (participante 07) e um porque deixou a corda arrebentar (participante 02);
 - . os participantes reclamaram que se sentiram inseguros, porque ou não podiam falar ou não podiam ver; tanto a insegurança quanto a ansiedade são sentimentos legítimos nessa situação, disse a pesquisadora, acrescentando que para minimizar isso, é importante planejar tudo no começo, antes de começar a agir; o planejamento ajudaria no sentido de todos saberem o que tinha que fazer;
 - . outro ponto discutido foi a confiança: ao delegar para seu colega uma tarefa de conduzir, é preciso confiar; confiar no outro e acreditar que ele pode te ajudar é um exercício muito importante, quando se quer trabalhar em equipe;
 - . saber ouvir e ouvir uma pessoa cega exige muito desprendimento; enquanto as pessoas não começaram a organizar as falas, para os cegos serem ouvidos, não conseguiram colocar a caneta na garrafa;
 - . desenvolver espírito de equipe, ou todos conseguiam ou ninguém conseguiria.

Nona atividade: análise do problema social selecionado

- primeiramente, a pesquisadora deixou os participantes conversarem livremente sobre o problema social selecionado (transporte coletivo) em pequenos grupos;
- a pesquisadora pegou uma grande folha de papel e escreveu no meio da folha “sistema de transporte coletivo ruim”; do lado esquerdo da folha os participantes teriam que descrever as causas desse problema e do lado direito as consequências;
- os participantes conseguiram apontar algumas **causas** relacionadas ao problema:
 - . carga de trabalho excessiva para os motoristas;
 - . má distribuição dos ônibus por horário e por localidade;
 - . falta de segurança nas paradas e dentro dos ônibus;
 - . salário dos motoristas muito baixo;
 - . o transporte coletivo é privado, é uma concessão do Governo;
 - . falta manutenção;
 - . ônibus velhos e quebrados;
 - . passagens muito caras;
 - . aumento de combustível sobe o preço das passagens, mas a redução do preço dos combustíveis não reduz o preço;
 - . trânsito pesado;
 - . ônibus não param para o idoso ou os portadores de necessidades especiais;
 - . ônibus não tem rampas para os portadores de necessidades especiais;
 - . o transporte coletivo de Brasília é um dos piores do Brasil, segundo pesquisas;
 - . passageiros mal educados;
 - . tem pouca empresa competindo no setor; o empresário é protegido pelo Governo e não deixa abrir para mais empresas participarem;
 - . a atividade visa lucro e, portanto, linhas não lucrativas são negligenciadas;
 - . a atividade não tem o devido controle e punição necessários para que o usuário seja protegido;
 - . o motorista é responsável pelo dinheiro que o ladrão leva, em caso de assalto no ônibus;
 - . ninguém fiscaliza o sistema de transporte coletivo;
 - . ônibus não passam no horário;
- os participantes conseguiram apontar algumas **consequências** relacionadas ao problema:
 - . as pessoas chegam atrasadas no trabalho, são mal vistas pelos superiores e podem até perder seus empregos;
 - . perde-se muito tempo nas paradas de ônibus, tempo que poderia ser transformado em dinheiro;
 - . ônibus quebrado provoca congestionamento das rodovias;
 - . trânsito pesado provoca buracos nas pistas e acidentes;
 - . motoristas e passageiros que lidam com trânsito intenso ficam cada vez mais estressados e alguns motoristas ficam doentes e se tornam alcoólatras; em alguns casos, motoristas dirigem bêbados;
 - . maus tratos, tanto do motorista para os usuários quanto o contrário.

Décima atividade: Levantamento de informações necessárias para analisar o problema social selecionado

- a pesquisadora pediu aos participantes que se dividissem em grupos;
- a tarefa dos grupos seriam analisar o diagrama de causa e consequência que eles montaram na atividade anterior e, a partir dele, identificar informações necessárias para ajudá-los a entender melhor o problema social selecionado;
- quatro grupos foram formados e cada grupo identificou um conjunto de informações; as informações identificadas foram:
 1. Informações sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo
 2. Informações sobre os órgãos de reclamação e denúncia.
 3. Informações sobre o custo das passagens e sobre por que elas são tão caras
 4. Informações sobre como exigir a compra de ônibus novos
 5. Informações sobre como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para tratar com os usuários
 6. Informações sobre como evitar assaltos nos ônibus
 7. Informações sobre como evitar o pagamento de propina
 8. Informações sobre o alto preço dos combustíveis
 9. Informações sobre obrigações dos empresários quanto à renovação da frota, manutenção dos ônibus, instalação de equipamentos obrigatórios
 10. Informações sobre regras de concorrência
 11. Informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso
 12. Informações sobre legislação sobre transporte coletivo – ônibus e lotações
 13. Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus)
 14. Informações sobre como denunciar e punir motoristas que desrespeitam o idoso
 15. Informações sobre a quantidade de ônibus, a capacidade de cada ônibus e a população, para saber se a frota é suficiente para atender a cidade.
 16. Informações sobre como exigir mais ônibus para servir melhor a população e mais rotas (da Candangolândia para outras cidades)
 17. Informações sobre quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e sobre o que eles estão fazendo
 18. Informações sobre o direito do idoso
 19. Informação sobre a quantidade de ônibus
 20. Informações sobre as competências do governo (fiscalização e punições)
 21. Informações sobre linhas/rotas de ônibus
 22. Informações sobre rotas e horários dos ônibus
 23. Informações sobre o “passe-livre”
 24. Informações sobre quais são os equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais que devem ser instalados nos ônibus e quanto eles custam
 25. Informações sobre a margem de lucro dos empresários de transporte coletivo
 26. Informações sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação.
 27. Informações sobre transporte pirata;
 28. Qual o direito do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte?
 29. Informações sobre o funcionamento do metrô;
 30. Como deve ser tratado o motorista imprudente?
 31. Informações sobre o transporte leve sobre os trilhos (valor do investimento, rotas).

Décima primeira atividade: Avaliação da segunda reunião

- a pesquisadora solicitou que cada participante avaliasse cada uma das atividades realizadas no segundo dia de reunião;
- para essa avaliação, a pesquisadora escreveu o nome de cada atividade em uma folha de *flip chart* e dividiu a folha em três linhas: a primeira linha para bom, a segunda para médio e a última para ruim;
- cada participante se levantaria e colocaria uma cruz no campo correspondente a sua avaliação; faria o mesmo para cada uma das atividades;
- o resultado dessa avaliação está transcrito a seguir:
 - Primeira atividade – Reflexão inicial: 15 votos para bom, nenhum voto para médio e nenhum voto para ruim;
 - Segunda atividade – Dinâmica da caneta: 10 votos para bom, 5 votos para médio e nenhum voto para ruim;
- Terceira atividade – Diagrama de causa e efeito: 15 votos para bom, nenhum voto para médio e votos para ruim;
- Quarta atividade – Levantamento de informações: 8 votos para bom, 7 votos para médio e nenhum voto para ruim;

TERCEIRA REUNIÃO (12/05/2011)

Em relação a presença e participação:

- a terceira reunião durou cerca de duas horas e meia;
- quatorze pessoas participaram do trabalho;
- a presença foi atestada no momento de recebimento e devolução dos crachás de identificação

Décima segunda atividade: reflexão sobre a avaliação da primeira reunião

- a primeira atividade dessa terceira reunião foi discutir a avaliação feita ao final da reunião anterior;
- as respostas foram coladas na parede, para que todos tivessem uma visão do que foi respondido;
- a questão do ouvir e do falar foi ressaltada pelos participantes; na percepção deles, as reuniões estão fluindo melhor e eles estão mais tolerantes com os outros;

a pesquisadora chamou a atenção para um fato de desrespeito entre dois participantes, que levou um deles a se sentir ofendido; a pesquisadora solicitou que os participantes tomasse cuidado ao falar, para não desmerecer a opinião do outro;

Décima terceira atividade: tempo para reflexão e relaxamento (círculo maluco)

- a pesquisadora solicitou que os participantes ficassem em pé e dessem as mãos, formando um grande círculo; pediu a cada um para olhar bem o colega que se encontrava do seu lado direito, para identificá-lo posteriormente;
- em seguida, a pesquisadora solicitou que os participantes soltassem as mãos e comesçassem a andar aleatoriamente pela sala; colocou uma música calma, para que eles pudessem relaxar;
- após um minuto, a pesquisadora solicitou aos participantes que parassem onde estavam; pediu que cada um localizasse o colega que estava do seu lado direito, sem sair do lugar onde estavam;
- aqueles que estavam perto do colega, deveriam segurar a mão esquerda do colega com sua mão direita, ainda sem sair do lugar;
- aqueles que estavam mais longe, forma auxiliados pela pesquisadora, aproximando só um pouquinho para também segurar a mão esquerda de seu colega com sua mão direita;
- quando todos estavam atados aos seus colegas, ficou tudo muito confuso, alguns colegas cruzando os braços por cima dos outros, para poder alcançar o colega que estava ao seu lado no círculo original;
- a tarefa era voltar ao círculo original sem soltar as mãos.
- os participantes comentaram:
 - . primeiro que não daria;
 - . depois que daria sim, era só pensar antes de fazer;
 - . por fim se fossem adotado um procedimento que eles mesmos definiram;
- a pesquisadora comentou que é possível conseguir e que isso era trabalho em equipe; ressaltou:
 - . a gente não precisa largar o colega porque ele é mais lento ou diferente; sem largar as mãos, a gente vai também, todo mundo junto, todo mundo ajudando todo mundo;
 - . trabalhando junto a gente tem muito mais idéias;

• a dinâmica foi interessante, porque nela foram trabalhados todos os pressupostos do trabalho colaborativo, ou em equipe; ao darmos as mãos, de forma desordenada, e, sem soltá-las, voltarmos ao círculo, tivemos que ser criativos, ouvir o outro, aceitar diferentes opiniões, negociar, tentar, errar e tentar novamente; nesse tipo de trabalho, você ajuda o outro naturalmente, muitas vezes sem perceber, porque cria-se sinergia em torno do que se quer alcançar; o trabalho colaborativo tende a tornar os resultados melhores, é proativo e promove aprendizagem, pela via da troca de experiências e da negociação.

Décima quarta atividade: categorizar as informações

- a pesquisadora escreveu as informações identificadas em folhas de papel, uma informação em cada folha;
 - após, solicitou que os participantes agrupassem as informações por assunto, de forma a criar grupos de informação que fossem similares;
 - por fim, foi pedido aos participantes que se organizassem em quatro grupos para que cada um dos grupos ficasse com um grupo de informações;
 - Foram definidas 4 categorias de informações:
 - . Ônibus – custos, condições, passagens, rotas, linhas – grupo 1 – participantes 10, 12 e 13;
 - . Responsabilidades – do Governo, dos empresários e dos motoristas – grupo 2 – participantes 01, 08 e 14
 - . Direitos e deveres do cidadão usuário do transporte coletivo – grupo 3 – participantes 02, 06, 07, 09
- Novos projetos – grupo 4 – participantes 03, 04, 05, 11

Décima quinta atividade: Avaliação (dinâmica de criatividade e concentração)

- a pesquisadora solicita que cada participante avalie as atividades até então desenvolvidas;
- a regra é a seguinte: cada participante faz sua avaliação em voz alta para que todos possam ouvir, um de cada vez;
- o participante seguinte não pode repetir o que os anteriores já falaram, ou seja, tem que avaliar outro item diferente;
- as falas dos participantes está transcrita a seguir:

- . Eu achei que a gente melhorou muito no falar e ouvir. To achando que a gente ta mais calmo.
- . Eu não gostei da forma como a gente discutiu as causas e conseqüências porque as pessoas iam falando ao mesmo tempo e a pessoa que tava escrevendo não conseguiu pegar tudo. Teve coisas que eu falei, que eu achava importante e não estão no diagrama.
- . Eu falo demais e as vezes sou muito mais sincera do que precisa. Queria pedir desculpas se ofendi alguém.
- . Eu acho que precisamos ser mais objetivos, ficamos falando sempre as mesmas coisas e demoramos horas pra explicar uma coisa simples.
- . A gente precisa ser mais pontual.
- . E precisa ficar na reunião o tempo todo. Tem gente que não agüenta ficar sentado e fica saindo e voltando o tempo todo.
- . A gente podia escolher pessoas diferentes para falar em cada atividade. Fica sempre as mesmas pessoas apresentando.
- . Temos que tomar cuidado quando vamos apresentar as idéias do grupo, porque as vezes apresentamos nossa idéia pessoal e ignoramos o que foi discutido no grupo.
- . Eu acho que algumas discussões ficam sem sentido porque as pessoas ficam brincando e fazendo gozações com tudo que se fala. Não levam a sério. Acho que as brincadeiras devem parar e que as pessoas devem cumprir as tarefas com mais seriedade.
- . Pra mim ta tudo bom, eu to aprendendo a trabalhar em grupo e to gostando.
- . Eu não gosto de falar muito, mas as vezes quero falar e ninguém me escuta.
- . Eu gostei muito da forma como está organizado o trabalho, depois da segunda vez que participo, consigo ver mais claramente como as coisas estão evoluindo e onde vão chegar. Esse trabalho é bem interessante, pena que é só um trabalho de universidade.
- . Eu não gostei dos trabalhos em grupo, porque as pessoas ficam conversando coisas que não tem nada a ver com a atividade. E depois ficam zombando de tudo que a gente fala.
- . Eu sou a que menos falo, mas sou assim mesmo, gosto mais de ouvir. E to aprendendo muito.

QUARTA REUNIÃO (13/05/2011)

Em relação a presença e participação:

- a quarta reunião durou cerca de três horas;
- quatorze pessoas participaram do trabalho;
- a presença foi atestada no momento de recebimento e devolução dos crachás de identificação

Décima sexta atividade: classificação das informações

- a pesquisadora solicitou que os participantes se reunissem em pequenos grupos para começar a trabalhar com o conjunto de informações que coube a eles estudar;
- primeiro eles classificaram as informações por grau de importância e acessibilidade, depois identificaram onde as informações estavam armazenadas (repositórios de informação), em que formato se encontravam e qual o canal de acesso.
- o quadro montado a seguir foi o resultado dessas discussões:

	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal
Produção do grupo 01 Direitos e deveres do usuário	Informações sobre como denunciar e punir motoristas e empresários que desrespeitam o direito do idoso.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Cartilhas em papel e virtuais e abaixo-assinados	Correio, Internet, telefone (0800)
	Informações sobre direito do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte	Importante mas difícil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte	Carta postada diretamente para os familiares da vítima	Correio
	Informações sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte	Cartilhas em papel e virtuais	Correio, e.mail, TV, rádio
	Informações sobre o direito do idoso	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte	Cartilhas em papel e virtuais e vídeos	Correio, Internet, Rádio, TV e e.mail
Produção do grupo 02 Responsabilidade des Governo / Empresas / Empregados	Informações sobre como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para o trabalho e para tratar com os usuários	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias governo/ empresas e o cidadão	Cartilhas em papel e virtuais, denúncia, notificação	Correio, Internet, telefone (0800)
	Informações sobre como deve ser tratado o motorista imprudente	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS o cidadão	Denúncia notificação	e.mail, correio, telefone (0800)
	Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus)	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte	Leis e códigos de conduta	Internet e jornais
	Informações sobre as competências do governo (fiscalização e punições).	Importante mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Leis e documento de prestação de contas do governo	Internet e jornais
	Informações sobre quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e sobre o que eles estão fazendo	Importante e fácil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério de Transportes	Cartilhas, leis e documento de prestação de contas do governo e das empresas	Internet, jornais, correio
	Informações sobre os órgãos de reclamação e denúncia.	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias Secretaria e Ministério de Transporte	Cartilhas em papel e virtuais e vídeos	Correio, Internet, TV e e.mail
	Informações sobre como evitar o pagamento de propina	Importante mas difícil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Cartilhas, leis e documento de prestação de contas do governo	Internet, jornais, correio, vídeos

	Informações sobre obrigações dos empresários na renovação da frota, manutenção dos ônibus e ins-talação de equipamentos obrigatórios	Importante mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Leis e regulamentos	Internet e jornais
	Informações sobre regras de concorrência	Importante mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Leis, regulamentos e prestação de contas do governo	Internet e jornais
	Informações sobre margem de lucro dos empresários de transporte coletivo	Importante mas difícil de acessar	Empresas de ônibus	Prestação de contas das empresas	Internet e jornais
Produção do grupo 03 Ônibus	Informações sobre equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais que devem ser instalados nos ônibus e quanto custam	Importante e fácil de acessar	Secretaria e Ministério Transporte e Secretaria Saúde	Cartilhas e cartazes em papel e virtuais e audio	Internet, correio, TV e murais
	Informações sobre como evitar assaltos nos ônibus	Importante e difícil de acessar	Secretaria Segurança Pública e o cidadão	Cartilhas em papel e virtuais e cartazes	Internet correio e murais
	Informações sobre como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais?	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Denúncia por notificação	Correio e jornais
	Informações sobre o alto preço dos combustíveis	Importante e fácil de acessar	Empresas que produzem, importam e vendem combustível	Documento de prestação de contas das empresas que produzem, compram e vendem combustível	Internet e jornais
	Informações sobre o lto custo das passagens	Importante e fácil de acessar	Secretaria Transporte e Fazenda, Ministério Transportes, Gabinete Governador, Empresas	Documento de prestação de contas das empresas de transporte coletivo	Internet e jornais
	Informações sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Leis, regulamentos,den úncia com notificação	Internet e jornais
	Como exigir mais ônibus e rotas para servir melhor a população da	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o	Leis, regulamentos e abaixo-assinados	Internet, jornais e telefone (0800)

	Candangolândia		cidadão		
	Informações sobre rotas e horários dos ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Tabela de rotas e linhas de ônibus	Internet, jornais
	Poucos ônibus: informações sobre a quantidade de ônibus, a capacidade de cada ônibus e a população, para saber se a frota é suficiente para atender a cidade.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus e órgãos responsáveis pela concessão	Documento das empresas, com estudo e levantamento	Internet, jornais
	Informação sobre a quantidade de ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Documento das empresas, com estudo e levantamento	Internet, jornais
	Como exigir a compra de ônibus novos?	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Leis, regulamentos e abaixo-assinados	Internet, jornais e telefone (0800)
	Informações sobre linhas/rotas de ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Tabela de rotas e linhas de ônibus	Internet, jornais
Produção do grupo 04 Novos projetos	Informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso.	Importante mas difícil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Documento de estudo de viabilidade e campanhas de educação de trânsito	Internet, TV, jornais e murais
	Legislação sobre transporte coletivo – ônibus e lotações.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Leis e regulamentos	Internet e jornais
	Informações sobre o “passe-livre”.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Documento de estudo de viabilidade e do projeto básico	Internet, TV e jornais
	Informações sobre transporte pirata.	Importante mas difícil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte		
	Informações sobre o funcionamento do metrô.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Apostilas em papel e virtuais	Internet, correio e jornais
	Informações sobre o transporte leve sobre os trilhos (valor do investimento, rotas).	Importante e difícil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Documento de estudo de viabilidade e do projeto básico	Internet, TV e jornais

Décima sétima atividade: comportamento informacional dos participantes

- a pesquisadora pediu aos participantes para responder perguntas sobre seus hábitos em relação a acessar e usar informações;
 - . Primeira pergunta: Em qual formato você deseja receber as informações? Por exemplo, figura, desenho animado, texto.
 - . Segunda pergunta: Em que estilo você deseja receber as informações? Por exemplo, estilo acadêmico, estilo formal, estilo informal, estilo mais modern e atual.
 - . Terceira pergunta: Com que grau de complexidade você deseja receber as informações? Por exemplo, simples, complexo (com detalhes) ou customizado.
 - . Quarta pergunta: Com que profundidade você deseja receber as informações? Por exemplo, texto completo, resumido.
- Quinta pergunta: Que canal você prefere usar para acessar as informações? Por exemplo, CD, panfletos, cartazes, revistas em quadrinho.
- Os participantes responderam as perguntas conforme transcrição a seguir:

Participante 01	texto	informal	simples	completo	apostila
Participante 02	texto	informal	simples	detalhado	folhetos
Participante 03	texto	informal	simples	resumido	apostila
Participante 04	texto	informal	simples	completo	apostila
Participante 05	texto	informal	simples	resumido	Apostila e SMS
Participante 06	texto	informal	simples	resumido	apostila
Participante 07	texto	informal	simples	resumido	TV e jornais
Participante 08	Figuras ou som	informal	simples	resumido	Revista ou DVD
Participante 09	Figuras ou som	informal	simples	resumido	Revista ou DVD
Participante 10	texto	informal	complexo	completo	Cartoon, hip hop, apostila
Participante 11	Figuras ou som	informal	complexo	completo	Revista ou DVD
Participante 12	Figuras ou som	informal	simples	resumido	apostila
Participante 13	texto	informal	complexo	completo	Apostila
Participante 14	texto	informal	complexo	completo	apostila

Décima oitava atividade: avaliação

- A pesquisadora pediu aos participantes que respondessem a quatro perguntas:
 - . Primeira pergunta: O que vocês aprenderam até agora?
 - . Segunda pergunta: Você acha que o trabalho participativo é um bom jeito de se trabalhar? Por que?
 - . Terceira pergunta: Os valores selecionados para o nosso grupo ainda são válidos ou você gostaria de mudar ou acrescentar outros? Quais?
 - . Quarta pergunta: Você está participando efetivamente do trabalho?
- Os participantes responderam as perguntas conforme transcrição a seguir:

O que vocês aprenderam até agora?	Você acha que o trabalho participativo é um bom jeito de se trabalhar? Por que?	Os valores selecionados para o nosso grupo ainda são válidos ou você gostaria de mudar ou acrescentar outros? Quais?	Você está participando efetivamente do trabalho?
. Onde ir para reclamar e resolver problemas . Participante 05 deixou de ser tão tímido . Uma pessoa só não consegue mudar muita coisa, mas um grupo tem mais força . Trabalhar com a comunidade pra resolver problemas sociais . Como se organizar em grupos . Como por nossas idéias no papel	. Nós estamos aprendendo ainda . As vezes é um trabalho cansativo . É uma opção pra fazer alguma coisa à noite . É interessante . Tem muita discussão . É bom pra ajudar a gente a entender o problema	. Sim, eles ainda são válidos . Sim . Eu penso que eles são perfeitos . Não quero acrescentar mais nenhum outro . São úteis, a gente sabe como agir . Acho que tem tudo a ver com o nosso grupo	. Sim, é um trabalho que todo mundo pode contribuir . Algumas pessoas falam mais que outras . A gente sente que tem algum valor . No começo a gente fica meio tímido, mas depois a gente começa a participar mais descontraído

QUINTA REUNIÃO (18/05/2011)**Em relação a presença e participação:**

- a quinta reunião durou cerca de três;
- quinze pessoas participaram do trabalho;
- a presença foi atestada no momento de recebimento e devolução dos crachás de identificação
- no início do trabalho a pesquisadora leu o Termo de Compromisso que foi feito nominal para cada participante e solicitou que cada um assinasse o seu Termo, caso concordasse; todos assinaram e, em relação aos dois participantes menores, houve concordância também dos responsáveis;

Décima nona atividade: tempo para reflexão e relaxamento (pular a linha)

- a pesquisadora dividiu a sala ao meio com uma linha divisória (de fita crepe) no chão;
- após, solicitou que todos os participantes se posicionasse de um lado da sala;
- a regra era a seguinte: cada participante iria passar de um lado da sala para o outro, um de cada vez, e o seguinte não poderia passar da mesma forma que os anteriores passaram; assim:
 - . Participante 04 – pulou a linha;
 - . Participante 01 – passou pulando com um pé só;
 - . Participante 09 – passou andando normalmente;
 - . Participante 10 – passou andando de costas;
 - . Participante 15 – passou andando de lado;
 - . Participante 07 – passou rodopiando;
 - . Participante 02 – passou agachada;
 - . Participante 12 – passou andando de um lado e depois do outro lado;

- . Participante 08 – passou rebolando;
 - . Participante 03 – passou mancando, tipo pernetta;
 - . Participante 05 – passou imitando macaco;
 - . Participante 06 – passou dançando;
 - . Participante 11 – passou rolando no chão.
- a pesquisadora discutiu alguns aspectos da dinâmica:
 - . os participantes fizeram a atividade e foram muito criativos
 - . a criatividade tem muito a ver com as atividades que foram realizadas naquele dia;
 - . criatividade é uma habilidade importante que precisa ser estimulada, porque ajuda a gente a fazer coisas, inventar, recriar e mudar; quando a gente está diante de uma situação nova, ser criativo é importante porque ajuda a gente a inventar;
 - . no caso do nosso trabalho, nem sempre a gente consegue acessar informação de um mesmo jeito e em um mesmo lugar; é preciso ser criativo para descobrir onde está a informação; a gente precisa ser criativo para formatar a informação de um jeito diferente, para que pessoas diferentes possam acessar e usar essa informação.

Vigésima atividade: analisar e entender o conteúdo das informações

- a pesquisadora solicitou que os participantes formassem quatro grupos novamente, diferente da formação anterior;
- distribuiu as informações que foram buscadas nos repositórios pela pesquisadora e trazidas para os participantes em bloco, conforme as categorias definidas;
- cada grupo trabalhou com um bloco de informações, tendo como objetivo analisar as informações, compreender seus conteúdos e, após, preparar uma apresentação para repassar esses conteúdos para os demais grupos;
- os participantes apresentaram suas informações, utilizaram recursos como teatro, quadrinhos, discurso e explanação para melhor explicar, além de tirar dúvidas e compartilhar o que eles aprenderam

Vigésima primeira atividade: avaliação

- a pesquisadora solicitou que cada participante avaliasse as reuniões, em termos gerais;
- sugeriu que a reunião fosse interrompida naquele momento para um lanchinho e, enquanto as pessoas estivesse lanchando, seriam abordadas pela pesquisadora para fazerem suas avaliações de forma mais particular;
- a pesquisadora já conhecia um pouquinho cada um dos participantes e preferiu conversar com cada um separado, porque queria que eles falassem sobre coisas pessoais, impressões particulares e dessem sugestões que, talvez, não sentissem a vontade para falar no grupo;
- pediu a todos que ficasse à vontade, comendo, bebendo e conversando uns com os outros, que ela iria circular e conversar com cada um do seu jeito; nesse momento conseguir obter algumas percepções, como:
 - . Participante 01 – Eu to gostando do trabalho, to me divertindo. Eu nunca tinha falado em público e achava que nunca ia conseguir. Aqui eu consegui ler um texto, entender e fazer uma apresentação pra passar o que eu entendi pros outros. Eu acho que eu não falo demais, sou objetiva, por isso não tenho muita paciência com aqueles que falam muito e ficam explicando uma coisa só um tempão. Gostei de trabalhar em grupo, é bom poder analisar o assunto antes de falar.
 - . Participante 02 – Eu acho o trabalho bem diferente. Eu falo baixo e, nem sempre, consigo dar minha opinião, porque as pessoas falam muito alto e eu teria que gritar. Mas mesmo assim eu gostei, a gente acha que é só bricadeira, que não está aprendendo nada, mas no fim a gente vê que aprendeu um monte de coisas.
 - . Participante 03 – Eu falo muito baixo e não gosto de ficar brigando pra falar, prefiro ouvir. Aí as pessoas ficam me atropelando e me interrompendo quando eu vou falar. Eu queria ter tido mais oportunidade para expor minhas idéias. Achei bom ter tempo para poder analisar o assunto antes de falar.
 - . Participante 04 – Eu sou bocuda, falo demais. Teve muitas vezes que vi pessoas chateadas porque eu falei o que eu pensava, mas falei de um jeito meio agressivo. Eu aprendi muito nesse trabalho, principalmente, aprendi a analisar o assunto antes de falar e que quando a gente trabalha junto o trabalho fica muito melhor. Eu nunca conseguiria ter todas essas idéias, mesmo que eu ficasse estudando o ano inteiro.
 - . Participante 05 – Eu acho o trabalho interessante, porque a gente aprende a trabalhar em equipe, aprende a analisar o assunto antes de falar e aprende a ouvir o colega e respeitar as opiniões. Mas eu acho que esse trabalho não adianta nada, porque o governo não ajuda, só quer é roubar da gente.

. Participante 06 – Eu gostei do trabalho, acho que trabalhar em equipe é muito melhor que trabalhar sozinho, porque a gente fica mais seguro pra falar quando esta em grupo. Parece que os outros dão uma força pra gente, sei lá. Mas eu falo baixo e, as vezes, prefiro ouvir.

. Participante 07 – Eu gostei porque eu pude falar e pude ajudar o grupo fazendo aquilo que eu sei fazer, que é desenhar. Trabalhar em grupo é melhor porque cada um contribui com o que sabe e o resultado é melhor. Foi bom aprender a estudar um assunto e depois expor. Eu sou tímida, não gosto muito de falar, mas eu até falei um pouquinho na apresentação e achei legal.

. Participante 08 – Eu nunca pensei que eu ia fazer um trabalho como esse. Eu já tenho 60 anos e nunca tinha visto nada igual. Eu achei muito interessante e gostei de fazer parte disso. Eu percebi que tenho dificuldades para aceitar a opinião do outro. Mas gostei de trabalhar em grupo, porque as pessoas me ajudaram naquilo que não sei.

. Participante 09 – Eu gostei, porque eu não gosto de assistir televisão e essa semana eu tive que vir pra cá todas as noites. Gostei muito de trabalhar junto com outras pessoas. Fico constrangida para discutir e expressar minha opinião, mas quando vi que todo mundo era igual a mim, me senti mais tranqüila. Acho que, juntos, somos mais fortes. Eu gostei muito das dinâmicas, elas eram engraçadas.

. Participante 10 – É um trabalho interessante, porque a gente consegue fazer. Pelo que eu entendi, não precisa ser igual a esse, mas a gente pode se reunir, pensar no problema, buscar informação, ler e aprender e depois tomar decisão. Eu só acho difícil porque quando você for embora, ninguém se junta mais pra nada, nem pra tomar café. Gostei de trabalhar em grupo, eu aprendi e ensinei também

. Participante 11 – Eu sou aquela pessoa que menos fala, mas eu sou assim mesmo. Eu gosto mais de ouvir e eu não sei muita coisa, eu estudei pouco. Mas quando eu ouço, eu aprendo mais. Por isso gostei de trabalhar em grupo. Sinto-me mais confiante para dar minha opinião quando percebo que as pessoas têm as mesmas dificuldades que eu. Eu falo baixo também, as pessoas não me ouvem. Mas eu sei que ajudei o grupo fazendo aquilo que sei fazer, que é trazer o lanchinho e controlar o horário que cada um fala.

. Participante 12 – Eu acho que as pessoas falam demais e não deixam ninguém falar. Eu falo demais, mas eu aprendi a me controlar e ouvir os outros. Eu tenho dificuldades para aceitar a opinião do outro, se for diferente da minha. Mas gostei de trabalhar em grupo, achei o resultado melhor. Gostei também de ter informação para poder analisar o assunto antes de falar. Gostei de perceber que preciso pensar no direito dos outros também que, às vezes, é diferente do meu. Só consegui ver isso no grupo, quando comecei a respeitar os outros e aceitar diferenças.

. Participante 13 – Eu adorei o trabalho, principalmente porque eu já moro aqui a 15 anos e tinha muita gente vizinha minha que eu não conhecia. E eu gostei de conhecer todos.

. Participante 14 – Eu gostei do trabalho, eu tentei participar, entender como tudo funcionava e onde ia dar. Foi interessante aprender a buscar informação antes de resolver o problema. Antes de ler as informações a gente só colocou culpas e desculpas. Depois das informações, nós fomos mais práticos e assumimos alguma responsabilidade também. Gostei também de trabalhar em grupo, achei o resultado melhor.

. Participante 15 – O trabalho é interessante e foi bom saber algumas coisas sobre saúde pública e transporte coletivo. Eu falo baixo e, nem sempre, consegui dar minha opinião, porque as pessoas falam muito alto e eu teria que gritar. Fico constrangida de dar minha opinião, mas gostei de trabalhar em grupo, é mais fácil falar quando tem menos gente.

SEXTA REUNIÃO (19/05/2011)

Em relação a presença e participação:

- a sexta reunião durou cerca de três;
- quatorze pessoas participaram do trabalho;
- a presença foi atestada no momento de recebimento e devolução dos crachás de identificação;

Vigésima segunda atividade: reflexão sobre a avaliação anterior

- a pesquisadora fez uma reflexão mais detalhada sobre a avaliação das reuniões anteriores; sugeriu algumas alterações na metodologia, de acordo com as sugestões dos participantes no curso dos trabalhos, para alcançar melhores resultados, tais como:
 - . os participantes deveriam ser sempre remunerados para participar; a remuneração garantia maior adesão e comprometimento;
 - . a diagrama de causa e efeito para identificar causas e conseqüências do problema deve ser construído com o *brainstorm* mas com controle de falas, do tipo em que os participantes são colocados em círculo e cada um fala uma causa de cada vez, passando a vez pro próximo, até rodar o círculo completo e o processo se repete até ninguém mais ter nenhuma causa pra relatar; o mesmo seria feito com as conseqüências e isso garantia que nenhuma idéia ficaria de fora;
 - . esse procedimento poderia inclusive ser adotado para todas as atividades de *brainstorm*;
 - . deveria ser nomeado tutores (do próprio grupo) para monitorar as atividades e regras definidas pelo grupo, com poderes para intervir quando alguma coisa estivesse fugindo ao controle, tipo alguém falando

<p>demais ou não se expressando, alguém agredindo outro, falta de participação, comparecimento, etc;</p> <ul style="list-style-type: none"> • os participantes fizeram uma avaliação minuciosa sobre o aprendizado de cada um; evidenciaram: <ul style="list-style-type: none"> . todos aprenderam sobre seus direitos em relação a saúde pública e transporte coletivo; . que é importante buscar informação antes de tomar qualquer decisão; . que todo problema tem solução, mas que a melhor solução sempre é obtida quando todos os envolvidos se comprometem com ela; . que os membros da comunidade pode apontar soluções para seus problemas sociais melhores que qualquer um, porque eles é que convivem com esses problemas; . que eles aprenderam a usar informação; . que eles aprenderam a trabalhar em grupo e colaborativamente, respeitando diferenças; . que eles se divertiram com o trabalho
<p>Vigésima terceira atividade</p> <ul style="list-style-type: none"> • a pesquisadora pediu aos participantes que se dividissem em grupos novamente; • eles teriam que apontar soluções para o problema de transporte coletivo, com base nas informações que eles acessaram; • os participantes apontaram as seguintes soluções: <ul style="list-style-type: none"> . Concorrências feitas de modo a que mais empresas possam participar . Taxis e vans como opções de lotação, desde que regulamentado . Cursos de treinamento para motoristas – tanto de direção quanto de relações interpessoais . Diminuir a carga tributária sobre faturamento das empresas de transporte coletivo com reflexo proporcional e imediato no preço das passagens . Todos os ônibus equipados para portadores de necessidades especiais . Cartazes ilustrados nos ônibus, paradas, terminais e locais de grande circulação de pessoas com informações aos usuários . Rodízio de carros por placas e cobrança de pedágio . Preço das passagens, linhas, horários e rotas como uma deliberação popular . Sempre ônibus novos em horário de pico: renovação da frota
<ul style="list-style-type: none"> . Micro-ônibus para linhas pouco demandadas e ônibus articulados para linhas muito demandadas . Atuação mais efetiva do cidadão, utilizando recursos de denúncia, reclamação e abaixo-assinados, com efetiva prestação de contas das medidas tomadas pelos órgãos de controle do governo. . Investimento em infraestrutura de transporte coletivo
<p>Vigésima quarta atividade</p> <ul style="list-style-type: none"> • a pesquisadora pagou os participantes, agradeceu a presença e participação de todos e discorreu sobre aprendizagem e pontos positivos e negativos da metodologia adotada

;TRANSCRIÇÃO E CODIFICAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS PROVENIENTES DAS REUNIÕES PARTICIPATÓRIAS NA COMUNIDADE DA CANDANGOLÂNDIA

REUNIÃO DO DIA 10/05/2010

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	Você pode ver o que você filmou por partes, bastando clicar aqui. Veja que uma parte de sua última filmagem aparece nessa telinha.	Como usar recursos tecnológicos	Instrução	
Pesquisadora	Ótimo, esse recurso é muito útil. E a filmadora está com o menu em português, o que é conveniente também. Posso controlar a filmagem por aqui então? Ótimo.			
Pesquisadora	<p>Então vamos começar. O trabalho que vamos fazer nessa fase tem pouca diferença do trabalho que fizemos anteriormente. No trabalho anterior nosso foco foi testar os instrumentos, as técnicas e as atividades, para confirmar se tudo aquilo nos levaria a informações e nos auxiliaria a tomar decisão. Agora, nessa etapa vamos fazer a investigação mesmo.</p> <p>Vocês se recordam que estou aqui fazendo uma pesquisa de doutorado, cujo objeto é levantar informações necessárias para que o cidadão possa solucionar problemas. Estou partindo de duas suposições. Primeiro que, se o cidadão tem acesso à informação e consegue usá-la efetivamente, ele consegue resolver problemas de uma forma melhor. Segundo que, se ele faz isso junto com outros cidadãos, desenvolve habilidades para trabalhar em equipe, de forma colaborativa. Assim, o grupo consegue identificar que tipo de informação precisa e aprende a buscar e usar essa informação para solucionar problemas de ordem social.</p> <p>Como pretendo trabalhar e o que eu espero de vocês? Quero trabalhar de forma participativa e, portanto, espero de vocês participação. Por que quero trabalhar de forma participativa? Porque em um processo participativo, vocês aprendem a compartilhar informações, conhecimentos e experiências e isso os tornará autônomos na hora de resolver problemas. Vocês serão capazes de repetir o processo sozinhos, quando se depararem com novos problemas. O que é participar? É estar presente, colocando suas idéias, ouvindo os outros, respeitando opiniões e aceitando diferenças. É, também, criticar e avaliar os processos de trabalho, buscando melhorá-los. Por fim, participar é colaborar com o grupo e comprometer-se com o trabalho e com o resultado.</p> <p>O que vocês acham disso? É uma boa idéia? É um sonho? O que vocês pensam disso tudo?</p>	Apresentação dos objetivos do trabalho participatório e dos papéis dos participantes e da pesquisadora	Organização	Engajamento
Participante 06	A proposta é boa, porque em equipe a gente aprende a dividir, a organizar e fica mais a vontade para falar.	Opiniões e pontos de vista	Trabalho em equipe	Engajamento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	É razoável?			
Participante 12	<p>Sim. No outro trabalho gostei de saber dos meus direitos e achei que eu poderia administrar melhor minhas demandas a partir desse conhecimento. Fiquei surpresa ao saber que muito dos nossos direitos nunca são reivindicados, por falta de conhecimento.</p> <p>Anteriormente, eu imaginava que certas informações não existiam. Ao contrário do que eu pensava, a maioria das informações apontadas por nós puderam ser acessadas e usadas. E isso me ajudou a entender melhor meus direitos, por exemplo.</p> <p>A gente só precisa se acostumar a usar informação, precisa aprender a chegar à informação, que está lá, disponível. Por exemplo, após esse trabalho, agora sei chegar a um posto de saúde que tenha a especialidade que preciso, consigo solicitar o atendimento que tenho direito e, se alguém me tratar mal, sei aonde reclamar. Isso tudo foi muito útil.</p>	Mudança decorrente do uso da informação para solução de problemas	Aprendizagem	
Participante 04	<p>Eu achei muito interessante a discussão sobre saber reclamar. Nós concluímos que é preciso saber reclamar também. Se a gente chega brigando com o funcionário que irá nos atender, certamente este se sentirá agredido e vai criar certa resistência para nos atender. Não é o melhor caminho, primeiro porque não é nossa intenção criar um clima ruim e, segundo, porque o atendente tem direito a ser respeitado também. Assim, a gente precisa ser educado, sem, no entanto, perder de vista nossos direitos. Temos que saber exigir o que é nosso direito sem agressões ou brigas. Se o funcionário percebe que a gente sabe, ele respeita.</p>			
Pesquisadora	<p>Isso mesmo. Então vamos começar o nosso trabalho, passo-a-passo, como feito da outra vez. A maioria das atividades está igual, com pequenas mudanças relacionadas a coisas que vocês avaliaram e solicitaram que fossem alteradas, excluídas ou incluídas.</p> <p>Então a primeira atividade é a de identificação. Como todos já se conhecem, vamos fazer a identificação diferente agora. Vocês estão recebendo um cartão em branco. Escrevam o nome de vocês nele, no cantinho de cima. Após a apresentação que cada um vai fazer de si mesmo, a gente vai decidir como chamar o participante, de acordo com sua melhor característica e esse apelido vai ser colocado embaixo.</p> <p>Vou começar por mim: Meu nome é “R”, tenho 50 anos, sou funcionário pública e estudante. Na verdade, estou de licença para estudar. Sou casada e tenho uma filha de 22 anos (identificada a partir de agora como Pesquisadora).</p>	Introdução de nova atividade - apresentação	Organização	Engajamento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 14	Meu nome é “F”, tenho 22 anos, sou solteiro e trabalho com venda e montagem de toldos à 3 anos. Gosto de jogar bola, mesmo sem saber muito (identificado a partir de agora como Participante 14).	Apresentação pessoal	Organização	Engajamento
Participante 03	Eu sou o “At”, sou solteiro, mas comprometido. Tenho 54 anos, sou autônomo, gosto muito do trabalho que eu faço como pedreiro. Trabalho em construção civil (identificado a partir de agora como Participante 03).			
Participante 09	Meu nome é “S”, tenho 33 anos e empregada doméstica. Sou solteira, mas comprometida. Tenho uma filha de 16 anos (identificada a partir de agora como Participante 09).			
Participante 02	Meu nome é “An”, tenho 16 anos, sou estudante e solteira (identificada a partir de agora como Participante 02).			
Participante 11	Meu nome é “V”, tenho 38 anos e trabalho em uma padaria aqui na Candangolândia. Tenho 3 filhas e sou casada (identificada a partir de agora como Participante 11).			
Participante 01	Meu nome é “Am”, tenho 4 filhos, o mais novo nasceu agora, depois que outra mais nova tinha completado 17 anos. Sou casada, tenho 41 anos e moro na Candangolândia (identificado a partir de agora como Participante 01)			
Participante 05	Meu nome é “E” e tenho 36 anos. Trabalhava em construção civil mas, atualmente, estou parado. Estou aproveitando para me dedicar à profissão de pai (identificado a partir de agora como Participante 05)			
Participante 12	Meu nome é “C”, sou daqui da Candangolândia, vizinha da Participante 01 a mais de 20 anos (identificado a partir de agora como Participante 12).			
Participante 04	Meu nome é “D”, sou conhecida na redondeza como ‘velhinha’. Tenho 3 filhos, trabalho em serviços gerais e sou separada. Tenho 58 anos (identificada a partir de agora como Participante 04).			
Participante 06	Bom, meu nome é “Ka”, tenho 2 filhos, sou casada e tenho 25 anos. Trabalhei em uma creche (Unipaz) por 2 anos e 9 meses, mas agora estou parada (identificado a partir de agora como Participante 06)			
Participante 07	Meu nome é “Ke”, sou estudante, mas à tarde sou babá. Sou dançarina de ‘funk’ e participo de um grupo de dança (Garotas do Swing). Tenho 17 anos (identificada a partir de agora como Participante 07).			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 13	Bem, eu sou a “Ta”, sou formada em comunicação, jornalismo, marketing, publicidade, propaganda e relações públicas. Sou formada também em inglês e professora de inglês. Tenho ainda formação em comissária de bordo pela aeronáutica. Atualmente, faço intercâmbio internacional entre Brasil e EUA e dou suporte a pessoas que querem viajar para os Estados Unidos, mas não sabem falar inglês. Tenho 35 anos, sou solteira, não tenho filhos e moro aqui à 20 anos. Tenho duas irmãs (identificada a partir de agora como Participante 13).	Apresentação pessoal	Organização	Engajamento
Participante 10	Meu nome é “To”, tenho 28 anos, trabalho na Secretaria de Justiça e, no final de semana, sou DJ. Gosto de lutas e, esporadicamente, treino Jiu-Jítsu (identificado a partir de agora como Participante 10)			
Pesquisadora	Gente, agora que todos se conhecem, já podemos definir os valores do nosso grupo. O trabalho é o mesmo. Primeiro, falamos todos os valores que conhecemos e alguém vai escrevendo aqui numa folha de papel. Depois, cada um de vocês vai escolher 3 ou 4 valores dessa lista, os quais vocês julgam ser os mais importantes. Os 3 valores mais votados serão os valores do grupo.	Introdução de nova atividade – os valores do grupo	Organização	Engajamento
Pesquisadora	Vamos, inicialmente, definir valor? Valor é uma regra fundamental para o convívio social, ou seja, são regras para se viver ou se trabalhar em comunidade. Respeito, compromisso, assiduidade e responsabilidade são alguns exemplos. Vamos começar. Tentem lembrar todos os valores que vocês conhecem e vão falando para a Participante 13. Ela irá anotar.	O que significa “valores do grupo”	Instrução	
Produção grupo	Pontualidade, respeito, responsabilidade, comprometimento, persistência, perseverança, confiança, convivência, dedicação, compreensão, união, determinação, prosperidade, trabalho em equipe, ética, equilíbrio, participação, interesse, saber ouvir, assiduidade, liberdade, amor, educação, conviver com/aceitar diferenças, saúde, alegria, paz, sabedoria, inteligência, silêncio (na hora certa), saber falar, oportunidade, relacionamento, entendimento, discernimento	Cumprir a tarefa	Participação	Comprometimento
Pesquisadora	Ok, alguém mais tem algum valor pra acrescentar à lista? Então esses são os valores que vocês conhecem. Agora cada um de nós vai escolher aqueles 3 que são os mais importantes para a pessoa que está escolhendo. Eu vou dar 1 minuto pra vocês darem uma olhada na lista toda e escolher os seus três mentalmente. Depois eu vou perguntar, vocês dizem quais vocês escolheram e eu marco na folha.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção grupo	(11) Convivência, respeito, dedicação (01) Responsabilidade, união e pontualidade (05) respeito, saber ouvir, compreensão (12) paz, amor, respeito (04) pontualidade, respeito, responsabilidade (06) pontualidade, responsabilidade, respeito, (07) união, compreensão, interesse (10) amor, responsabilidade, pontualidade (13) respeito, cidadania, discernimento (14) respeito, saúde, discernimento (03) amor, ...	Cumprir a tarefa	Participação	Comprometimento
Participante 07	O que é discernimento?	O que significa “discernimento”	Instrução	
Participante 13	Discernimento é escolher opções, mas relacionado ao que está certo e ao que está errado. Quando você faz escolhas, é dito que você tem certo discernimento quando você é capaz de escolher a melhor opção. Discernimento é escolher a direção certa.			
Pesquisadora	Discernimento é também sua capacidade de analisar. É você adquirir essa consciência do que é certo ou errado, a partir de uma análise criteriosa. Pense assim: ao tomar qualquer decisão na vida, você precisa levar em conta algumas questões, não é bom tomar decisões de ‘supetão’. Quando você analisa, você tende a tomar a decisão mais acertada. Isso é discernimento, você capaz de analisar situações antes de tomar decisões e, assim, chegar a decisões mais acertadas. Por exemplo: você é baba né? Então qual é a melhor decisão, deixar a criança com fome ou alimentá-la? Você precisa analisar, não é óbvio. Tem que observar se ela pode comer, se tá na hora dela comer, o que comer, quanto comer, etc. Entendeu? É analisar pra tomar a decisão correta.			
Participante 07	Ok			
Produção grupo	(03) amor, compreensão, entendimento (02) amor, ética, educação (09) amor, saúde, paz	Cumprir a tarefa	Participação	Comprometimento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Os mais votados foram os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Respeito – 7 votos • Amor – 5 votos, • Responsabilidade e pontualidade – 4 votos Esses foram os mais votados.	Cumprir a tarefa e obter consenso	Participação e Trabalho em equipe	Comprometimento e engajamento
Participante 04	Se tivermos que escolher apenas 3, prefiro responsabilidade, ao invés de pontualidade. Entendo que pontualidade está dentro de responsabilidade			
Pesquisadora	Boa idéia, todos concordam? Ok então, vamos trabalhar pontualidade dentro de responsabilidade. Esses então são os valores do nosso grupo: Respeito, responsabilidade e amor? São bons valores para vocês? Todos concordam?			
Participante 01	São bons valores. Com eles em mentem, a gente vai procurar respeitar os outros membros do grupo, tentando ser pontual para não deixar ninguém esperando. Vamos tentar ser responsáveis e vamos tratar nosso próximo com amor, aceitando as diferenças e tratando todos com carinho.			
Pesquisadora	Alguém pensa diferente? Não? Então vamos tentar escrever o que a gente entende por cada um desses valores.			
Participante 03	Respeito vai desde a hora de saber ouvir, até a hora de respeitar a opinião do outro, mesmo que seja diferente da sua. É também obedecer as regras que o grupo estabeleceu.			
Pesquisadora	É isso que a gente entende por respeito pessoal? Alguém tem mais alguma idéia?			
Participante 14	Saber ouvir também é importante.			
Pesquisadora	Ok, então respeito é aceitar a opinião do outro, mesmo que seja diferente da nossa, é saber ouvir. O que vocês entendem por responsabilidade?			
Participante 06	É assumir compromisso e cumprir.			
Pesquisadora	Responsabilidade tem a ver também com seriedade?			
Participante 04	Sim, claro que tem. Quando a pessoa fala, faz alguma atividade ou dá opiniões, ela precisa fazer isso de forma responsável e séria. Muita gente tem mania de brincar ou de falar as coisas de qualquer jeito. A gente esqueça que alguém pode acreditar no que foi dito, e isso pode trazer prejuízos. Então, vamos pensar bem antes de falar.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Bem, entaum a última é amor. O que vocês entendem por amor?	Cumprir a tarefa, obter consenso e fazer a atividade de forma mais fácil	Participação, Trabalho em equipe e mudança de comportamento	Comprometimento, engajamento e aprendizagem
Participante 04	Amor é tudo, é importante para o nosso grupo no sentido de ter cuidado e carinho com os outros.			
Participante 12	Amor é ter carinho, é fazer as coisas com carinho, é cuidar do outro, é ser solidário com as dificuldades, e se dedicar às pessoas no sentido de tentar ajudar.			
Participante 03	Amor é obediência, carinho, respeito, união, é aprender a aceitar a pessoa			
Pesquisadora	Então amor é fazer as coisas com carinho, é cuidar do outro, é ser solidário com as dificuldades, é se dedicar às pessoas no sentido de tentar ajudar. É isso? Todo mundo concorda?			
Participante 06	Eu concordo e gostei muito dos nossos valores. Achei que ficou mais organizado que da outra vez. A gente sabia o que tinha de fazer e conseguiu fazer mais rápido.			
Participante 07	É. E ficou mais fácil de discutir também.			
Pesquisadora	<p>Pessoal, vamos fazer uma atividade diferente agora. É uma dinâmica, que nos ajuda a refletir de uma forma mais divertida e relaxada. Dinâmica é uma atividade nova em nosso trabalho. Foram incluídas porque, pela avaliação de vocês, percebeu-se que era importante inserir algumas atividades de reflexão e relaxamento.</p> <p>Essa dinâmica especificamente é sobre falar e ouvir. Formem grupos com 3 pessoas. Vocês vão escolher, dentro do grupo, uma pessoa que vai falar, uma pessoa que vai ouvir, e uma pessoa que vai observar. Todo mundo já escolheu? Então eu quero que os observadores de cada grupo venham pra cá, junto a mim. Enquanto eu converso com os observadores, vocês vão escolher um assunto para discutir. Pode ser qualquer assunto, como futebol, namoro, novela ou qualquer outra coisa.</p> <p>Com os observadores (em particular): Vocês deverão observar como as pessoas discutem, se a pessoa que fala ta falando demais (não dá oportunidade para o outro se expressar) ou não fala de jeito nenhum. Vejam também se a pessoa que ouve, aceita tudo e não discute nada, ou fica interrompendo o tempo todo. Eu vou pedir pra eles mudarem de lugar enquanto discutem, e quero que vocês observem se o comportamento deles muda de alguma forma quando eles mudam de lugar. Anotem tudo que vocês observarem, para vocês depois me falarem ok? A anotação é de vocês, anotem como quiserem.</p>	Introdução de nova atividade – dinâmica de dominação	Organização	Engajamento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>Com o grupo: pronto, vocês já decidiram o assunto? Então vamos organizar os grupos: os ouvintes vão se sentar em frente aos seus colegas que vão falar. Os observadores vão ficar em pé, ao lado dos dois. Comecem então a falar sobre o assunto que vocês escolheram.</p> <p>Dois minutos depois: pessoal, parem agora só um pouquinho. Vou pedir para que a pessoa que fala em cada grupo se coloque de pé e continue falando. Os ouvintes continuam sentados e o observador em pé ao lado dos dois.</p> <p>Dois minutos depois: pessoal, parem agora só um pouquinho. Vou pedir para que a pessoa que fala em cada grupo sentar-se ao chão, em frente ao seu ouvinte. Continue falando sobre o assunto escolhido. Os ouvintes continuam sentados e o observador em pé ao lado dos dois.</p> <p>Dois minutos depois: Pessoal, acabou a atividade. Vou explicar o que foi feito. Essa é uma atividade para entender como é a dominação na fala, aqui em nosso grupo, ou seja, quem fala demais, quem não gosta de falar ou não consegue falar. Nós mudamos de lugar porque, teoricamente, diz-se que quando a pessoa está em uma posição mais alta ela tende a dominar a conversa e quando está em um mais baixa, tende a se retrair. Vamos ver o que aconteceu em cada grupo? Vou pedir então que cada observador relate o que observou em seu grupo.</p>	Introdução de nova atividade – dinâmica de dominação	Organização	Engajamento
Participante 07	No meu grupo a Participante 14 era a que falava e a Participante 13, a que ouvia. Elas falaram sobre trabalho e, mas três posições, somente a 14 falou, enquanto a 13 ouviu. Não percebi dominação, mas tive a impressão de que a 14 achava que tinha que falar e a que ouvia achava que não podia falar de jeito nenhum.	Cumprir tarefa	Participação	Comprometimento
Pesquisadora	Isso acontece mesmo. Quando a gente atribui um papel pra uma pessoa, ela tende a fazer só aquilo, mesmo que não concorde. Queremos, então, que as Participantes 13 e 14 pensem sobre isso. Pode ser que a 14 tenha falado alguma coisa que você 13 não tivesse concordado de jeito nenhum, mas você não foi discutido porque a ouvinte achou que seu papel era só ouvir. E ela perdeu a oportunidade de expressar suas idéias, de discutir pontos de vista.			
Participante 04	No meu grupo o Participante 05 era o que falava e a Participante 01, ouvia. Eles falaram sobre futebol. Não houve muita discussão também, mas o Participante 05 ficou sem assunto em muitas ocasiões. Na mudança de posições, ele falou um pouco mais em pé e um pouco menos, sentado no chão. Nessa hora foi que a Participante 01 falou um pouco mais, fazendo alguns comentários.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>Bem, eu fui observadora do grupo dos Participantes 09 e 03. A 09 era a que falava e o 03, ouvia. Eles falaram sobre o capítulo de uma novela do dia anterior. Eu percebi que os dois estavam muito tímidos. A 09 falou muito timidamente e, em todas as posições, falava sempre de forma muito retraída. Eu tive que ficar provocando, para que o assunto fluísse e não acabasse antes do tempo. O Participante 03 só ouviu.</p> <p>Então nós já sabemos que esses dois são tímidos e não se sentem muito à vontade para falar. Todos nós vamos ficar de olho neles, claro que de forma atenciosa e carinhosa, deixando-os bem à vontade pra expressar suas idéias e compartilhar conosco seus conhecimentos.</p>	Cumprir tarefa	Participação	Comprometimento
Participante 06	<p>Eu observei os Participantes 11 e 14. O 14 era o que falava e a 11, ouvia. Eles falaram sobre vida, emprego, essas coisas. O participante 14 foi bem tranquilo nas três posições, falou um pouco, mas deu espaço para a 11 dar sua opinião. Quando o 14 estava sentado no chão, a 11 falou o tempo todo, como se, ao mudar para o chão, eles tivesse também mudado os papéis. Não houve briga para falar, ou seja, sempre que um falava o outro ouvia.</p>			
Pesquisadora	<p>Observem que essa dinâmica mostra isso, também, que ao mudar de posição, as pessoas conseguem falar e/ou ouvir melhor. O que vocês acham? A gente poderia adotar essa postura, ou seja, quando uma pessoa quiser falar, ela se coloca em pé. Ao se levantar, os outros deverão entender que é necessário se calar, para dar oportunidades àquele que se levantou. Adicionalmente, quando alguém estiver falando demais, uma pessoa do grupo se levanta e pede a palavra. O que vocês acham? É possível fazer isso?</p>			
Participante 15	<p>Eu observei os Participantes 02 e 10. O 10 era o que falava e a 02, ouvia. Eles falaram sobre sexo na adolescência. Na posição inicial e em pé, o participante 10 adotou uma postura de professor ou de irmão mais velho. Tentou mostrar para 02 que ela tinha que se cuidar, que ser mais criteriosa em suas escolhas sexuais. Quando ele sentou no chão, a 02 começou a falar, concordando com ele na maior parte do tempo e dando exemplos de sua escola.</p>			
Pesquisadora	<p>Observem que nesse grupo, também, houve manifestações de dominação quando o Participante 10 adotou uma postura de professor. Ele pode ter passado a imagem para seu ouvinte de que ele era o conhecedor do assunto, inibindo talvez a Participante 02 de expressar suas idéias. Talvez, por isso ela tenha concordado com tudo e limitou-se a dar somente exemplos.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>O que nós podemos tirar dessa dinâmica? Podemos concluir, de forma bem incipiente, que o grupo dos Participantes 06, 11 e 14 realizou a tarefa de forma mais entrosada. Eles conversaram naturalmente e interagiram, trocando conhecimentos. Vimos também que poucas pessoas gostam muito de falar – a exceção das Participantes 12 e 13 – preferindo ouvir.</p> <p>No nosso trabalho, tanto os que falam muito, quanto àquelas que não falam, precisam melhorar. É importante a participação de todos, e por isso eu citei nomes. Para que você, que não gosta de falar, possa se esforçar um pouquinho e participar mais. Você possui conhecimentos e experiências importantes para nós e a única forma de compartilhar esses conhecimentos, seria falando, instruindo os outros. Por outro lado, aqueles que falam muito, precisam esforçar-se para ouvir o outro. Caso contrário, não haverá aprendizagem, porque a forma de aprender, nesse fórum, é processando o que se ouve.</p>	Cumprir tarefa	Participação	Comprometimento
Pesquisadora	<p>Então, com isso em mente, vamos começar nosso trabalho? A próxima atividade é selecionar um problema social para ser estudado. Vou distribuindo cartões pra vocês, mais de um como vocês podem perceber. Vocês vão escrever, nos cartões, os problemas que vocês tem interesse em estudar. Caso vocês queiram, pode escrever mais de um problema, desde que escrevam cada um em um cartão separado. Vou colocar essa folha de papel pardo aqui e montar uma tabela com diversas colunas. Aí vocês vão colando os cartões que vocês escreveram nessa folha de papel. Alguém de vocês pode me ajudar a organizar os cartões por assunto? A Participante 04 irá, então, desempenhar essa tarefa. Todo mundo já escreveu? Então levantem e comecem a colar os cartões no papel.</p>	Introdução de nova atividade – seleção do problema social a ser estudado	Organização	Engajamento
Produção grupo	<p>Saúde: faltam profissionais especializados na saúde; baixo interesse dos governantes pelas questões da saúde</p> <p>Política: governantes não são sérios</p> <p>Segurança: falta policiamento, a criminalidade é alta, as medidas de segurança não são suficientes, falta segurança, segurança no comércio é precária, falta policiamento na rua, o policiamento não é suficiente.</p> <p>Emprego: falta emprego, a oferta de emprego é insuficiente, falta de emprego, fome, pobreza</p> <p>Comércio local e diversão: Esporte, mais lotérica, comércio melhor, cultura, comércio e lazer precários (faltam bancos 24hs), falta uma boate, falta boates, falta diversão na cidade.</p>	Cumprir tarefa	Participação	Comprometimento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção grupo	<p>Moradia: falta moradia, aluguel muito caro, nem todos tem moradia, nem todos podem pagar aluguel, falta de moradia, aluguel caro</p> <p>Transporte: transporte coletivo é insuficiente, coletivos insuficientes, mais opções de transporte coletivo, falta mais transporte, mais transporte, problema no transporte público, mais transporte</p> <p>Saneamento: coleta de lixo que é precária, saneamento básico ruim, saneamento básico precário</p> <p>Educação: uma aprendizagem mútua</p>	Cumprir tarefa	Participação	Comprometimento
Participante 04	<p>Temos 3 sugestões em saneamento, 2 em saúde, 1 em política e 1 em educação. Esses foram os problemas menos requisitados.</p> <p>Depois, temos 04 sugestões em moradia e 05 em emprego. Esses foram os problemas que tiveram manifestações em nível intermediário.</p> <p>Os mais votados foram: segurança (07 pessoas), transporte (07 pessoas), comércio local e diversão (08 pessoas)</p>	Discussão no contexto da atividade e negociação	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	<p>Podemos, então, escolher o problema para ser estudado. Antes disso, vocês gostariam de acrescentar mais alguma coisa?</p> <p>O problema social mais votado foi comércio local e diversão. O que vocês acham?</p>			
Participante 12	<p>Eu não acho apropriado falar sobre comércio local e diversão. Eu não concordo com a idéia de abrir uma boate aqui na cidade, vai acabar com nosso sossego. Eu sou evangélica e acho inclusive que a diversão do jovem está na igreja. Precisamos, então, de muito mais igrejas.</p>			
Participante 01	<p>Já tem igreja demais, não acho que precisamos de mais.</p>			
Participante 07	<p>Jovens gostam e precisam de diversão. Atualmente, a gente precisa sair para outra cidade quando quer se divertir. Isso não é justo.</p>			
Participante 10	<p>E quando vamos para outra cidade, geralmente somos discriminados. As pessoas de lá começam a procurar briga à toa.</p>			
Participante 06	<p>Seria muito mais seguro se a gente pudesse se divertir aqui na cidade, todo mundo conhece a gente. Além disso, seria mais barato também, porque não precisaria pagar transporte.</p>			
Participante 12	<p>Mas boate não é um assunto que interessa a todo mundo. E eu ainda acho que jovem precisa ir para igreja e não para boate. Na igreja não tem briga, é seguro e você vai à pé, porque tem um monte aqui perto.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	A gente não quer igreja, a gente quer boate, quer namorar e beijar na boca.	Discussão no contexto da atividade, negociação e consenso	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 05	Pessoal, acho que não vale à pena brigar por causa disso. Vamos estudar outro problema que não seja tão polêmico e seja do interesse de todos. Poderíamos estudar o problema de segurança pública ou de transporte coletivo, que foram os segundos mais votados.			
Participante 01	Transporte coletivo é um problema que afeta todo mundo, todo mundo tem alguma coisa para falar disso.			
Participante 04	Eu também concordo com transporte coletivo, mas quero deixar claro que eu sou a velhinha do grupo e, se tivesse uma boate na cidade, eu adoraria e iria freqüentar sempre.			
Pesquisadora	E aí pessoal? Todo mundo concorda então? O problema social escolhido para ser analisado em nossas reuniões é transporte coletivo. Vamos analisar esse problema bem detalhadamente na próxima reunião.			
Pesquisadora	Hoje já fizemos bastante, nossa primeira reunião encerra-se aqui. Vamos somente avaliar a reunião de hoje para encerrarmos. Eu queria falar um pouquinho sobre o conceito de avaliação. Por que a gente avalia alguma coisa?	O que significa avaliação?	Instrução	Aprendizagem
Participante 06	Bem, a gente avalia para ver os erros e corrigir			
Pesquisadora	Sim, e para que mais?			
Participante 02	Para saber se a gente aprendeu o que foi ensinado.			
Participante 10	A avaliação serve para passar de ano e ganhar presente de natal.			
Pesquisadora	Brincadeiras à parte, é isso mesmo. A avaliação tem duas funções essencialmente. Primeiro ela melhora a atividade, porque mostra o que está errado ou não está adequado de errado e permite que se façam correções. Depois, a avaliação serve para medir a aprendizagem, deixa visível o que cada um aprendeu e o que não foi aprendido. Nesse sentido, é importante para orientar as ações em direção a um melhor aprendizado.			
Pesquisadora	Então vamos avaliar nossas atividades de hoje. Eu vou fazer quatro perguntas pra vocês e vocês vão escrever suas respostas. As pessoas que têm mais facilidade pra escrever, por favor, sentem-se ao lado daquelas que tem dificuldades e, se necessário, escrevam para elas. Mas cuidado: escrevam exatamente o que a pessoa responder, sem alterar nada. Então eu vou passar uma folha de papel pra cada um pra vocês responderem o que eu vou perguntar.	Avaliação dos processos e da aprendizagem	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção grupo	<p>Primeira pergunta: Qual foi a atividade de hoje que você mais gostou e por quê?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir os valores do grupo. • Definir regras do grupo, porque surgiram vários conceitos diferentes. • A dinâmica, porque deu para observar quem fala muito e quem fala pouco. • Regras do grupo. • A atividade em grupo, porque é bom para conhecer as pessoas melhor. • O trabalho em grupo, porque deu oportunidade de outras pessoas se comunicarem melhor. • Sobre os debates e todos participarem. • Sobre as coisas que falamos de pontualidade, porque nós não podemos ficar esperando. • As regras do grupo, porque definiu todo o trabalho. • A escolha do problema “transporte coletivo”, porque acho necessário. • A escolha do problema, porque gerou discussão. • As discussões sobre as coisas mais importantes que faltam na cidade. • Gostei imensamente de relacionar tópicos importantes para o grupo. 	Avaliação de processos e da aprendizagem	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania
Produção grupo	<p>Segunda pergunta: Qual foi a atividade de hoje que você menos gostou e por quê?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conversas paralelas, totalmente fora do assunto tratado, fugindo do tema proposto, com brincadeiras e falta de atenção. Isso fez com que o grupo se dispersasse. • Não saber ouvir a opinião dos outros. • As pessoas falando ao mesmo tempo. • Não começou no horário. • A discussão sobre a boate, porque fiquei preocupada. • Falta de respeito quando todos falavam. • Todos falando ao mesmo tempo. • Falta de respeito entre as pessoas do grupo. • A parte em que algumas pessoas não respeitaram as opiniões dos outros. • A aceitação da opinião do próximo. 			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	<ul style="list-style-type: none"> • A discussão sobre boate. • As críticas, porque nem todas aceitaram • A discussão sobre boate x religião. São três coisas que não se discute (isso é unânime), futebol, religião e política, na minha opinião, “of course” 			
Produção grupo	<p>Terceira pergunta: O que podemos fazer para corrigir e melhorar nosso trabalho?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceitar a opinião do colega, mesmo se for diferente da minha. • Saber escutar e aceitar. • Ter mais respeito com a opinião das pessoas. • Aceitar a opinião dos outros. • Respeitar mais as opiniões e entender alguns pensamentos que são diferentes. • Chegar no horário certo e não sair durante a reunião. • Chegar no horário. • Chegar no horário. • Discutir mais e chegar a uma conclusão. • Chegar no horário. • Chegar na hora marcada e não sair durante a reunião. • Ter mais respeito com os colegas. • Direcionar a atenção apenas para o que está sendo proposto, sem brincadeiras. 	Avaliação de processos e da aprendizagem	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania
Produção grupo	<p>Quarta pergunta: O que vocês aprenderam hoje?</p> <ul style="list-style-type: none"> • A ouvir o colega, a amar ainda mais o meu próximo, sabendo que é possível respeitar uns aos outros • Que todos temos que respeitar os direitos uns dos outros • Participar mais • Conviver em grupo, respeitar as opiniões, aceitar as pessoas e as opiniões • Ter respeito, ouvir, opinar e entender • Ter respeito, ouvir, opinar e entender • Que devemos respeitar a opinião das outras pessoas • A comunicar melhor e dar opiniões 			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	<ul style="list-style-type: none"> • Que devemos respeitar a opinião de todos • Que devemos respeitar a opinião de todos • Ter paciência • Digamos que relembrei alguns indispensáveis valores que havia, de certa forma, esquecido • Escutar mais, aceitar a opinião diferentes e contrárias às minhas, e que em uma dinâmica todos têm a acrescentar 	Avaliação dos processos e da aprendizagem	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania

TRANSCRIÇÃO E CODIFICAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS PROVENIENTES DAS REUNIÕES PARTICIPATÓRIAS NA COMUNIDADE DA CANDANGOLÂNDIA

REUNIÃO DO DIA 11/05/2010

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>A primeira atividade dessa segunda reunião é discutir a avaliação que vocês fizeram ontem. As respostas de vocês foram trazidas para essa folha, que vou colar na parede, para que todos tenham uma visão do que foi respondido pelos outros.</p> <p>O que está chamando atenção aqui é a questão do ouvir e do falar. Vocês foram enfáticos em apontar para: “a falta de respeito quando outros falavam”; “todos falando ao mesmo tempo” (quase todos citaram esse fato); “a falta de respeito entre as pessoas”.</p> <p>Pense um minuto sobre esse problema. O que fazer para corrigi-lo?</p>	Avaliação de processos e da aprendizagem	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania
Participante 04	<p>Precisamos aprender a aceitar a opinião dos outros, nosso colega. Temos que calar para ouvir o outro e, mais importante, precisamos entender o que ele diz. Quando entendemos, fica mais fácil aceitar, mesmo sem concordar.</p> <p>Cada um tem sua opinião, suas idéias. Não somos os donos da verdade e precisamos exercitar “ouvir” o tempo todo.</p>			
Participante 01	<p>É preciso escutar para aprender. Para isso, temos que respeitar e aceitar a opinião das pessoas. Não significa dizer que vamos mudar nossa forma de agir, que temos que fazer do jeito que a pessoa quer ou pensa. Significa, somente, que eu ouvi, entendi e processei o que a pessoa falou. O concordar ou não são direitos meus e vou exercê-los.</p> <p>Quando eu ouço as pessoas e compreendo o que ela fala, estou aprendendo a aceitar diferenças e a conviver com pessoas que pensam diferente de mim. Isso é muito importante quando se quer viver em comunidade.</p>			
Participante 03	<p>Precisamos nos disciplinar para chegar no horário. É muito desagradável para as pessoas que são pontuais, ficarem sempre esperando. Precisamos, ainda, discutir com mais amor e compreensão e tentar chegar a alguma conclusão. Senão, fica aquela impressão de discussão vazia, que não leva a nada.</p> <p>Em suma, é isso: chegar no horário e não sair durante a reunião, ter mais respeito com os colegas, todos participarem e prestarem atenção no que está sendo proposto.</p>			
Participante 13	<p>Aquela idéia de levantar e pedir a palavra para falar pareceu-me boa. Assim, quando uma pessoa se levanta, os outros se calam para ouvir. Podíamos começar assim.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	É uma boa idéia, se todos concordarem. Estamos com um problema, ou melhor, o grupo está com problema, em relação a saber falar e a saber escutar o outro. Já sabemos que, em trabalhos como esse, é importante participar, conviver bem em grupo, aceitar as pessoas e as opiniões, ter respeito, ouvir e procurar entender. Assim, não saber falar ou não saber ouvir tornam-se um grande problema nesse contexto. Para trabalhar esse problema temos que assumir esse compromisso e, além disso, trazer algumas técnicas (alguns exercícios) para nos ajudar a trabalhar com essa deficiência.	Avaliação de processos e da aprendizagem	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania
Pesquisadora	<p>Vamos então começar o trabalho de hoje com uma dinâmica que prioriza essa questão de ouvir o outro. Vou pedir para os participantes que estão com crianças no colo, que as entregue para outras pessoas que não estão participando. Vamos nos levantar e dar as mãos. Façam um círculo aqui, no meio da sala.</p> <p>Vou amarrar a ponta de uma corda na cintura de cada um de vocês. Depois, vou pegar a outra ponta da corda e juntar, todas, no centro do círculo. Vou amarrar todas as pontas nessa caneta, que vai ficar pendurada no centro do círculo.</p> <p>Agora, vou colocar uma faixa nos olhos de alguns de vocês, de forma intercalada. Vai ficar assim: todos estão atados à caneta, que está pendurada no centro do círculo e metade dos membros do grupo estão com os olhos vedados.</p> <p>As regras são as seguintes: Vocês têm que colocar a caneta dentro dessa garrafa que está nesse canto da sala, não pode tocar na caneta, nem na garrafa e a corda de todos tem que ficar esticada. Mais importante, somente as pessoas que estão com venda nos olhos podem falar. Ou seja, os quem vêm são mudos, e os que falam são cegos. A última regra é: quem descumprir algumas das regras anteriores está fora do jogo, eu corto a corda e ele sai. O participante que deixar sua corda arrebentar, também está fora.</p> <p>Podem começar.</p>	Introdução de nova atividade – mudos conduzindo cegos	Organização	Engajamento
Participante 10	Como vamos fazer isso? É impossível.	Negociação e consenso	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Parem um pouquinho, pensem e organizem-se.			
Participante 10	Mas eu, que estou vendo a garrafa, não posso falar. Como vou mandar os cegos para aquele lado, se não posso falar?			
Pesquisadora	Tem outras formas de comunicação além do falar. Sejam criativos.			
Participante 11	Ok, eu não estou vendo nada, mas eu posso falar.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 11	Então eu vou perguntando para quem está vendo e vocês vão orientando-me pelo toque. Vamos tentar assim?	Negociação e consenso	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 09	Ok, vou começar perguntando. Tenho que ir para a direita ou para a esquerda. Toquem em meu braço direito se for para a direita e no esquerdo, se for para a esquerda.			
Participante 01	Tive outra idéia. Esqueçam o que é direita e esquerda. Quem pode ver toque no nosso braço e nos oriente a andar na direção quem vocês querem.			
Participante 12	A caneta precisa entrar na garrafa?			
Pesquisadora	Sim, a caneta precisa entrar na garrafa.			
Participante 01	Olha pessoal, vocês que podem ver, vão puxando a gente e encontrem um jeito de colocar a caneta na garrafa. Eu vou somente seguir a orientação de vocês. Vocês têm que levar a gente, porque não estamos vendo nada.			
Participante 11	Pra onde eu devo ir?			
Participante 02	Nossa, que horror! Pra onde eu vou?			
Participante 06	Estou tranqüila, podem me levar para onde vocês quiserem.			
Pesquisadora	Um participante já saiu, porque descumpriu as regras, deixou a corda bamba e tocou na caneta.			
Participante 01	Alguém aqui está fazendo sinal para eu abaixar. Significa que estamos na direção da garrafa? Se todo mundo abaixar, a caneta entra dentro da garrafa? É isso?			
Participante 10	Pessoal, prestem atenção, ou vocês puxam ou empurram. Se vocês fazem as duas coisas ao mesmo tempo, não vamos saber para onde ir.			
Participante 02	E aí pessoal. Já colocou a caneta na garrafa? Se colocou, alguém me dá um cutucão, por favor.			
Participante 07	A minha corda parece que está arrebentando. Que pena, ela arrebentou! Estou fora.			
Participante 02	Alguém está me puxando também, minha corda vai arrebentar. Também estou fora.			
Participante 04	Nossa está quase entrando. Que pena, a caneta entrou, mas depois saiu.			
Pesquisadora	Participante 04, você está fora porque descumpriu uma regra, você está vendo e não podia falar. Participantes 07 e 02, vocês também estão fora, sua corda arrebentou. E Participante 03, sua corda está bamba, corrija ou você também será cortado.			
Participante 01	A gente colocou a caneta na garrafa ou não colocou?			
Pesquisadora	Pronto, vocês já colocaram. Parabéns.			
Atores	Conteúdos	Primeira	Segunda	Terceira

		Codificação	Codificação	Codificação
Participante 02	A participante 09 fez eu arrebentar minha corda.	Negociação e consenso	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 09	Você não seguia a orientação. Estava te puxando para a direção da garrafa e você não obedecia.			
Participante 01	E por que a Participante 07 ficava me puxando? Eu não entendi muito bem.			
Participante 03	A Participante 02 estava vendo que a corda ia quebrar, mas continuou rígida, sem obedecer aos comandos. A pessoa não se ajudava, tinha que ceder, para um outro ou para outro, mas não cedia, ficava como estava.			
Pesquisadora	A idéia de as pessoas vendadas perguntar e aceitar a orientação pelo toque foi fantástica. Aqueles com venda tinham que perguntar e os sem venda iam orientando pelo toque. Como vocês se sentiram?			
Participante 01	Eu me senti muito insegura. É muito ruim não ver e ter que confiar na orientação do outro. E o outro não fala, o que me deixou mais insegura, porque eu não sabia se estava entendendo direito.			
Participante 03	Eu fiquei ansioso, porque podia ver os erros de orientação, mas não podia falar. E tentar corrigir os erros somente com o toque é muito difícil.			
Participante 01	O importante é que colocamos.			
Pesquisadora	Parabéns para vocês, até para os que foram cortados! Têm algumas experiências aqui que podemos trazer para nosso trabalho e para nossa vida. Tanto a insegurança quanto a ansiedade são sentimentos legítimos nessa situação. Se vocês tivessem planejado tudo no começo, antes de começar a agir, talvez pudessem minimizar esses sentimentos. O planejamento ajudaria no sentido de todos saberem o que tinha que fazer e isso os deixaria mais tranquilos. Outro ponto é a confiança. Se você delegou para seu colega uma tarefa de te conduzir, você precisa confiar nele. Se você delega, mas não obedece, você não chega a lugar algum. Confiar no outro e acreditar que ele pode te ajudar é um exercício muito importante, quando a gente quer trabalhar em equipe. Ao conseguir agir dessa forma, podemos obter resultados muito melhores e isso está provado cientificamente. Por último, mas não menos importante, é saber ouvir. E ouvir uma pessoa cega exige muito desprendimento. Vocês foram ótimos nisso, com algumas exceções. Vamos continuar assim, ouvindo as idéias dos outros, tentando entender e aceitar. Vamos, também, apresentar nossas idéias, para que os outros possam nos conhecer melhor.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Com foco nesse pensamento, vamos passar para a próxima atividade. Vamos começar a analisar o problema social que foi selecionado para estudo. Primeiro, vamos construir um diagrama de causa e efeito. Vou escrever no centro dessa folha de papel “transporte coletivo ruim”. À esquerda vamos identificar e listar as causas desse problema e à direita, os efeitos ou as conseqüências. Causas são identificadas perguntando-se ‘por que’. Desse modo, por que o transporte público é ruim?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 01	Porque os motoristas são muito estressados, nervosos, estão cansados.			
Participante 10	A carga de trabalho dos motoristas é excessiva.			
Pesquisadora	Quanto? Doze horas?			
Participante 05	Acho que é seis horas ou oito.			
Participante 01	O motorista começa às 6hs e pára às 3hs da tarde			
Participante 12	Nove horas, ou oito horas com uma hora para descanso.			
Participante 05	Eu preferia andar nas lotações, mas as lotações foram proibidas de circular. No início, elas passavam toda hora e eram muito mais rápidas. Depois, elas ficaram super-lotadas também e tive muitas vezes que andei dentro delas em pé.			
Participante 12	A má distribuição dos ônibus e dos horários também seria outra causa.			
Participante 04	A falta de segurança, porque tem assalto dentro dos ônibus			
Participante 03	Os salários são de motoristas e cobradores são muito baixos. Os motoristas ganham R\$900,00, em média, e os cobradores, R\$550,00. Além disso, os salários não são pagos regularmente, estando sempre atrasados.			
Participante 10	Acho que você está enganado. O motorista ganha R\$1.200,00 e o cobrador, R\$800,00. Acabei de olhar na internet.			
Participante 12	O transporte coletivo é particular, é uma concessão do Governo.			
Participante 06	Falta de manutenção adequada. Os ônibus são velhos, estão mal conservados, sujos e inseguros.			
Participante 01	Ônibus velhos e quebrados. As empresas somente tiram o ônibus de circulação quando ele já está muito ruim mesmo. Os passageiros sofrem muito andando em ônibus que está em condições de circular			
Participante 12	O valor da passagem é muito caro. O trabalhador gasta muito com passagens de ônibus.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 01	As passagens de ônibus em Brasília são as mais caras do Brasil. A passagem mais barata aqui custa R\$2,00.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 05	O trânsito em Brasília está muito intenso. Acho que deveríamos adotar o rodízio de carros.			
Participante 07	Os ônibus não param nas paradas, não respeitam o direito dos idosos e dos deficientes. Se os motoristas percebem que tem idoso ou deficiente na parada de ônibus, eles não param. Para os idosos, porque eles não pagam passagem e para os deficientes, porque eles demoram muito para entrar no ônibus. E às vezes eles precisam contar com a ajuda do cobrador. Parece que os motoristas são orientados, pelos donos da empresa, a não parar.			
Participante 01	A maioria dos ônibus não está equipada com equipamentos para portadores de necessidades especiais, como rampas e elevadores.			
Participante 03	Eu vi, na televisão, que o transporte coletivo de Brasília é um dos piores, nesse quesito de equipamentos para portadores de necessidades especiais. O melhor é o de Belo Horizonte, seguido pelo de Curitiba.			
Participante 06	Outra causa é que os passageiros daqui são mal-educados. Eles não dão lugar para mulher gestante, ocupam os assentos preferenciais e fingem que estão dormindo para não sair do lugar. É falta de educação, falta de respeito.			
Participante 01	O cobrador é a pessoa que teria que falar com os passageiros, pedindo para eles respeitarem os lugares reservados, mas nem sempre eles fazem isso.			
Participante 05	Tem poucas empresas competindo no setor de transporte coletivo, três ou quatro. E elas impõem todas as regras. Acho que falta concorrência mais ampla e geral, que dê oportunidades para participar.			
Participante 01	Acho que tem muito <i>lobby</i> das empresas e aquelas com maior poder de penetração no Governo tende a levar a concessão. Deve haver propinas e conluio também.			
Pesquisador	Vamos ver agora o que ter causado essas causas. Por que os motoristas são nervosos?			
Participante 05	Os motoristas estão nervosos porque suas cargas de trabalho são pesadas e o trânsito é muito intenso.			
Participante 10	Por causa dos baixos salários, do trânsito pesado e da falta de treinamento			
Participante 10	Existe um serviço de denúncia. Quando o passageiro faz a denúncia, o motorista pode ser advertido, suspenso ou até demitido, inclusive, por justa causa. Mas, muitas vezes, os motoristas estão certos e os passageiros é que são agressivos.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 04	Toda vez que o ônibus é assaltado, o motorista tem que repor o dinheiro que foi roubado.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisador	E por que tem poucas linhas aqui para a Candangolândia?			
Participante 11	A frota é mal distribuída, tem ônibus demais em uma região e poucos ônibus em outras.			
Participante 10	A cidade não tem estrutura para receber mais ônibus. Estrutura em relação ao asfaltamento e a largura das pistas. Cada rua aqui tem apenas duas camadas de asfalto, enquanto que na central tem 3 camadas. Ou seja, a cidade não comporta uma frota mais intensa, mais pesada.			
Pesquisador	Por que tem muitos assaltos nos ônibus?			
Participante 01	Os assaltos nos ônibus são fruto do desemprego.			
Pesquisadora	Será que todo mundo que está desempregado transforma-se em ladrão?			
Participante 02	Nem sempre. Vejo muitas pessoas drogadas assaltando os ônibus. E como ninguém é punido aqui no Brasil, eles fazem isso achando que nunca vão ser presos. O que faz um ladrão é a falta de punição.			
Participante 10	Eu não concordo com isso. No Brasil, somente os ricos cometem crimes e não são punidos. O pobre e o drogado pobre, que roubam para comer ou para sustentar seu vício, estes são presos sim. As cadeias brasileiras estão lotadas desse tipo de gente.			
Pesquisadora	Vocês disseram que a frota é mal distribuída. Por que?			
Participante 01	A frota é mal distribuída porque algumas linhas são mais lucrativas que outras e as empresas estão atrás somente do lucro.			
Pesquisadora	Por que os ônibus estão velhos e quebrados?			
	Os ônibus estão velhos e quebrados porque não existe política séria de manutenção. A falta de concorrência deixa os empresários acomodados, porque ninguém está ameaçando o negócio deles, então eles não precisam investir em qualidade.			
Pesquisadora	E por que as passagens são tão caras?			
Participante 09	Falta de concorrência.			
Participante 10	Acho que não é só isso. O aumento dos combustíveis é outra causa.			
Participante 05	E Brasília tem uma particularidade em relação a outras cidades. A distância de uma cidade para outra é grande e não tem muita rotatividade no trajeto. O passageiro entra em um ônibus na rodoviária do Plano Piloto e desce em Ceilândia ou Taguatinga. Em outras cidades, os passageiros descem mais e entram novos passageiros com mais frequência, o que significa, mais passagens. Em Brasília não há esse ganho, por isso a passagem é cara.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	Vocês sabiam que toda a frota de ônibus é abastecida pelo GDF? As empresas pagam pelo combustível, para o governo, mas a um preço mais barato que o normal. E quando vão abastecer, o governo estabelece uma cota para cada empresa.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 01	E o lucro das empresas é alto, porque os proprietários de empresas de transporte coletivo são ricos, pelo menos é o que se observa aqui em Brasília. Os empresários querem lucrar muito e por isso eles cobram uma passagem cara, pagam barato pelo combustível e somente fazem manutenção quando não tem outro jeito.			
Pesquisadora	Qual é a causa do trânsito pesado?			
Participante 05	Muitos carros concorrendo com os ônibus mas pistas. Se tivesse um bom transporte público, as pessoas desistiriam de usar carros particulares e, talvez, isso melhorassem o trânsito. O aumento da população também é uma causa do aumento de carros particulares, conjugado ao fato do transporte público ruim.			
Pesquisadora	Por que os motoristas não param para os idosos?			
Participante 08	Por que os idosos não pagam passagem. E o idoso é mais lento, demora para entrar no ônibus e quase sempre precisa de ajuda.			
Participante 12	É uma discriminação com os idosos, ele tem direito ao transporte como qualquer outro.			
Participante 02	Basta o idoso levantar a carteirinha, para que o ônibus não pare.			
Pesquisadora	Vocês disseram que faltam rampas para portadores de necessidades especiais. Qual é a causa disso?			
Participante 01	As empresas não investem em equipamentos para portadores de necessidades especiais. Os equipamentos para deficientes são caros e, como não tem fiscalização adequada, eles não se sentem obrigados a investir.			
Pesquisadora	Vocês disseram também que os passageiros são mal-educados. Por que?			
Participante 02	As pessoas jogam lixo dentro do ônibus. As empresas são responsáveis pela limpeza, mas os passageiros deveriam conservar o ônibus limpo, é para isso que tem lixeiras dentro dos ônibus. É muita falta de educação das pessoas.			
Participante 01	Eles são muito mal-educados. Se o motorista tem que frear de repente, os passageiros ficam bravos e começam a maldizer o motorista.			
Participante 08	Parece que ninguém fiscaliza o sistema de transporte coletivo. Eles não cumpre horários, não renovam a frota, não instalam equipamentos, e ninguém cobra ou pune os empresários.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Acho que temos uma boa idéia das causas que levaram o transporte coletivo a ser classificado como ruim. Vamos pensar agora nos efeitos disso. Efeitos são identificados perguntando-se 'que conseqüências isso provoca'. Desse modo, que conseqüências o transporte coletivo ruim provoca?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante13	As pessoas que dependem do transporte coletivo tendem a chegar atrasado no trabalho e, as vezes, perdem o serviço. Algumas pessoas têm que pegar dois ônibus e o atraso do primeiro, o faz perder a conexão, Fica, então, mais difícil cumprir o horário. Desse modo, quem anda de ônibus está sempre entre essas duas situações: ou está sempre atrasado ou tem que sair sempre muito antes do horário para não se atrasar. Nas duas situações, o passageiro está perdendo um tempo desnecessário locomovendo-se.			
Participante 02	O fato dos ônibus não cumprir horários, provoca atrasos para se chegar ao trabalho e pode provocar demissões.			
Pesquisadora	O transporte coletivo ruim provoca congestionamento. O trânsito fica mais pesado, porque as pessoas usam mais os carros particulares. Muitos passageiros usam carros porque não confiam no transporte coletivo.			
Participante 06	E o trânsito pesado provoca acidentes e esgotamento das rodovias. .			
Participante 01	Sistema de transporte coletivo ruim provoca stress, tanto no motorista como nos passageiros.			
Participante 06	As pessoas brigam muito, agredem o motorista o tempo todo.			
Participante 10	Outro dia tive que salvar um motorista de ser agredido. Os passageiros ficaram nervosos porque o motorista teve que frear bruscamente para não bater no carro da frente. Dois passageiros saíram lá de traz em direção ao motorista. O motorista pediu desculpa, mas os passageiros não quiseram ouvir. Eu intervi, pedindo calma e tentando mostrar que o motorista não teve culpa. Coitado, ele já era uma pessoa idosa e ficou muito amedrontado e nervoso.			
Participante 05	Outra conseqüência é que o trânsito mais intenso provoca esgotamento das rodoviais, ou seja, mais buracos nas ruas.			
Participante 01	Outra conseqüência é que lidar regularmente com o trânsito intenso provoca doenças. Os motoristas sofrem stress e alguns se tornam alcoólatras. Já vi motorista de ônibus dirigindo bêbado.			
Participante 11	Falta de investimento em treinamento provoca maus tratos. Os motoristas não sabem tratar os passageiros com cordialidade, não sabem lidar com o stress.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Bem, agora que vocês já identificaram causas e consequências para o transporte coletivo ser ruim, vamos passar para uma outra fase. Olha, eu queria que vocês fossem olhando o que está escrito nos murais em relação aos problemas e causas levantadas por vocês. Vão pensando quais informações vocês precisam e de que forma gostariam de receber essas informações. Vamos nos dividir em sub-grupos.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Produção Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • sbg 1 – Participantes 01, 03, 09 e 10 • sbg 2 – Participantes 02, 05, 11 e 12 • sbg 3 – Participantes 04, 06, 07 • sbg 4 - Participantes 08, 13, 14 e 15 			
Pesquisadora	Relacionem todas as informações que querem receber sobre o sistema de transporte público no DF; por exemplo, sobre o aumento da população, que tipo de informação vcs gostariam de saber?			
Participante 09	Sim... é pra gente então discutir e ver o que nós queremos conhecer?			
Participante 12	Você quer o que Pesquisadora, é que a gente apresente solução?			
Pesquisadora	Eu não quero solução ainda. O que eu quero é que vocês digam quais são as informações que vocês precisam pra vocês analisarem o problema de transporte. Depois, vocês vão indicar a solução para esses problemas, como base nessas informações. Todas as informações que vocês me pedirem, eu vou correr atrás para trazer pra vocês, igual nós fizemos quando trabalhamos com os serviços de saúde, lembra? Então, por exemplo, vocês disseram que passam pouco ônibus aqui na Candangolândia. Então, que informações vocês precisam pra confirmar isso? Quais são as rotas dos ônibus, horários, quantidade de ônibus, a população da cidade, etc.			
Participante 12	É pra fazer assim ou de travessa?			
Pesquisadora	Do jeito que preferir			
Participante 06	É assim que é pra fazer?			
Pesquisadora	Sim, isso mesmo. Só que vocês estão listando problemas de novo. Apenas relacionem quais tipos de informações vocês precisam, tipo, sobre a lei dos velinhos, preço das passagens, etc.			
Participante 05	Gostaria de saber porque não tem mais ônibus; porque não tem mais lotação			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Sobre mais linhas diferentes, informação que regula lotação, falta de treinamento; eu sou a favor do pirata	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Quero pelo menos vinte tipos de informação de cada um (subgrupo); não... falta de respeito é problema; eu quero informações sobre treinamento dos motoristas, códigos de conduta que regulamenta como eles devem agir, por exemplo.			
Participante 12	Mais microônibus, mais linhas diferentes			
Participante 01	Porque as passagens não são mais baratas			
Participante 05	Acho que se colocar mais ônibus as empresas vão quebrar			
Pesquisadora	A volta das lotações também é uma opção? Então vocês podem solicitar informações sobre normas que regulam o lotação			
Participante 06	Coloca ai pra saber sobre o preço das passagens; sobre custo de elevador e rampas para deficiente;			
Participante 05	Trânsito pesado, coloca ai Participante 10; você vai atrás deste conluio com os empresários, vai?			
Pesquisadora	Tem algumas coisas que eu não vou conseguir.			
Participante 04	Nossa! Fazer vinte itens é muita coisa.			
Pesquisadora	Gente, eu vou precisar do nome completo de vocês pra eu fazer um termo de participação de nossas reuniões, que é voluntário; vou bater um termo e trazer pra vocês assinarem pra mim, se vocês concordarem; quem ainda não assinou a lista de presença? Tem que assinar a de ontem e de hoje.			
Participante 11	Os ônibus estão sempre quebrados.			
Participante 12	Mas ai, já entra na parte de custo das empresas; da parte de situação financeira da empresa; pede informações sobre a concorrência; ela quer vinte itens.			
Pesquisadora	Pronto, já tem vinte?			
Participante 02	Não, temos dez			
Participante 12	Não falei, ela quer vinte			
Pesquisadora	Quem vai apresentar no grupo de vocês?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 05	Eu vou apresentar ai; o que tenho que fazer?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 02	Vai ter muita informação repetida			
Pesquisadora	A gente vai ficar dois dias trabalhando essas informações. Essas repetições serão eliminadas.			
Participante 10	Só isso? Vai ser muito pouco pra tanta informação			
Pesquisadora	Então ta bom; dez tá bom; vocês ganharam			
Participante 01	Ô, vai ter lanchinho, viu?			
Participante 05	É só ler?			
Pesquisadora	Ler e explicar, né?			
Participante 05	Por que tem pouco ônibus? Sobre direito do idoso			
Participante 12	O que mais Participante 05?			
Participante 05	A gente queria saber do governo se vai ter rodízio de carros. E, ainda, mais ônibus pra outras linhas, aqui só tem pro Núcleo Bandeirante, W3, Parkshoping e pro Eixo. Por que não colocar mais linhas e ônibus daqui pra outros lugares (Ceilândia, Taguatinga, Gama)?			
Participante 10	Mas os ônibus vão andar vazios, só tem duas ou três pessoas para ir nesses ônibus.			
Participante 05	Não sei, vamos pegar informações sobre as rotas, horários, pra ter certeza.			
Participante 10	No COTRAN, tem tudo isso aí; eu consigo lá no COTRAN.			
Pesquisadora	Então você é que vai pegar essas informações.			
Participante 01	Vamos lá gente, ta tudo pronto? Nós somos os próximos?			
Pesquisadora	Não vocês são os últimos.			
Participante 05	Ô... dá licença ai que eu quero falar. Quero informações sobre o trânsito pesado; é porque tem muito carro particular no trânsito e isso atrapalha os ônibus.			
Participante 02	A gente quer saber, porque os motoristas são responsáveis pelo caixa roubado; é, esse item ta igual ao nosso.			
Participante 05	É isso mesmo, é igual os motoristas que transportam malotes; eles são responsáveis por isso; informações sobre a concorrência.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 06	Por que os ônibus são velhos e quebrados?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 12	Eu não quero saber sobre ônibus velhos e quebrados; olha, eu quero saber como funcionam as concorrências.			
Pesquisadora	Ok Participante 05, gostei!			
Participante 06	Agora é o nosso grupo. Posso começar? Sobre preço das passagens; mais ônibus de outras linhas; sobre fiscalização dos ônibus.			
Participante 01	Mas... como assim, vocês querem informações sobre todas as linhas?			
Participante 06	Não, só daqui.			
Participante 04	Vamos dá palmas para o grupo também.			
Pesquisadora	Ah é mesmo, vamos bater palmas para o grupo; Participante 01, pode apresentar.			
Participante 10	Você filmou isso ai, filmou? Isso ai tinha que ser filmado! <i>(a Pesquisadora subiu em uma cadeira pra fixar uma folha de papel na parede e, ao descer, tropeçou e quase caiu)</i>			
Participante 01	Bem gente, queremos saber aonde devemos reclamar; onde buscar mais informações sobre as rotas; qual forma de abaixar os preços dos combustíveis; quais são os direitos dos idosos; onde buscar solução para propinas entre empresas e governo; onde ter informações para ter mais ônibus; como evitar os assaltos nos ônibus; como e o que devemos fazer para viver com isso; como obter motoristas capacitados; informações sobre direito dos deficientes; como fazer mais licitações para conseguir ônibus novos.			
Participante 04	Isso ai poderosa!	Síntese da atividade em grupo	Trabalho em equipe	Engajamento
Produção do grupo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre rotas e horários dos ônibus 2. Informações sobre obrigações dos empresários quanto à renovação da frota, manutenção dos ônibus, instalação de equipamentos obrigatórios 3. Informações sobre regras de concorrência 4. Informações sobre legislação sobre transporte coletivo – ônibus e lotações 5. Informações sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo 6. Informações sobre o custo das passagens (por que elas são tão caras?) 7. Informações sobre quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e sobre o que eles estão fazendo 8. Informações sobre o alto preço dos combustíveis 			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do grupo (Cont.)	9. Informações sobre o direito do idoso; 10. Informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso; 11. Informações sobre como exigir mais rotas (da Candangolândia para outras cidades) 12. Informações sobre a quantidade de ônibus, a capacidade de cada ônibus e a população, para saber se a frota é suficiente para atender a cidade 13. Informações sobre como exigir a compra de ônibus novos 14. Informações sobre como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais 15. Informações sobre linhas/rotas de ônibus 16. Informações sobre como evitar o pagamento de propina 17. Informações sobre as competências do governo (fiscalização e punições) 18. Informações sobre os órgãos de reclamação e denúncia 19. Informações sobre como denunciar e punir motoristas que desrespeitam o idoso 20. Informações sobre como deve ser tratado o motorista imprudente 21. Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus); 22. Informações sobre como evitar assaltos nos ônibus 23. Informações sobre como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para tratar com os usuários	Síntese da atividade em grupo	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Palmas para os grupos! Gente, agora eu queria que vocês avaliassem nossa reunião. Eu coloquei aqui nesse quadro as quatro etapas de nossa reunião: a parte da avaliação inicial, depois a dinâmica da caneta, a parte das causas e consequência do problema e o levantamento das informações. Em cada etapa tem três carinhas (alegre, indiferente e triste). Por exemplo, se você achou que o começo da reunião foi bom, marque com uma carinha feliz; mais ou menos, com esta carinha aqui; e se foi ruim, marque nessa carinha triste. Cada um de vocês pode marcar aqui no papel afixado na parede. Então vamos lá, avaliem aquela reflexão inicial que a gente fez assim, marcando uma cruz na frente de uma das carinhas; depois, avaliem a dinâmica, as atividades que fizemos para levantar os problemas, causas e consequências; marque cada um com uma cruzinha; não precisa elogiar; é só marcar com uma cruz na carinha que corresponde à avaliação de vocês.	Introdução de nova atividade – avaliação	Instrução	Aprendizagem

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 02	É pra marcar um em cada?	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Sim, cada um de vocês vai avaliar todas as etapas, uma de cada vez; tem que avaliar cada etapa.			
Participante 07	É como assinalar, bom, médio ou ruim.			
Participante 12	É pra marcar aqui; achei que foi melhor hoje.			
Participante 01	Vocês querem fazer o favor de ajudar com o material?			
Produção do Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Primeira atividade – Reflexão inicial – 15 votos para bom, nenhum voto para médio e nenhum voto para ruim; • Segunda atividade – Dinâmica da caneta – 10 votos para bom, 5 votos para médio e nenhum voto para ruim; • Terceira atividade – Diagrama de causa e efeito – 15 votos para bom, nenhum voto para médio e votos para ruim; • Quarta atividade – Levantamento de informações – 8 votos para bom, 7 votos para médio e nenhum voto para ruim. 			

TRANSCRIÇÃO E CODIFICAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS PROVENIENTES DAS REUNIÕES PARTICIPATÓRIAS NA COMUNIDADE DA CANDANGOLÂNDIA

REUNIÃO DO DIA 12/05/2010

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	E aí gente, vamos começar? Vamos começar falando da avaliação de ontem. Vocês colocaram aqui, é... em todas as atividades, vocês acharam que estava tudo bom ou mediano. Agora, quem falou que ta mediano, nessa atividade aqui da dinâmica de saber falar e ouvir, tem algum comentário? Por que ta mediano?	Análise de impacto de ações	Conscientização crítica	Cidadania
Participante 04	Eu achei que a reunião passada foi ótima. Achei que a gente conseguiu ouvir melhor, eu achei que as coisas andaram muito mais rápido, a gente teve oportunidade de participar melhor.			
Pesquisadora	Teve uma coisa na reunião passada que eu não gostei. Vou contar o caso sem citar nomes. Teve um colega que tava discutindo com outro colega e falou assim: “isso que você ta falando é besteira, larga de ser ignorante”. E eu percebi que a pessoa que ouviu isso ficou chateada. Então, eu acho que a gente deveria evitar esse tipo de comentário.			
Participante 01	É verdade, a gente falou que vai tratar nosso colega com amor, que a gente vai tratar com respeito, que ele pode e deve ter opinião diferente da nossa. E só porque ele tem uma opinião diferente da nossa ele é ignorante? Não.			
Pesquisadora	Pois é pessoal, esse termo ignorante é muito pesado. Mesmo quando a gente fala brincando, ele é agressivo. Então vamos evitar, tanto ignorante, como burro, gordo, feio, preto, pobre. Todos esses termos que podem magoar ou ofender nosso colega. Ok?			
Participante 07	Fui eu que falei?			
Participante 05	Não, eu acho que foi eu.			
Pesquisadora	Eu não queria citar nomes, eu ouvi, e pronto. Como o comentário serve pra todos nós, quem falou não é importante, desde que não fale mais.			
Participante 04	Mesmo que seja brincadeira, porque às vezes a gente fala de brincadeira, mas a outra pessoa ta mais sensível e não recebe como brincadeira.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	É pessoal, e se a pessoa fica chateada, ela deixa de participar e o trabalho não vai ficar tão legal. Agora com relação às atividades, vamos voltar aqui pra avaliação. A atividade feita pra levantar necessidade de informação, o que vocês acharam?			
Participante 04	Eu acho que as pessoas não entenderam muito bem os títulos que você colocou ai pra cada atividade. Por exemplo, levantamento de necessidade de informação, as pessoas não sabem o que é isso. A gente não fez nada com esse nome ontem, que eu me lembre.	Análise de impacto de ações	Conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	É, bem colocado. Talvez o título tenha gerado dúvida. Eu vou prestar atenção nisso e nas próximas avaliações a gente vai fazer juntos, ok? Mais alguma coisa?			
Pesquisadora	<p>Bem era isso que eu queria comentar sobre a avaliação. Vamos então começar o trabalho de hoje com uma dinâmica. Levanta todo mundo e se dêem as mãos. Eu também vou participar.</p> <p>Olha só, eu queria que vocês olhasse pro colega do seu lado direito. Qual é nosso lado direito? Isso mesmo, então eu vou olhar pro Participante 10, o 10 olha pro 13, o 13 olha pro 05, e assim sucessivamente, ok? Eu quero que vocês observem essa pessoa, os detalhes. Então eu to olhando pro Participante 10, ele nem tah olhando pra mim, e eu to observando a roupa que ele ta vestindo, como ele ta, se ele ta relaxado, se ele ta tenso, se ele ta nervoso. Então, observem o seu colega do lado direito. Todo mundo já observou, tem algum comentário. Quem é seu colega do lado direito Participante 12?</p>	Introdução de nova atividade - dinâmica	Instrução	Aprendizagem
Participante 12	É essa menina aqui.			
Pesquisadora	Qual o nome dessa menina?			
Participante 12	É a Participante 07.			
Pesquisadora	Quem é seu colega do lado direito Participante 07?			
Participante 07	É a participante 06.			
Pesquisadora	Então todo mundo já sabe quem é seu colega que está do seu lado direito, não sabe? Vamos lá, então soltem as mãos e comecem a andar pela sala livremente. Vão andando sozinhos e por onde vocês quiserem. Eu vou colocar uma música pra vcs ouvirem. Andem livremente, quando eu falar pra parar, vocês param.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	Olha só, para todo mundo onde está, não mexe. Procura o colega que tava do lado direito de vocês, sem mexer, procura só com o olhar. Agora, sem sair do lugar vocês vão segurar a mão do seu colega que estava do seu lado direito, você segura a mão esquerda do seu colega com sua mão direita. Sem sair do lugar, eu vou ajudando. Todo mundo ta segurando com a mão direita o colega da direita e com a mão esquerda o colega da esquerda, exatamente como tava na roda inicial?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Grupo	Sim, mas ficou tudo embaralhado.			
Pesquisadora	Então, sem soltar as mãos, voltem pra posição inicial da roda.			
Participante 04	Não dá não.			
Participante 01	Dá sim, vamos pensar antes de falar.			
Participante 06	Passa por baixo aqui.			
Participante 07	Não, vai embaralhar mais.			
Participante 13	Vamos um de cada vez, passa por cima.			
Participante 10	Passa por cima você.			
Pesquisadora	Esse lado aqui já deu, olha só. Vocês ai, vão virando e passando por baixo ou por cima que dá. Isso já deu ai também. Viu que a gente consegue pessoal. Isso é trabalho em equipe.			
Participante 08	A gente não precisa largar o colega porque ele é mais lento ou diferente. Sem largar as mãos, a gente vai também, todo mundo junto. E todo mundo ajuda todo mundo. Se a gente tentar trabalhar junto, com certeza, mas com certeza mesmo, o trabalho vai ficar melhor.			
Participante 07	Trabalhando junto tem muito mais idéias. Muita idéia que a gente não teve, alguém deu a idéia e a gente conseguiu resolver o problema.			
Pesquisadora	É isso, parabéns para todos vocês. Essa dinâmica é interessante, porque nela são trabalhados todos os pressupostos do trabalho colaborativo, ou em equipe. Ao darmos as mãos, de forma desordenada, e, sem soltá-las, voltarmos ao círculo, tivemos que ser criativos, ouvir o outro, aceitar diferentes opiniões, negociar, tentar, errar e tentar novamente. Nesse tipo de trabalho, você ajuda o outro naturalmente, muitas vezes sem perceber, porque cria-se sinergia em torno do que se quer alcançar. O trabalho colaborativo tende a torna os resultados melhores, é proativo e promove aprendizagem, pela via da troca de experiências e da negociação.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>Bem vamos continuar então o trabalho de ontem. Só pra recordar (e para aqueles que não estavam presentes ontem, especificamente a Participante 13), anteontem a gente escolheu um problema social pra analisar, que foi transporte coletivo. Ontem você não veio e a gente enumerou um monte de informações que a gente poderia precisar pra estudar o problema e propor uma solução. Hoje, minha proposta é que a gente reveja essa informações, organize elas por grupos, pra ficar mais fácil buscar e tirar as repetições. Eu passei cada uma das informações para uma folha de papel, separadas, pra ficar mais fácil de trabalhar. Eu vou ler e quero que vocês vejam se é isso mesmo, se eu entendi direito. Eu trouxe papel ali também, se precisar corrigir alguma coisa. Vejam se eu esqueci alguma coisa ou se vocês lembram de mais alguma informação que ontem a gente não lembrou. A gente pode acrescentar ok? Aí Participante 13, vai pensando nas informações que você não colocou ontem, porque você não estava presente, e a gente acrescenta agora, ok? Então vamos lá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informações sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo 2. Informações sobre os órgãos de reclamação e denúncia. 3. Informações sobre o custo das passagens e sobre por que elas são tão caras 4. Informações sobre como exigir a compra de ônibus novos 5. Informações sobre como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para tratar com os usuários 6. Informações sobre como evitar assaltos nos ônibus 7. Informações sobre como evitar o pagamento de propina 8. Informações sobre o alto preço dos combustíveis 9. Informações sobre obrigações dos empresários quanto à renovação da frota, manutenção dos ônibus, instalação de equipamentos obrigatórios 10. Informações sobre regras de concorrência 11. Informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso 12. Informações sobre legislação sobre transporte coletivo – ônibus e lotações 13. Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus) 14. Informações sobre como denunciar e punir motoristas que desrespeitam o idoso 	Introdução de nova atividade – categorização da informação	Aprendizagem	

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>15. Informações sobre a quantidade de ônibus, a capacidade de cada ônibus e a população, para saber se a frota é suficiente para atender a cidade.</p> <p>16. Informações sobre como exigir mais ônibus para servir melhor a população e mais rotas (da Candangolândia para outras cidades)</p> <p>17. Informações sobre quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e sobre o que eles estão fazendo</p> <p>18. Informações sobre o direito do idoso</p> <p>19. Informação sobre a quantidade de ônibus</p> <p>20. Informações sobre as competências do governo (fiscalização e punições)</p> <p>21. Informações sobre linhas/rotas de ônibus</p> <p>22. Informações sobre rotas e horários dos ônibus</p> <p>23. Informações sobre o “passe-livre”</p> <p>24. Informações sobre quais são os equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais que devem ser instalados nos ônibus e quanto eles custam</p> <p>25. Informações sobre a margem de lucro dos empresários de transporte coletivo</p>	Introdução de nova atividade – categorização da informação	Instrução	Aprendizagem
Participante 05	Tem algumas que estão repetidas. A gente vai juntar as repetidas?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Sim, tem mesmo algumas que estão repetidas. Lembra que foi feito em grupo? É por isso. Mas vamos por partes, a gente vê as repetidas depois. Gente, tem mais alguma informação que vocês gostariam de acrescentar?			
Participante 09	Informações sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação.			
Participante 01	Já tem aqui: como colocar ônibus novos em circulação.			
Participante 10	Esse já tem.			
Participante 09	É, mas colocar ônibus novos não significa que os velhos serão retirados.			
Pesquisadora	Vamos colocar essa informação sim pessoal, não tem ela ainda não.			
Participante 05	Vamos colocar a solução do transporte público.			
Pesquisadora	Não, nós vamos pensar em solução depois. O que mais pessoal?			
Participante 06	Informações sobre porque os motoristas pagam a empresa quando são assaltados.			
Pesquisadora	Eles pagam?			
Participante 09	Sim, quando o ônibus é assaltado, o motorista tem que pagar o dinheiro que os ladrões levaram.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	Mas essa já tem, olha aqui: Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus).	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	É a mesma coisa Participante 06?			
Participante06	Sim, pode ser.			
Pesquisadora	Que mais então? Mais alguma informação? Vocês lembraram de mais alguma coisa?			
Participante 03	É difícil pensar em alguma coisa assim, ta meio solto.			
Pesquisadora	Vamos combinar assim: quando a gente estiver trabalhando, se surgir alguma informação a mais, a gente coloca na hora, ta? Todo mundo que lembrar de mais alguma informação, fala que a gente acrescenta. Eu só queria que, antes de vocês acrescentarem a informação, vocês avisassem pro resto do pessoal, pra todo mundo saber que aquela informação foi incluída. E é sem restrições ok, pode colocar todas as informações que vocês acharem necessário. Ta bom assim Participante 03?			
Participante 03	Sim, esta ótimo.			
Participante 09	Só que eu acho o seguinte, quando a gente estiver trabalhando, tipo o trabalho que a gente estava fazendo ontem escrevendo no papel, é assim, tipo quando a gente acabava de escrever, se surgisse uma coisa a mais, a gente colocava. Mas seria bom também no outro dia que a gente revisasse, igual você ta fazendo ai agora, porque vai que a gente compreende melhor quando vê tudo junto e lembra de mais alguma coisa.			
Pesquisadora	É por isso que é importante rever, pra que possamos sempre acrescentar, corrigir, ou retirar coisas que nós vamos julgando importantes ou não, à medida que o trabalho vai avançando.			
Participante 14	A revisão também é importante porque o Pesquisadora, quando escreveu as informações no papel, pode ter escrito de forma diferente e isso pode ter mudado o significado. Ai a gente tem oportunidade de corrigir, de dizer “ei, não foi isso que eu quis dizer não, foi assim”.			
Participante 13	Pode levantar a questão do transporte pirata?			
Pesquisadora	Pode e deve. Existe transporte pirata?			
Participante 09	Ainda existe.			
Pesquisadora	Vai ser difícil buscar informação sobre isso mas é bom colocar: Informações sobre transporte pirata. Como é isso, o motorista usa um transporte coletivo sem concessão?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 06	Não. Transporte pirata é o seguinte: a pessoa vai com o carro próprio e já vai parando em todas as paradas, gritando pra onde vai, até encher o carro.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 13	É, e você acaba se expondo a perigos, porque você fica cem anos na parada, ai o ônibus não passa e você acaba entrando no carro de um indivíduo que você não conhece. E se o motorista bater, você vai procurar quem pra exigir seus direitos?			
Participante 06	Corre outros riscos também, porque pode ser um marginal...			
Participante 13	O motorista vem, até taxista mesmo, pra livrar o combustível do outro dia, ele às vezes sai pegando pessoas nas paradas de ônibus.			
Participante 12	E os direitos do passageiro quando acontece uma batida?			
Participante 01	Já tem.			
Pesquisadora	Tem realmente todos os direitos, mas esse especificamente não foi dito e é importante colocar.			
Participante 12	Sim, pra saber o que fazer, como avisar a família, quem vai pagar.			
Pesquisadora	Ok, então temos: Qual o direito do passageiro em caso de acidente com morte? O que mais gente?			
Participante 13	Transporte que a gente ta falando é só ônibus?			
Pesquisadora	Não, seriam todos os transportes coletivos.			
Participante 13	Metrô então também entra. Porque metrô é um problema, a gente tem, mas ele sai de nenhum lugar pra lugar algum. Por exemplo, quem já foi a São Paulo sabe, o metrô de São Paulo cruza a cidade de cabo a rabo, você paga só uma passagem. O metrô de Brasília pega Asa Sul, Águas Claras, Taguatina e a gente aqui. E a gente aqui ainda é assim: tem que pegar uma condução para ir até o metrô. Não compensa pegar o metrô daqui da Candangolândia. O metrô sai do nada pra lugar nenhum.			
Pesquisadora	Então vamos colocar: Informações sobre o funcionamento do metrô. É isso?			
Participante 13	É isso. Entender como funciona, porque ele é lindo e maravilhoso, mas pra gente não funciona. Em São Paulo você sai de Barra Funda, Jabacuará, Tucurumbi, uma passagem só, uma, corta a cidade inteira, que é enorme, e paga só uma passagem. E se você fizer uma baldeação, não paga.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Ok gente, então todas as informações estão aí? Tem mais alguma coisa?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 09	A gente falou da imprudência dos motoristas?			
Pesquisadora	Não, sobre imprudência tá faltando.			
Participante 12	E os preços das passagens?			
Participante 13	Que é a mais cara do País, diga-se de passagem.			
Pesquisadora	Informação sobre preço já tem aqui, deixa eu ver... Aqui ó, “informações sobre o custo das passagens; por que elas são tão caras?” Mas vamos colocar: Como deve ser tratado o motorista imprudente? Isso pode ter a ver com capacitação, mas vamos deixar assim pra gente não esquecer.			
Participante 13	Eu quero levantar uma questão: eles estão falando sobre o transporte leve sobre os trilhos, e o transporte que já existe, vai continuar desse jeito ou vai melhorar? Eu quero saber sobre o investimento do transporte leve sobre os trilhos. Eu quero saber o que tá sendo gasto, e o que ele vai atender, porque de repente eles vão investir muito no transporte leve sobre os trilhos, vão deixar o outro transporte virar sucata e não vai nos atender. Porque, até onde eu sei, o transporte leve sobre os trilhos só vai sair ali do Park Sul, Asas Sul e Norte até o novo shopping (Iguatemi). Não passa na Candangolândia, Metropolitana, Bandeirante.			
Pesquisadora	Então eu coloquei: Informações sobre o transporte leve sobre os trilhos (valor do investimento, rotas).			
Participante 13	É, porque a gente precisa saber como é isso. Vai ter um transporte leve sobre os trilhos e a gente vai continuar andando em ônibus velhos?	Síntese da atividade do grupo	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 09	Quem mandou não ter carro? O problema é não ter carro.			
Pesquisadora	Então pessoal, além das informações que a gente identificou ontem, temos mais: 26. Informações sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação. 27. Informações sobre transporte pirata; 28. Qual o direito do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte? 29. Informações sobre o funcionamento do metrô; 30. Como deve ser tratado o motorista imprudente? 31. Informações sobre o transporte leve sobre os trilhos (valor do investimento, rotas).			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>Bem, então agora eu quero que vocês se reúnam em pequenos grupos, com 4 ou 5 pessoas, no máximo.</p> <p>Antes disso eu queria primeiro definir algumas categorias pra trabalhar as informações. Quais são as categorias ou os grupos de informação? O que vocês sugerem? Isso é importante, porque cada grupo vai pegar um grupo de informações diferente para trabalhar. Então vamos separar as informações em conjuntos, por assunto ou por deixa eu ver, é mais ou menos por assunto. Então pensem assim, temos que fazer 3 ou quatro conjuntos para distribuir entre 3 ou 4 grupos.</p>	Introdução de nova atividade – classificar a informação	Instrução	Aprendizagem
Participante 04	Esses que já vieram pro meu pé, ficam com meu grupo aqui.			
Pesquisadora	Não, calma, não comece a juntar agora não. Vamos definir os assuntos primeiro.			
Participante 13	Então ta, a gente pode escolher no grupo informações sobre motoristas, responsabilidade dos motoristas, a manutenção dos ônibus, passagens.			
Pesquisadora	Esse grupo então quer ficar com ônibus? Seria manutenção dos ônibus, renovação da frota, instalação de equipamentos, linhas, rotas, essas coisas.			
Participante 13	Pode ser um grupo sobre passagens?			
Pesquisadora	Acho que ficaria também no grupo de ônibus.			
Participante 01	Nosso grupo aqui já ta pronto. Nós pegamos sobre responsabilidade dos motoristas. Ai pode vir todas as informações sobre responsabilidade, dos motoristas, do governo e dos donos das empresa.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	<p>Ok, já tem um grupo da Participante 13 que vai trabalhar com as informações sobre ônibus e o da Participante 04 que vai trabalhar com responsabilidades.</p> <p>O que mais? Vamos ver aqui, tem informações sobre idosos. Vamos criar outro grupo pra trabalhar com direitos e deveres do cidadão usuário do transporte coletivo. Aí entra o direito dos idosos também.</p>			
Participante 01	Nós pegamos aqui, informações sobre o direito dos idosos.			
Pesquisadora	Olha aqui então: Quais são os direitos do cidadão? Essa fica junto com informação sobre os direitos do idoso. Então o grupo da Participante 01 pega tudo sobre direitos dos passageiros (idosos e demais) ok? Vamos ver aqui. Por que o preço das passagens são tão altos? Quem ta trabalhando com preços de passagens? O grupo de ônibus, toma aqui.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 13	Eu quero tudo sobre ônibus, velhos e novos, quantidade de ônibus, essas coisas.			
Produção do Grupo	<p>Foram definidas 4 categorias de informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ônibus – custos, condições, passagens, rotas, linhas – grupo 1 – participantes 10, 12 e 13; ✓ Responsabilidades – do Governo, dos empresários e dos motoristas – grupo 2 – participantes 01, 08 e 14 ✓ Direitos e deveres do cidadão usuário do transporte coletivo – grupo 3 – participantes 02, 06, 07, 09 ✓ Novos projetos – grupo 4 – participantes 03, 04, 05, 11 			
Pesquisadora	<p>Vamos lá pessoal, agora cada grupo vai pegando as informações que tem relação com os assuntos que vocês escolheram.</p> <p>Deixa eu ajudar: Informações sobre órgãos de reclamação e denúncia, fica com o grupo de responsabilidades.</p> <p>Quem esta trabalhando com informação sobre motorista? Vocês aqui do grupo de responsabilidades, tome mais essa também.</p> <p>Informação sobre transporte coletivo – ônibus e lotações – fica no grupo de ônibus.</p>	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	<p>Vamos lá: Informações sobre os direitos dos cidadãos, essas ficam com o grupo de direitos.</p> <p>Informações sobre o custo das passagens e sobre por que elas são tão caras. Quem esta trabalhando com preço de passagens? Aqui.</p> <p>Informações sobre órgãos de informação e denúncia. Quem vai trabalhar com denúncia? Aqui.</p> <p>Participante 13, seu grupo esta trabalhando com o que?</p>			
Participante 13	Nós estamos trabalhando com as rotas, horários, as linhas.			
Pesquisadora	Então vocês pegam também Informação sobre como instalar nos ônibus equipamentos para deficientes.			
Participante 13	Informação sobre a capacidade dos ônibus também pode ser nossa.			
Pesquisadora	<p>Informações sobre o rodízio de carro, o grupo de novos projetos pode trabalhar com essa.</p> <p>Informação sobre custo de passagens, pode ficar com o grupo de ônibus.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	Informação sobre como exigir a compra de ônibus novos, o grupo dos direitos do cidadão pode trabalhar com essa também.			
Participante 05	Mas isso não tem nada a ver com direitos			
Pesquisadora	<p>Talvez tenha sim, quando você começa a aprender a exigir, você automaticamente está exercendo seus direitos. Mas pode ficar com o grupo de Ônibus também.</p> <p>Ônibus velhos, quem ta trabalhando com ônibus? Aqui.</p> <p>Gente, vocês já pegaram todas? Então vamos ver os grupos: tem só duas pessoas aqui nesse grupo e 6 pessoas naquele ali. Vms distribuir melhor: saem dois de lá e vêm pra lá.</p> <p>Esse grupo novo aqui vai trabalhar com informações sobre responsabilidades, ta? Tanto das empresas quanto do governo.</p> <p>Informações sobre rodízio de carros fica no grupo de novos projetos. Aí vocês pegam também metrô e transporte leve sobre os trilhos. E vocês deveriam trabalhar também com lotações hein?</p> <p>Mais aqui pessoal: tem mais uma informação sobre custo de passagens, para o pessoal de ônibus.</p>	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	<p>Bem, agora que já criamos conjuntos de informação, já estamos divididos em grupos e cada grupo já está com um conjunto de informações, podemos encerrar nossa reunião d hoje.</p> <p>Amanhã vamos trabalhar com essas informações, em pequenos grupos, a fim de compreender melhor onde elas podem ser acessadas e qual é a melhor forma de acessá-las para entender bem seus conteúdos.</p> <p>Então vamos encerrar a reunião hoje com uma avaliação da reunião. Quero fazer uma avaliação diferente, para obrigar vocês a pensarem mais sobre todo o trabalho. É o seguinte: cada um faz a avaliação, em voz alta pra que todos possam ouvir; um de cada vez vai falar e o próximo não poderá repetir o que os anteriores falaram.</p>	Introdução de nova atividade – Avaliação	Instrução	Aprendiza-gem
Participante 01	Eu achei que a gente melhorou muito no falar e ouvir. To achando que a gente ta mais calmo.			
Participante 07	Eu não gostei da forma como a gente discutiu as causas e conseqüências porque as pessoas iam falando ao mesmo tempo e a pessoa que tava escrevendo não conseguiu pegar tudo. Teve coisas que eu falei, que eu achava importante e não estão no diagrama.			

Pesquisadora	Isso é um problema sério, porque eu não gostaria que se perdesse nenhuma idéia. Temos que primeiro tentar resgatar essas idéias que você gostaria de colocar e, depois, vou pensar em outra forma de montar o diagrama pra que todas as idéias sejam registradas. Você poderia anotar tudo o que você gostaria de colocar no próprio diagrama? Ele está fixado na parede para isso, para que a gente possa acrescentar coisas, quando lembrarmos. A propósito, tudo que estamos produzindo está sendo fixado na parede, porque tudo pode ser corrigido e mudado a qualquer tempo. Essa é a idéia do trabalho.			
Participante 06	Posso acrescentar sim, mas acho que já consegui colocar minhas idéias quando levantamos as informações. Só falei porque na hora me incomodou.			
Pesquisadora	Foi bom você falar, porque isso é importante e precisa ser corrigido. Eu gostaria muito que você colocasse essas idéias no diagrama e, no futuro, vou tentar montar o diagrama de forma diferente para evitar esse problema.			
Participante 04	Eu falo demais e as vezes sou muito mais sincera do que precisa. Queria pedir desculpas se ofendi alguém.			
Participante 10	Eu acho que precisamos ser mais objetivos, ficamos falando sempre as mesmas coisas e demoramos horas pra explicar uma coisa simples.			
Participante 08	A gente precisa ser mais pontual.			
Participante 03	E precisa ficar na reunião o tempo todo. Tem gente que não agüenta ficar sentado e fica saindo e voltando o tempo todo.			
Participante 07	A gente podia escolher pessoas diferentes para falar em cada atividade. Fica sempre as mesmas pessoas apresentando.			
Participante 05	Temos que tomar cuidado quando vamos apresentar as idéias do grupo, porque as vezes apresentamos nossa idéia pessoal e ignoramos o que foi discutido no grupo.			
Pesquisadora	Isso também é serio pessoal. Quando acontecer os membros do grupo têm que se manifestar na hora e corrigir o colega que ta apresentando. Vocês precisam fazer isso, porque senão estão desrespeitando tudo o que foi construindo no grupo. Vamos assumir esse compromisso?			
Todos	Sim			
Participante 13	Eu acho que algumas discussões ficam sem sentido porque as pessoas ficam brincando e fazendo gozações com tudo que se fala. Não levam a sério. Acho que as brincadeiras devem parar e que as pessoas devem cumprir as tarefas com mais seriedade.			

Participante 15	Pra mim ta tudo bom, eu to aprendendo a trabalhar em grupo e to gostando.			
Participante 02	Eu não gosto de falar muito, mas as vezes quero falar e ninguém me escuta.			
Participante 10	Você precisa falar mais alto, você fala cochichando.			
Participante 02	Eu sou assim, falo desse jeito.			
Pesquisadora	Ok, mas aquela idéia de você levantar pra pedir a palavra? Vamos fazer isso, quando uma pessoa levantar pra falar os outros se calam. Ou você pode se dirigir a mim pra pedir a palavra e eu peço silêncio pro grupo.			
Participante 14	Eu gostei muito da forma como está organizado o trabalho, depois da segunda vez que participo, consigo ver mais claramente como as coisas estão evoluindo e onde vão chegar. Esse trabalho é bem interessante, pena que é só um trabalho de universidade.			
Participante 12	Eu não gostei dos trabalhos em grupo, porque as pessoas ficam conversando coisas que não tem nada a ver com a atividade. E depois ficam zombando de tudo que a gente fala.			
Pesquisadora	Pessoal, isso também precisa ser discutido. Prestem atenção para não desmerecer a opinião do colega. As brincadeiras são até boas pra descontrair, mas tomem cuidado, brinquem com cuidado, com amor, ok?			
Participante 11	Eu sou a que menos falo, mas sou assim mesmo, gosto mais de ouvir. E to aprendendo muito.			

TRANSCRIÇÃO E CODIFICAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS PROVENIENTES DAS REUNIÕES PARTICIPATÓRIAS NA COMUNIDADE DA CANDANGOLÂNDIA
REUNIÃO DO DIA 13/05/2010

Participante 02	Pesquisadora, o que é pra gente fazer?	Introdução de nova atividade – classificar a informação	Instrução	Aprendizagem
Pesquisadora	Todo mundo ta reunido em grupos e todos os grupos já têm um conjunto de informações pra trabalhar?			
Participante 02	Sim. Mas vamos trabalhar como?			
Participante 03	Vamos discutir nossas informações aqui. Quem é responsável por fiscalizar? Quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo é o usuário né? O usuário manda a denúncia pra um órgão do governo...			
Pesquisadora	Pessoal vamos organizar nosso trabalho. Primeiro eu queria que vocês analisassem as informações somente pra ver se tem alguma coisa repetida ou não. O que tiver repetido vocês grampeiam junto, pra discutir uma vez só.			
Pesquisadora	Pronto? Então agora vocês vão me dizer quais informações ai são muito importantes, tá? E separa daquelas que não são tão importantes. Depois vocês vão separar as informações que são fáceis de acessar (é fácil porque ta na internet ou ta em qualquer lugar) e a que é difícil ou não existe, vocês não sabem como localizar e acessar.			
Participante 10	É, como pagamento de propina por exemplo. Vocês não vão achar essa informação em lugar nenhum.			
Grupo	(risos)			
Pesquisadora	Então é esse o trabalho: separar o que é importante e o que não é importante e separar o que é fácil de acessar e o que não é fácil de acessar. O primeiro passo é esse aí. E hoje vai ter pouca atividade, a gente vai sair daqui bem cedinho.			
Participante 01	É só isso?			
Pesquisadora	Só.			
Participante 12	Pode responder aqui nesse papel?			
Pesquisadora	Não, eu vou distribuir uma folha de papel m branco pra vocês escreverem. Ou melhor, acho que a idéia da Participante 12 é boa. Escrevam no próprio papel da informação. No cantinho vocês colocam importante ou não importante e fácil de acessar ou difícil de acessar.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Eu acho que é melhor, porque a gente já vê tudo sobre aquela informação em um papel só.	Introdução de nova atividade – classificar a informação	Instrução	Aprendizagem
Participante 03	Nós ainda estamos discutindo sobre órgãos de reclamação.			
Pesquisadora	Pessoal, vocês não precisam analisar o problema agora, ainda não. Vamos primeiro ver que tipo de informação a gente selecionou, quais delas são as mais importantes e como vamos acessar essas informações. Ai eu vou buscar essas informações e trazer pra vocês. Só depois é que a gente vai analisar o problema, usando essas informações, ok? Por enquanto, eu quero apenas que vocês me digam quais informações vocês precisam e quais delas são as mais importantes, para eu saber que essas não podem faltar de jeito nenhum.			
Participante 01	A gente vai escrever aqui no cartaz mesmo?			
Pesquisadora	Sim, escreve no cantinho: importante e fácil de acessar; ou importante e difícil de acessar; ou não importante e fácil de acessar; ou não importante e difícil de acessar.			
Participante 01	É só isso.			
Pesquisadora	Sim, por enquanto é só isso. Mas não deixe ninguém do seu grupo de fora da discussão não. A participante 08 não ta participando ai.			
Participante 01	Ela vai participar, fique tranquila.			
Participante 04	O participante 03 está completamente fora da discussão aqui no nosso grupo. Vamos sentar de forma diferente pra poder ficar mais juntinho?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Grupos	Discutindo... (15 min)			
Pesquisadora	E ai pessoal, já terminaram?			
Participante 06	Ainda não, só mais um pouquinho.			
Pesquisadora	(mais 5 min) Já terminaram? Então agora vocês escolham uma pessoa do grupo para apresentar ok? Escolham ai, em cada grupo. Pessoal, vão ter várias apresentações, então escolham qualquer um, porque da próxima vez a gente escolhe outro, até todo mundo poder falar.	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Quem vai ser o primeiro grupo a apresentar?			
Participante 14	O nosso, o grupo de responsabilidades.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Ok, então venha apresentar. Mas deixa eu explicar primeiro como vai ser a apresentação. O Participante 14 vai expor o que eles discutiram no grupo e que conclusões eles chegaram sobre as informações que estão com eles. Eles vão dizer o que eles acharam mais importante e o que eles acharam que é fácil ou difícil de acessar. Aí vocês vão questionar ok? Se vocês não concordarem, eu queria que vocês questionassem. Aí a gente discute novamente e muda, ok?	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Grupos	Ok			
Participante 14	Boa noite pessoal. Tudo bem como vocês? Bem, vamos lá: Quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo? O que eles estão fazendo? Nosso grupo entendeu que isso é importante e de fácil acesso. O que vocês acham?			
Participante 02	Importante é, mas porque é de fácil acesso?			
Participante 14	Porque a gente achou que isso ta disponível na internet e nas leis.			
Pesquisadora	Todo mundo concorda?			
Grupos	Sim			
Participante 14	Outra: informações sobre obrigações dos empresários quanto à renovação da frota, manutenção dos ônibus, instalação de equipamentos obrigatórios. Nosso grupo entendeu que isso é importante, porém de difícil acesso. O que vocês acham?			
Grupos	Ok			
Participante 14	Outra: Informações sobre regras de concorrência. Nosso grupo entendeu que isso é importante, porém de difícil acesso, porque tem conhecimento que não é transmitido pra população. Tem coisas que eles não querem que ninguém saiba.			
Participante 12	É isso mesmo, parece que tem uma panelinha lá e só eles é que podem saber.			
Participante 14	Outra: Informações sobre as competências do governo (fiscalização e punições). Nosso grupo entendeu que isso é muito importante, porém de difícil acesso.			
Pesquisadora	Espera ai pessoal, a competência formal não é difícil de acessar não. A gente acha isso até na legislação.			
Participante 14	É, mas o que ta na legislação eles não tão fazendo e a gente não tem como acessar informações pra saber porquê eles não fazem ou o que eles fazem. A administração pública é uma caixa preta pra população.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 14	<p>Outra: informações sobre os órgãos de reclamação e denúncia. Nosso grupo entendeu que isso é muito importante e de fácil acesso. Ta na internet.</p> <p>Outra: Como evitar o pagamento de propina? Se vocês souberem, vocês me avisam ok? Nosso grupo entendeu que isso é muito importante, porém muito difícil de acessar.</p> <p>Outra: Como deve ser tratado o motorista imprudente? Nosso grupo entendeu que essas informações são muito importantes e de fácil acesso. Tem normas de conduta que fixam compromentamentos e punições.</p> <p>Outra: Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus). Nosso grupo entendeu que isso é muito importante e de fácil acesso</p> <p>Outra: Como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para tratar com os usuários e como exigir que os motoristas sejam capacitados para o trabalho? Nosso grupo entendeu que isso é muito importante e de fácil acesso, porque também ta nas normas de conduta.</p> <p>A última: Qual é a margem de lucro dos empresários de transporte coletivo? Nosso grupo entendeu que isso é muito importante, porém é difícil de acessar. Os empresários não deixam isso claro nem pra eles mesmos.</p> <p>É isso, nosso grupo acabou. Obrigado pela atenção.</p>	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Palmas pro grupo. Que são os próximos?			
Participante 13	Nós, do grupo de ônibus.			
Participante 14	Pesquisadora, quem já apresentou pode ir lá pra sala assistir o jogo? Ou melhor, vou sentar aqui, que dá pra participar da reunião e ainda assistir o jogo.			
Pesquisadora	Só pro curiosidade, quem ta jogando?			
Participante 14	Flamengo, e todo mundo aqui é flamenguista.			
Pesquisadora	Nossa, a reunião de hoje então vai ser de matar pra vocês torcedores hein?			
Participante 13	<p>E ai, posso falar? Psiu to mundo. Boa noite pra todos.</p> <p>A nossa primeira é informações sobre o custo das passagens, por que elas são tão caras? Isso ai é uma informação muito importante, mesmo porque é a mais cara do país. E é de fácil acesso, mas a gente concluiu que não é uma informação concreta. A gente vai chegar lá e eles vão dizer: não, porque a crise, ou porque o combustível, ou porque os Estado Unidos... Então é de fácil acesso, mas não tem uma informação assim correta, direta e concreta.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 13	<p>Outra: informações sobre linhas/rotas de ônibus e informações sobre rotas e horários dos ônibus. Essas são informações importantíssimas, até pra gente se programar, quem anda de ônibus saber que horas ele passa e pra onde ele vai. É de fácil acesso, mas a gente sabe que é conquistada, mas não sabe se é correta, porque na prática aquele horários não são cumpridos. Você vai pra parada 5 pras 7, porque o ônibus passa as 7h. Ai você espera até 7:10, 7:15 e as vezes até 7:20. Então é uma informação importante, é fácil de acessar, mas não tem consistência. E eles não estão nem ai se o passageiro vai chegar atrasado ou não.</p>	<p>Apresentação do trabalho dos pequenos grupos</p>	<p>Trabalho em equipe</p>	<p>Engajamento</p>
Participante 01	<p>Hoje eu fui pegar o ônibus de 7:40 e ele foi passar às 8:20.</p>			
Participante 13	<p>Pois é, tá vendo que existe a informação mas ela não é honesta. Outra: Poucos ônibus: Informação sobre a quantidade de ônibus e informações sobre a quantidade, a capacidade e o tamanho da população, para saber se a frota é suficiente para atender a cidade. Essas informações são muito importantes e de fácil acesso, mas não se sabe se essa informação é extremamente verdadeira. A gente pergunta: Bom dia moço/ bom dia/ quantos ônibus tem daqui pra Candangolândia/ 20. Só que a gente não sabe se tem realmente os 20 circulando, porque você vai pra parada 7h e tem 300 pessoas lá esperando. Se tivesse 20 ônibus não teria tanta gente esperando.</p>			
	<p>É uma informação que a gente obtém fácil, mas não sabe se ela é concreta, honesta. O que eu quero dizer é que eles até tem a informação, mas se eles cumprem o que eles falam é outra história. Todo mundo concorda ai? Concordam</p>			
Grupo	<p>Sim.</p>			
Participante 13	<p>Outra: Quais são os equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais que devem ser instalados nos ônibus e quanto eles custam e como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais? Bom, a gente não devia nem exigir, já deveria ser obrigação deles. A gente acha que essas informações são muito importantes, mas a gente também acha que a palavra exigir é muito forte. Isso já devia partir deles. A gente acha também que é fácil chegar lá e dizer: olha tem cadeirante, é difícil pra eles, tem pessoas obesas, que também é difícil. Aí eles vão prometer mundos e fundos, mas a gente também acha que não é verdadeiro, que eles não vão cumprir. É fácil acesso, é importante, mas não cumprem o que falam. Alguém discorda?</p>			

Atores	Conteúdos			
Grupo	Não, é isso mesmo.			
Participante 13	<p>Como exigir mais ônibus para servir melhor a população e mais rotas (da Candangolândia para outras cidades)? Como exigir a compra de ônibus novos? O que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação? Na verdade a palavra exigir nós deixamos para o Ministro dos Transportes e o Secretário de Transporte porque é da competência deles exigir. Só que nós entendemos que é uma informação importantíssima, mas é da alçada do Ministro. O que a gente pode fazer e chegar lá e perguntar: eu quero saber quais são as rotas da Candangolândia para outros lugares. Aí ele vai falar X, Y e Z. Mas também a gente não tem a certeza de que aquilo que ele falou lá no gabinete é o que acontece nas empresas de ônibus.</p> <p>Então, em resumo, tudo que tá aqui a gente chegou a conclusão que é importantíssimo, é de fácil acesso mesmo, mas não temos a certeza de que tudo será cumprido.</p>	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Mas a idéia agora não é analisar essas dificuldades e esses desvios ainda não. A gente tá vendo quais informações a gente vai buscar, analisando só o que é importante. Aí a gente vai trazer essas informações e só então vamos analisar o problema.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 13	Ok. Ainda tem aqui: por que os combustíveis sobem tanto? Também é importantíssimo e de fácil acesso. E a última: como evitar assaltos nos ônibus que também é importante e de fácil acesso.	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 04	A gente acha que essa informação é difícil e importante. O Participante 05 sugere que é só não levar dinheiro no bolso, nem cordão e nem celular.			
Participante 09	É só colocar segurança na porta de entrada e na de saída; ou será que as pessoas vão ter que andar peladas para não serem assaltadas. Quer dizer, a culpa é nossa de ser assaltado?			
Participante 13	Todo mundo concorda que é difícil então? Então é isso, acabou. Tem alguma dúvida?			
Grupo	Não. É isso mesmo.			
Pesquisadora	Então palmas pro grupo. Qual o próximo grupo? Ok, o grupo dos direitos e deveres dos usuários.			
Participante 02	Quais são meus direitos e deveres de cidadão que usa o transporte coletivo? Achei isso fácil de achar e importante.			
Pesquisadora	Todo mundo concorda? Pessoal, eu tenho uma sugestão a fazer. Vocês estão muito ligados no jogo e não estão conseguindo prestar muita atenção aqui na reunião. O que vocês acham de a gente interromper a reunião agora e continuar amanhã? Vocês poderão assistir ao jogo melhor, sem prejudicar nossa reunião. Tudo bem?			
Grupo	100% aprovado.			
Pesquisadora	Ok, então vamos encerrar aqui e amanhã a gente continua e faz avaliação das duas reuniões juntas. Bom jogo pra todos vocês.			
Pesquisadora	Vamos lá Angélica, termine então de expor o que vocês discutiram no grupo.			
Participante 02	Informações sobre como denunciar e punir motoristas e empresários que desrespeitam o direito do idoso – achamos que é importante e fácil de acessar. Qual o direito do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte – achamos que é importante, porém difícil de acessar. Informações sobre o direito do idoso – achamos que é importante e fácil de acessar. Informação sobre legislação quanto aos direitos dos idosos – achamos que é importante e fácil.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	E aí gente, vocês concordam com tudo? Então palmas para a Participante 02. E agora o último grupo.	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 04	Como fazer para diminuir o tráfego de veículos nas vias – muito difícil e importante			
Pesquisadora	Concordam gente? Se tentasse implantar um sistema de rodízio de carros, poderia melhorar o trânsito?			
Participante 05	Poderia ter campanhas de educação para que a população usasse menos carros particulares, que preferissem usar o transporte coletivo. Aí o trânsito ficaria mais leve.			
Participante 13	Mas primeiro o transporte público tem que melhorar muito, pra gente poder confiar nele: ônibus mais novos e confortáveis, que não quebram e deixam a gente na mão; mais ônibus pra que eles não andem tão lotados; e cumprimento de horários.			
Participante 05	É difícil. Fala mais alto Participante 04. Não é fácil de resolver não. A gente tá dizendo que é fácil acessar essas informações, mas a solução é complicada.			
Participante 04	Informação sobre o transporte pirata – achamos que é difícil e importante.			
Pesquisadora	É porque esse negócio de carro particular, não tem como saber quem faz, e tem o problema do seguro quanto tem acidente, é bem complicado né? São informações que não estão disponíveis, talvez.			
Participante 04	Legislação sobre transporte coletivo e lotação – achamos que é fácil e importante. Informações sobre o “passe-livre” – achamos que é fácil e importante. Informação sobre o transporte leve sobre os trilhos – achamos que é fácil e importante.			
Participante 13	É fácil de acessar, mas ninguém sabe nada sobre isso. E quando tiver implantado vai ser aquela coisa igual ao metrô, sai do nada pra lugar nenhum. A gente precisa conhecer esse projeto pra saber se realmente ele vai atender ao pessoal aqui da Candangolândia.			
Participante 04	A gente acha que o projeto tá disponível só que não pra todo mundo. Então é difícil,			
Participante 04	Informação sobre o funcionamento do metrô – achamos que é fácil e importante.			
Participante 13	Mas uma vez eu acho que o metrô não é a solução para o pessoal aqui da Candangolândia. Ele tem poucas paradas, se a gente quiser pegar o metrô tem que pegar um ônibus até a parada mais perto, que é muito longe. E ele só vai alguns lugares tipo Asa Sul, Águas Claras e Taguatinga. Quem vai pra outros lugares não pode contar com o metrô.			
Participante 06	Mas o metrô é rápido e carrega muito mais gente. Poderia melhorar as rotas ao invés de pensar em outras formas.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 13	Em São Paulo a gente pega o metrô e cruza a cidade inteira e vc pode descer de uma linha e pegar outra sem ter que pagar outra passagem. Metrô só serve se for assim, não tem sentido o nosso que sai do nada pra lugar nenhum.	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 04	É só isso então.			
Pesquisadora	Todo mundo ta de acordo?			
Participante 12	Ta ótimo			
Pesquisadora	Então palmas para a Participante 04.			
Participante 12	Agora deixa eu te falar: quando a gente não concorda com a resposta, pode se manifestar e dá nossa opinião? Não é porque o outro ta falando que eu tenho que concordar né? A gente ta aqui pra debater e discutir. Não é isso?	Discussão no contexto da comunidade	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania
Pesquisadora	Sim, vocês podem interromper e dar a opinião de vocês a qualquer momento, foi o que aconteceu com a discussão do metrô. A gente deve discutir, a discussão é necessária, porque poderá ter diversos pontos de vista, mas o grupo deve discutir e chegar a um termo que seja satisfatório para todos.			
Participante 04	Tanto é que a Participante 06 discordou do que foi falado pelo grupo sobre o metrô e colocou sua opinião para debater melhor o assunto. No final, todos aceitaram as opiniões diferentes, entenderam cada opinião e alguns até começaram a pensar diferente, enquanto outros mantiveram suas posições.			
Pesquisadora	O trabalho em equipe é isso pessoal. Nós não precisamos pensar igual todo mundo, e ninguém precisa convencer ninguém do que é certo ou errado. Mas a gente precisa discutir os problemas e situações que são comuns e achar uma solução que seja boa pra comunidade. E todo mundo pode colaborar e se comprometer para que a solução apontada seja efetivada da melhor forma possível.			
Participante 12	Mas as pessoas costumam achar ruim quando a gente discorda. Eu acho que discordar é bom porque traz outras formas de ver o problema.			
Participante 04	A gente só tem que tomar cuidado com a forma de falar para não desrespeitar o outro com expressões inadequadas, tipo: “você não sabe de nada” ou “as coisas não são como você pensa”, etc.			
doParticipante 13	Olha Participante 12, é só lê ali, tá escrito no papel fixado na parede “respeitar a opinião do outro”; “todos podem se expressar”;			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 09	É por isso que, às vezes, muitos vão concordar e, às vezes, muitos vão discordar da opinião do grupo.	Discussão no contexto da comunidade	Desenvolvimento de senso crítico	Cidadania
Pesquisadora	Eu achei muito legal isso, é por isso que estamos fazendo esta apresentação dos grupos, porque todo mundo vai poder ouvir e emitir sua opinião sobre o que foi colocado. Vamos discutir até que possamos chegar a um consenso. E chegar a um consenso, discutindo é um exercício necessário para se aprender a viver em comunidades.			
Participante 02	Isso é democracia.			
Participante 09	É como o negócio do metrô; muitos concordaram, mas teve gente que não concordou e falou.			
Pesquisadora	Ok. Então vamos continuar. Olha só, agora eu gostaria que vocês voltassem para os subgrupos, porque quero que vocês digam onde essas informações podem ser encontradas (caso elas existam) ou quem seriam os responsáveis por produzir essas informações (caso elas não existam). Entenderam?	Introdução de nova atividade	Instrução	Aprendizagem
Participante 01	Então venha Participante 15, fica aqui conosco. Cadê nossas canetas Participante 14?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 14	Ta aqui olha.			
Participante 01	É sobre essas informações aqui né? Por exemplo, nosso grupo disse que essa informação é fácil de acessar? Agora temos que analisar onde ela está e qual a forma dela, se é uma lei, se ta escrita, se é uma reportagem de jornal, se é só para o governo. É isso?			
Pesquisadora	Exatamente isso. E vocês vão escrevendo no verso do papel da própria informação.			
Participante 12	E se a gente não souber onde a informação ta ou como ela foi feita?			
Pesquisadora	Pergunta nos outros grupos, pode ser que alguém do outro grupo saiba. Se ninguém souber, deixa em branco.			
Participante 12	Pesquisadora, esta é a última atividade hoje?	Troca de experiências	Compartilhamento	Aprendizagem
Pesquisadora	Não, depois dessa só tem mais uma e é bem rapinha. Gente, todo mundo terminou? Vocês já terminaram ai?			
Participante 01	Não, ainda não.			
Pesquisadora	Vocês estão compartilhando idéias? Isso é importante, muito legal a forma como vocês estão discutindo! Gente, quem quiser água, tem água aqui heim. Levanta ai, dá uma relaxada.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Essa água deve ta gelada e não posso, to com problema na garganta;	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Não ta gelada não, tá boa, ta natural. Você quer?			
Participante 12	Só um pouquinho			
Pesquisadora	Vocês já terminaram ai? Gente, todo mundo já terminou?			
Participante 01	Não, ainda não, falta só um pouquinho; só dois minutinhos.			
Pesquisadora	Gente, ai eu preciso de tempo pra preparar as informações para eu trazer pra vocês. Talvez só amanhã durante o dia não seja suficiente. Tem alguma possibilidade da gente mudar a reunião de amanhã para segunda-feira?	Sugestão de alteração atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 10	Por que?			
Pesquisadora	Porque eu não consigo levantar e arrumar todas essas informações para a próxima reunião. E ai, todo mundo concorda?			
Grupo	Sim, com certeza, pode mudar.			
Participante 12	Pesquisadora, têm muitas dessas informações pela internet, não tem?			
Participante 10	Sobre o sistema de transporte, sim, tem quase tudo na internet.			
Pesquisadora	Mas além da internet, eu tenho que ir aos órgãos responsáveis, levantar tudo que vocês pediram e organizar pra trazer pra vocês em um formato que todos possam entender. Pronto, acabou aqui. Já terminou Participante 09? Então podemos apresentar né?			
Participante 01	Atenção gente, já vamos apresentar o nosso. Gente atenção, presta atenção aqui. O Participante 14 vai apresentar o nosso.	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 14	Informações sobre obrigações dos empresários, renovação da frota e instalação de equipamentos obrigatórios para deficientes – é difícil, porque não há transparência nessa questão, mas essa informação pode ser encontrada na Secretaria de Transporte ou no Ministério de Transporte; Informações sobre como exigir a compra de mais ônibus para aumentar a frota e ônibus novos para renovar a frota, além da retirada de ônibus velhos – É fácil de acessar porque ta regulamentado mas ninguém fiscaliza pra ver se está sendo cumprido. Os responsáveis são o DETRAN, DFTRANS, a Secretaria de Transporte e o cidadão.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 14	<p>Quem é responsável para fiscalizar as empresas de transportes coletivos e o que eles estão fazendo – consideramos que é importante e fácil de obter porque existem normas publicadas que disciplinam esta questão e são fáceis de ser encontradas na Secretaria de Transporte ou no Ministério de Transporte, mas o cidadão também é responsável por denunciar;</p> <p>Informações sobre as regras de concorrência das empresas de ônibus – é importante e difícil, porque envolve vários aspectos que podem comprometer o sistema de transporte público. Nós achamos que essa informação pode ser encontrada na Secretaria de Transporte ou no Ministério de Transporte;</p> <p>Informações sobre as competências do governo sobre fiscalização e punição – é difícil porque devido a corrupção de nossos governantes, pode comprometer. Nós achamos que essa informação pode ser encontrada na Secretaria de Transporte ou no Ministério de Transporte;</p> <p>Informações sobre os órgãos de reclamação e denúncias – importante e fácil porque tem acesso fácil na internet e aos meios de comunicação. Os responsáveis são as ouvidorias do governo, a Secretaria de Transporte ou o Ministério de Transporte;</p> <p>Informações sobre a margem de lucro das empresas de transporte coletivo – é importante e difícil de acessar, porque essa informação está nas empresas e elas não disponibilizam. Elas deveriam publicar seus lucros obrigatoriamente para que a população soubesse.</p>	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 01	Ôh, dá licença ai, ninguém está prestando atenção no Participante 14. Não está dando pra ouvir não, assim não dá.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 14	Terminamos.			
Participante 12	Não ouvi a última que você disse.			
Participante 14	Como evitar o pagamento de propina – muito difícil de levantar e informar. Os responsáveis são as ouvidorias do governo, a Secretaria de Transporte, o Ministério de Transporte e o cidadão			
Participante 01	Como é que evita um trem difícil desse? Denunciando?			
Pesquisadora	É uma forma, mas devem haver outras. Vocês vão me dizer no final. Palmas para o grupo. Quem é o segundo grupo?			
Participante 09	Pode ser eu?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Pode.			
Participante 02	Senta ai no banquinho.			
Participante 09	Ai que vergonha. Pode começar? Imprudência dos motoristas, como deve ser tratado – é importante e fácil; fácil porque tem cartaz com informação dentro dos ônibus, sobre onde reclamar. Os responsáveis são as ouvidorias do governo, DETRAN e DFTRANS.			
Participante 12	Participante 08, o café tá forte.			
Participante 08	Tá ruim?			
Participante 12	Não, ta bom. Delícia de café!			
Pesquisadora	Gente, vamos prestar atenção no que a Participante 09 está falando.			
Participante 09	Informações sobre a responsabilidade dos motoristas sobre assaltos e danos – fácil, a responsabilidade entre patrão e empregado. Os responsáveis são DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte			
Pesquisadora	Mas a gente consegue essa informação fácil?	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos e discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 09	Sim, pela internet e... informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso – difícil e sem acesso. Os responsáveis são o GDF e a Secretaria de Transporte. Outra: como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para tratar com os usuários – fácil, porque através de cursos dados pelas empresas. Os responsáveis são as ouvidorias do governo e das empresas e o cidadão.			
Pesquisadora	Mas, como assim? Essa informação de “como exigir” ta lá nas empresas e elas fornecem a informação pra todo mundo?			
Participante 09	Não a informação de exigir, mas o curso pra melhorar os motoristas.			
Pesquisadora	Mas a gente ta discutindo onde ta a informação e não a solução. O curso seria uma das soluções, concorda? E não sei se é fácil isso também, porque não acho que a gente pode chegar lá na empresa e exigir que os motoristas sejam capacitados.			
Participante 09	Não, acho que não, mas deve ter um órgão que a gente vai acessar e sugerir né? Então é fácil porque ta na internet. Por isso o cidadão também é responsável, porque ele é o usuário e ele é que tem que denunciar. Outra: como evitar assaltos nos ônibus – é importante e difícil. Como disse o Participante 05, é só não levar dinheiro ou cartão. Os responsáveis são a Secretaria de Segurança Pública e os cidadãos.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Mas essa é a solução de vocês. Entrar no ônibus sem nada, porque ai o ladrão não tem nada pra roubar?	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos e discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Calma pessoal, não é para apresentar solução ainda. Vocês disseram que a informação é difícil. Ok, mas difícil por quê?			
Participante 09	Não sei dizer o porquê não. Só sabemos que é difícil, também. Acho que já acabou			
Pesquisadora	Ok, palmas para o grupo.			
Participante 09	Agora vou tomar um cafezinho.			
Pesquisadora	Olha só, quem é o próximo grupo?			
Participante 02	Nós aqui. Eu vou apresentar.			
Pesquisadora	Mas a Participante 02 é quem vai apresentar de novo? Só ela sabe falar no grupo?			
Participante 02	<p>É verdade. Na próxima vez a gente vai escolher outro pra apresentar. Vamos lá então.</p> <p>Informação sobre o transporte pirata – a gente acha que essa informação não ta disponível em lugar algum, porque é feito com carro particular, não tem como saber quem faz. Os responsáveis são o DETRAN, o DFTRANS e a Secretaria de Transporte.</p> <p>Informações sobre como denunciar e punir motoristas e empresários que desrespeitam o direito do idoso – achamos que essa informação ta na internet e é fácil de acessar. Os responsáveis são o DETRAN, o DFTRANS, a Secretaria de Transporte e o cidadão.</p> <p>Qual o direito do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte – achamos que essa informação ta na internet também e é fácil de acessar no DETRAN, DFTRANS e na Secretaria de Transporte.</p> <p>Informações sobre o direito e deveres do usuário de transporte coletivo – achamos que essa informação ta na internet e em cartazes distribuídos pela cidade e é fácil de acessar no DETRAN, DFTRANS e na Secretaria de Transporte.</p> <p>Informação sobre os direitos do idoso e sobre a legislação que fala sobre os direitos dos idosos – É uma lei, ta na internet e é fácil de acessar também no DETRAN, DFTRANS e na Secretaria de Transporte.</p> <p>Legislação sobre transporte coletivo e lotação – sobre o transporte coletivo também é uma lei e ta na internet. As lotações não estão regularizadas e por isso a informação não ta disponível em lugar algum. Os responsáveis são o GDF e a Secretaria de Transporte.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	É isso pessoal? Todo mundo concorda? O próximo grupo então.			
Participante 13	<p>Informações sobre custo das passagens, por que elas são tão caras – é fácil e importante; podemos conseguir essas informações em vários órgãos como Secretaria de Transportes, da Fazenda, Ministério dos Transportes, Gabinete do Governador, e nas empresas de transporte coletivo;</p> <p>Por que tem poucos ônibus e informações sobre a quantidade de ônibus – é fácil e é só perguntar às empresas e aos órgãos responsáveis pela concessão das linhas;</p> <p>Olha só: por que os preços de combustíveis sobem tanto? Essa é uma informação importante porque regula o preço das passagens. Essa informação deve ta com as empresas que produzem, importam ou comercializam petróleo.</p>	Apresentação do trabalho dos pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 13	<p>Informações sobre rotas e horários dos ônibus e informações sobre rotas e linhas – é fácil; tem na internet e nos próprios terminais rodoviários de ônibus e é produzida pelas empresas de ônibus.</p> <p>Informações sobre os equipamentos obrigatórios nos ônibus e como fazer para exigir sua instalação – é importante e fácil de acessar e os responsáveis por definir são as Secretarias de Transporte e de Saúde conjuntamente e a responsabilidade por exigir é das ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e cidadão.</p> <p>Informação sobre o “passe livre”, sobre o funcionamento do metô e sobre o transporte leve sobre os trilhos, eu pessoalmente gostaria de conhecer esses projetos. Acho que essas informações estão no GDF e na Secretaria de Transporte, mas eles não disponibilizam pra o cidadão comum. Elas alegam que não são informações públicas ainda.</p>			
Pesquisadora	Palmas para o grupo. Alguém tem alguma coisa mais para acrescentar?			
Participante 13	É, vocês tem alguma coisa para acrescentar? Falem agora ou calem-se para sempre. Viu Pesquisadora? Você vai consultar o DFTRANS, para obter muitas dessas informações.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 10	Não, o DFTRANS cuida especificamente da fiscalização.			
Pesquisadora	Pronto, agora eu já sei onde está cada uma das informações que vocês pediram. Então a última etapa dessa atividade é dizer qual o melhor formato para cada uma dessas informações. Por exemplo, o direito do idoso, de que forma ela deve ser disponibilizada para a população?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	<p>Vou deixar vocês expor suas idéias, discutirem sobre qual é a melhor forma de eu trazer essas informações para vocês. Esqueçam agora o colega e pensem só em vocês mesmos, ok? Cada um vai analisar a informação em seu poder com base em si próprio. Como você quer receber a informação, se é escrita ou gravada, se é resumida, com linguagem técnica, em quadrinhos. Pensem em suas preferências ok? E levem em conta suas limitações. Por exemplo, quem não sabe ler ou tem dificuldade pra exergar deve pedir a informação gravada ou em video. Quem não tem internet ou não sabe usar, deve pedir a informação pelo telefone ou TV ou papel.</p> <p>Depois disso a gente termina com uma avaliação dos trabalhos de hoje e de ontem.</p>	Introdução de nova atividade	Instrução	Aprendizagem
Participante 09	Eu sei ler, mas não gosto, tenho preguiça.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Então se você não gosta de ler e prefere receber a informação por meio de vídeo, indique isso.			
Participante 09	Então é pra gente dizer qual é o modo que quer receber a informação?			
Pesquisadora	Sim, é isso.			
Participante 12	É pra escrever as idéias em algum lugar?			
Pesquisadora	Sim, eu vou distribuir pra vocês um cartão e caneta ok? Ou melhor, escrevam no próprio papel da informação. É bom porque vai ficar tudo em um lugar só.			
Pesquisadora	Ah, e se vocês quiserem discutir entre vocês primeiro, tudo bem, só que na hora de escrever, cada um escreve no seu. Podem conversar, não tem problema algum.			
Participante 12	Hiiii, me deu um branco.			
Pesquisadora	Por exemplo, você quer receber essa informação de forma resumida ou detalhada; qual o meio, jornal, TV ou papel.			
Participante 09	Coloquei aqui olha, pelo celular			
Pesquisadora	Terminaram? Vcs estão tão caladinhos.			
Participante	Esse povo só sabe comer.			
Pesquisadora	Já terminamos.			
Participante 01	Tem que ler isso aqui? O meu é como evitar assalto nos ônibus – eu coloquei que por apostila ou áudio. Será que tem umas cartilhas da polícia? E as cartilhas não vêm com desenhinhos? Acho que deve ser uma das melhores formas, não é?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	Não acha isso interessante, também? Pode colocar mais de um aqui? Há, então pode ser também por meio da televisão, rádio, jornais. Eles, por exemplo, falam no DFTV, que é um jornal que o público assiste muito né?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Sim, pode colocar dois. Então coloca ai, cartilhas e TV			
Participante	O outro é como exigir a compra de ônibus novos – eu coloquei com leis e regulamentos a abaixo-assinados na internet, jornais e por telefone (0800).			
Pesquisadora	Só que não deve ter só essas formas. E provavelmente ela tem que ser reproduzida para atender as particularidades do nosso grupo aqui. Você só tem essas duas? E você Participante 14?			
Participante 14	O meu foi sobre direitos e deveres do cidadão e informação sobre direito do idoso – a forma é cartilhas recebidas por meio do correio, e-mail, rádio e televisão, o que seria bem acessível.			
Pesquisadora	Gente, vocês ouviram aqui? Você pode repetir Participante 14?			
Participante	Informação sobre o direito e deveres e sobre o direito do idoso – o meio bacana que eu achei foi por e-mail, rádio, televisão e cartilhas. Informações sobre o funcionamento do metrô – eu coloquei por meio de apostilha, pela internet, correio e jornais.			
Pesquisadora	É isso que todos vocês acham? Podia pegar os sistemas de funcionamento que estão na internet.			
Participante 04	É, seria interessante também por cartilha, porque nem todo mundo tem computador.			
Pesquisadora	Eu também acho. Não sei se vou conseguir obter cartilhas sobre isso, mas se tiver eu trago.			
Participante 12	Ôh Pesquisadora, você quer que a gente diga o que mesmo?			
Pesquisadora	Eu quero que vocês digam como, de que maneira, vocês gostariam de receber as informações sobre essas questões que estamos discutindo aqui. Olha só, a Participante 06 vai ler o próximo.			
Participante 06	Como tirar os ônibus velhos de circulação – pode divulgar né, por meio de televisão, jornais, rádio, cartazes, internet. Eu coloquei também denúncia do usuário, mas essa denúncia tem que virar alguma punição para as empresas de ônibus, senão não adianta nada.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 07	É eu acho legal também a gente manifestar-se por meio de abaixo assinado.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 05	Mas eu acho que devia ser lei né? Ônibus com determinado tempo de uso tem que sair. Ai não precisaria ninguém se manifestar, seria uma obrigação.			
Participante 03	É, mas não tem a lei, então...			
Participante 05	Não tem lei não é? Tem certeza? Acho que tem.			
Pesquisadora	Vou procurar, deve ter mesmo. Mas seria interessante pensar também no abaixo assinado. Você só tem essa Participante 06? Então Participante 15, enquanto você ta lendo ai, vai a Participante 06 de novo.			
Participante 06	Já terminei.			
Pesquisadora	Então vai a Participante 07.			
Participante 07	Como fazer pra exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais – divulgar a lei que obriga pela internet e televisão e fazer denúncia. Mas a denúncia tem que virar uma punição, tipo multa.			
Participante 03	Mas como isso também passa por exigir, passa também por abaixo assinado, o que vocês acham?			
Participante 12	É isso mesmo, tem que se fazer abaixo assinado.			
Pesquisadora	É, porque isso seria uma manifestação nossa, uma forma de a gente exigir.			
Participante 05	Mas, mas isso aí é por parte da empresa ou do governo?			
Pesquisadora	A gente pode fazer um abaixo assinado para o governo e o governo exigir das empresas.			
Participante 05	É porque as empresas devem achar isso tudo muito caro, né?			
Participante 12	Pois é, mas não é lei? Então é nosso direito e a gente pode exigir, não?			
Participante 07	Como exigir que os motoristas sejam mais capacitados – Cartilhas pela televisão e e-mail. Denúncia também é importante com castigo para o motorista que não obedece.			
Participante 06	Acho que ai também cabe um abaixo assinado, o que vocês acham?			
Participante 07	É, também acho.			
Pesquisadora	É verdade, abaixo assinado é uma boa forma que a gente tem para se manifestar.			
Participante 13	Acho também que poderia um 0800 pra gente poder ligar e se manifestar; se vc ta se sentindo maltratado, tem que ter onde reclamar de forma mais fácil.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Excelente idéia. Coloca ai abaixo assinado e um 0800	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 13	Eu acho também que todo abaixo-assinado ou denúncia no 0800 de quem quer que seja deveria seguir acompanhada de uma notificação de punição ou multa. Por que senão não adianta denunciar.			
Pesquisadora	Ótimo. Todo mundo concorda com essa idéia? Quando a informação for exigir, ela virá com uma consequente ação de correção/punição.			
Participante 13	Tem um disque denúncia, pra poder reclamar; só que tem que colocar um cartaz bem grandão, para que todos possam ver, certo?			
Participante 01	É. Geralmente, é uma plaquinha desse tamaninho.			
Pesquisadora	Gente, será que os passageiros podem fazer greve, tipo, não vamos mais pegar esses ônibus?			
Participante 01	Uai, se fizermos isso, vamos todo mundo andar a pé. A gente é refém desses ônibus, do jeito que tá tem que aceitar. O serviço que eles oferecem é o que tem que aceitar.			
Participante 13	Não tem coisa mais revoltante no ônibus que você tá vendo que a pessoa tá correndo pra pegar e o cara não pára. Puxa, isso é revoltante.			
Participante 01	Uê, ontem mesmo aconteceu comigo, eu ia entrar e o carro foi embora, mesmo a gente batento na porta do ônibus. Eles são mau humorados pra caramba.			
Participante 05	É, mas eu acho que eles tem um tempo determinado pra eles chegar lá na empresa. Aí não podem ficar na parada muito tempo.			
Participante 12	É, às vezes eles estão atrasados, ai que não param mesmo.			
Pesquisadora	É, mas é porque a gente não está reclamando. Quando a gente começar a reclamar, eles vão melhorar esses horários e os serviços. Talvez, né? Sei lá. Vamos continuar. Quem já falou e quiser me passar o cartão com as informações, eu agradeço. O que mais? Qual é o próximo?			
Participante 15	Informações para diminuir o tráfego intenso – Tem que fazer um estudo pra ver se rodízio de carros é bom. E tem que ter campanhas de educação também pras pessoas usar menos os veículos particulares. As campanhas poderiam passar na televisão, rádio e em cartaz, como foi feita quando eles queriam que os carros parassem na faixa de pedestre.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 05	Acho que cartaz não. O que você pensou em termos de cartaz? Porque fazer cartaz de tráfego intenso, acho difícil.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 04	Não tem nada a ver;			
Participante 01	Não, às vezes funcionam. Sabe quando colocam aqueles cartazes na traseira dos ônibus, todo mundo lê.			
Participante 15	Pode ser um cartaz que fale assim: Não use carros, vá de ônibus, você economiza e o ambiente melhora, todo mundo ganha.			
Participante 05	Legal, acho que assim funciona.			
Pesquisadora	Pois é, mas tráfego intenso, o que a pessoa pode colocar lá? Eu acho que tem que ter uma campanha para as pessoas andarem menos de carro.			
Participante 13	Será que vai ter rodízio de placas? Em São Paulo, já tem esse sistema: um dia é pra placa ímpar outro dia pra placa par.			
Pesquisadora	Acho que é isso aí, Participante 15. O que você acha? Não tem que ser uma reivindicação junto ao governo? Para ele ir melhorando o trânsito, porque isso aí é competência do governo. Você colocou desenvolver campanhas?			
Participante 15	Coloquei. Então a outra: informações sobre o custo das passagens, por que elas são tão caras? Essa informação tem que vir por meio de cartilhas, do jeito bem fácil, pra todo mundo entender. Tem que ter a prestação de contas das empresas pra gente avaliar e ver se a passagem precisa subir mesmo.			
Pesquisadora	Alguém tem alguma dúvida sobre as informações da Participante 15? Não. Então vamos lá Participante 05.			
Participante 05	Informações sobre transporte coletivo e lotações – por meio da legislação.			
Pesquisadora	Isso aí é uma lei tá? Vocês querem que eu traga a lei do jeito que ela é ou vocês querem um texto mais resumido e de fácil leitura. Vocês querem a lei mesmo, como está no diário oficial, então? O que você colocou aí Participante 05?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 05	Buscar a lei na internet.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Mas a lei nua e crua; ela é meio pesada hem? Vocês querem ela inteira pra gente lê aqui ou um resumo?			
Participante 05	Não, a gente quer um resumo da lei pra gente lê aqui.			
Participante 03	Se minha vista fosse uma vista normal, o maior prazer que tinha é de lê, mas como não posso, então fica muito difícil.			
Participante 04	Eu gosto mais de lê do que de assisti televisão.			
Participante 09	Eu não gosto de lê, nem de assistir televisão.			
Pesquisadora	Nada? Nem assim, um livro de romance, ou revistas de novelas você não gosta?			
Participante 09	Pra falar a verdade, a única coisa que gosto de ler é a bíblia. Falta paciência pra lê outra coisa			
Pesquisadora	É, a bíblia eu não gosto de ler não, mas outras coisas sim.			
Participante 13	Eu também gosto muito de ler a bíblia. Já li toda várias vezes.			
Pesquisadora	É, eu também já li ela toda uma vez, só que achei muito chato. Vamos lá, tem mais alguma ai Participante 05?			
Participante 05	Informações sobre o vlt – veículo leve sobre trilhos – eu coloquei o mesmo que coloquei no outro, o projeto na internet, tv, rádio, celular.			
Pesquisadora	Mas aí vc vai receber o projeto pelo celular?			
Participante 05	É, sms, e através dos correios também, porque os correios chegam em todos os lugares.			
Pesquisadora	Neste caso ai, acho que cabe cartazes também, não é? Vamos lá, alguém tem alguma observação? Então é a Participante 09 agora.			
Participante 09	Para as duas respostas, eu fiz a mesma coisa			
Pesquisadora	Acho que vocês estão é com preguiça, não?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 09	Como evitar o pagamento de propinas – vídeo, celular e televisão. E a outra é mesma coisa	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Qual é a outra?			
Participante 09	Informação sobre a quantidade de ônibus – vídeo, celular e televisão			
Pesquisadora	Sim, concordo que o meio de passar a informação pode ser igual, mas o formato deve ser diferente. Por exemplo, pra evitar propinas vocês precisam ter acesso a prestação de contas das empresas e a conta dos servidores públicos, pra analisar e denunciar.			
Participante 09	É verdade. E a quantidade de ônibus poderia ser apresentada em uma apostila, feita pelas empresas, demonstrando como eles fazem esse cálculo de quantidade, rotas e linhas.			
Pesquisadora	É, essa ai a gente consegue colocar em apostila.			
Participante 09	Eu prefiro vídeo, eu esto dando minha opinião porque eu não gosto de ler.			
Pesquisadora	Sim Participante 09, sua opinião é importante. Por isso é que a gente esta fazendo esse exercício. É um direito como cidadão receber informações do jeito que cada um possa entender e é vocês que tem que dizer como é que vocês querem receber. Não adianta o governo passar informações em formato que as pessoas não acessam ou não entendem. E a informação não pode vir de uma única forma, porque as pessoas são diferentes. Por isso que ele tem que preparar a mesma informação de diferentes formas para que todos possam acessar e entender.			
Participante 13	Isso é muito importante, o que você falou. Eu que fiz o curso de jornalismo, a gente aprende que tem que trabalhar a informação de forma que a pessoas, ao ler, possam entender, de forma objetiva e clara.			
Pesquisadora	Isso. Vamos agora ouvir o Participante 03.			
Participante 03	Bem, eu tenho informação sobre como denunciar e punir os motoristas e empresários que desrespeitam o direito do idoso. Eu acho que tem que ter um disque denúncia, mas essa informação deve ta em cartilhas ou em alguma lei. Eu não consigo ler muito bem, porque tenho problemas de vista, então gostaria de receber a informação em video ou gravada, pela TV ou rádio.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	A outra é qual o direito de passageiro em caso de acidente, principalmente com morte. Eu acho que isso também tem na lei de trânsito e deveria ter uma cartilha com todas essas informações disponíveis: telefone pra denunciar, quem procurar. Eu gostaria de receber essas informações do mesmo jeito.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Legal. Todo mundo concorda? Então vamos passar pra Participante 04			
Participante 04	O meu é como tratar o motorista imprudente. Essa informação deve ta na Lei, mas podia vir resumida pra gente na forma de cartilha, com um passo-a-passo desde a denúncia até a punição do motorista.			
Participante 04	Informação sobre a responsabilidade do motorista em caso de assalto no ônibus. Eu acho isso meio estranho porque o motorista é obrigado a pegar todos os passageiros e quando entra um ladrão no ônibus e rouba o caixa, o motorista tem que pagar o dinheiro roubado pra empresa.			
Pesquisadora	Sério? Mas isso não é justo.			
Participante 05	É, mas a empresa não quer perder nunca, então é mais fácil responsabilizar o motorista.			
Participante 12	Mas tem aquele motorista também que não cuida do ônibus, dirige de qualquer jeito e pode até ser amigo do ladrão e levar uma parte. Por isso a empresa não quer assumir.			
Participante 09	Eu acho que não é justo, porque o motorista já ganha muito pouco, não tem como pagar esse prejuízo. E ele não pode ser tratado como ladrão sem nenhuma prova.			
Pesquisadora	É, e o prejuízo não é dele e sim da empresa. Mas alguma coisa? Então continua Participante 04.			
Participante 04	Bem, eu acho que a forma como ele deve ser tratado deve ta no contrato de trabalho dele, e deve ter lei regulando isso também. Eu gostaria de receber essa informação pela internet ou jornais.			
Pesquisadora	Tem mais alguma?			
Participante 04	Tem mais duas: Quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e o que ele tão fazendo e informação sobre órgãos de reclamação e denúncia. Deve ter cartilha com o endereço e telefone dos órgãos de denúncia, mas se a gente for no GDF, ou na Secretaria de Transporte, acho que eles informam pra gente. Eu queria que o GDF publicassem tudo que eles fazem na internet pra gente saber o que eles tão fazendo. Ai, se a gente achar que eles tão abusando, a gente denuncia. Pronto, é só isso.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Agora a Participante 07.			
Participante 07	Informação sobre as competências do governo pra fiscalização e punições. A competência do governo de ta na lei, mas eles tão mais preocupados em proteger as empresas que os usuários. Ai eu acho que a gente pode ajudar também, denunciando o serviço que ta ruim e exigindo providências.			
Pesquisadora	Quem fiscaliza as empresas é o Governo, e quem fiscaliza o Governo é o cidadão. É isso?			
Participante 05	Isso mesmo. Tem aqui ainda informações sobre regras de concorrência. Eu não sei nada sobre isso, acho que é um regulamento ou uma lei, mas não tenho certeza. Eu acho que a informação poderia ser divulgada no jornal ou internet. Pronto, é só isso.			
Pesquisadora	Então vamos ouvir o Participante 08.			
Participante 01	A Participante 08 não sabe ler, eu vou ler pra ela.			
Pesquisadora	Diga-me uma coisa ai: como a Participante 08 analisou as informações dela? O que você vai ler é a opinião dela que vc ouviu e anotou, ou vocês discutiram e chegaram a um consenso?			
Participante 01	Teve discussão sim, mas eu tentei anotar a opinião dela.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Ok, então vamos ouvir.			
Participante 08 (01)	Bem, nós ficamos com as informações sobre a responsabilidade das empresas com renovação e manutenção da frota: comprar ônibus novos, tirar os velhos de circulação, aumentar linhas e rotas, essas coisas. Nós achamos que a empresa tem que divulgar as coisas que elas tão fazendo e a gente tem que opinar sobre quantidade de ônibus e rotas. A tabela é divulgada mas a gente não pode dizer se concorda ou não. A Participante 08 que receber essas informações pela TV, nos telejornais ou quer que alguém leia pra ela.			
Pesquisadora	Ótimo, gostei disso. Mas Participante 08, eu vou trazer as informações pra você em papel ou video e vou colocar uma pessoa pra ler junto com você e pra vocês discutirem juntos. Depois você me diz se você conseguiu aproveitar bem, entender bem e dar sua opinião, ok?			
Participante 08	Ok, mas a gente ta fazendo isso e tah dando certo.			
Pesquisadora	Ótimo, porque você tem direito a informação como qualquer um, e a gente é que tem que se virar pra te dar essas informações de uma forma que você possa usar. Então exija isso ok?			

Atores	Conteúdos					Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 08	Ok, brigado.					Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Vamos lá então. Quem é agora? Participante 11.							
Participante 11	<p>O meu é sobre os equipamentos obrigatórios para portadores de deficiências: quais são e como exigir a instalação. Eu acho que essas informações estão na lei e nos regulamentos. A gente pode exigir denunciando quando não tiver. Deveriam ter cartilhas na internet e em papel pra ficar mais fácil a gente entender e murais com os endereços e telefones de denúncia.</p> <p>Outra: qual a margem de lucro das empresas de transporte coletivo? Não sei porque a gente quer saber isso, mas só se sabe o que eles da empresa divulgam. Podia ser obrigatória a divulgação em jornais e internet.</p> <p>A última: por que os combustíveis sobem tanto? Eu não sei e gostaria de saber. Tem que ser pela prestação de contas das empresas e do governo, na internet e nos jornais.</p>							
Pesquisadora	Ok. Terminou pessoal. Todo mundo já falou?							
Participante 13	Falta o Participante 10.							
Pesquisadora	Então vamos lá Participante 10.							
Participante 10	Eu tenho duas: informação sobre o passe livre e o transporte pirata. O passa livre deve ser uma lei ou um projeto. Você poderia resumir ele pra gente. Transporte pirata só Deus sabe.							
Produção do grupo 01 Direitos e deveres do usuário	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal			
	Informações sobre como denunciar e punir motoristas e empresários que desrespeitam o direito do idoso.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Cartilhas em papel e virtuais e abaixo-assinados	Correio, Internet, telefone (0800)			
	Informações sobre direito do passageiro em caso de acidente, principalmente com morte	Importante mas difícil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria de Transporte	Carta postada diretamente para os familiares da vítima	Correio			

Atores	Conteúdos					Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do grupo 01 Direitos e deveres do usuário (cont.)	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal	Produção do grupo: Classificação da informação para fins de acesso		
	Informações sobre direitos e deveres do cidadão que usa o transporte coletivo	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte	Cartilhas em papel e virtuais	Correio, e.mail, TV, rádio			
Informações sobre o direito do idoso	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte	Cartilhas em papel e virtuais e vídeos	Correio, Internet, Rádio, TV e e.mail				
Informações sobre como exigir que os motoristas sejam mais capacitados para o trabalho e para tratar com os usuários	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias governo/ empresas e o cidadão	Cartilhas em papel e virtuais, denúncia, notificação	Correio, Internet, telefone (0800)				
Informações sobre como deve ser tratado o motorista imprudente	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS o cidadão	Denúncia notificação	e.mail, correio, telefone (0800)				
Informações sobre responsabilidade do motorista (assalto, danos nos ônibus)	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte	Leis e códigos de conduta	Internet e jornais				
Informações sobre as competências do governo (fiscalização e punições).	Importante mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Leis e documento de prestação de contas do governo	Internet e jornais				
Informações sobre quem são os responsáveis por fiscalizar as empresas de transporte coletivo e sobre o que eles estão fazendo	Importante e fácil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério de Transportes	Cartilhas, leis e documento de prestação de contas do governo e das empresas	Internet, jornais, correio				

Atores	Conteúdos					Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação	
Produção do grupo 02 Responsabilidades Governo / Empresas / Empregados (Cont.)	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal	Produção do grupo: Classificação da informação para fins de acesso			
	Informações sobre os órgãos de reclamação e denúncia.	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias Secretaria e Ministério de Transporte	Cartilhas em papel e virtuais e vídeos	Correio, Internet, TV e e.mail				
	Informações sobre como evitar o pagamento de propina	Importante mas difícil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Cartilhas, leis e documento de prestação de contas do governo	Internet, jornais, correio, vídeos				
	Informações sobre obrigações dos empresários na renovação da frota, manutenção dos ônibus e instalação de equipamentos obrigatórios	Importante mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Leis e regulamentos	Internet e jornais				
	Informações sobre regras de concorrência	Importante mas difícil de acessar	Secretaria Transporte e Ministério Transportes	Leis, regulamentos e prestação de contas do governo	Internet e jornais				
	Informações sobre margem de lucro dos empresários de transporte coletivo	Importante mas difícil de acessar	Empresas de ônibus	Prestação de contas das empresas	Internet e jornais				
Produção do grupo 03 Ônibus	Informações sobre equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais que devem ser instalados nos ônibus e quanto custam	Importante e fácil de acessar	Secretaria e Ministério Transporte e Secretaria Saúde	Cartilhas e cartazes em papel e virtuais e audio	Internet, correio, TV e murais				

Atores	Conteúdos					Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação	
Produção do grupo 03 Ônibus (Cont.)	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal	Produção do grupo: Classificação da informação para fins de acesso			
	Informações sobre como evitar assaltos nos ônibus	Importante e difícil de acessar	Secretaria Segurança Pública e o cidadão	Cartilhas em papel e virtuais e cartazes	Internet correio e murais				
	Informações sobre como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais?	Importante e fácil de acessar	Ouvidorias, DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Denúncia por notificação	Correio e jornais				
	Informações sobre o alto preço dos combustíveis	Importante e fácil de acessar	Empresas que produzem, importam e vendem combustível	Documento de prestação de contas das empresas que produzem, compram e vendem combustível	Internet e jornais				
	Informações sobre o lto custo das passagens	Importante e fácil de acessar	Secretaria Transporte e Fazenda, Ministério Transportes, Gabinete Governador, Empresas	Documento de prestação de contas das empresas de transporte coletivo	Internet e jornais				
	Informações sobre o que fazer para tirar os ônibus velhos de circulação.	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Leis, regulamentos, denúncia com notificação	Internet e jornais				
	Como exigir mais ônibus e rotas para servir melhor a população da Candangolândia	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Leis, regulamentos e abaixo-assinados	Internet, jornais e telefone (0800)				

Atores	Conteúdos					Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do grupo 03 Ônibus ont.)	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal	Produção do grupo: Classificação da informação para fins de acesso		
	Informações sobre rotas e horários dos ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Tabela de rotas e linhas de ônibus	Internet, jornais			
	Poucos ônibus: informações sobre a quantidade de ônibus, a capacidade de cada ônibus e a população, para saber se a frota é suficiente para atender a cidade.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus e órgãos responsáveis pela concessão	Documento das empresas, com estudo e levantamento	Internet, jornais			
	Informação sobre a quantidade de ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Documento das empresas, com estudo e levantamento	Internet, jornais			
	Como exigir a compra de ônibus novos?	Importante e fácil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte e o cidadão	Leis, regulamentos e abaixo-assinados	Internet, jornais e telefone (0800)			
	Informações sobre linhas/rotas de ônibus.	Importante e fácil de acessar	Empresas de ônibus	Tabela de rotas e linhas de ônibus	Internet, jornais			
Produção do grupo 04 Novos projetos	Informações sobre o rodízio de carros para diminuir o tráfego intenso.	Importante mas difícil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Documento de estudo de viabilidade e campanhas de educação de trânsito	Internet, TV, jornais e murais			
	Legislação sobre transporte coletivo – ônibus e lotações.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Leis e regulamentos	Internet e jornais			
	Informações sobre o “passe-livre”.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Documento de estudo de viabilidade e do projeto básico	Internet, TV e jornais			

Atores	Conteúdos					Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação			
Produção do grupo 04 Novos projetos (Cont.)	Informação	Importância e acessibilidade	Repositórios	Formato	Canal	Produção do grupo: Classificação da informação para fins de acesso					
	Informações sobre transporte pirata.	Importante mas difícil de acessar	DETRAN, DFTRANS e Secretaria Transporte								
	Informações sobre o funcionamento do metrô.	Importante e fácil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Apostilas em papel e virtuais	Internet, correio e jornais						
	Informações sobre o transporte leve sobre os trilhos (valor do investimeno, rotas).	Importante e difícil de acessar	GDF e Secretaria Transporte	Documento de estudo de viabilidade e do projeto básico	Internet, TV e jornais						
Pesquisadora	<p>Pronto pessoal, essa atividade acabou. Ela foi meio trabalhosa, mas acho que ficou muito legal. Eu já sei que informações vocês precisam, de que forma vocês gostariam de as receber e onde elas estão.</p> <p>Agora eu vou distribuir uma folha de papel pra vocês e vou fazer umas perguntas. Vocês irão responder na folha de papel e me devolver. Quem não sabe ou não quer escrever, peça a alguém para ajudar. Mas a ajuda é só pra escrever o que a pessoa fala, ok? Não dêem sua opinião pra não influenciar o colega.</p> <p>Primeira pergunta: Em qual formato você deseja receber as informações? Por exemplo, figura, desenho animado, texto.</p> <p>Segunda pergunta: Em que estilo você deseja receber as informações? Por exemplo, estilo acadêmico, estilo formal, estilo informal, estilo mais modern e atual.</p> <p>Terceira pergunta: Com que grau de complexidade você deseja receber as informações? Por exemplo, simples, complexo (com detalhes) ou customizado.</p> <p>Quarta pergunta: Com que profundidade você deseja receber as informações? Por exemplo, texto completo, resumido.</p> <p>Quinta pergunta: Que canal você prefere usar para acessar as informações? Por exemplo, CD, panfletos, cartazes, revistas em quadrinho.</p>					Introdução a nova atividade	Instrução	Aprendizagem			

Atores	Conteúdos						Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação	
Produção do Grupo	Participante 14	texto	informal	complexo	completo	apostila	Produção do grupo: levantamento dos padrões de comportamento informacional			
	Participante 01	texto	informal	simples	completo	apostila				
	Participante 02	texto	informal	simples	detalhado	folhetos				
	Participante 03	texto	informal	simples	resumido	apostila				
	Participante 04	texto	informal	simples	completo	apostila				
	Participante 05	texto	informal	simples	resumido	Apostila e SMS				
	Participante 06	texto	informal	simples	resumido	apostila				
	Participante 07	texto	informal	simples	resumido	TV e jornais				
	Participante 08	Figuras ou som	informal	simples	resumido	Revista ou DVD				
	Participante 09	Figuras ou som	informal	simples	resumido	Revista ou DVD				
	Participante 10	texto	informal	complexo	completo	Cartoon, hip hop, apostila				
	Participante 11	Figuras ou som	informal	complexo	completo	Revista ou DVD				
	Participante 12	Figuras ou som	informal	simples	resumido	apostila				
	Participante 13	texto	informal	complexo	completo	Apostila				

Atores	Conteúdos				Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>Pessoal, acho que finalizamos essa parte de organizar e categorizar a informação. Amanhã e durante o final de semana eu vou buscar todas as informações e formatar para que elas fiquem do jeito que vocês pediram. Na segunda então nós já vamos trabalhar com as informações, tentando entender seus conteúdos e, após, vamos analisar nosso problema e propor soluções com base nessas informações.</p> <p>O que vocês acharam do trabalho hoje? Vamos avaliar nosso trabalho até agora? Tem quatro perguntas que eu gostaria de fazer, mas eu vou distribuir outra folha de papel pra vocês escreverem suas respostas. Vocês irão responder na folha de papel, uma de cada vez, e me devolver. A instrução é a mesma, quem não sabe ou não quer escrever, peça a alguém para ajudar. Mas a ajuda é só pra escrever o que a pessoa falou, sem dar sua própria opinião.</p>				Introdução a nova atividade	Instrução	Aprendizagem
Pesquisadora	<p>Primeira pergunta: O que vocês aprenderam até agora?</p> <p>Segunda pergunta: Você acha que o trabalho participativo é um bom jeito de se trabalhar? Por que?</p> <p>Terceira pergunta: Os valores selecionados para o nosso grupo ainda são válidos ou você gostaria de mudar ou acrescentar outros? Quais?</p> <p>Quarta pergunta: Você está participando efetivamente do trabalho?</p>						
Produção do grupo	<p>O que vocês aprenderam até agora?</p>	<p>Você acha que o trabalho participativo é um bom jeito de se trabalhar? Por que?</p>	<p>Os valores selecionados para o nosso grupo ainda são válidos ou você gostaria de mudar ou acrescentar outros? Quais?</p>	<p>Você está participando efetivamente do trabalho?</p>	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania
	<ul style="list-style-type: none"> . Nada . Onde ir para reclamar e resolver problemas . Participante 05 deixou de ser tão tímido 	<ul style="list-style-type: none"> . Nós estamos aprendendo ainda . As vezes é um trabalho cansativo . É uma opção pra fazer alguma coisa à noite . É interessante 	<ul style="list-style-type: none"> . Sim, eles ainda são válidos . Sim . Eu penso que eles são perfeitos . Não quero acrescentar mais nenhum outro 	<ul style="list-style-type: none"> . Sim, é um trabalho que todo mundo pode contribuir . Algumas pessoas falam mais que outras . A gente sente que tem algum valor 			

Atores	Conteúdos				Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do grupo (Cont.)	O que vocês aprenderam até agora?	Você acha que o trabalho participativo é um bom jeito de se trabalhar? Por que?	Os valores selecionados para o nosso grupo ainda são válidos ou você gostaria de mudar ou acrescentar outros? Quais?	Você está participando efetivamente do trabalho?	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania
	<ul style="list-style-type: none"> . Uma pessoa só não consegue mudar muita coisa, mas um grupo tem mais força . Trabalhar com a comunidade pra resolver problemas sociais . Como se organizar em grupos . Como por nossas idéias no papel 	<ul style="list-style-type: none"> . Tem muita discussão . É bom pra ajudar a gente a entender o problema 	<ul style="list-style-type: none"> . São úteis, a gente sabe como agir . Acho que tem tudo a ver com o nosso grupo 	<ul style="list-style-type: none"> . No começo a gente fica meio tímido, mas depois a gente começa a participar mais descontraído 			

TRANSCRIÇÃO E CODIFICAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS PROVENIENTES DAS REUNIÕES PARTICIPATÓRIAS NA COMUNIDADE DA CANDANGOLÂNDIA

REUNIÃO DO DIA 18/05/2010

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Boa noite pessoal. Bem, vamos começar hoje com a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que eu elaborei. O Termo é pra especificar tudo que a gente combinou na primeira reunião, lembra? Ai, o que eu fiz?			
Pesquisadora	Eu peguei os nomes completos de vocês e redigi termos nominais. Agora eu quero que cada um assine o seu Termo e me devolva. Como eu quis que tudo ficasse em uma folha, eu tive que diminuir o tamanho da letra e, por isso, acho que ficou muito pequeno. Se vocês quiserem, eu posso ler tudo em voz alta, ai vou explicando e se vocês não tiverem nenhuma dúvida, vocês assinam ok? Ta faltando alguém ainda?			
Participante 05	Ta faltando os Participantes 03, 10, 13 e 15.			
Participante 05	A Participante 15 ta aqui.			
Participante 03	Eu também estou aqui.			
Pesquisadora	<p>E os demais, não virão? Vamos começar sem eles então. Vamos lá então:</p> <p align="center">TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</p> <p>Você está sendo convidado a participar da pesquisa de doutorado do Departamento de Pós-Graduação em Ciências da Informação da Universidade de Brasília – PPGInf/UnB. Essa pesquisa está sendo conduzida pela doutoranda Rosemeire Barbosa Tavares e seu objeto é levantar os padrões de comportamento informacional do cidadão utilizando a metodologia <i>Participatory Research and Action – PRA</i>. Em outras palavras, a pesquisa deseja buscar, junto à comunidade, subsídios para demonstrar que as pessoas, a partir do acesso e uso de informações pertinentes, têm condições de identificar seus problemas sociais, analisar esses problemas e propor soluções efetivas. Ao agir de forma conjunta e participativa, as pessoas estarão mais engajadas na solução do problema, mais conscientes do processo de implantação da solução e mais atuantes no acompanhamento e controle da execução.</p> <p>A metodologia adotada pela doutoranda envolve o estudo para buscar solução de um problema social e, também, o desenvolvimento de técnicas para o trabalho participativo.</p>	Termo de participação	Comprometimento	

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	<p>Dessa forma, constituem resultados dessa pesquisa tanto a proposição de solução com base no uso de informação, quanto o processo de trabalho participatório que conduziu as pessoas durante toda a ação. Em função do uso de diversas dinâmicas e interações simultâneas, as reuniões tornam-se muito ricas em dados e resultados, que podem ser perdidos se a doutoranda limitar-se apenas a anotar ou gravar os comentários. Para evitar essa perda, as reuniões serão filmadas e fotografadas, como forma de captar todos os resultados possíveis advindos das interações e participações. Nesse caso, é importante esclarecer que, no caso de algum desconforto durante a atividade, você pode recusar-se a ser filmado ou fotografado, sem nenhuma justificativa preliminar, mas unicamente indicando para a doutoranda e postando-se em um lugar na sala fora do alcance do equipamento. Isso é possível, visto que o equipamento ficará, na maior parte do tempo, em lugar fixo e determinado.</p>	Termo de participação	Comprometimento	
Participante 01	É só vir arrumadinho pra reunião. Ai todo mundo pode ser filmado.			
Participante 12	É, e depois você vai mostrar essas filmagens lá no exterior, não vai?			
Pesquisadora	Sim, eu devo escolher alguns filmes e imagens pra divulgar minha pesquisa. E vocês, com certeza, deverão estar em algumas dessas mídias.			
Participante 12	Então deixa assim gente, porque eles vão ver a gente lá nos States.			
Pesquisadora	<p>A gente discutiu isso na primeira reunião, lembra? Querer aparecer ou não ou censurar alguma imagem ou não são direitos de vocês. Eu vou mostrar tudo pra vocês antes e vocês vão dizer o que querem e o que não querem mostrar. Vamos continuar?</p> <p>O trabalho é participativo, portanto, todos são responsáveis pela sua execução. Sua participação nessa pesquisa consistirá em estar presente a todas as reuniões, expondo suas idéias, analisando e criticando todas as atividades propostas. A doutoranda atuará como facilitadora, explicando as técnicas, controlando o tempo e dando assistência a cada um, para que todos tenham as mesmas condições de participar. Nesse sentido, você tem o direito a quaisquer esclarecimentos, antes, durante e depois do trabalho, que serão fornecidos pela doutoranda. É seu direito, ainda, recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da coleta de dados, sem penalidade alguma e sem prejuízo ao seu cuidado, a excessão do pagamento pecuniário fixado para sua participação.</p>			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	<p>Fica assegurado o sigilo das informações de caráter confidencial, obtidas por meio dessa pesquisa. Os dados confidenciais que envolvam salários percebidos, informações econômico-financeiras e idoneidade moral, criminal, fiscal e/ou pessoal não serão divulgadas de forma que possibilite sua identificação. Em relação às imagens, a doutoranda terá o cuidado de usar aquelas que não causem constrangimentos para você participante.</p> <p>Além destas, você participante pode indicar quaisquer informações ou imagens que não queira divulgar, bastando para isso apenas uma manifestação expressa e formal no verso desse próprio documento, sem que haja necessidade de nenhuma justificativa prévia.</p> <p>O benefício relacionados a sua participação contempla a aprendizagem que poderá capacitá-lo a agir coletivamente em prol do desenvolvimento de sua comunidade. Além disso, a doutoranda se propõe a pagar R\$80,00, correspondente a sua participação integral em todas as reuniões. A participação parcial implicará em pagamento proporcional e a desistência, a qualquer momento, não dará direito a nenhum pagamento por parte da Pesquisadora ao participante. A desistência ou recusa em participar será feita por manifestação expressa e formal no verso desse próprio documento. Esse pagamento é único e exclusivo, não criando nenhuma outra obrigação financeira para a doutoranda com o participante.</p> <p>Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço da Pesquisadora, podendo tirar suas dúvidas sobre o Projeto de Pesquisa de sua participação, agora ou a qualquer momento.</p>	Termo de participação	Comprometimento	
Pesquisadora	<p>Então é isso. Vocês têm alguma dúvida? Senão, eu queria que vocês assinassem uma das duas cópias e me entregassem. A cópia de vocês não precisa ser assinada, só se vocês quiserem, ok?</p> <p>Ah pessoal, não esqueçam que os participantes menores de 18 anos precisam da assinatura dos pais também. É o caso das Participantes 02 e 07.</p>			
Participante 04	Vichi Maria!!!			
Participante 12	Me dá uma caneta aí.			
Participante 07	Eu tenho que colocar a assinatura da minha mãe?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Sim, quem é menor tem que ter autorização dos reponsáveis.	Termo de participação	Comprome- timento	
Participante 08	Eu assino por ela, dê aqui que eu assino.			
Pesquisadora	Não pode Participante 08. Tem que ser pai, mãe ou representante legal.			
Participante 04	Quem assinou pelo participante 03?			
Participante 02	Ele mesmo ora. Ele sabe assinar, não enxerga mas sabe.			
Participante 05	Tem que entregar hoje?			
Participante 03	Por que? Quantos dias você precisa pra assinar?			
Participante 12	Já assinei, pegue o meu aqui.			
Pesquisadora	Sim, todos que não precisam de assinatura do responsável, deveriam entregar hoje. Mas se vocês quiserem levar pra alguém ler pra vocês, antes de assinar, fiquem a vontade. Aí vocês trazem amanhã, ok?			
Participante 12	Não precisa ninguém ler não, a gente já entendeu. Vamos assinar logo.	Introdução a nova atividade	Organização	Engajamento
Pesquisadora	Pessoal, vamos começar então? Olha só, eu organizei todas as informações que vocês pediram. Mas eu só recuperei a informação, do jeito que ela tava lá no órgão, na empresa ou no arquivo. Mas fiz resumo, nem nenhuma adaptação, porque é muita coisa, olha só.			
Pesquisadora	Eu queria fazer a atividade de forma diferente hoje ok? Vamos fazer uma dinâmica aqui, pra gente descontrair um pouco. Eu vou fazer uma linha divisória (com fita adesiva) aqui no chão e quero que todos vocês fiquem do lado de lá da linha. Todos, sem excessão. Essa é uma dinâmica de criatividade, vocês terão que ser criativos, porque vocês vão ter que passar por outro lado da linha, mas de jeito diferente. Ou seja, o segundo vai passar de um jeito diferente do primeiro, o terceiro de jeito diferente do primeiro e do segundo e assim por diante. Não pode repetir o jeito de passar pro outro lado ok?			
Participante 04	Já passei então, eu pulei a linha.			
Participante 12	Mas é pulando que tem que passar?	Cumprir tarefa	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Não,você passa do jeito que você quiser. Só que a participante 04 já passou pulando, então ninguém mais pode passar pulando. Vamos lá?			
Participante 07	Eu posso passar do jeito que eu quiser?			
Pesquisadora	Sim, do jeito que você quiser, desde que não repita nada que já foi feito.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do grupo	Participante 04 – pulou a linha; Participante 01 – passou pulando com um pé só; Participante 09 – passou andando normalmente; Participante 10 – passou andando de costas; Participante 15 – passou andando de lado;	Instrução de nova atividade - dinâmica	Organização	Engajamento
Pesquisadora	Podem voltar Participantes 03 e 12. Vocês passaram andando, e já teve gente que passou desse jeito.			
Participante 05	Posso passar de lado?			
Participante 07	Não, alguém já passou desse jeito.			
Produção do grupo	Participante 07 – passou rodopiando; Participante 02 – passou agachada; Participante 12 – passou andando de um lado e depois do outro lado; Participante 08 – passou rebolando; Participante 03 – passou mancando, tipo pernetta; Participante 05 – passou imitando macaco; Participante 06 – passou dançando; Participante 11 – passou rolando no chão.			
	Parabéns pro grupo de novo. Vocês realmente fizeram a atividade e foram muito criativos. A criatividade tem muito a ver com nossas atividades hoje. E criatividade é uma coisa interessante, que precisa ser estimulada, porque a criatividade ajuda a gente a fazer coisas, inventar, recriar e mudar. Quando a gente está diante de uma situação nova e a gente não sabe o que fazer, nessa hora a criatividade é mais importante, a gente inventa. No caso do nosso trabalho aqui, nem sempre a gente consegue acessar informação de um mesmo jeito e em um mesmo lugar. É preciso ser criativo para descobrir onde está a informação. E a gente precisa ser criativo para formatar a informação de um jeito diferente, para que pessoas diferentes possam acessar e usar essa informação. Olha só: nós vamos trabalhar com as informações e a gente aqui nessa comunidade quer que todo mundo tenha o mesmo acesso a essa informação, para que todo mundo saiba o que está acontecendo e para que todo mundo possa ajudar na solução do problema.	Reflexão sobre a dinâmica	Consicentização crítica	Cidadania

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Então eu vou dificultar um pouquinho as coisas pra vocês, pra que a gente possa exercitar nossa criatividade. Eu quero que vocês, em grupo, peguem essas informações e as coloquem do jeito que deve ser, para que todos aqui possam entender. Por exemplo, vocês podem desenhar, fazer quadrinhos, teatrinho ou simplesmente leitura, para passar essas informações pro resto do grupo. Entenderam? Eu separei as informações em blocos, três blocos para ser exato. Então eu quero três grupos e cada grupo vai ficar com um bloco de informações. O primeiro bloco de informações é sobre os direitos do usuário. O segundo é sobre o Projeto Brasília Integrada	Introdução de nova atividade	Organização	Engajamento
Participante 05	Eu quero ficar com esse Projeto Brasília Integrada. Nosso grupo é esse aqui.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	O último bloco pega as informações que restaram sobre empresas de ônibus, equipamentos, responsabilidade do governo e dos empresários, sobre propina, combustíveis, etc. Olha só gente, o que vai acontecer? Cada grupo estará trabalhando um assunto, concorda? Vocês tão ligados que são assuntos diferentes, e que os outros grupos não vão saber o que cada grupo está fazendo, certo? Então vocês vão trabalhar a informação e depois vão fazer uma apresentação pros outros grupos conhecerem as informações que estão com vocês, ok? E vocês podem ser criativos, podem fazer o que vocês quiserem.			
Participante 06	Nós queremos o último bloco, que fala sobre os ônibus e as empresa.			
Pesquisadora	Participante 06, você se importa de mudar o sofá de lugar, pra que o grupo de vocês fique mais afastado dos demais? Aqui Participante 03 e 06, acho que assim fica melhor.			
Participante 05	Nós queremos as informações sobre o Projeto Brasília Integrada.			
Pesquisadora	Ok, então vocês do terceiro grupo ficam com os direitos do usuário. Olha só pessoal, vocês vão fazer uma apresentação. Então primeiro vocês têm que entender a informação bem direitinho. Depois tem que preparar a apresentação. Pode usar o flipshart, papel, cartolina ou o que vocês quiserem. E a apresentação é livre também, pode fazer teatrinho, pode cantar, pode desenhar, ok? O que vocês quiserem fazer pros outros grupos entenderem.			
Participante 07	O que é pra gente fazer mesmo?			
Participante 01	Gente, é pra ler, resumir e fazer uma apresentação.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante09	Eu não vou conseguir trabalhar hoje, to muito chateada.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	O que foi? Venha cá, vamos fumar um cigarrinho e conversar um pouco.			
Participante10	Eu já parei de fumar a muito tempo.			
Pesquisadora	Nossa, então você é bem melhor que eu. Quando eu crescer, quero ser assim...			
Participante10	Agora eu só fumo quando eu bebo, todo final de semana.			
Pesquisadora	Eu também fumo pouco, mas não consigo ficar sem fumar todos os dias, um ou dois cigarros por dia. Eu tenho cigarro aqui Participante 09, pegue um meu mesmo. Diga, por que você está tão chateada?			
Participante09	Eu recebi a notícia que um irmão meu sofreu um acidente de moto, lá em Cristalina, onde ele mora. Ele ficou todo arrebentado e tá inconsciente. Lá no hospital de Cristalina, pelo estado dele, eles falam que não tem como cuidar. Ai, o pessoal lá arrumou um carro pra trazer ele pra Brasília.			
Pesquisadora	Nossa, que coisa chata mesmo. Ele chega ainda hoje?			
Participante09	Acho que só de madrugada. Eu vou pro Hospital de Base quando ele chegar, pra ver se posso ajudar em alguma coisa. Mas to muito desconcentrada, chateada, não consigo pensar em mais nada.			
Pesquisadora	Imagino. Se você quiser sair e ir pra lá, fique tranquila. Mas se ele não chegou ainda, acho que é besteira você ir. Fique por aqui, pelo menos você conversa outras coisas e distrai um pouquinho. Participa um pouquinho e você vai se sentir melhor.			
Participante 09	Obrigado Pesquisadora, eu vou fazer isso.			
Pesquisadora	Pessoal, cuide bem da Participante 09 aqui, ela tá com problemas hoje e precisa do apoio de vocês. Vocês têm que ter paciência com ela, ok?			
Participante 14	Boa noite, boa noite.			
Participante 08	Participante 14, senta logo aqui no nosso grupo.			
Pesquisadora	Participante 14, escolha ou esse grupo aqui ou aquele outro, que são os dois que estão menores.			
Participante 03	Nós estamos discutindo a questão dos ônibus e das empresas. Fique aqui com a gente.			
Participante 14	Vou sentar aqui nesse grupo então.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Deixa eu ficar com as crianças pra vocês poderem trabalhar melhor. Não sei se eu dou conta, mas qualquer coisa eu devolvo.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 15	O nosso aqui é dos direitos, como é que a gente vai apresentar isso?			
Participante 02	Ora, a Participante 07 é dançarina, esqueceu meu bem. Qualquer coisa e a gente bota ela pra dançar.			
Participante 07	(risos) O que tem a ver dançar com direitos dos usuários de transporte coletivo. Eles não vão entender nada.			
Participante15	É. Mas pelo menos vão se divertir.			
Participante11	O Projeto Brasília Integrada tem muita coisa, vamos ler em voz alta, cada um lê um pedaço. Ai a gente vai discutindo.			
Participante06	Gente, isso aqui também é nosso? Responsabilidade do governo ta junto com as informações de ônibus?			
Pesquisadora	Pessoal, vocês já estão discutindo a algum tempo. Vou distribuir canetinhas pra vocês, se vocês já quiserem ir pensando nas apresentações			
Participante 08	Olha só, a Pesquisadora é boa pra cuidar de criança. Vamos montar uma creche aqui e contratar ela pra cuidar.			
Pesquisadora	Vocês acham que eu to trabalhando pouco, é?			
Participante 08	Eu acho que você deve ficar assustada com o tanto de menino que tem aqui.			
Pesquisadora	Sabe que não. É normal a gente ver esse tanto de crianças em trabalhos como esse. Isso porque o trabalho é feito na comunidade, como as pessoas que moram aqui. É a comunidade, do jeito que a comunidade é. E isso é bom, porque as mães ficam mais tranquilas e as crianças acabam se divertindo, brincando juntas, desenhando, etc.			
Participante 08	Eu acho que tem muita criança, e ta chegando mais. Tá chegando mais dois bisnetos meus, que vão ficar aqui, morando todo mundo junto. Eu tenho uma neta que está grávida e um neto que engravidou a namorada. Os dois vão ter os filhos, mas não vão casar e mudar de casa. Vão ficar por aqui mesmo.			
Participante 08	Com esses dois, eu vou ficar com três bisnetos, um nascido e dois pra nascer. Netos eu tenho 12, que são dos meus 5 filhos. De verdade, eu tive 6 filhos, só que um não me deu neto nenhum, ainda. Acho que ele não pode, porque é doido pra ser pai, mas ainda não rolou.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	É, família grande. Participante 14, você chegou atrasado e não viu o Termo. Dê uma lida no seu e, se você concordar e não tiver nenhuma dúvida, assine uma das cópias pra mim, ok? E ai pessoal, ta indo bem? Alguma dúvida?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 08	A gente ainda ta discutindo.			
Participante 07	Eu não entendi esse direito aqui, de se associar e permanecer associado.			
Participante 01	Por exemplo, a gente pode abrir uma associação para meninas que bebem demais. Ai, vamos supor que uma delas seja contra a associação porque ela quer é encher a cara de cachaça. Ela não pode fechar a associação, só com ordem judicial. Mas ela não é obrigada a se associar e ela pode é sair, deixar de ser sócia, quando ela quiser. E ela pode também abrir outra associação para trabalhar contra essa primeira.			
Pesquisadora	Nossa Participante 01, parabéns. É isso mesmo e você explicou direitinho. Todo mundo ai no grupo entendeu?			
Participante 08	Sim, eu é que decido onde e até quando vou me associar em qualquer associação.			
Participante 07	E eu posso também propor nossas associações pra representar meus interesses ou os da minha comunidade.			
Pesquisadora	É, mas geralmente associação é pra representar os interesses de mais de um, de muitos. Você tem interesses iguais aos de alguém, ai todos se juntam pra ficarem mais fortes e terem mais voz. Por exemplo, os homossexuais, a associação dos moradores de Ceilândia.			
Participante 12	Oh Participante 05, você que tem carro me explique esse negócio que a gente paga sem ser o imposto.			
Participante 05	É o seguro obrigatório. Todo carro tem que pagar.			
Participante 12	Então, se tiver um acidente, mesmo que seja transporte pirata, o dono do carro tem direito ao seguro, não tem?			
Participante 05	Sim, eu acho que quem paga é o seguro.			
Participante 12	Eu também acho. Se houve um acidente, batida ou o carro atropela uma pessoa e essa pessoa morre, ai o seguro paga. Não interessa se o transporte é pirata ou não. O carro tem um seguro e, em caso de acidente, o seguro paga. Não é isso? É pra isso que vocês pagam esse seguro, não é?			
Participante 05	É. O seguro é obrigatório e é pra isso que a gente paga. É isso mesmo.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	Quando chegar a partir do 38 eu vou parar.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 01	Por que?			
Participante 10	Porque é coisa que eu já sei.			
Participante 01	Ora, mas você tem que explicar o que você já sabe pros outros. Afinal de contas seu grupo não é só você. E a gente precisa resumir e entender pra falar.			
Participante 10	Isso aqui não precisa resumir pra falar.			
Participante 01	Então essa parte você que fala, ok?			
Participante 10	Essa aqui? Falo demais.			
Participante 01	Como é que a gente vai fazer a apresentação Participante 15?			
Pesquisadora	Vocês querem papel pra escrever alguma coisa?			
Participante 07	Falando. Nós vamos falar.			
Participante 15	Poxa, mas pra falar não é criativo. Não tem outro jeito não?			
Participante 01	Então vamos fazer naquele papelzão.			
Participante 07	Vamos desenhar, tipo uma revestinha em quadrinhos?			
Participante 15	Legal, desenho é bem criativo.			
Participante 01	Vocês querem aquele papel marrom ou o branquinho? Vamos logo fazer nossa apresentação. Pára de roer unha.			
Participante 08	Para de comer a unha pelo amor de Deus. Tá como fome? Lá em casa tem uma panelada de feijão, vá lá comer.			
Participante 07	To com fome não, é só mania.			
Participante 08	Como você consegue roer unha, que coisa mais nojenta. Unha é muito sujo.			
Participante 07	A minha não é não, eu sempre lavo bem direitinho, antes de roer.			
Participante 08	Pesquisadora, cadê o papel? Pesquisadora?			
Pesquisadora	O que vocês decidiram, o marrom ou o branquinho?			
Participante 08	O branquinho			
Participante 10	O branquinho ou o marronzinho. Não tem um lilás não?			
Participante 07	Como é que a gente vai desenhar nesse papel no colo. Não tem mesa não?			
Pesquisadora	Vai pro chão gente. Mais fácil e democrático.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	Já to limpinho pra sentar no chão. Minha mãe tava com vergonha de de andar comigo no shopping, só porque eu tava sujo. Ai tive que tomar banho antes da reunião.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 07	Vamos fazer o que? Desenhar? Não sei desenhar isso não.			
Participante 01	Vamos fazer tipo uma revistinha, faz os bonequinhos e os balãozinhos com as conversas deles			
Participante 07	Vamos colocar primeiro o título “os direitos”. Eu vou desenhar aqueles bonequinhos que é só os pauzinhos e a cabecinha.			
Participante 05	Olha só, aquele grupo ali já ta fazendo o cartaz. E o que é que a gente vai fazer?			
Participante 04	Vamos fazer cartaz também. Cadê o papel?			
Participante 15	Ali oh. Pegue ali. Pega, pode pegar, puxa tudo que ninguem mais vai querer desse não. Oh Participante 08, você ta pisando na folha que a gente tah escrevendo.			
Participante 08	É só assim pra vocês exergarem meus pés.			
Pesquisadora	Enxergar os pés pra que? Você ta de sapato novo? Ué, e ainda são diferentes.			
Participante 10	Sim, comprei hoje e to só experimentando. Um pé de cada par. É que não deu tempo de experimentar.			
Pesquisadora	Isso é realmente estrear dois sapatos diferentes ao mesmo tempo. E ai, nesse grupo aqui, vocês já leram e entenderam tudo?			
Participante 06	Já.			
Pesquisadora	E como vocês vão apresentar?			
Participante 10	Nós vamos fazer um teatrinho, tipo um debate.			
Pesquisadora	Legal. Vocês não vão fazer cartaz não?			
Participante 06	Não, não precisa não.			
Participante 12	Pesquisadora, essa informação aqui você não encontrou? Ta aqui “informação não disponível”, quais são os deveres e responsabilidades dos motoristas em caso de assalto no ônibus?			
Pesquisadora	Algumas informações, não achei mesmo. Eu liguei pra Secretaria de Transporte, liguei pra algumas empresas de ônibus, mas ninguém soube informar. O site da Secretaria de Transporte também não funciona. Estou desde sexta-feira tentando entrar, mas está fora do ar. E o telefone cai na secretária eletrônica o dia inteiro. É impressionante.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Isso é uma das coisas que a gente tem que criticar também. Eles falam que a informação ta disponível no site ou por telefone, mas na realidade não está. E eles acham que cumpriram a obrigação deles, só que não cumpriram.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Participante 15, libere algumas folhas pro pessoal daquele grupo ali.			
Participante 07	Ta muito engraçado esses desenhos aqui.			
Participante 01	Ta bom, vai participante 07, pára de rir e continue desenhando. Ta bom, vai.			
Participante 07	Olha só, vamos ensaiar. Você vai dizer que tem pouco ônibus, eu digo que o tanto de ônibus ta bom, que não tem mais dinheiro pra isso. Ai você explica e dá suas sugestões.			
Participante 06	O que mais?			
Participante 01	Vamos fazer esse aqui olha, dos direitos de um não poder entrar na casa do outro sem ser convidado. Faz uma casa aqui e um bonequinho pedindo licença pra entrar nela. Faz assim mesmo, bem simplesinho pra ser rapidinho. Não precisa fazer uma casa tão linda não.			
Participante 07	Ta pronta a casa, deixa eu ler ai. “Só podemos entrar na casa de outra pessoa com o consentimento dela”. Então eu faço uma mulher na porta e outra aqui, querendo entrar.			
	Isso. Faz aqueles bonequinhos de pauzinhos mesmo. Ta ótimo, coisa rápida e todo mundo vai entender. Qualquer coisa eu explico.			
Participante 15	Olhas só, mas a polícia pode, com um mandado judicial, ou em caso e emergência ou se tiver algum prejuízo.			
Participante 01	Agora vamos fazer o das correspondências. Coloca aqui um bonequinho abrindo a correspondência dos outros “é crime abrir correspondência de outras pessoas”.			
Participante 08	Agora desenha uma orelha e coloca que “é crime ouvir a conversa de outras pessoas às escondidas”.			
Participante 07	Como eu vou desenhar isso. Vou colocar o pessoal conversando e uma orelha ouvindo atrás da porta.			
Pesquisadora	E ai gente, já terminaram?			
Participante 01	Nada, falta muito ainda.			
Participante 05	Pesquisadora, venha aqui por favor. O que é esse VLT? É o minhocão é?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	VLT significa veículo leve sobre os trilhos. É um projeto do governo pra melhorar o transito aqui no plano piloto essencialmente. É um sistema de transpote que tem uma linha exclusive, mas é de superfície, não é subterrânea.	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 05	São ônibus como o minhocão, e como linha só pra eles?			
Pesquisadora	Não. São trens, com vagões para transportar mais pessoas. Eles andam em trilhos e não no asfalto, como os ônibus.			
Participante 05	Mas nós temos minhocão aqui em Brasília, não temos?			
Pesquisadora	Mas esse projeto é diferente, isso é um projeto novo de veículo leve de superfície que está somente em estudo.			
Participante 05	Sem pneus?			
Pesquisadora	Sim, sem pneus, porque ele corre sobre os trilhos, igual trem. Vamos gente, termina ai logo. Dez minutos mais é o suficiente?			
Participante 01	Sim, nós aqui já estamos terminando. Vamos lá pessoal, como eu desenho um cara atrás da mesa? Esse é o juiz, o juiz tem até cabelo. Escreve ai que só o juiz pode acabar com uma associação.			
Participante 12	Esses outros grupos não terminaram ainda não? Olha só, nosso assunto é o mais difícil, nós pegamos toda a parte dos ônibus e de responsabilidades dos motoristas, das empresas e do governo. E a gente já terminou a um tempão.			
Participante 04	Então já que você terminou fica caladinha que você ta incomodando todo mundo aqui.			
Pesquisadora	Eita, que tosco isso. Vocês foram marido e mulher em vidas passadas é? Ficam só brigando..			
Participante 04	Aqueles ali tão desenhando e esses aqui pediram mais meia hora. Vichi Maria.			
Pesquisadora	Nossa Participante 14, você chegou atrasado porque saiu tarde do trabalho? Você sai sempre assim tão tarde?			
Participante 05	Saio às 6h, mas hj tinha uma entrega marcada pras 6 e meia e soh terminamos às 8h. To quebrado hoje.			
Participante 01	Desenha ai outro juiz pra dizer que todo mundo tem direito a um júri popular e a ampla defesa. Isso é julgamento, desenhe um cara morto, um caixão, com um monte dinheiro, e alguém pegando a grana do morto			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 10	Coloca ai que a lei pode definir punições para quem comete algum crime, e pessoa perde o direito de ir e vir. Sabe o que é isso, não sabe?	Discussão no contexto da atividade	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 07	Sim, mas como eu desenho isso?			
Participante 10	Como? Desenhe uma grade e um cara atrás da grade.			
Participante 03	Nós aqui já estamos prontos. Já discutimos e fizemos os cartazes.			
Participante 11	Então só ta faltando o pessoal do grupo da Participante 01.			
Pesquisadora	Gente, terminou ai? Vamos começar?	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 04	Quem vai começar sou eu, eu sou a primeira.			
Produção do Grupo 1	Olha gente, o que a gente leu foi sobre transporte urbano do DF. Eu resumi o máximo que eu pude. O que é transporte urbano? É essencialmente ônibus. Tem também o estabelecimento de vias para circulação dos ônibus, construção de terminais; O que é VLT? É o transporte leve sobre os trilhos. Esse não tem ainda, é só um projeto. Todo mundo sabe ai que o governo ta dizendo que eles vão construir pra 2014.			
Participante 11	Mas o que isso, VLT?			
Produção do Grupo 1	São aqueles trens que vão passar na W3 até a 502 Norte. Ele não serve pra gente aqui hoje porque ainda não existe e não vai servir no futuro porque o projeto dele e só pro plano piloto. Ele não passará aqui. Só o pessoal do plano vai se beneficiar, é um projeto importante pra eles lá, nós aqui do entorno não seremos beneficiados com esse projeto.			
Pesquisadora	Desculpa eu falar, mas vocês não são entorno não. Vocês estão colados no Plano Piloto, dá pra ir à pé daqui pra minha casa e só se gasta 40 minutos andando.			
Participante 04	Não dá não, ta louca é?			
Participante 01	Claro que dá, a filha da vizinha aqui trabalha no Setor Comercial e vai e volta todos os dias à pé.			
Participante 08	E quantas vezes você (Participante 04) e eu voltamos a pé lá da Asa Norte, quando a gente era pobre. O patrão dava pra gente o dinheiro da passagem e a gente guardava pra comprar pão e leite pros meninos, eu pro meus e ela pros dela. Ai a gente vinha à pé lá da 706 norte, conversando e rindo de dar gargalhadas das besteiras que a gente falava.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação			
Participante 04	É mesmo. E vocês sabem o que é doce de mocotó. Pois é, eu odeio aquilo hoje, porque a gente comia era isso porque era baratinho. Mas esquece isso, porque agora eu sou rica.	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento			
Produção do Grupo 1	O que é BLV? São aqueles ônibus, tipo minhocão. Dizendo eles que vão colocar esses ônibus pra circular também. Quero só ver. Eles cabem 150 pessoas. Já tem alguns, que vão pra São José, Santa Maria, Samambaia. Eles vão colocar mais desses ônibus pra melhorar o trânsito. Vale transporte, todos os trabalhadores têm direito. Passe livre para os idosos, qualquer cidadão de 65 anos ou mais tem direito. Só que o ônibus não para. Quando o motorista vê que só tem velhinho na parada e não pára. Disque-denúncia por maus tratos a idosos foi lançado pelo Secretário de Justiça Alírio Neto e o telefone é 08006441400. E quando vocês forem denunciar, anotem antes o número do ônibus e o horário, pra que eles possam identificar o motorista e a empresa.						
Participante 10	O número do ônibus é 156. Você disca 156 que cai direto lá na central do disque-denúncia de ônibus.						
Participante 01	Mas esse é o número do telefone pra você ligar. Ai quando você liga, tem que dizer o número do ônibus que você quer denunciar. Por exemplo, eu pego o ônibus de 7:40h e o cara é muito chato, nem sempre ele para na parada. O número desse ônibus é 138878. Ai eu ligo no 156 e tenho que passar esse número do ônibus pra eles e o horário.						
Participante 10	Se você não souber o número, fale só o horário. Ai, na planilha do DFTRANS eles tem todas as linhas, com horários e tudo. E todos os ônibus são ligados via GPSF, ai eles sabem que foi que fez o que. Ainda sabe a velocidade que ele ta percorrendo na hora.						
Participante 04	E é bom denunciar hein gente. Anote o número na carteira e denuncie, porque eles tem feito algumas coisas pra corrigir essas irregularidades mais gritantes.						
Produção do Grupo 1	Passe livre estudantil, todos os estudantes do ensino médio, superior, fundamental, todos têm direito. É só isso gente, obrigado.						
Pesquisadora	Palmas pro grupo. Eu quero esses papéis da apresentação de vocês me dê aqui. E agora, quem são os próximos?						

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do Grupo 2	<p>Nosso tema é conheça seus direitos. Por exemplo, todo mundo tem direitos iguais, independente de cor, raça, tamanho não é Participante14? De sexo e de opção sexual também. Quer dizer, homem tem os mesmos direitos que as mulheres, independente de suas codições sexuais (homossexual, bissexual ou heterossexual).</p> <p>Outra: Na sua casa, você tem o direito de convidar que você quiser e só entra na sua casa quem você convidar. Por exemplo, a Participante 07 chega na sua casa sem ser convidada e quer entrar. Você não precisa deixar se você não quiser, mesmo que ela insista e ela é insistente. Isso vale pra polícia também, ela pode entrar na sua casa sem sua permissão só com um mandado do juiz.</p> <p>Outra aqui: Por exemplo, a minha mãe, ela gosta de abrir as correspondências dos outros e isso é crime. Se alguém denunciar ela pode ser presa, porque correspondência é inviolável. Dá até processo porque abrir correspondência de outra pessoas, sem a permissão dela, é proibido.</p>	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Produção do Grupo 2	Outra: a mulher grávida, quando vai presa, tem direito a amamentar a criança até os 6 meses de idade. A gente vê isso na televisão, tudo bonitinho, mas ta na lei também, é um direito garantido.			
Participante 09	Mas ai a criança fica na cadeia também?			
Produção do Grupo 2	Sim, fica na cadeia até 6 meses, com a mãe. Ai, depois desse período o Conselho Tutelar pega e se a mãe não tem família ou ninguém pra cuidar, o Conselho Tutelar toma de conta até a mãe sair da cadeia.			
Participante 09	E nos seis meses, a mãe fica com a criança lá na cela, junto com as outras presas.			
Produção do Grupo 2	<p>Não, tem uma cela especial pra mães que estão com suas crianças. É tipo um berçário, uma sala bem grandona com mais ou menos 20 berços e 20 camas e todas essas coisas que mãe precisa. Ai, tem mais ou menos 10 celas dessas ai.</p> <p>Outra: Você não pode chegar na Participante 04 e chamar ela de preta, porque isso é crime. E nem a Participante 07 de branquela, porque isso também é crime de racismo.</p>			
Participante 04	Olha só, quero deixar registrado que quando ela me usou como exemplo, ela me chamou de preta viu?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do Grupo 2	Outra aqui: Vamos supor que a gente crie uma associação aqui, a FF. Ai a Participante 04 não gostou da associação e quer fechar.	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Participante 04	Eu de novo? To começando a achar que isso ta ficando pessoal. Tudo é eu. Eu acho que é porque o que eu tenho pra falar eu falo logo e acabou.			
Produção do Grupo 2	Não. É porque você ta bem na minha frente, ai eu só vejo você na hora de dar o exemplo. Mas vamos lá, ela só pode fechar a associação com uma ordem judicial e o juiz só dá essa ordem se houver algum risco ou perigo pra comunidade. Agora o Participante 10 assume.			
	Vamos lá então, júri popular. Vamos supor que o Participante 14 encontre um desafeto dele aqui na frente de casa e esse cara dá um tiro nele, ou seja, atentou contra a vida dele, ou matou ou tentou matar. Esse cara vai preso e vai ser julgado em júri popular, que é chamar pessoas que daqui das redondezas...			
Participante 12	Tipo testemunhas?			
Produção do Grupo 2	Não é testemunhas, porque estas iram testemunhar a favor do réu. São pessoas que vão da comunidade, que presenciaram o crime e vão reforçar a voz da promotoria e do juiz. Isso é usado muito em casos de crimes hediondos, delitos graves. O infrator tem direito a defesa, mas vão ter 7 pessoas, mais o juiz e mais o pormotor pra acusação.			
Pesquisadora	E essas 7 pessoas são membros da comunidade?			
Produção do Grupo 2	Normalmente são do fórum, mas quem escolhe é o juiz. Quem decide é o júri, são 7 e se tiver 4 a favor e 3 contras o cara ta solto. O contrário, ele ta preso. Outra: Por exemplo, a Participante 02 tinha uma tia muito rica, ai a velha morreu. Ai vocês tão achando a Participante 02 chorou no interro. Não, porque ela tava de olho era no dinheiro. Mesmo sem chorar a Participante 02 tem direito a herança. Se a velha não tiver filhos (descendentes), nem pais vivos (ascendentes), os parentes colaterais tem direito a herança sim.			
	A velha só pode dispor de 50% pra outras pessoas, porque 50% é dos herdeiros legítimos. Agora a bola é da Participante 07.			
	Olha só, aqui diz que todas as pessoas tem direito a uma certidão de nascimento, quando nascem e uma de falecimento, quando morrem.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do Grupo 2	<p>São os direitos civis do cidadão que diz que ele pertencem a uma sociedade, no caso, a brasileira. Ah, e de graça ok?</p> <p>E a última é o voto, todos tem direito a votar e o voto é secreto. Você pode votar e ser votado, que quer dizer se candidatar. Esse é um dos direitos políticos do cidadão.</p>	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	<p>Olha só pessoal, esses dois ai são muito interessantes pra gente discutir questões de cidadania. O cidadão tem direitos e os direitos se dividem em 3 grupos: civis, políticos e sociais. Os civis são as certidões e os registros que nos torna membro de uma sociedade. Os políticos são os direitos de votar e ser votado. Os sociais são o direito a emprego, a moradia, a educação e a saúde. Vocês notaram que os dois primeiros, os direitos civis e políticos são até fáceis de assegurar pra todo mundo. Todos podem votar sem problemas, todos têm seus registros sem muitos problemas. Agora os direitos sociais são outra estória. Tá na Constituição, é um direito seu, mas nem todo mundo consegue exercer esse direito na plenitude. E os governos têm muita dificuldade para garantir isso a todos.</p>			
Produção do Grupo 2	Então é isso. Acabou o nosso.			
Pesquisadora	<p>Parabéns, gostei muito da apresentação de vocês, todos falaram, tinha os desenhinhos pra gente acompanhar e houve muita participação do resto do participantes. Palmas pro gupo 2.</p> <p>Agora o último grupo. Eu vou colocar duas cadeiras aqui na frente porque agora vocês vão assistir a um tele-jornal. Jornal Nacional pra terminar a reunião de hoje.</p>			
Produção do Grupo 3	Jornal Candangal. Boa noite.			
Pesquisadora	Boa noite né gente.			
Produção do Grupo 3	Boa noite gente, tudo bem com vocês?			
Participante 04	No Jornal Nacional não tem isso não.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do Grupo 3	<p>Mas aqui tem. O jornal é interativo, pode responder.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bem, o nosso grupo ficou a respeito de discutir sobre a renovação da frota e... 2. Não, sobre a NÃO renovação da frota. Pra que renovar? Os ônibus tão tudo novo ainda. <ol style="list-style-type: none"> 1. Não, tem muito ônibus velho que precisa sair de circulação 2. Mas eu sou a favor de não tirar nenhum ônibus de circulação, pra que? <ol style="list-style-type: none"> 1. Não ouve ela não pessoal, ela veio do Maranhão a pé. Nós temos que exigir a renovação da frota e é uma questão de segurança tirar os ônibus velhos de circulação. E tem mais, aqui diz que temos de denunciar, reclamar e exigir. O exercício de denunciar é bom pra gente aprender a exigir nossos direitos 	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Produção do Grupo 3	<ol style="list-style-type: none"> 2. Não concordo de jeito nenhum com denunciar. Se denunciar, como é que a gente vai pegar os piratas quando precisar. 1. Tem que denunciar gente, é importante pra gente ter o serviço que a gente precisa e merece. 1. Tem aqui também algumas regras de concorrência. O que você tem a dizer sobre isso. 2. Nada. Não digo nada sobre isso porque sou contra qualquer tipo de regra. 1. Mas tem que ter regra, senão todo mundo vai fazer transporte coletivo e vai ser de qualquer jeito. E imagina a zona que vai ser. A concorrência de ônibus é diferente. Enquanto qualquer atividade comercial, como abrir uma lanchonete, você escolhe o lugar e monta seu negócio, no caso de ônibus não é assim. Pra empresa de ônibus funcionar, ela tem que ter uma concessão do Governo, uma autorização. Quem quiser pode entrar na concorrência, e a melhor proposta leva a concessão daquela linha. 			
Participante 12	Todo mundo pode concorrer?			
Pesquisadora	Sim, mas tem um monte de exigências e requisitos que a pessoa tem que cumprir para poder concorrer. Por exemplo, tem que ser proprietário de empresa de ônibus, ter capital ou crédito pra comprar os ônibus novos, tem que estar com a documentação fiscal em dia.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do Grupo 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vamos lá, como evitar assaltos nos ônibus? Você tem alguma sugestão? 2. Eu acho que as pessoas tem que andar sem bolsa, sem casaco, sem tênis, sem roupa, sem nada. Se você não tem nada pra eles roubarem, eles não vão roubar, concorda? 1. Você ta dizendo que a responsabilidade e a culpa do roubo é do passageiro? Mas não é não, viu pessoal? É um direito nosso andar vestido e do jeito que a gente se sente bem. O erro é do ladrão e a obrigação de evitar é do Estado. Então, novamente, temos que exigir providências do Estado para garantir nossa segurança. 2. Ai, ai, até parece que o governo vai se preocupar com essa gatinha daqui. Acho melhor é andar pelado mesmo. 1. Quais são os equipamentos obrigatórios para portadores de necessidades especiais que devem ser instalados nos ônibus e quanto eles custam? Como exigir a instalação de equipamentos para portadores de necessidades especiais? 2. Ora, ora, esses equipamentos são uma fortuna. Esquece, ninguém vai gastar dinheiro com essas coisas, ainda mais que é só pra um pinguinho de gente usar. 1. Mas tem que ter, é direito do deficiente e portador de necessidades especiais ir e vir, como todo mundo. E se eles têm limitações, devem ser feitos ajustes nos sistema pra permitir que essas pessoas exerçam seus direitos. Mas vamos falar agora de preços. Por que o preço dos combustíveis sobe tanto? E passagens do DF são as mais caras do país? 2. Ora, isso é fácil. Têm poucas empresas, elas tão tudo macumunada com o governo e ai eles querem ficar ricos e mais ricos. E os bobinhos dos passageiros pagam sem reclamar. Quando o combustível sobe, eles aproveitam pra subir a passagem também, com a desculpa que não dá pra suportar o aumento. Mas quando o combustível desce, eu nunca ouvi falar de passagem de desce também. Nós somos bobinhos mesmo. 1. Pela primeira vez vou concordar com minha entrevistada. É isso mesmo, temos que exigir, brigar, e criar outras alternativas pra forçar os empresários a praticarem preços justos. Bem a última pergunta, fale um pouco das linhas/rotas de ônibus e dos horários que ninguém cumpre. 	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do Grupo 3	<p>2. Bem, isso é porque o pessoal gosta de reclamar. Ta tudo ótimo, veja só. Tem ônibus demais, não precisa aumentar nem ônibus nem linhas e rotas. Pára de reclamar, se não tem ônibus, vá à pé ou de carro. Daqui a pouco, vão querer uma linha para cada um.</p> <p>1. Pera aí, a responsabilidade de implementar rotas e linhas é da empresa e o governo tem de fiscalizar e monitorar. Mas a gente pode tomar a iniciativa e propor algumas coisas, tipo novas linhas, rotas e horários. Nós sabemos, mais que eles, os horários e rotas que mais precisamos. Mas o mais importante aqui é reclamar e denunciar pro governo a falta de cumprimento de horário. Se o ônibus não cumpre horário, muita gente se atrasa no trabalho, escola e outros compromissos. Isso gera transtornos pra muita gente.</p> <p>1. É isso pessoal, brigado pela atenção e até amanhã, na próxima edição do Jornal Candangal.</p>	Apresentação do trabalho em pequenos grupos	Trabalho em equipe	Engajamento
Pesquisadora	Bem pessoal, acho que encerramos aqui nossas atividades por hoje. Foi muito bom ouvir vocês, eu percebi que vocês entenderam direitinho as informações e vocês forma muito criativos para passar isso pros outros grupos. Parabéns a todos. E palmas pro Grupo 3. Agora palmas pra vocês todos.			
Pesquisadora	Vamos encerrar hoje com um lanchinho que a Participante 11 trouxe. Enquanto a gente lancha, vou conversando com cada um de vocês, pra saber como está indo os trabalhos e como vocês avaliam tudo, ok? Como eu já conheço vocês um pouquinho, eu quero conversar com cada um separado, porque vou querer coisas pessoais, impressões particulares ok? Então fiquem a vontade, vão comendo e bebendo e conversando uns com os outros, que eu vou circular e conversar com cada um do meu jeito.	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania
Trabalho de Avaliação	Participante 01 – Eu to gostando do trabalho, to me divertindo. Eu nunca tinha falado em público e achava que nunca ia conseguir. Aqui eu consegui ler um texto, entender e fazer uma apresentação pra passar o que eu entendi pros outros. Eu acho que eu não falo demais, sou objetiva, por isso não tenho muita paciência com aqueles que falam muito e ficam explicando uma coisa só um tempão. Gostei de trabalhar em grupo, é bom poder analisar o assunto antes de falar.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Trabalho de Avaliação (Cont.)	<p>Participante 02 – Eu acho o trabalho bem diferente. Eu falo baixo e, nem sempre, consegui dar minha opinião, porque as pessoas falam muito alto e eu teria que gritar. Mas mesmo assim eu gostei, a gente acha que é só bricadeira, que não está aprendendo nada, mas no fim a gente vê que aprendeu um monte de coisas.</p> <p>Participante 03 – Eu falo muito baixo e não gosto de ficar brigando pra falar, prefiro ouvir. Aí as pessoas ficam me atropelando e me interrompendo quando eu vou falar. Eu queria ter tido mais oportunidade para expor minhas idéias. Achei bom ter tempo para poder analisar o assunto antes de falar.</p> <p>Participante 04 – Eu sou bocuda, falo demais. Teve muitas vezes que vi pessoas chateadas porque eu falei o que eu pensava, mas falei de um jeito meio agressivo. Eu aprendi muito nesse trabalho, principalmente, aprendi a analisar o assunto antes de falar e que quando a gente trabalha junto o trabalho fica muito melhor. Eu nunca conseguiria ter todas essas idéias, mesmo que eu ficasse estudando o ano inteiro.</p> <p>Participante 05 – Eu acho o trabalho interessante, porque a gente aprende a trabalhar em equipe, aprende a analisar o assunto antes de falar e aprende a ouvir o colega e respeitar as opiniões. Mas eu acho que esse trabalho não adianta nada, porque o governo não ajuda, só quer roubar da gente.</p> <p>Participante 06 – Eu gostei do trabalho, acho que trabalhar em equipe é muito melhor que trabalhar sozinho, porque a gente fica mais seguro pra falar quando esta em grupo. Parece que os outros dão uma força pra gente, sei lá. Mas eu falo baixo e, as vezes, prefiro ouvir.</p> <p>Participante 07 – Eu gostei porque eu pude falar e pude ajudar o grupo fazendo aquilo que eu sei fazer, que é desenhar. Trabalhar em grupo é melhor porque cada um contribui com o que sabe e o resultado é melhor. Foi bom aprender a estudar um assunto e depois expor. Eu sou tímida, não gosto muito de falar, mas eu até falei um pouquinho na apresentação e achei legal.</p>	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Trabalho de Avaliação (Cont.)	<p>Participante 08 – Eu nunca pensei que eu ia fazer um trabalho como esse. Eu já tenho 60 anos e nunca tinha visto nada igual. Eu achei muito interessante e gostei de fazer parte disso. Eu percebi que tenho dificuldades para aceitar a opinião do outro. Mas gostei de trabalhar em grupo, porque as pessoas me ajudaram naquilo que não sei.</p> <p>Participante 09 – Eu gostei, porque eu não gosto de assistir televisão e essa semana eu tive que vir pra cá todas as noites. Gostei muito de trabalhar junto com outras pessoas. Fico constrangida para discutir e expressar minha opinião, mas quando vi que todo mundo era igual a mim, me senti mais tranqüila. Acho que, juntos, somos mais fortes. Eu gostei muito das dinâmicas, elas eram engraçadas.</p> <p>Participante 10 – É um trabalho interessante, porque a gente consegue fazer. Pelo que eu entendi, não precisa ser igual a esse, mas a gente pode se reunir, pensar no problema, buscar informação, ler e aprender e depois tomar decisão. Eu só acho difícil porque quando você for embora, ninguém se junta mais pra nada, nem pra tomar café. Gostei de trabalhar em grupo, eu aprendi e ensinei também.</p> <p>Participante 11 – Eu sou aquela pessoa que menos fala, mas eu sou assim mesmo. Eu gosto mais de ouvir e eu não sei muita coisa, eu estudei pouco. Mas quando eu ouço, eu aprendo mais. Por isso gostei de trabalhar em grupo. Sinto-me mais confiante para dar minha opinião quando percebo que as pessoas têm as mesmas dificuldades que eu. Eu falo baixo também, as pessoas não me ouvem. Mas eu sei que ajudei o grupo fazendo aquilo que sei fazer, que é trazer o lanchinho e controlar o horário que cada um fala.</p> <p>Participante 12 – Eu acho que as pessoas falam demais e não deixam ninguém falar. Eu falo demais, mas eu aprendi a me controlar e ouvir os outros. Eu tenho dificuldades para aceitar a opinião do outro, se for diferente da minha. Mas gostei de trabalhar em grupo, achei o resultado melhor. Gostei também de ter informação para poder analisar o assunto antes de falar. Gostei de perceber que preciso pensar no direito dos outros também que, às vezes, é diferente do meu. Só consegui ver isso no grupo, quando comecei a respeitar os outros e aceitar diferenças.</p> <p>Participante 13 – Eu adorei o trabalho, principalmente porque eu já moro aqui a 15 anos e tinha muita gente vizinha minha que eu não conhecia. E eu gostei de conhecer todos.</p>	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania

	Acho que se a gente se reunisse mais, a gente conseguiria resolver muitos problemas da nossa comunidade. E com informação, a gente poderia analisar o assunto antes de decidir. Eu falo demais, porque sempre fico querendo acrescentar alguma coisa na fala dos outros.			
Trabalho de Avaliação (Cont.)	<p>Participante 14 – Eu gostei do trabalho, eu tentei participar, entender como tudo funcionava e onde ia dar. Foi interessante aprender a buscar informação antes de resolver o problema. Antes de ler as informações a gente só colocou culpas e desculpas. Depois das informações, nós fomos mais práticos e assumimos alguma responsabilidade também. Gostei também de trabalhar em grupo, achei o resultado melhor.</p> <p>Participante 15 – O trabalho é interessante e foi bom saber algumas coisas sobre saúde pública e transporte coletivo. Eu falo baixo e, nem sempre, consegui dar minha opinião, porque as pessoas falam muito alto e eu teria que gritar. Fico constrangida de dar minha opinião, mas gostei de trabalhar em grupo, é mais fácil falar quando tem menos gente.</p>	Avaliação	Conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Bem pessoal, por hoje é só. Obrigado pela presença e tenham uma ótima noite e um bom dia amanhã. Amanhã é nosso último encontro, não esqueçam.			

TRANSCRIÇÃO E CODIFICAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS PROVENIENTES DAS REUNIÕES PARTICIPATÓRIAS NA COMUNIDADE DA CANDANGOLÂNDIA

REUNIÃO DO DIA 19/05/2010

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 01	Participante 06, 07, 10, 15 venham logo, vamos começar.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	É pessoal, vamos começar logo porque senão vocês vão perder o jogo né?			
Participante 02	Hoje tem jogo bom não, é botafogo e cruzeiro.			
Participante 01	Flamengo é amanhã.			
Pesquisadora	Ah, melhor. Mas mesmo assim, a gente deveria começar logo, em respeito aos colegas que foram pontuais. Olha só, pra começar que queria que você fizessem uma avaliação pra mim de tudo que a gente fez. Pensem em tudo que foi feito, vejam o que vocês acharam, o que vocês sentiram, o que vocês acharam que aprenderam e que não aprenderam e qual o resultado final disso na vida de vocês. Eu vou dar 2 minutos pra vocês pensarem e, depois, cada um vai falar, um de cada vez, ok?			
Participante 08	Pra mim foi ótimo, se vocês quiserem vir todo dia até o final do ano, pode vir.			
Pesquisadora	Ok, brigado. Mas fale do trabalho, o que você achou do trabalho?			
Participante 02	Foi bom, a gente aprendeu muita coisa. O que a gente não sabia, a gente agora ficou sabendo.			
Pesquisadora	Por exemplo...			
Participante 08	É difícil dizer, mas eu aprendi muita coisa de passagem de ônibus, de ônibus, de médico, essa coisas. Quando eu precisar, eu sei que vou saber fazer.			
Pesquisadora	E o fato de você não saber ler, isso te prejudicou aqui nos trabalhos.			
Participante 08	Não, eu confesso que a leitura me faz falta, mas eu sei que eu sou mais sabida que muita gente que sabe ler. E vocês leram tudo pra mim e me explicaram. Eu entendi tudo numa boa. Então tudo que vocês aprenderam aki, eu aprendi também.			
Pesquisadora	Tem alguma outra forma de se trazer a informação pra você que você acharia melhor?			
Participante 08	Como assim?			
Pesquisadora	Tipo... bem, eu não tive tempo de preparar a informação de várias formas diferentes pra vocês, eu confesso. Mas eu poderia te trazer um vídeo, ou ter gravado um CD. Seria melhor?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 08	Não acho. Eu gostei das pessoas lerem pra mim, porque quando eu tinha dúvida eu perguntava na hora. Não dá pra perguntar pra vídeo né?	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Você conseguiu participar de todas as atividades numa boa?			
Participante 08	Todas, sem excessão. Claro que eu gazetiei algumas, mas só pra ralxar mesmo.			
Pesquisadora	Tem alguma atividade que você achou muito ruim?			
Participante 08	Não, eu gostei de tudo.			
Pesquisadora	Então vamos seguir. Vai ai Participante 07.			
Participante 07	Foi muito bom, eu aprendi coisas que eu não sabia, tipo os direitos e deveres do trabalho de ontem. Eu achei que aquilo vai ser muito importante pra minha vida.			
Pesquisadora	Que mais? Tem alguma atividade que você mais gostou? Tem alguma sugestão?			
Participante 07	Eu gostei de tudo, mas gostei mais das dinâmicas que era mais engraçado. Tudo foi legal.			
Pesquisadora	Tem alguma coisa que não gostou, alguma atividade que você achou maçante, chata?			
Participante 07	Não, tudo foi muito legal.			
Pesquisadora	Que bom. E você Participante 01?			
Participante 01	Eu achei bom. Aprendi os números dos telefones pra pegar informação e reclamar, alguns direitos na saúde que eu não sabia que eu tinha. Lógico que eu aprendi também alguns deveres, tipo se você pedir ao invés de exigir talvez você consiga o que você quer de uma forma melhor.			
Pesquisadora	Mas vai mudar alguma coisa na vida de vocês saber tudo isso? Vocês vão usar essas informações em algum momento?			
Participante 01	Ué, vamos. Por exemplo, eu vou, mais cedo ou mais tarde, eu tenho que ir ao posto de saúde. Quando eu chegar lá, não vou mais bater de frente com a mulher. Vou conversar direito, dizer o que eu quero e solicitar que ela me atenda. Vou fazer isso com educação, de forma sensata, mas deixando claro que eu conheço meus direitos e eu tenho direito de ter aquilo que to pedindo. Se ela engrossar, ou fizer corpo mole, eu não vou brigar, vou procurar os superiores dela ou os órgãos de reclamação e denúncia.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Vocês que já falaram, vocês acham que se surgir um problema aqui na comunidade, vocês tem condições de se reunir, buscar informação, discutir, analisar o problema e propor solução?			
Participante 06	Acho que sim, é só a gente querer.			
Participante 01	Não é difícil, a gente consegue. O difícil é a gente se unir, começar. Mas a união faz a força.			
Pesquisadora	E você Participante 13?			
Participante 13	Bem, essas reuniões eu achei muito, muito, muito importantes. As que eu participei, eu não pude vir a todas, mas as que eu tive oportunidade de participar eu achei pertinentes. Eu sou formada em comunicação e eu sei o valor que tem a informação na vida de qualquer pessoa. A pessoa, tendo informação, consegue saber dos seus direitos, saber dos seus deveres, e ai pode otimizar mais seu tempo, seus recursos. Tendo informação você sabe onde vai chegar e o melhor caminho pra chegar lá.			
Participante 13	Achei muito produtivas as reuniões, cada atividade tinha um porquê e tinha um produto no final. E a gente conseguiu levantar questões corriqueiras, mas que a gente não dava importância e, de certa forma, era problemas de todo mundo. Seu trabalho tá de parabéns. É uma pesquisa de campo que junta a comunidade e faz algumas atividades e, quando sai, deixa a gente, no mínimo, diferentes. Sem dizer que analisar os problemas da comunidade e propor soluções é um exercício que nos torna melhores, mais fortes. Foi muito legal também manusear informação. Você trouxe informação pra gente, a gente trouxe informação pra você, então foi uma troca de informação que mudou todo mundo. Então eu me sinto... é uma honra ter participado desse trabalho, ter visto uma aplicação da informação assim numa metodologia de participação, de perguntas e respostas. Quando eu fui colar grau, no juramento, eu tive que jurar que toda informação que eu tivesse, eu tinha o dever de repassar. Nesse trabalho nos levantamos muitas informações de forma participativa, todo mundo participou, todo mundo levantou as questões sérias com seriedade, nós trocamos, interagimos e, com isso, conseguimos trazer propostas de soluções mais ricas.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 13	Nos ainda aprendemos onde buscar a informação, onde está a informação e, mais importante, aprendemos a usar informação, como utilizar na hora certa. Aqui, por exemplo, eu estava desinformada sobre as questões da comunidade, eu não conhecia as pessoas, não sabiam e não me interessava pelos nossos problemas comuns. Agora eu não me considero mas tão desinformada assim. Então foi um prazer trabalhar com a sua pesquisa, te desejo sorte e sucesso.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Brigado, fico feliz ao ouvir isso. Vamos lá, agora a participante 06.			
Participante 06	Eu não gostei da primeira reunião, achei muito chata, muito longa, mas depois eu achei que foi fluído, que a gente foi avançando, fora as brincadeiras, e ai eu achei bom.			
Pesquisadora	A primeira reunião é aquela dos valores, depois a gente escolhe o problema e analisa, não é?			
Participante 06	Sim, eu achei chato.			
Pesquisadora	E o que mais você não gostou?			
Participante 06	Só isso, o resto eu achei bom.			
Pesquisadora	E o que você aprendeu.			
Participante 06	Como todo mundo já disse ai, eu achei tudo importante. Eu, por exemplo, não sabia daquele negócio da herança. Eu sempre pensei que você podia deixar seu dinheiro pra quem você quisesse. Mas não, tem uns herdeiros que são obrigatórios e você tem que deixar pelo menos uma parte pra eles.			
Pesquisadora	Em relação a trabalhar junto, o que você achou?			
Participante 06	Isso foi muito bom, deu pra conhecer mais as pessoas e eu aprendi a respeitar mais. A gente mora junto a 150 anos antes de Cristo e não sabia nada de ninguém.			
Pesquisadora	E você Participante 02?			
Participante 02	Eu gostei de tudo, aprendi muita coisa. O que mais me chamou a atenção foi conhecer os direitos e deveres de cada um. Mas gostei do trabalho em grupo, a gente se sente mais segura e a vontade pra falar e dar opinião. Foi bem interessante. Eu gostei muito.			
Pesquisadora	Tem alguma crítica, alguma atividade que você achou mais chata?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 02	Não, eu gostei de tudo.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	E você Participante 11?			
Participante 11	Eu também gostei. Gostei de tudo porque as atividades estimularam a gente a falar. Gente que não falava, no final demonstrou mais atitude. Eu gostei de dar minha opinião nas coisas, eu ouvi opiniões maravilhosas, inclusive sobre coisas que são só minhas, mas que a pessoa se prontificou a me ouvir e me deu opiniões maravilhosas.			
Pesquisadora	Houve uma aproximação maior entre vocês?			
Participante 11	Sim, a gente ficou mais próximo, mais amigo, foi muito bom. Eu gostei muito de trabalhar em grupo, mais do que trabalhar individualmente. Eu gostei. Eu não tenho que reclamar de nada, foi ótimo.			
Pesquisadora	E você Participante 04?			
Participante 04	Da primeira reunião eu não gostei não. Tava a maior bagunça, ninguém entendia nada. Todo mundo falando ao mesmo tempo. E aquela discussão da boate, aquela coisa toda, era minha opinião, entendeu. Eu tinha que falar aquilo e pronto, acabou. Talvez eu tenha exaltado um pouco, mas faz parte.			
Pesquisadora	Você achou que esse negócio de falar o que quer e se exaltar melhorou depois?			
Participante 04	Nossa, melhorou bastante.			
Pesquisadora	O que mais?			
Participante 04	Essas três últimas reuniões eu gostei bastante. A gente trabalhou mais em grupo, as pessoas davam suas opiniões e ouviam as dos outros com atenção e respeito. Até aquelas pessoas que eram mais caladinhas, ficaram à vontade para falar e dar suas opiniões.			
Pesquisadora	Gente, vamos escutar o que a colega ta falando. Se vocês ficam conversando, além de não ouvi-la, vocês atrapanham os outros de ouvir.			
Participante 04	Ta vendo, isso é falta de respeito. Eu fiquei caladinha enquanto os outros falavam.			
Participante 12	E precisa falar desse jeito?			
Participante 04	Só sei falar desse jeito Participante 12.			
Participante 12	Mas não precisa, você pode falar...			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Espera ai pessoal, deixa a Participante 04 falar do jeito que ela entende que é melhor. O que mais?			
Participante 04	Aprendi várias coisas. E é só isso.			
Pesquisadora	E você Participante 03?			
Participante 03	<p>Eu gostei de tudo. No início de tudo, na primeira reunião, eu achei muita coisa banal, eu achei que aquilo não levava a nada. Eu achava de os problemas eram assim mesmo, achava até pela falta de conhecimento entre nós mesmos, que aquilo não tinha a menor utilidade. O desamor que existia entre a gente, a falta de respeito, um falava uma coisa, outro falava outra, e outro falava outra só pra discordar, e outro já berrava de lá. Mas foi indo e, com o tempo a gente foi aprendendo, foi mudando. E o tempo nos trouxe alguma coisa boa, mesmo pra mim, que a leitura faz falta, eu não dou conta de ler, mas como a gente ouve, a gente aprende, tanto quanto aqueles que lêem. A gente aprende com você Pesquisadora e com os outros. O que muitos falaram, soou pra mim como crítica, mas depois eu percebi que a gente crescia. Eu fui criticado porque eu ficava calado, mas muitas das vezes eu não sabia o que falar. E eu ouvia e aprendia, eu parava pra ouvir, eu decifrava o que o outro tava falando e eu analisava pra ver se aquilo trazia êxito, trazia algum crescimento pra mim e se realmente eu podia me encaixar naquilo. E foi muito bom, muito bom mesmo. Trabalhar em grupo também foi muito bom, eu aprendi mais, falei mais, gostei. Agradeço muito a minha amiga aqui, a Participante 05, que se intitula minha amante. Mas ela fala isso junto da minha mulher e elas são muito amigas, então eu não me preocupo. Ela me ajudou, leu as coisas pra mim e a ela eu devo tudo. As assinaturas, as leituras, tudo eu devo a ela. Mas eu aprendi a pedir as coisas, quando a gente não sabe, eu aprendi que eu tenho direitos, eu aprendi a ir ao lugar certo e eu aprendi como as saúde pública e o transporte coletivo funcionam. Eu acho que agora eu tenho mais segurança pra dar minha opinião e sugestão. Eu aprendi também que há momentos em que a gente tem que se calar e há momentos que a gente tem que abrir a boca e se pronunciar sobre alguma coisa. Aprendi que as coisas nem sempre são ou podem ser do jeito que a gente quer e não adianta a gente explodir, xingar, esbravajar. A gente tem que ouvir e aprender.</p>	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Pesquisadora	Olha só, quando o Sr. Falou que achava no início que o trabalho não ia levar a nada, o Sr. Mudou de opinião agora ou ainda acha que não levou a nada?	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Participante 03	Não, não é porque minha opinião é diferente agora. É porque eu vi a falta de compreensão em nós. Por exemplo, a gente tem pouco saber e as vezes o que esta sendo discutido não entra ou alguém fala alguma coisa que a gente não concorda. A gente tava tão despreparado que não era capaz de confiar nem no que a gente sabia.			
Pesquisadora	Uma pergunta pra todos: vocês acham que vocês sabem mais agora que antes de começar os trabalhos? Vocês se sentem mais confiantes pra dar opiniões?			
Participante 03	Com certeza.			
Pesquisadora	Vocês sabem muita coisa sabiam? Eu aprendi muito aqui com vocês, e tudo que foi discutido, sempre tinha um que sabia alguma coisa e passava pros outros.			
Participante 03	Isso tem haver com gente como eu, não consigo ler, não sei essas coisas modernas. Ai, na discussão a gente fica tímido. Ai quando alguém se manifesta, quando alguém fala, ai começa a entrar na intimidade do outro e a gente vai ficando mais a vontade. É assim olha: como você já tirou a roupa mesmo, agora relaxa e tira o resto.			
Pesquisadora	E você Participante 15?			
Participante 15	No começo eu não gostei muito, mas depois eu achei legal. A gente se soltou mais.			
Pesquisadora	Mas no começo quando? Porque você faltou a primeira reunião, então o seu começo foi diferente dos demais.			
Participante 15	Faltei. Minha primeira reunião foi a segunda de vocês. Mas o que eu não gostei foi do tumulto, de todo mundo falando ao mesmo tempo. Eu não sei falar alto, então eu nunca conseguia falar. Mas depois o pessoal começou a se respeitar mais e ai eu gostei.			
Pesquisadora	O que você aprendeu?			
Participante 15	Aprendi sobre os direitos, sobre trabalhar em grupo. Eu gostei muito, adorei.			
Pesquisadora	E você Participante 12?			
Participante 12	Eu gostei muito. No começo eu achei meio tumultuado. Não sei se foi porque eu tava meio perdida. Mas eu gostei dos assuntos, gostei das atividades pra ir fazendo as coisas. Gostei de saber dos nossos direitos, dos nossos deveres, do que a gente pode fazer, do que não pode, onde reclamar.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
	A gente recebeu um monte de informações que nos ajudou a entender como as coisas funcionam. Gostei dos trabalhos em grupo, foi bem aproveitável. Foi legal também saber que as coisas que a gente não sabe, às vezes, estão bem perto da gente, é só ir lá e se informar. O mais importante que eu achei foi ter informação das coisas que você quer resolver. Tendo a informação, a gente já chega sabendo o que fazer, onde ir, tudo. Eu aprendi muito sobre saúde, sobre transporte. Foi muito bom. A pesquisa que você trouxe eu achei bem pesquisado, com bastante informação pra gente estudar.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Algo mais? E você Participante 09?			
Participante 09	Bem, no primeiro trabalho, sobre saúde, eu não gostei. Mas eu não gostei porque eu não sabia o que falar e eu fiquei muito sem graça. Eu tive muito medo das pessoas me acharem burra demais. Eu não sabia usar a palavra certa pra falar e eu tinha medo das pessoas rirem de mim e ai começava aquela vergonha, eu terminava de falar e ficava pensando: será que eu falei certo? Será que o pessoal entendeu o que eu quis dizer? Então foi por esse lado ai que eu não gostei.			
Pesquisadora	Mas isso melhorou com o tempo?			
Participante 09	Com o tempo, foram surgindo as brincadeiras eu fui ficando mais relaxada. Gostei muito das brincadeiras que teve aqui, principalmente aquela da corda, mesmo sendo a minha a primeira a arrebentar. Aprendi muita coisa, principalmente sobre os ônibus, as linhas e os telefones pra gente reclamar. Se a gente tiver alguma reclamação, é só anotar o número do ônibus e o horário e ligar. Aprendi como chegar em um centro de saúde, em um hospital, apesar de não ter usado quando eu precisei, mas eu aprendi. Eu sabia, mas esqueci de usar. Mas também não precisou eu brigar pra acontecer o que tinha que acontecer e ainda. O mais importante é que agora eu sei que se a gente tiver um problema, a gente pode juntar um grupinho e tentar resolver. A gente tem capacidade pra isso e a gente sabe também buscar informações pra nos ajudar a resolver o problema. Talvez a gente não consiga pegar todas as informações, mas um pouquinho que a gente conseguir já vai ajudar a gente. Só tem um ponto ruim, do dia que começou até hoje. Só um ponto porque hoje é o último dia.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Ah, eu esqueci de falar, eu gostei dos lanches, muito gostoso mesmo, maravilhoso. Quem preparou o lanche ta de parabéns.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Foi a Participante 11, pra quem não sabe. E foi iniciativa dela, ela é a única responsável. Então todos agradeçam a ela. Agora vamos ouvir o Participante 14.			
Participante 14	<p>Foi legal, foi produtivo. Nos trabalhos em grupo, todo mundo falou, todo mundo deu suas opiniões, e o legal é que todo mundo tem suas limitações mas a gente soube compreender, aceitar e ajudar. Isso foi muito bom. Eu achei legal também que no trabalho em grupo todo mundo ajudou, ai não sobrecarrega ninguém. Todo mundo tem suas tarefas e vai lá e faz.</p> <p>Outro ponto bem positivo que eu achei foram as questões discutidas. Porque todo mundo aqui tem seus afazeres, trabalhar, estudar. E a ênfase nossa é sempre uma coisa individual. Aqui não, a gente começou a discutir questões comuns, que são de todos e todos tem interesse em resolver.</p> <p>E a gente pode ver na questão saúde e na questão transporte que nós temos direitos a algumas coisas, mas temo deveres também. E isso só vem a nos edificar, nós vamos aprendendo e vamos vivendo melhor.</p> <p>Foi bom parar pra discutir, ter a obrigação de vir pra cá. Se não fosse assim, a gente ia inventar um monte de desculpa pra não vir. Porque na maioria das vezes a gente não tem tempo nem pra parar na frente da televisão.</p> <p>Quando eu acessei as informações de saúde e de transporte, até então eu não sabia de muito coisa, e eu gostei de discutir e aprender sobre isso, são problemas que interessam a todos nós. Nessas reuniões a gente teve oportunidade de aprender um pouquinho mais e isso foi muito positivo. Achei interessante.</p>			
Pesquisadora	E você Participante 05?			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 05	Bem, eu achei que todas as reuniões foram válidas, mas de todas as colocações que foram discutidas aqui, muita coisa depende de política né? E todo mundo discutiu o problema, apontou solução, mas ninguém falou que a gente não sabe escolher os políticos. Eu acho que as coisas são boas. A gente reclama, mas as coisas estão funcionando. Agora se a gente quer melhorar, tem que colocar político bom no poder.	Avaliação Final	Aprendizagem e conscientização crítica	Cidadania
Pesquisadora	Você levantou uma questão importante aqui. O direito de votar e o dever de votar consciente.			
Participante 05	É isso, eu acho que tudo se resolve se a gente botar político bom no poder. Quando o cara é ruim, não adianta a gente ir lá reclamar porque ele não tá nem aí pra gente.			
Pesquisadora	Alguma coisa a mais?			
Participante 05	Não. Só isso, eu achei tudo bom.			
Pesquisadora	Pessoal, então a ideia vocês pegaram direitinho. É isso mesmo. Problema individual a gente resolve individualmente. Por exemplo, se eu quero ter uma boa formação, ou um bom emprego, eu vou ralar pra isso praticamente sozinha. Eu vou estudar, eu vou pra escola, eu vou buscar informação pra aprender mais, etc. Agora problema comum, social, a gente resolve socialmente, com a comunidade, em conjunto, com todos os interessados e os envolvidos. Não adianta você pegar um problema que é comum e tentar resolver individualmente que você não vai conseguir. Agora, imagine se o governo e os proprietários das empresas de ônibus estivessem aqui junto com a gente. As sugestões poderiam ser outras, mas as chances de implementação seriam muito maiores. Então problema individual se resolve individualmente e problema social se resolve socialmente. Entenderam? Vocês precisam aprender a se juntar pra resolver os problemas de vocês que são comuns. Por exemplo, se vocês querem mais uma linha de ônibus pra cá, não adianta um ir lá e pedir. Vocês têm que se juntar, buscar informações, entender o problema e ir lá, todos, exigir. O que a gente fez aqui foi uma forma, apenas um jeito de fazer a coisa. Existem várias outras formas e vocês podem inventar outras formas, desde que vocês trabalhem juntos, usem informações e apontem soluções.			

Atores	Conteúdos	Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 02	Eles tiraram o ônibus daqui pra Rodoviária. Ai o povo fez um abaixo-assinado e voltaram com a linha.	Reflexão	Conscientização crítica	Cidadania
Participante 01	E eles tão renovando a frota também por causa de um manifestação popular. De vez enquando a gente vê um monte de ônibus novos, em fila, lá no eixo sul e isso foi uma reividicação da população.			
Pesquisadora	Isso. E se vocês pararem de exigir, coletivamente, eles vão parar de fazer. Porque, por melhor que seja o político, ele precisa ser controlado e monitorado, e exigências precisam ser feitas, pra ele saber o que vocês realmente querem.			
Participante 05	Com o tempo, quando os políticos perceberem que a gente sabe reclamar, eles vão ficar com medo e vão fazer antes da gente reclamar. Ai nos vamos ser um país desenvolvido.			
Pesquisadora	Bem, antes de começar atividade de hoje, eu queria agradecer a todos vocês por esse trabalho. Vocês formaram um grupo muito bom, foram muito participativos, comprometidos, forma além de minhas expectativas. Todas as atividades que foram propostas vocês conseguiram fazer. Eu achei que, no começo, vocês realmente se atraparam um pouquinho nas discussões, flavam todo mundo junto, brigavam uns com os outros pra defender alguma idéia. Mas eu achei que vocês cresceram muito nesse aspecto. No final vocês estavam ouvindo mais o colega, tavam aceitando a idéia dele, mas apresentavam também a idéia de vocês. Eu parendi muito aqui, muito obrigado pela recepção, vocês me receberam muito bem e eu só tenho a agradecer. O que eu queria agora, que vocês se juntassem em grupo novamente e, com aquelas informações de ontem, comesassem a propor soluções para o problema. São as mesmas informações de ontem, só que agora vocês vão receber todas as informações, a de vocês e a dos outros grupos. Vocês conhecem todas, porque trabalharam com algumas e ouviram as apresentações referentes às outras. Agora vocês vão pegar e usar tudo para orientar vocês a apontar solução para o problema do transporte coletivo.	Introdução a nova atividade	Organização	Engajamento
Participante 05	É escrito ou é só pra discutir.			
Pesquisadora	É escrito. Vocês discutem no grupo, ai pega a folha do flipshart, escreve o que vocês apontaram como solução e fazem a apresentação.			

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Participante 12	Pesquisadora, você quer solução das três apostilas?				
Pesquisadora	Não, nas apostilas só tem informação. Vocês vão usar essas informações pra chegar às soluções para aqueles problemas que vocês apontaram, lembra: poucas linhas, ônibus velhos, passagem cara, ônibus lotados, motoristas grosseiros, etc. Vocês se lembram? Então vamos lá. Vocês 20 minutos pra discutir e depois a gente começa as apresentações, ok?		Introdução a nova atividade	Organização	Engajamento
Produção do trabalho em grupo	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Concorrências feitas de modo a que mais empresas possam participar	O processo de seleção das empresas prestadoras dos serviços de transporte deveria contemplar mais empresas. Tal processo deveria estimular a participação de empresas pequenas inclusive, para linhas e rotas menos demandadas. Mais empresas prestando o serviço melhoraria a qualidade e diminuiria os preços das passagens para o usuário. O Governo deveria autorizar mais de uma empresa a explorar a mesma linha/rota para gerar concorrência.			
	Taxis e vans como opções de lotação, desde que regulamentado	Ao considerar taxis e vans como modalidades de transporte coletivo de pequena capacidade, e estando eles devidamente regulamentados e sujeitos à fiscalização, podem-se aumentar as opções de transporte à população, com serviço mais rápido e a preço mais acessível para o usuário. No caso dos taxis, o usuário pagaria um pouco mais que uma passagem de ônibus, mas, por outro lado, bem menos que uma corrida de taxi. Os taxis poderiam, também, oferecer lotação em paradas próprias, o que reduziria seu custo operacional, estimularia a exploração dessa atividade econômica e, mais importante, disponibilizaria mais uma opção de transporte ao cidadão.			

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do trabalho em grupo (Cont.)	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Taxis e vans como opções de lotação, desde que regulamentado (Cont.)	No que concerne às vans, seria mais uma opção para o transporte coletivo e isso, também, contribuiria para melhorar a concorrência e para um serviço de transporte de qualidade disponibilizado à população			
	Cursos de treinamento para motoristas – tanto de direção quanto de relações interpessoais	Os motoristas e outros profissionais da área de transporte coletivo precisam estar devidamente capacitados. Motorista de transporte coletivo constitui-se uma atividade especializada que requer conhecimentos específicos de direção (veículos pesados), mas pressupõe, também, habilidades para tratar o público. Nesse sentido, os motoristas precisam receber treinamento adequado e contínuo, tanto em direção como em relacionamento interpessoal. A cada 6 meses, os motoristas devem passar por um processo de reciclagem de direção. Além disso, a cada denúncia, eles deveriam ser submetidos à reciclagem de direção, conjugada ao desenvolvimento de habilidades para relacionamento com o público.			
Diminuir a carga tributária do faturamento sobre o empresas de transporte coletivo com reflexo proporcional e imediato no preço das passagens	Uma parcela dos impostos recolhidos pelo governo deveria ser revertida para subsidiar o preço das passagens pagas pelo usuário. Seria uma forma de distribuir renda, porque os mais pobres, que dependem mais do transporte coletivo, seriam os mais beneficiados. Seria, também, uma forma de estimular a classe média a abandonar carros particulares e usar mais o transporte coletivo, para poder usufruir do benefício. Por fim, seria uma forma de estimular as empresas de transporte coletivo a investir em qualidade do serviço, porque haveria mais pressão, no momento em que a classe média começasse a usar essa modalidade de transporte.				

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do trabalho em grupo (Cont.)	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Todos os ônibus equipados para portadores de necessidades especiais	Todos os ônibus devem ter rampas para cadeirante. Atualmente, o cobrador desce do ônibus para ajudar o cadeirante, mas esse trabalho é desumano. Isso porque o cobrador, muitas vezes, não tem estrutura e preparo físico para fazer tanta força. A rampa é direito do cidadão portador de necessidades especiais e esse direito é garantido por lei. Portanto, os empresários devem cumprir, sob pena de perder a concessão.			
	Cartazes ilustrados nos ônibus, paradas, terminais e locais de grande circulação de pessoas	A transparência está relacionada, também, com clareza, objetividade e grande visibilidade. Quando as empresas colocam uma placa minúscula dentro dos ônibus, contendo informações relevantes, não está sendo transparente. Aliás, quando age dessa forma está apenas cumprindo uma obrigação do modo mais conveniente para ele, empresário, e em detrimento do usuário. Em um ônibus lotado, é impossível acessar informações nesse formato. Desse modo, cartazes devem ser colocados dentro dos ônibus, nas paradas e em locais de grande circulação com telefones para reclamação e denúncia e com informações relevantes para os usuários de transporte coletivo.			
Rodízio de carros por placas e cobrança de pedágio	Duas medidas são primordiais para melhorar o trânsito. Primeiro, o rodízio de carros nos centros urbanos, a exemplo do que já acontece em São Paulo. Segundo, como alternativa ou em complemento ao rodízio, que seja cobrado pedágio para os veículos particulares circularem no centro da cidade e locais de grande congestionamento, nos horários de pico. Essas medidas estimulariam os motoristas a buscar novas alternativas de rotas e horários ou a utilizar outras formas de transporte.				

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do trabalho em grupo (Cont.)	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Preço das passagens, linhas, horários e rotas como uma deliberação popular	<p>As decisões sobre aumento de preço das passagens e definições de rotas/linhas e horários de circulação dos ônibus deveriam ser tomadas após ouvida a população usuária do serviço. Isso, inclusive, valeria para todos os serviços públicos de massa que são privatizados pelo governo. A população deveria ter um espaço para discutir essas questões, protestar contra tendências, manifestar-se e ajudar a propor soluções.</p> <p>Alguns participantes argumentaram que essas reuniões seriam pura desordem, que nunca se chegariam a um consenso, porque o interesse, no próprio grupo, diverge. Entretanto, a maioria concordou que participar dessas deliberações constitui aprendizagem. Acrescentaram que, no início, poderia ocorrer certo transtorno e desordem, mas, com o tempo, eles iriam adquirindo maturidade e aprenderiam a deliberar de forma mais incisiva, direta e eficiente.</p> <p>As deliberações estariam, necessariamente, focadas em situações/problemas comuns, e deram o exemplo do trabalho que estava sendo feito no contexto desta pesquisa. O interesse comum em solucionar o problema motiva as pessoas a discutir coletivamente, engajar-se no processo deliberativo e comprometer-se com a solução proposta, o que pode contribuir, também, para evitar a desordem.</p>			
	Sempre ônibus novos em horário de pico: renovação da frota	Segundo os participantes, somente ônibus novos poderiam circular nos horários de pico. Ônibus velhos quebram com facilidade e, em horários de pico paralisam o trânsito, causando grandes transtornos ao usuário e congestionando mais a circulação.			

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do trabalho em grupo (Cont.)	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Sempre ônibus novos em horário de pico: renovação da frota (Cont.)	Além disso, os passageiros não têm facilidade para trocar de ônibus, porque nesses horários os outros ônibus já se encontram lotados. A responsabilidade por ônibus que quebram durante o percurso é das empresas de ônibus, que deveriam ser punidas com a perda da concessão e multa.			
	Micro-ônibus para linhas pouco demandadas e ônibus articulados para linhas muito demandadas	Como forma de garantir a lucratividade das empresas e um serviço de qualidade ao cidadão, o transporte coletivo precisa ser modificado. Significa dizer que linhas com pouca demanda requerem micro-ônibus e, ao contrário, aquelas muito demandadas, ônibus articulados. Ao usar os micro-ônibus, o custo operacional da empresa é reduzido, tornando determinadas linhas viáveis. Além disso, o micro-ônibus é mais rápido, circula melhor no trânsito e causa menos congestionamento.			
Atuação mais efetiva do cidadão, utilizando recursos de denúncia, reclamação e abaixo-assinados, com efetiva prestação de contas das medidas tomadas pelos órgãos de controle do governo.	<p>Já existem muitos canais de reclamação e denúncia. Entretanto, de modo geral, que as pessoas não gostam de reclamar. Eles argumentam que “sempre tem um mais reclamador, que vai reclamar por mim”; “não adianta ficar todo mundo reclamando da mesma coisa, só para fazer número”; e, “nem sempre adianta, não resolve nada”.</p> <p>Esse comportamento não é ideal, porque o cidadão sempre perde alguma coisa quando não denuncia ou reivindica seu direito. É importante denunciar, porque muitas ações e irregularidades têm sido corrigidas, motivadas por denúncia. É, ainda, o meio mais legítimo para o cidadão manifestar-se.</p> <p>Quando as pessoas começam a se organizar dentro da comunidade, elas ficam mais fortes, mais conscientes. A comunidade organizada e bem informada somente é conquistada mediante o exercício da cidadania.</p>				

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Produção do trabalho em grupo (Cont.)	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Atuação mais efetiva do cidadão, utilizando recursos de denúncia, reclamação e abaixo-assinados, com efetiva prestação de contas das medidas tomadas pelos órgãos de controle do governo. (Cont.)	<p>É importante sair dessa zona de conforto e começar a participar de ações populares como abaixo-assinados, passeatas, reivindicações, reclamações e denúncias.</p> <p>No entanto, essas manifestações do cidadão precisam ter repercussões mais efetivas, em termos de resposta ao cidadão. Os canais de reclamação e denúncia devem ser reestruturados de forma a prestar contas ao cidadão das medidas adotadas para tratar o objeto da denúncia. Essas medidas, por sua vez, devem vir acompanhadas de prazo para cumprimento e de punições, no caso de descumprimento.</p> <p>Finalmente, para que esse processo se complete, a fiscalização deve ser mais efetiva, levando a cabo as denúncias, além de monitorar e controlar a execução do serviço de transporte coletivo. Não se pode admitir, em nenhuma hipótese, que órgãos de controle se tornem reféns de prestadores de serviço. A fiscalização precisa ser mais efetiva e impessoal. Deve, ainda, ocorrer de forma simultânea com os atos e fatos administrativos para não deixar que ações ilícitas se percam no tempo. Por fim, os fiscais devem prestar contas de suas ações, por meio da internet, jornais ou outros canais, de forma detalhada e com linguagem simples, para que a população tenha acesso.</p>			
	Investimento em infraestrutura de transporte coletivo	Algumas soluções relacionadas à infraestrutura são necessárias, sem as quais não é possível melhorar o transporte coletivo no Distrito Federal. Primeiro, a ampliação das linhas de metrô, para atender toda a população ou grande parte dela.			

Atores	Conteúdos		Primeira Codificação	Segunda Codificação	Terceira Codificação
Apresentação do trabalho em grupo – propostas de soluções para os problemas identificados (Cont.)	Sugestão de solução	Descrição e comentário	Propostas de soluções para os problemas identificados		
	Investimento em infraestrutura de transporte coletivo (Cont.)	Segundo, a criação de faixa de ônibus exclusiva, para que os ônibus não precisem concorrer com os veículos leves nas mesmas rodovias. Terceiro, é necessária a construção de mais terminais e que estes sejam mais confortáveis e seguros (com policiamento adequado). A bilhetagem automática, por fim, também é uma sugestão para dar agilidade ao processo de compra de passagens e acesso aos ônibus.			
Pesquisadora	Parabéns a todos os grupos. Vocês acabaram de concluir o trabalho com êxito, Notem que vocês, praticamente sozinhos, foram capazes de escolher um problema para estudo, identificaram informações necessárias para entender esse problema, leram e entenderam essas informações a ponto de transmiti-las para os outros e, agora, apontaram soluções para o transporte coletivo no DF. Parabéns mesmo. Nosso trabalho chega ao fim aqui, e eu queria novamente agradecer a todos vocês pela participação, colaboração e comprometimento. Espero que de alguma forma eu tenha contribuído para tornar a atuação de vocês na comunidade mais fácil e efetiva. Obrigado.		Considerações finais e despedida		