

**DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS NOS INTERNOS DA
ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL AMIGOS DO AMANHÃ**

André Luiz Barbosa de Mello

Dissertação de Mestrado em Gestão de
Sistemas de *e-Learning*

Setembro, 2015

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Sistemas de e-Learning, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Irene Tomé.

DECLARAÇÕES

Declaro que esta dissertação é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

O candidato

Lisboa, 30 de Setembro de 2015

Declaro que esta dissertação se encontra em condições de ser apreciado pelo júri a designar.

A orientadora

Lisboa, 30 de Setembro de 2015

Dedico este estudo:

Aos meus pais, Maria Hilza e Denizart.

Amo vocês.

AGRADECIMENTOS

A minha orientadora e grande mestra, Prof.^ª Dr.^ª Irene Tomé.

Ao meu irmão que sempre estará presente em meu coração, Paulo Sérgio.

A Associação Assistência Amigos do Amanhã pelo acolhimento carinhoso.

A todos os meus colegas do curso de mestrado da FCSH/UNL.

**DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS NOS INTERNOS DA ASSOCIAÇÃO
ASSISTENCIAL AMIGOS DO AMANHÃ**

ANDRÉ LUIZ BARBOSA DE MELLO

RESUMO

PALAVRAS-CHAVE: política inclusiva, desenvolvimento de competências, associação assistencial, TIC.

A presente pesquisa tem por objetivo investigar mediante observações e entrevistas as consequências da implantação de uma política inclusiva, utilizando-se de tecnologias de informação e comunicação (TIC) em uma associação assistencial. Possibilitando, através da disponibilização de computadores e programas educativos, observar o desenvolvimento do sujeito portador de condições cognitivas desfavoráveis em função de problemas associados a fatores físicos e socioeconômicos. Buscou-se com este trabalho, através de uma abordagem qualitativa de natureza aplicada, analisar quais elementos determinantes de boa absorção de conteúdos e desenvolvimento de competências estão suscetíveis a entraves, verificando-se o quanto do fator motivacional pode estar envolvido no processo, identificando formas de se trabalhar a retenção e participação dos internos da instituição. A diversidade de anseios e expectativas associadas às condições cognitivas de cada participante foi determinante para acarear as representações de grupos distintos em suas particularidades, onde cada indivíduo apresentava uma resposta diferente aos estímulos apresentados durante o processo de exposição do material educacional. Concluiu-se que a política de inclusão digital objetivando minimizar os efeitos da marginalização de um contingente esquecido pela sociedade, tem de estabelecer critérios de continuidade e diversificação, onde, além de perseguir resultados voltados ao desenvolvimento de competências, deve possibilitar momentos de ludicidade para todos os internos em associações assistenciais.

**DEVELOPMENT IN DIGITAL SKILLS IN HOME OF ASSISTENCIAL ASSOCIATION OF
TOMORROW FRIENDS**

ANDRÉ LUIZ BARBOSA DE MELLO

ABSTRACT

KEYWORDS: inclusive policy, skills development, care association, ICT.

This research aims to investigate through observations and interviews the consequences of the implementation of an inclusive policy, using information and communication technologies (ICT) in a care association. Allowing, through the provision of computers and educational programs, observe the development of the person with unfavorable conditions in cognitive function problems associated with physical and socioeconomic factors. We attempted this work, through a qualitative approach with applied nature, which analyzes key elements in the proper absorption of content and skills development are susceptible to barriers, verifying how the motivational factor may be involved in the process identifying ways to work retention and participation of inmates in the institution. The diversity of desires and expectations associated with cognitive conditions of each participant was crucial to confront the representations of different groups in their particularities, where each individual had a different response to stimuli presented during the process of exposure of educational material. It was concluded that digital inclusion policy aiming at minimizing the effects of marginalization of a contingent forgotten by society, must establish criteria of continuity and diversification, where in addition to be result-oriented skills development, must provide moments of playfulness to all inmates in care association.

ABREVIATURAS

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação
AAAA – Associação Assistencial Amigos do Amanhã
EAD – Educação à Distância
AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação

ÍNDICE

Introdução	1
1. Contextualização	1
2. Importância do trabalho e questão da investigação	2
3. Limitações do trabalho	4
4. Objetivos do trabalho	4
5. Estrutura do trabalho	5
Capítulo I: Revisão da literatura	7
I. 1. Necessidades humanas e a motivação	7
I. 1.1. A teoria de Maslow	7
I. 1.2. Motivação intrínseca e extrínseca	8
I. 2. Tecnologias de Informação e Comunicação	11
I. 2.1. O propósito das TIC.....	11
I. 2.2. Ambiente Virtual de Aprendizagem	15
I. 3. Desenvolvimento e contexto sociocultural	19
I. 3.1. O processo de aprendizagem.....	19
I. 3.2. A situação da educação brasileira	21
I. 3.3. A exclusão e desigualdade digital	24
I. 3.4. A humanização nas experiências inclusivas	25
Capítulo II: A Associação Assistencial Amigos do Amanhã	27
II. 1. Descrição e diagnóstico dos internos da AAAA	27
II. 2. Implantação do e-learning	29
II. 2.1. Desenvolvimento de competências com o uso das TICs.....	29
II. 2.2. Critérios para a abordagem durante a implantação	30

Capítulo III: Metodologia.....	33
III. 1. Tipo de investigação.....	33
III. 2. Problemas e objetivos.....	34
III. 3. Seleção da amostra.....	35
III. 4. Recolha de dados.....	37
III. 5. Tratamento de dados.....	41
Capítulo IV: Resultados – Análise e discussão.....	43
IV. 1. O critério das análises.....	43
IV. 2. Apresentação do histórico dos internos.....	44
IV. 3. Programas apresentados.....	45
IV. 4. Observações da investigação.....	48
IV. 4.1. O intuito das observações.....	48
IV. 4.2. As observações ao longo do trabalho.....	52
IV. 4.3. Análise dos gráficos.....	55
IV. 5. Entrevistas.....	56
IV. 5.1. Percepção da evolução e satisfação.....	60
IV. 6. Exposições dos colaboradores.....	61
Conclusão.....	65
Bibliografia.....	69
Lista de figuras.....	I
Lista de gráficos.....	III
Lista de tabelas.....	V
Anexo I: Histórico dos internos da AAAA.....	VII
Anexo II: Impressões dos internos da AAAA.....	IX
Anexo III: Questionário 01 aos internos no início do projeto.....	XV
Anexo IV: Questionário 02 aos internos no meio do projeto.....	XVII

Anexo V: Questionário 03 aos internos ao fim do projeto.....	XIX
Anexo VI: Respostas dos internos aos três questionários	XXI
Anexo VII: Percepção dos colaboradores.....	XXV
Anexo VIII: Registro digital.....	CD1

INTRODUÇÃO

Contextualização

Segundo a Secretaria Nacional de Assistência Social, no Brasil, alguns procedimentos devem ser observados para que se possa garantir uma vida decente e com condições mínimas de saúde e higiene, principalmente nos casos onde os assistidos são pessoas carentes e em condições físicas e psicológicas comprometidas. Sendo que, todas estas questões que devem ser cuidadosamente trabalhadas precisam salvaguardar as necessidades naturais e sociais de cada indivíduo, visando principalmente a segurança do ser humano e o seu convívio harmônico dentro da sociedade. Devendo ainda prover à pessoa de alimentação, vestuário e abrigo, para que esta consiga não só sobreviver dignamente, mas que também possa mediante um mínimo de segurança e conforto buscar o seu desenvolvimento pessoal como qualquer cidadão.

Contudo, muitos aspectos ainda não conseguiram ser bem atendidos. Alguns, sequer podem ser classificados como positivos, pois o fato de não proporcionar ao indivíduo carente as mesmas condições que os demais cidadãos, principalmente na questão do desenvolvimento de competências¹, não caracteriza um esforço efetivo que venha a minimizar os problemas hoje existentes. Pois, muitas pessoas ainda não possuem o básico para viver com dignidade.

Pessoas que por algum motivo não conseguem mais se sustentar por incapacidade física, mental ou financeira – onde a família não mais se faz presente seja por qual motivo for e que acaba necessitando de algum tipo de amparo do governo ou de entidades não governamentais –, estes, hoje em dia na maior parte das unidades da federação no Brasil se encontram submetidos a um processo que limita e deprime em muitos dos casos. Pois prover o ser humano somente das necessidades higiênicas básicas não contribui e não proporciona o seu desenvolvimento pessoal. Por isso, o contexto abordado neste estudo apresenta inicialmente o cenário das associações

¹ O enfoque deste trabalho se dá fundamentalmente no desenvolvimento de competências digitais, que é a capacidade desenvolvida por um indivíduo de usar a tecnologia a seu favor para o aprimoramento pessoal e a conquista de seus objetivos.

assistenciais brasileiras, entidades com ou sem fins lucrativos, que acabam por garantir o cidadão assistido somente dos itens que o farão sobreviver, sem se preocupar com atividades de desenvolvimento de competências pessoais ou de resgate da autoestima.

Muitas teorias serão abordadas neste trabalho, contudo, a percepção de Paulo Freire esclarece a preocupação central da investigação, pois, segundo o autor:

O grande perigo do assistencialismo está na violência do seu antidiálogo, que, impondo ao homem mutismo e passividade, não lhe oferece condições especiais para o desenvolvimento ou a “abertura” de sua consciência que, nas democracias autênticas, há de ser cada vez mais crítica (Freire, 1967, p.56).

Com isso, consonante com o que Freire aponta como falha no processo assistencialista, percebe-se que há um tipo de descaso ou cerceamento do crescimento do indivíduo enquanto este se encontra dependente de alguma entidade a qual deveria ter como responsabilidade não só em fornecer o sustento para o corpo, mas também, para o desenvolvimento da sua consciência. Onde, ainda destacado por Freire, “o que importa, realmente, ao ajudar-se o homem é ajudá-lo a ajudar-se” (Freire, 1967, p.56).

Importância do trabalho e questão de investigação

Percebendo a situação de alguns centros de assistência, algumas circunstâncias convergiram para a importância atribuída a este trabalho, cuja justificativa se pauta no conceito de cidadania onde se preconiza que todos devem ser iguais perante o Estado. Visto assim, foi escolhida uma associação assistencial dentre várias existentes no Brasil. Mas, esta foi selecionada propositalmente por se tratar de uma entidade conhecida pelo investigador a qual previamente se mostrou sem restrições que poderiam a princípio apresentar dificuldades para a realização deste trabalho. Sendo que, todos os problemas existentes nesta são comuns a muitas das demais associações espalhadas pelo país, onde as limitações e dificuldades encontradas para o acesso e

obtenção de informações, tanto quanto a possibilidade de intervenções, acaba por esbarrar em questões burocráticas e até mesmo por falta de organização beirando o descaso por parte de algumas agências reguladoras.

Em função do cenário contextualizado, surge a seguinte questão: ***É possível trabalhar o desenvolvimento de competências digitais em um grupo carente inserido em uma associação assistencial no Brasil?***

O grupo com o qual se irá trabalhar, oferecendo a oportunidade do contato com uma metodologia de ensino moderna onde o uso do computador pode servir de instrumento de desenvolvimento de alguma competência – seja para auferir retorno financeiro ou não –, será orientado por voluntários os quais servirão de facilitadores para o seu aprendizado. Este contingente, portanto, foi escolhido dentro de uma entidade assistencialista cujo nome é Associação Assistencial Amigos do Amanhã², onde lá haverá a possibilidade de ser investigada não só a origem de alguns problemas relativos à exclusão social, oriundos principalmente da condição de abandono e carência que muitos apresentam, como também se a implantação de um processo que vise o desenvolvimento de competências digitais pode vir a minimizar algumas das questões relativas à estagnação pessoal e ao isolamento social no qual eles se encontram.

O trabalho com os internos da instituição: apresentando-os tanto ao computador como programas utilizados para o seu aprendizado, será conduzido pelo investigador e por quatro colaboradores³, estimulando também a participação de trabalhadores da própria associação e todos que por ventura visitem-na, onde dois computadores serão instalados em áreas comuns a todos que transitam na instituição, estimulando o uso constante desta nova ferramenta. Salientando que, segundo Vygostky (2001), a interação entre as pessoas através da ação do homem no mundo acarreta em mudanças tanto no mundo quanto no próprio homem, mediado por instrumentos e signos. Pois a capacidade de elaborar representações mentais que substituam os objetos do mundo real é um traço característico de desenvolvimento importante, pois na elaboração dos processos cognitivos, os signos são assimilados de

² Localizada no Brasil à Rua Bento Romeiro, 50 – Bairro Trevo – Belo Horizonte/MG.

³ O termo se refere aos voluntários que já frequentavam a casa, oferecendo algum tipo de assistência.

maneira que os processos cognitivos “incorporam à sua estrutura, como parte central de todo o processo, o emprego de signos como meio fundamental de orientação e domínio nos processos psíquicos” (Vygostky, 2001, p.161).

Limitações do trabalho

A grande limitação desta investigação se pauta na população que será trabalhada, constituída pelos internos da entidade assistencial, em função das suas limitações cognitivas e motoras oriundas de abuso de entorpecentes, doenças e diversos problemas causados pela exposição contínua em áreas insalubres, violentas e de alta periculosidade.

Objetivos do trabalho

Uma vez já identificadas as limitações do trabalho, serão apresentados os objetivos da investigação:

a) Geral:

Oferecer aos internos da AAAA ferramentas de aprendizado – e-learning –, com o uso das TICs, que possibilite o desenvolvimento de competências digitais.

b) Específicos:

Direcionar os colaboradores para que reportem não só a evolução dos participantes da pesquisa, assim como os procedimentos adotados durante as atividades. Como também, problemas internos que de alguma forma possam estar susceptíveis a influenciar o desempenho do grupo investigado. Com isso, possibilitando identificar e prever futuros entraves para o desenvolvimento dos mesmos.

Estabelecer um novo contexto após a pesquisa, agregado de princípios que venha a resgatar a dignidade do ser humano. Uma vez que a investigação não tem como intenção a avaliação do conhecimento auferido, mas, mostrar o quanto o desenvolvimento de competências digitais poderá contribuir para que os internos tenham uma percepção melhor sobre o mundo. Culminando assim na possibilidade

que este trabalho possa chegar ao ponto de colaborar com outras pesquisas que visam minimizar os efeitos da exclusão social mediante ações voltadas para a inclusão digital.

Estrutura do trabalho

No primeiro capítulo apresentamos o referencial teórico expondo as necessidades humanas, a importância da motivação, o papel das TICs no processo de aprendizado e o desenvolvimento de competências digitais associado ao contexto sociocultural.

No segundo capítulo será apresentada a Associação Assistencial Amigos do Amanhã. Como também, exposto um diagnóstico dos internos os quais passaram a trabalhar com as TICs.

No terceiro capítulo detalhamos a metodologia onde basicamente a abordagem é predominantemente qualitativa de natureza aplicada, onde haverá um estudo de caso mediante observação direta e realização de entrevistas. Sendo que o grupo escolhido após a avaliação do investigador não foi aleatória, pois foram selecionados com base na sua capacidade de participar do projeto em função de possuírem condições mínimas para entender o que lhes seria proposto.

No quarto capítulo serão apresentadas as análises de todos os dados obtidos ao longo da investigação. Como também, serão discutidos os seus resultados.

Na conclusão haverá a confrontação dos resultados com os objetivos propostos, verificando-se a hipótese apresentada e as considerações pertinentes para novos trabalhos.

Nas páginas finais, estão a bibliografia, tabelas, gráficos, figuras e anexos utilizados pela investigação.

CAPÍTULO I – REVISÃO DA LITERATURA

1.1. Necessidades humanas e a motivação

1.1.1. A teoria de Maslow

Segundo estudos de Maslow (1975) relacionados às necessidades humanas, algumas questões devem ser observadas segundo o grau de importância e urgência que uma pessoa atribui a cada uma delas. Sendo que, as que estão relacionadas ao organismo são as iniciais e mais urgentes, pois o indivíduo quando “é dominado pelas necessidades fisiológicas, quaisquer outras poderão tornar-se inexistentes ou latentes” (Maslow, 1975, p. 342). Porém, uma vez atendidas essas necessidades fisiológicas, outras necessidades aparecem em seu lugar, chegando até a de realização pessoal que seria a última das necessidades existentes segundo o autor.

Seguindo a hierarquia das necessidades humanas, conforme a Pirâmide de Maslow, na base teríamos as necessidades fisiológicas associadas à nossa sobrevivência: alimentação, respiração, sono, abrigo e outros. Em segundo lugar temos a necessidade de segurança: recursos financeiros, proteção, propriedade, etc. Seguidos em terceiro lugar pelas necessidades sociais, onde o ser humano carece de socialização com amigos e parceiros afetivos. Passando assim para a quarta necessidade, de estima, pois atendidas as anteriores a pessoa começa a se importar com a autoconfiança, conquista e reconhecimento das outras pessoas. E, por último, a quinta e a do topo das necessidades está a de autorealização, onde o indivíduo parte para o autodesenvolvimento lançando mão das competências adquiridas ao longo de sua vida, almejando não só a realização pessoal, mas também prestígio perante a sociedade e o meio em que ele está inserido.



Figura 1: Pirâmide das necessidades de Maslow

Maslow procurou identificar o que fortalece, sustenta e orienta o comportamento humano. Com isso, nos faz perceber que tanto a conduta perante a vida, adotada por cada pessoa, como também as suas ações no intuito de obter algo, muitas delas giram em torno da busca da satisfação de suas necessidades. Porém, o autor expressa que a sua teoria não é a única que tenta explicar as ações do indivíduo, pois salienta que nem tudo deve ser explicado como sendo determinado pelas necessidades. Principalmente porque grande parte delas podem ser inconscientes ou influenciadas pelo meio onde cada um se encontra.

Em função do que nos é importante e de alguma forma nos instiga a mover-nos em uma direção, seja originada por uma necessidade conforme aquelas atribuídas ao ser humano por Maslow ou por qualquer outro fator desencadeante, atingimos então o ponto onde passamos a perceber quais são os elementos motivadores que nos cercam. Onde, estes podem ser despertados por agentes internos ou externos: motivação intrínseca ou motivação extrínseca respectivamente.

1.1.2. Motivação intrínseca e extrínseca

Segundo Hersey e Blanchard (1986), o que motiva uma pessoa depende do quanto algo pode gerar de sentido em sua vida. Onde alguns fatores estão associados

às forças psicológicas, desejos, impulsos, instintos, necessidades, vontade e intenção advindas do indivíduo e guiando-o para a realização de seus objetivos conscientes ou inconscientes. Assim, ao interpretar o comportamento humano, percebe-se que certas forças estimulam ou desestimulam as pessoas a agir, seja no intuito de buscar algo ou de fugir de determinada situação.

Podemos compreender também segundo Bergamini (1992, p.109) que “toda a força do comportamento está sempre dirigida para um alvo”. Onde as pessoas segundo as suas próprias percepções e necessidades “buscam saúde, conforto, bem-estar e fogem das condições que ameaçam essa saúde, esse conforto e esse bem-estar”.

Segundo Coda e Bergamini (1990), pode-se definir motivação como uma simples inclinação para a ação com origem num motivo ou necessidade. Esta ação pode sofrer influências internas e externas dependendo de cada indivíduo ou condição em que este se encontra.

Algumas teorias separam as influências internas e externas em voluntárias ou dirigidas, ou ainda, em intrínsecas ou extrínsecas.

A motivação intrínseca está associada ao prazer que o indivíduo sente ao realizar determinada tarefa. Ela é subjetiva e varia de pessoa para pessoa, fazendo com que não haja parâmetro de comparação que possibilite a criação de um padrão de motivação. Não necessita de recompensa ou algo que surja como ameaça ou obrigação. Pois, independente do resultado, o que motiva a pessoa é simplesmente a própria tarefa que está sendo executada.

A motivação extrínseca carece de fatores externos que surgem como recompensa ou como ameaça caso não se faça algo do qual se espera. Ao contrário da intrínseca, pessoas são motivadas pelo resultado de algo que estão fazendo, como um prêmio ou uma remuneração. Estes, quando cessam, deixam de interessar a quem está fazendo a tarefa, uma vez que só o resultado importa. Portanto, não havendo ganho algum com o que se está fazendo, não há motivação para se continuar.

INTRÍNSECAS	EXTRÍNSECAS
Subjetiva	Objetiva
Fatores internos	Fatores externos
Prazer	Recompensa
Constante	Inconstante
Há interesse pessoal	Não há interesse pessoal

Tabela 1: Motivação Intrínseca x Extrínseca

Várias tarefas, onde somos comumente cobrados a desempenhar ao longo de nossa vida, não nos desperta intrinsecamente motivação que seja suficiente para desempenhá-las de forma prazerosa e produtiva. Com isso, o agente interno que deveria nos orientar no intuito de assumirmos algum tipo de compromisso com aquela atividade que se apresenta, este, no entanto, não está presente ou é insuficiente para que tenhamos motivação para executarmos o que nos seja exposto ou esperado. Desta forma, passa a ser importante prover o indivíduo de algum estímulo externo para que seja despertada a sua motivação para o seu envolvimento com alguma atividade que se pretenda trabalhar.

No caso específico de pessoas desmotivadas onde os meios tradicionais de ensino e desenvolvimento de competência já não mais surtem efeito, estas pessoas necessitam de uma atenção especial porque algumas apresentam problemas cognitivos associados com outros fatores que corroboram para um bloqueio de aprendizagem, resultando na desmotivação e conseqüente indiferença a qualquer processo instrucional que se tente implantar. Com isso, para cada pessoa que se encontre em situação de abandono social, devemos deixar claro que o seu desenvolvimento fará diferença não só para ela, mas para toda a sociedade onde ela se encontra.

Para estes, indivíduos ou grupos, pode haver um aporte motivacional extrínseco advindo de algo que para eles seja desconhecido ou permeado de novidades que os atraia de alguma forma. Nisso, o uso das TICs pode suprir esta lacuna que hora se apresenta em suas vidas, trazendo não só algo de novo e lúdico para preencher o seu tempo ocioso, como também, contribuir para o desenvolvimento de alguma

potencialidade, latente ou não, nestes indivíduos que não mais esperavam desenvolver qualquer tipo de competência.

1.2. Tecnologias de Informação e Comunicação

1.2.1. O propósito da TIC

Segundo Warschauer, “o propósito real da TIC é reestruturar as comunicações e as relações humanas” (2006, p. 279). Ele acrescenta que há um “efeito catalítico” da TIC quando percebemos que todos os esforços na realidade não são somente voltados ao uso de uma ou outra ferramenta na informática, mas sim, no benefício social que tal familiarização pode causar no indivíduo e na coletividade na qual este se insere.

Por exemplo, numa comunidade de baixa renda, um novo laboratório de informática pode também se transformar num ponto de encontro de jovens em perigo e mentores universitários. Ou o envolvimento dos membros da comunidade no planejamento do laboratório pode reunir novas coalizões, que também podem trabalhar em favor de outros tipos de melhoras para a comunidade (2006, p. 284).

Por isso, o papel da TIC é integrar o ser humano ao contexto social ao qual ele está inserido. Munindo o indivíduo de maiores habilidades em decorrência do contato com novas tecnologias, onde o conjunto de informações absorvidas irá contribuir para uma vida melhor e mais produtiva.

Na medida em que há uma propagação dos meios digitais, existe uma preocupação embutida ao longo de todo o processo, no qual devemos perceber até que ponto a difusão da TIC está contribuindo para combatermos a desigualdade existente ou, aumenta-la. Pois Warschauer alerta para que “o desafio político global

não é superar a exclusão digital, mas expandir o acesso e o uso da TIC para promover a inclusão social” (2006, p. 282).

Em função da disparidade existente entre condições socioeconômicas, importante se faz ressaltar que haja um entendimento da necessidade de se estruturar a penetração do uso das tecnologias existentes para todos os nichos sociais. Pois não se estará contribuindo para a diminuição da discrepância social se fatores excludentes não forem percebidos, pois, por exemplo, de nada adiantará distribuir computadores em uma comunidade onde não há eletricidade para todos, muito menos acesso à internet por banda larga.

Temos que adequar o contexto vigente, de determinadas comunidades assistidas, para as novas tecnologias. Essas medidas possibilitarão que áreas de exclusão sejam paramentadas com o básico que torne viável a utilização das TICs.

O uso das TICs tem como propósito a melhoria da condição de vida das pessoas que estão inseridas no contexto o qual se quer trabalhar. Mesmo que muitas das práticas habituais, que representam os usos e costumes de uma comunidade na qual estas já estão arraigadas, sejam mantidas. Pois, o intuito maior de todo projeto que inclua uma nova metodologia de ensino é o do progresso e o da satisfação do grupo com o qual se pretende assistir.

Segundo Agre (*citado por Warschauer, 2006*) o uso da tecnologia pode servir para melhorar as práticas existentes, associando-a ao modo com que já se desenvolve determinada tarefa. Assim, pode contribuir com uma melhoria no processo vigente, tornando-o mais eficaz e mais acessível a todos os colaboradores.

O sistema formal de aprendizado pode em alguns momentos prejudicar o interesse pessoal em se continuar aprendendo, pois em alguns casos pode se apresentar demasiadamente rígido e despreocupado com as particularidades e anseios individuais. Entendendo-se por este como um sistema institucionalizado e hierarquicamente estruturado, de forma que a mesma metodologia é aplicada desde o ensino fundamental até à universidade.

Com isso, o uso de uma metodologia inovadora tem como particularidade despertar o interesse pelo novo em detrimento de modelos ultrapassados que pouco

estimula a proatividade na obtenção e troca de conhecimentos. Pois assim, mesmo se acabe por estimular ao autodidatismo, também é campo fértil para o intercâmbio de ideias e percepções. Pois, da mesma forma que estimula a independência e o rompimento do indivíduo ao processo arcaico, favorece e desperta a curiosidade mediante a observação do que se passa ao seu redor, tirando proveito de todas as experiências. Dado que estas, acabam se tornando num ponto importante da aprendizagem informal, trabalhando na remoção dos obstáculos que dificultam o estabelecimento dos canais de relacionamentos, criando e incentivando a formação de redes, todas estas voltadas para a troca de informações.

Uma pesquisa realizada por Marsick e Watkins (1990), concluiu que somente vinte por cento da aprendizagem dos funcionários de uma empresa provinha de processos formalizados de aprendizagem. Além disso, também foi observado que os processos informais eram frequentemente utilizados por empregados que tinham tempo para questionar, ouvir, observar, ler, refletir e interagir dentro do seu ambiente de trabalho.

As Tecnologias de Informação e Comunicação constituem aporte pedagógico indispensável para todos os professores e estudantes do século XXI. Uma vez que a oportunidade do desenvolvimento cognitivo que se apresenta ao utilizar esta ferramenta, traz benefícios em função do incremento de produtividade no ato de ensinar e aprender. Vários foram os pesquisadores e teóricos que descortinaram os benefícios do uso dos computadores. Porém, um pensador contemporâneo que não vivenciou a era do uso das TICs, como o Russo Lev Semenovitch Vygotsky, falecido em 1934, ressaltava a importância do meio para o desenvolvimento da ser humano e principalmente no processo de formação da mente das crianças. Onde Vygotsky (2003), reforçava a importância das atividades colaborativas na interação existente nos processos de aprendizagem. Com isso, a associação que hoje se faz da metodologia moderna onde o uso das TICs colaboram para o desenvolvimento dos processos cooperativos, há um significativo avanço nas estratégias de aprendizagem que se beneficiam pelo uso de diversas ferramentas disponíveis na internet através do uso de computadores.

O homem desde que começou a se comunicar adotou uma sucessão de símbolos, sinais, códigos até chegar no que conhecemos hoje como linguagem. Esta nos permite interagir com o mundo de forma que possamos enviar e receber algum tipo de informação. Quando entendemos e nos fazemos entender descobrimos que um universo de possibilidades se abre diante de nós, pois estamos com isso aprimorando constantemente a forma com aprendemos, ultrapassando fronteiras do processo ensino/aprendizagem.

A teoria das inteligências múltiplas desenvolvida por Howard Gardner (1985) concluiu que o cérebro humano possui diferentes tipos de inteligência: lógica, linguística, corporal, naturalista, intrapessoal, interpessoal, espacial e musical. Observando que na maioria dos casos uma pessoa tem desenvolvida uma ou duas dessas inteligências. Justificando o porquê de alguns possuírem habilidades grandiosas em determinadas áreas e ao mesmo tempo pouca desenvoltura em outras. Sendo que a explicação dada pelo pesquisador é que muitos já nascem com este potencial em determinada inteligência, enquanto que outros adquirem ou aprimoram determinada habilidade ao longo das suas sucessivas experiências em contato com o meio.

No caso do uso das TICs, existe a oportunidade se se combinar diversas linguagens, que sintetizam elementos visuais, sonoros e a escrita, tido como linguagens polissintéticas (áudio-scripto-visual). Utilizando este recurso de forma ativa no processo de aprendizagem, aproveitando o potencial individual que cada pessoa possui em função de qual o mais adequado estilo de aprendizagem se deve utilizar com cada um.

O benefício na utilização da TIC pode transcender a questão profissional, aumentando a autoestima e conseqüentemente minimizando transtornos psicológicos e físicos. Uma vez que, uma pessoa que se sente excluída e marginalizada pode ser acometida de vários problemas que a faça se sentir cada vez mais distante das benesses da vida, contribuindo para o surgimento de um ser onde a questão de inclusão social se torne ainda mais difícil, pois há uma resistência latente em nós seres humanos ao feio, ao complicado, ao sujo e a diversas situações embaraçosas e complicadas.

A inclusão digital não é somente parte de uma questão de governo, mas sim humanitária. Pois somente estaremos contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva, se o acesso a todos os recursos necessários para o desenvolvimento for compartilhado por todos.

Com isso, necessário se faz familiarizar o grupo ao qual se pretende trabalhar ao novo ambiente que se lhe apresenta. Mostrando quais os recursos tecnológicos estão disponíveis para que estes ajudem no seu desenvolvimento pessoal, estimulando e aumentando o seu interesse para o uso de novas ferramentas de aprendizado. Podendo com isso contribuir para a melhoria da autoestima e das suas expectativas diante da vida.

1.2.2. Ambiente Virtual de Aprendizagem

A busca pelo conhecimento deve ser observada como um ato voluntário, onde o indivíduo busca no aprendizado uma forma de progredir e conseqüentemente, sentir-se melhor. Contudo, nem sempre este prisma foi respeitado, pois fomos moldados em um contexto pedagógico onde a educação era imposta de uma forma opressora e inibia a expressão criativa da pessoa. Esta, porém, ficando à mercê de um sistema arcaico e segregador onde a competência de um indivíduo era medida pelo nível de competitividade que este adotava.

Há também uma falha nos métodos tradicionais de ensino, pois estes não conseguiram democratizar o acesso ao conhecimento e ao saber, estabelecendo um meio onde a oportunidade do aprendizado chegasse até todas as classes sociais. Pois assim, se isso não for possível, não haverá justiça social e conseqüentemente estará sendo promovida a marginalização do indivíduo.

Inserida na questão da falha existente no modelo atual, persiste o fato da centralização do ensino na figura do professor, havendo uma linearidade em um só sentido na questão ensino-aprendizagem.

Analisando a questão de outra forma, na abordagem “sociocultural” analisada por Mizukami (1986), a autora explicita que há um direcionamento da preocupação para o processo em si e para o aluno, sem que haja uma expectativa exclusiva para o

produto, fruto de um processo acadêmico padronizado. Ela cita também Paulo Freire, que contribui em suas afirmações para o fato da relação professor-aluno poder ser horizontal, contudo, devendo-se estabelecer uma via de mão dupla, onde tanto o professor quanto o aluno participem do processo, proporcionando com isso um crescimento mútuo, salientando que, “o educador se torne educando e o educando, por sua vez, educador” (Mizukami, 1986, p. 99).

A questão agora é trabalharmos uma educação inclusiva e que atenda tanto aos anseios de quem está aprendendo, como também preparando-o para um mundo moderno e cheio de possibilidades. Pois segundo Piaget (1990), o conhecimento só se realiza através de construções contínuas e renovadas a partir da interação com o real.

Contudo, devemos nos preocupar em qual contexto devemos enquadrar os nossos aprendizes. Pois, em determinados aspectos, podemos incorrer no erro de simplesmente tratarmos o aprendizado como uma mercadoria que se oferece para o cliente, como se o produto do aprendizado fosse algo mensurável somente por números. Temos, portanto, que nos ater ao que é para o futuro em vista do tradicional:

A escola tradicional de concepção positivista neoliberal, enraizada na sociedade é entendida como aquela que é voltada para o mercado, em que existe o tempo de ensinar e o tempo de avaliar, enquanto momentos estanques, separados entre si. Os seus conteúdos escolares são organizados de maneira linear, hierárquica e, previamente determinado por bimestre, série, disciplina, etc, sendo justificados como pré-requisito de outros. Nesta visão conservadora, a educação sempre é planejada de cima para baixo, em que existe uma escola burocrática e uniformizadora. Essa visão é excludente, e acaba por tornar a escola incompetente em seus vários aspectos, como não ter vagas para quem mais dela precisa, e estar desconectada da realidade social do aluno (Santos, 2008).

O ser humano deixou de se relacionar como fazia há um século, pois o mundo que conhecemos hoje é permeado por inovações tecnológicas e novos conceitos, onde a conectividade aproxima pessoas e nos ajuda nas questões do nosso dia a dia. Fazendo com que paradigmas sejam derrubados e novos conceitos colocados em seu

lugar. Dando prioridade ao sentimento e potencialidades do indivíduo, respeitando o seu ritmo e procurando estimular em detrimento de padrões excludentes ultrapassados.

Estamos em um caminho sem volta em se tratando da tecnologia. Restringir o acesso a ela é dificultar a participação do indivíduo com cidadão, transformando-o em um ser excluído e marginalizado.

A nossa preocupação agora é tornar o conhecimento um direito de todos, preocupando-nos com os excluídos na era do conhecimento tecnológico, buscando uma forma de democratizar o acesso para que haja uma diminuição na disparidade que ainda hoje predomina.

Em função da necessidade de existir uma penetração maior para alcançar todos os que almejam aprimorar as suas competências e se desenvolverem, duas siglas hoje estão presentes no linguajar dos gestores do conhecimento: EAD⁴ e AVA⁵.

A Educação a Distância – EAD, concebida para ir além da perspectiva de capacitação de pessoas, é, também, um processo educacional formador do indivíduo, contribuindo para sua emancipação e para o exercício pleno da cidadania. Não pode ser vista somente para contemplar soluções que atendam às demandas coletivas da sociedade. (Pereira; Moraes, 2009, p.65).

Necessário se faz que percebamos quão importante é a questão do bem estar decorrente da transformação que a obtenção de conhecimento traz para o indivíduo. Com isso, novamente é reforçado que não se pode pensar em justiça social desassociando a inclusão digital da inclusão social.

Outros pontos importantes devem ser lembrados, pois corroboram para minimizar entraves responsáveis por uma menor adesão aos diversos cursos oferecidos na modalidade tradicional, como também, na elevada evasão decorrente destes complicadores. Sendo, dois deles apresentados como principais pois estão

⁴ EAD: Sigla utilizada no Brasil para o acrônimo de Educação a Distância, onde tecnologias como internet, rádio, televisão e outras são utilizadas para conectar alunos e professores.

⁵ AVA: Ambiente virtual de aprendizagem (do inglês: Virtual learning environment).

relacionados aos custos envolvidos, diretos e indiretos, como também, a questão da mobilidade.

Quando agregamos gastos financeiros com o dispêndio de tempo, em muitas das vezes começamos a criar empecilhos para a concretização de projetos pessoais. Benjamin Franklin cunhou a frase: “Tempo é dinheiro”. Esta, associando dois recursos escassos em nossa vida, onde em muitos casos não sabemos como administrá-los da melhor forma, estabelecendo barreiras físicas e psicológicas para as nossas metas.

O ensino a distância simplificou algumas etapas que estavam presentes no modelo tradicional. Possibilitando que fatores de entrave fossem ignorados e apresentando soluções para outros problemas, como por exemplo, na impossibilidade de se estar em dois lugares ao mesmo tempo.

Os argumentos que justificavam o não comparecimento aos locais onde eram ministradas as aulas presenciais, hoje, não mais são suficientes. Contudo, sabemos que outros motivos existem que explicam o porquê de muitas pessoas ainda não frequentarem as instituições de ensino. Neste trabalho, especificamente, serão apresentadas as questões envolvidas no contexto de indivíduos que não tiveram a oportunidade decorrente da falta de recursos e de melhores orientações.

Uma vez que sabemos que o ensino não presencial se predispõe a eliminar uma das barreiras de aprendizagem, rompendo as fronteiras geográficas, algumas das ações em prol da democratização do ensino já podem ser experimentadas. Pois, muitos dos indivíduos que não mais se permitiam sonhar com o desenvolvimento de alguma competência, hoje, já podem reprogramar os seus objetivos de vida, pois podemos através das novas tecnologias levar a sala de aula até eles.

Fazendo uso das TICs, a internet é uma das ferramentas que possibilita a experiência síncrona e assíncrona durante a aprendizagem, havendo uma participação em tempo real, ou não, das pessoas envolvidas no processo de aprendizagem.

Com isso, a internet veio para facilitar esta interação apresentando vários recursos digitais, todos eles integrados, através de programas desenvolvidos para possibilitar a montagem de cursos que podem ser acessados pela rede de computadores. Estes ambientes virtuais de aprendizagem consistindo em um sistema

de gerenciamento de conteúdo e interação. Relação esta, do professor com o aluno e deste com o seu tutor, e também, com os próprios colegas de curso.

Desta forma, o crescimento das TICs aponta para diferentes formas de contato com o conhecimento e sua construção. E, de que forma com que elas passam a se ver presentes em nossas vidas. Como também, as novas concepções e possibilidades pedagógicas.

Com isso, estas facilidades oriundas das ferramentas tecnológicas e de comunicação “provocaram uma revolução não somente no campo da educação, mas também influenciaram todo o estilo de vida da sociedade do final do século XX” (Brito, 2003).

Tendo como base e princípio que o crescimento do indivíduo deve ser o objetivo principal de qualquer ação social, preocupando-se com o seu bem estar podendo ou não estar associado às oportunidades que virão advindas de uma melhor preparação para o mercado de trabalho, concluímos que as inovações tecnológicas são elementos catalisadores da educação, facilitando o processo ensino-aprendizagem e humanizando as questões envolvidas no combate da exclusão social e digital.

1.3. Desenvolvimento e contexto sociocultural

1.3.1. O processo de aprendizagem

A contribuição que o desenvolvimento de competências pode oferecer na vida de um indivíduo é fator determinante de sucesso ou fracasso que este pode vir a obter no âmbito profissional.

Contudo, apesar de não se poder desvincular o sujeito social do sujeito profissional, também não é correto aceitar que um indivíduo somente será feliz se for bem-sucedido profissionalmente.

A vontade de aprendermos é inerente aos seres pensantes e, o filósofo Sócrates, acreditava que a busca incessante pelo conhecimento é vital para o ser

humano, sendo a ele atribuída por alguns a célebre frase⁶: "Só sei que nada sei". Com isso, estabeleceu-se que sempre estamos em busca de alguma forma que se pode supor como desenvolvimento e que possa contribuir para que estejamos abertos para aprender. Porém, existem diversos fatores que estão intrinsecamente ligados ao nosso desejo de aumentarmos o nosso nível de conhecimento, sendo que o mais relevante é a motivação para que isso ocorra.

Segundo Schütz (2014), ele sustenta que há na motivação uma "força interior propulsora", a qual é determinante no desenvolvimento do indivíduo. Com isso, podemos perceber que tudo o que somos capazes de fazer, ou seja, o que realmente queremos fazer vai depender de qual o nível de motivação que possuímos durante o processo de aprendizado.

O desenvolvimento cognitivo se inicia nos primeiros dias de vida, onde todos os sentidos começam a ser utilizados proporcionando à criança uma adaptação ao novo meio, aguçando os seus sentidos de forma espontânea e automática. Segundo Piaget, o mecanismo responsável por essa progressão contínua, que acarretará no desenvolvimento das habilidades e depois a inteligência, consiste de uma assimilação dos mecanismos inerentes aos estímulos exteriores (Piaget & Inhelder, 1971).

Ao longo dos anos vamos absorvendo informações e transformando o conteúdo assimilado em conhecimento, até quando chegamos à idade adulta. Nesta fase, somos testados a colocarmos em prática tudo o que aprendemos até então, para que possamos alçar uma posição no mercado de trabalho, conseqüentemente, viabilizando planos pessoais e familiares.

Porém, nem todas as pessoas tiveram ou terão as mesmas oportunidades e estímulos, o que acarreta em uma segregação social difusa. Separação esta, que em muitos dos casos tem por consequência a marginalização de indivíduos, que identificada a incapacidade de autogestão, também não possuindo quem os possa acolher, passam a engrossar as fileiras dos excluídos sociais.

Quando encontramos alguém cuja motivação para o seu desenvolvimento não é mais suficiente para a criação de novas habilidades, identificamos um ser que precisa

⁶ A autoria da frase é contestada por alguns autores.

de ajuda. Pois todos nós seres humanos temos o direito, enquanto tivermos preservada a nossa capacidade cognitiva, de estudar e nos desenvolver. Fator este, condicionante para combater a marginalização e desigualdade social.

Paulo Freire sempre estimulou o ato de estudar, seja em que condição isso se dê, pois “estudar é desocultar, é ganhar a compreensão mais exata do objeto, é perceber suas relações com outros objetos” (Freire, 2001) .

Quando trabalhamos a compreensão, percebemos melhor o que está ao nosso redor. Com isso, a luta contra a exclusão social se inicia com uma batalha a favor da educação de todos, onde todas as oportunidades geradas estarão diretamente ligadas não só ao bem-estar do indivíduo educado, mas também, a toda coletividade.

1.3.2. A situação da Educação Brasileira

Segundo dados do IBGE, em 2009 no Brasil a taxa de analfabetismo de pessoas com mais de 10 anos de idade estava em 8,9% em comparação a toda a população do país. Contudo, somam-se a este contingente cerca de 20,3% segundo o mesmo levantamento de indivíduos com analfabetismo funcional, perfazendo um total de quase 30% de pessoas que não são capazes de compreender textos simples.

O problema pode assumir prismas diferentes a partir do momento em que se enumeram as questões que reforçam os motivos para a resistência ao ingresso e evasão nas escolas.

Segundo Neri, “a insuficiência de demanda educacional está menos diretamente associada à necessidade de geração de renda no curto prazo e mais a uma falta de visão de retorno a longo prazo” (2009, p. 8). Com isso, percebemos que determinadas pessoas deixam de ir à escola não por falta de tempo, por estarem ocupadas diante da necessidade de buscarem recursos para o seu sustento e o da sua família, mas sim, por não entenderem que tipos de benefícios futuros podem surgir caso ela invista anos de esforço em alguma formação.

Contudo, o fato de haver certo descaso por parte dos gestores públicos quanto à oferta de uma educação de qualidade, associada a condições insalubres e pouco motivadoras, contribui para que uma parcela significativa de todos que deveriam estar

na escola não estejam. Somando-se ao fato de grande porção já haver tido a oportunidade de experimentar uma proposta ou programa de ensino obsoleto, onde só lá permaneceram, pois em alguns dos casos, era lá na escola onde eles faziam talvez a sua única refeição do dia.

Há também a questão no que tange ao direito do cidadão à educação. Onde, a legislação brasileira determina a responsabilidade da família e do Estado de prover o indivíduo das condições básicas necessárias para o desenvolvimento socioeducacional.

Uma sociedade bem constituída tem por base os direitos e deveres inerentes a cada cidadão. Tal qual da mesma maneira, o comprometimento do Estado em garantir que tais bases sejam respeitadas e conduzidas da melhor forma.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação nº 9.394/96 apresenta de forma clara o seguinte artigo:

Art. 2º. A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

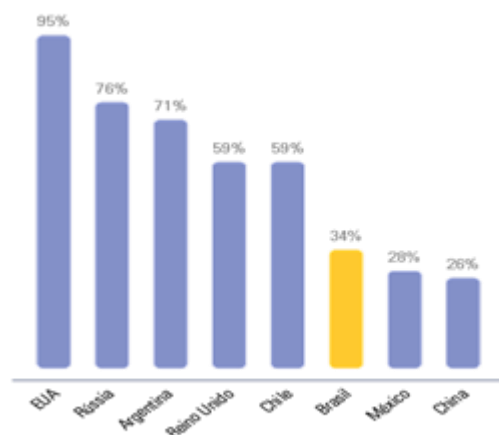
Um ponto de muita importância é mencionado na LDB de 1996, onde a questão da cidadania está agregada ao desenvolvimento de competências que venha a propiciar ao cidadão a devida qualificação e preparação para o trabalho. Onde esta, encontra-se diretamente associada ao seu bem estar e atrelada a sua inserção na sociedade.

Como resultado de uma política excludente e marginalizadora, onde falta estímulo para que seja atendida uma condição mínima que possibilite o desenvolvimento sociocultural do indivíduo, temos um país que ocupa a 35ª posição de alunos matriculados no ensino superior, segundo dados da OECD⁷. Sendo que, das pessoas que estão em idade escolar, ou que pelo menos deveriam estar cursando uma faculdade, o Brasil ainda está muito aquém de outros países que possuem taxas expressivas de estudantes nesta condição.

⁷ Disponível em: <www.oecdbetterlifeindex.org>

O gráfico abaixo ilustra a discrepância existente entre o Brasil e determinados países que possuem uma política mais inclusiva.

Penetração do Ensino Superior em Todo o Mundo 2012
Penetração do Ensino Superior (%)¹



Fontes: Companhia, IBGE, FGV, Hoper e Unesco.

(1) Considera o total de alunos matriculados no ensino superior/total da população entre 18 e 22 anos.

Gráfico 1: Percentual da população entre 18 e 22 anos no ensino superior

O objetivo de alguns projetos voltados à inclusão social e digital, muitos deles desvinculados do primeiro setor, é somente de prover o indivíduo de uma condição mínima para que este não se sinta um excluído. Sem portanto em ansiar por grandes pretensões, como por o exemplo, o ingresso no ensino superior.

Porém, o indivíduo é movido por estímulos que passam a gerar a motivação para outras questões da vida.

La Rosa explica o processo da motivação, para o desenvolvimento do sujeito, da seguinte maneira:

A motivação decorre de um processo de desequilíbrio, no interior do organismo, onde a solução a este desequilíbrio significa a ação do sujeito em busca do objetivo. Quando o objetivo a alcançar situa-se a curto prazo, a motivação tende a ser intensa; já objetivos a longo prazo amortecem a motivação, pela distância existente entre o indivíduo e a sua meta (La Rosa, 2003, p. 34).

Desta forma, muitos dos projetos têm por objetivo não fazer com que a meta seja o ingresso em uma faculdade, mas sim, que o indivíduo tenha a possibilidade de ser alguém melhor, a partir do momento em que se oferece uma ferramenta para o seu desenvolvimento.

1.3.3. A exclusão e desigualdade digital

A questão da exclusão digital já vem por anos preenchendo as atenções relacionadas à marginalização e a segregação social. Contudo, dois especialistas em abordagens sociológicas, envolvendo a internet, alertam para a necessidade de voltarmos as nossas atenções para um novo problema: a desigualdade digital.

Paul DiMaggio e Eszter Hargittai (*citado por Warschauer, 2006, p.265*) alertam para o fato de que já é hora de desviarmos as nossas preocupações da exclusão digital, uma vez que já houve uma difusão significativa da internet, sendo que agora devemos reprogramar o nosso foco para a desigualdade digital. Pois na primeira questão somente é abordado o fato de se ter acesso ou não ao computador, ao passo que, na segunda são identificados os fatores que impactam quando já há um contato com o meio digital, mas que mesmo assim não há um desenvolvimento suficiente para classificar o usuário como um incluído digital.

Os dois pesquisadores ainda relacionam cinco pontos que devem ser analisados para identificar com maior clareza a questão da desigualdade digital. São eles:

1. Meios técnicos
2. Autonomia
3. Habilidade
4. Apoio social
5. Propósito

Estes cinco itens são na verdade o que acaba sucedendo como determinante na desigualdade digital, culminando em alguns casos em um fator preponderante para a marginalização do indivíduo frente a sua dificuldade no desenvolvimento de competências.

Alguns projetos sociais tentam minimizar a disparidade existente entre os desiguais. Porém, em determinados quesitos deixam a desejar, pois ao negligenciarem questões essenciais podem estar gerando um gasto de forças sem produzir os resultados almejados. Isto é, por exemplo, citando os pontos levantados por Dimaggio e Hargittai, onde não basta haver um computador se o próprio dispositivo não apresenta uma configuração mínima conveniente para que se possa “navegar” na internet. Como também, se o contato que a pessoa tiver com a máquina, fora da sua residência, não acontecer mediante um monitoramento eficiente capaz de possibilitar o uso correto da ferramenta, quando necessário. Da mesma forma dependendo também dos anseios de cada um, onde questões particulares ligadas somente ao indivíduo devem ser consideradas.

Todos os projetos, lançados no intuito de minimizar as questões que estabelecem as desigualdades sociais e digitais, devem contemplar esforços para promover resultados significativos e permanentes. Pois, segundo Warschauer, tais ações tem que estar vinculadas ao contexto social para que possam resultar em ações efetivas, pois “os programas idealizados para solucionar o problema tecnológico melhorarão um ou mais problemas sociais” (Warschauer, 2006, p.270).

1.3.4. A humanização nas experiências inclusivas

A inclusão digital é sobretudo um esforço voltado à humanização das relações sociais, em uma época onde a competitividade aliada ao individualismo compromete o convívio harmônico e solidário.

Não haverá paz em uma sociedade que não pregue a justiça e a igualdade entre todos os que nela vivem. Pois, havendo diferenças que evoluem para a segregação e discriminação, por mais que alguns tenham recursos financeiros que os possibilitem distanciar-se das mazelas de um povo oprimido pelo descaso, jamais conseguirão se isolar completamente dos problemas originados pela miséria. Porque, se assim conseguissem, provavelmente se tornariam seres tão isolados e privados de liberdade quanto os criminosos encarcerados nos sistemas prisionais.

Entendendo a perspectiva pragmática do problema, importante se faz voltar a atenção ao quesito humanístico puro e simples, onde haja também um esforço despretensioso pela felicidade do próximo, como se não houvesse contrapartida no gesto tão nobre.

Parece-nos importante enfatizar esta obviedade – a da relação entre desumanização e humanização, bem como o fato de que ambas demandam a ação dos homens sobre a realidade, ora para mantê-la, ora para modificá-la, para que evitemos as ilusões idealistas, entre elas a que sonha com a humanização dos homens sem a transformação necessária do mundo em que eles se encontram oprimidos e proibidos de ser. Uma tal ilusão, que satisfaz os interesses de todos quantos têm condições favoráveis de vida, revela facilmente a ideologia que se concretiza em formas assistencialistas de ação em que os proibidos de ser são convidados a esperar com paciência por dias melhores que, mesmo tardando, não faltarão... (Freire, 1981, p. 79).

Não podemos simplesmente enxergar a questão humanitária como prática assistencialista, onde pessoas carentes de quase tudo se tornam simplesmente dados estatísticos nos programas orçamentários do governo. O conceito de sociedade vai muito além disso, pois tem de haver comunhão de propósitos e preocupações compartilhadas, porque de outra forma, caminharemos para uma sociedade onde, segundo Valerie Solanas, não passamos de apenas uma coleção de unidades familiares isoladas (Solanas, 1971).

Somente através da inclusão social e da humanização das nossas relações, poderemos estabelecer a ideia de um país democrático e imparcial. Sedimentando o conceito de justiça social, cujas consequências serão importantíssimas tanto no âmbito individual quanto no coletivo. Criando oportunidades para todos, indistintamente de sua cor, religião, *status* social e condição financeira. Colaborando para a minimização do abismo existente entre os indivíduos de um mesmo país, onde o todo acabará por contribuir consequentemente para o crescimento da economia e melhoria do bem estar geral da nação.

CAPÍTULO II – A ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL AMIGOS DO AMANHÃ

II.1. Descrição e diagnóstico da AAAA

O propósito da Associação Assistencial Amigos do Amanhã, instituição sem fins lucrativos, logo após a sua fundação há aproximadamente vinte anos, sedimentou-se no acolhimento de pessoas em situação de risco social: moradores de rua, pessoas abandonadas pela própria família e deficientes físicos e mentais. O que justifica, em parte dos internos, a presença de traumas e bloqueios diversos. Concomitante a isso, verifica-se que muitos não tiveram a oportunidade de estudar, tendo poucos a formação fundamental. Onde, essa situação, ocasiona a presença nessas pessoas de um sentimento de baixa autoestima e pouca autoconfiança.

Os internos, em regime de abrigo integral, são assistidos somente nos quesitos fundamentais para a sua sobrevivência, observando-se tudo o que envolve um bom acolhimento onde questões de higiene são resguardadas, e também, procurando atender as necessidades básicas de alimentação e saúde. Na própria instituição, depois de anos de tentativas, foram estabelecidos alguns convênios com hospitais públicos locais, que hoje possibilitam o traslado entre a associação e o local onde os internos serão atendidos por estes conveniados.

Contudo, os acolhidos pela AAAA carecem de algo que possa proporcionar algum sentido às suas vidas ou que resgate a autoestima e autoconfiança abaladas, uma vez que os que lá estão não se encontram em situação provisória, pois quase todos lá permanecem por não possuírem lugar para onde ir, conseqüentemente, estabelecendo um cunho permanente a sua situação junto ao centro assistencial.

Algumas atividades sociais são apresentadas por voluntários que regularmente frequentam a instituição. Ações como exposição de vídeos e palestras religiosas, como também, almoços e festividades em comemoração a alguma data específica. Porém, nada no sentido de crescimento pessoal que culmine em desenvolvimento de novas competências.

A instituição atualmente tem condições de acolher até vinte pessoas na faixa etária entre dezoito e sessenta anos. Havendo exceções esporadicamente quando um

caso, que extrapola do perfil e condições da associação, carece de atenção imediata e urgente. Sendo que, por dispor somente de quatro dormitórios, optou por acolher primordialmente homens, pois assim se torna possível coloca-los em maior número em um mesmo quarto. Contudo, há na casa a presença de duas mulheres. Uma delas, em caráter excepcional, possui mais de sessenta anos.

O dia a dia na instituição não apresenta muitas novidades. Começam o dia cedo, por volta das sete horas da manhã, com o desjejum, logo após tomam banho com o auxílio dos cuidadores e voluntários da casa e, depois, ficam aguardando as visitas usuais e as demais refeições do dia. No mais, assistem televisão e vez ou outra há a necessidade de uma ida ao hospital para consultas e tratamentos.

Algumas iniciativas, no intuito de ocupar o tempo dos internos de uma forma mais proveitosa ou que pudesse lhes trazer algum benefício, foram iniciadas e rapidamente encerradas. Tentativas de associar o lúdico com algum aprendizado, como por exemplo, a leitura, não deram resultados. Pois, careciam de elementos motivadores, tanto por parte dos voluntários quanto por parte dos internos da casa.

A associação sobrevive principalmente com doações de pessoas físicas. As mesmas que geralmente se ocupam de oferecer um suporte voluntariamente às demandas cotidianas da casa. Por parte dos órgãos governamentais, somente a Prefeitura Municipal de Belo Horizonte oferece algum tipo de auxílio financeiro. Como também, a PMBH concede algumas isenções tributárias que deveriam ser destinadas ao município.

Este é basicamente o cenário que se apresenta na AAAA, como também, em diversas outras associações que existem no Brasil. Onde, as necessidades relacionadas à sobrevivência da pessoa são respeitadas. Contudo, o resgate da cidadania e da autoestima não é considerado como prioridade. Oferecendo para a pessoa que ali se encontra simplesmente um abrigo que atenda as suas necessidades fisiológicas. Em detrimento, sem contudo ser intencional, das suas necessidades psicológicas.

Uma vez que entendemos que há outras necessidades que devem ser atendidas ou supridas, identificamos que uma ação no intuito de estimular qualquer prática que possa não só trazer algo de novo, como também, algum benefício futuro,

deve ser imediatamente adotada para benefício dos que se encontram, em caráter permanente ou temporário, na Associação Assistencial Amigos do Amanhã.

II.2. Implantação do e-learning

II.2.1. Desenvolvimento de competências com o uso das TICs

A intenção deste trabalho é identificar as dificuldades existentes no desenvolvimento de competências em um grupo de internos na Associação Assistencial Amigos do Amanhã. Pois todos que lá se encontram não possuem mais recursos próprios e também estão privados do convívio de parentes e amigos, onde a associação passou a ser não só um refúgio, como também o único lar que eles dispõem.

Com a adoção de um sistema eletrônico de ensino, a pesquisa irá identificar as diversidades e limitações existentes, direcionando então para uma linha de ação que tente despertar interesse e motivação nos internos, os quais muitos destes já perderam o entusiasmo e vontade de viver em função de uma condição sem perspectivas.

O problema previamente identificado tem como bases gerais a dificuldade de desenvolvimento de competências de pessoas que não mais possuem estímulos para tal. Podendo, com isso, esta tarefa junto aos internos, tentar resgatar um pouco da dignidade e vontade de viver destas pessoas, mesmo que não haja maiores pretensões quanto qual competência será desenvolvida e o que se fará com ela, uma vez que muitos já não possuem o interesse e a disposição para reingressar no mercado de trabalho.

A hipótese levantada, em consonância ao problema exposto, questiona se o uso de um sistema de ensino eletrônico é capaz de desenvolver competências dentro de um centro assistencial, onde as características sociológicas e culturais não favorecem o desenvolvimento das mesmas.

A abordagem adotada será a de familiarizar os internos no uso das TICs como forma de aprendizado lúdico, para que muitos destes possam descobrir e desenvolver competências de uma forma descontraída, onde ao longo da vida muitos não tiveram a oportunidade.

A partir do resultado encontrado, caso seja a absorção do conteúdo e, conseqüentemente, o pretendido progresso, o aluno será direcionado para módulos mais complexos através de novas atividades, estimulando iniciativas e pesquisas por parte do aluno.

Ao se adotar o *e-learning*, o objetivo maior será alcançado quando após todo o trabalho proposto na utilização das TICs, o interno então ao deixar de ser um excluído digital passar ele próprio a estabelecer metas e desafios utilizando o computador como coadjuvante no processo de aprendizagem e desenvolvimento de competências. Podendo com isso, para alguns, auferir graus e titulações que possa proporcionar a esse indivíduo a opção de voltar ao mercado de trabalho e, conseqüentemente, ao meio social do qual foi privado.

II.2.2. Critérios para a abordagem durante a implantação

O trabalho tem por objetivo estabelecer um contato direto com os internos da Associação Assistencial Amigos do Amanhã, ao mesmo tempo em que proporciona uma atividade que propicie alguma forma de aprendizado, oferecendo uma atividade lúdica e salutar para muitos que possuem problemas cognitivos e emocionais.

A intenção é despertar a motivação e atenção dos internos pela percepção do contexto onde estes se encontram, fazendo uma associação aos problemas individuais que cada um entende como entrave para o seu desenvolvimento pessoal. Pois, segundo Lindeman (1926), os adultos são estimulados mediante associações que estes fazem com as suas necessidades e com o resultado que a satisfação desta trará na medida em que aprende algo novo. Tudo, considerando a sua experiência de vida e a individualidade de cada um.

Todas as atividades serão monitoradas e as informações obtidas serão transformadas em dados para posterior análise, possibilitando o estabelecimento de alguma conclusão que possa negar ou não a hipótese estabelecida.

Sendo o trabalho realizado nas dependências de uma associação assistencialista, onde se encontram pessoas com diversos problemas de diversas origens, a abordagem foi programada e estudada para que não houvesse prejuízo no trabalho já iniciado pela instituição.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

III.1. Tipo de investigação

O modo de intervenção que será adotado será o menos invasivo possível, procurando deixar o indivíduo pesquisado o mais a vontade possível. Buscando na observação assistemática – onde o observador, tem a sua participação no grupo pautada na orientação do percurso a ser trilhado e não se envolvendo no desenvolvimento da tarefa – uma forma de contato onde haja menor interferência na resposta dos envolvidos.

O tipo de pesquisa será a explicativa, pois segundo Gil, “têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos” (Gil, 1999, p. 44). Onde, para o autor, apesar de haver o risco de ocorrerem erros devido à complexidade na busca do aprofundamento do conhecimento da realidade, passa a ser o que melhor explica os motivos que estão presentes e que movem “o porquê das coisas”.

O indivíduo investigado servirá de base para que se possa estabelecer um plano mais abrangente no futuro. Pois o cariz do método indutivo tem como princípio básico partir das constatações individuais para às leis e teorias gerais.

A ciência como meio de entendimento para as praticas sociais, necessita de normas e padrões definidos para o seu desenvolvimento. Onde, no intuito de explicar quais são as práticas vigentes que podem passar por uma reformulação, ajuda no estabelecimento de novos padrões.

Conforme Perdigão, “a ciência é vista como um sistema empírico de atividade social que se define por um certo tipo de discurso decorrente de condições concretas de elaboração, difusão e desenvolvimento. São as condições de produção que definem o horizonte dentro do qual se movem as decisões que permitem falar de uma certa maneira sobre um certo objeto” (Perdigão *et al.*, 2012).

O trabalho direcionado para uma determinada parcela da sociedade, neste caso os internos de uma associação assistencial, acrescenta mais subsídios à área de

conhecimento da comunicação e das TICs. Esta, mais recente e com características multidisciplinares, reforça a necessidade de que a cada dia possam surgir subvenções que possibilitem um maior entendimento e maior alcance ao momento que passamos do fenômeno crescente dos meios de comunicação.

III.2. Problemas e objetivos

O trabalho em questão tem como objetivo identificar e mensurar o quanto o contato com a TIC pode afetar positivamente a vida de uma pessoa que vive em uma instituição assistencial em condição de abandono social.

Não é objetivo do mesmo salientar o quanto as políticas assistencialistas atualmente no Brasil estão ou não surtindo efeito, mas, contribuir de alguma forma para com que os profissionais do setor compreendam melhor o universo correspondente ao público em estado de vulnerabilidade social. Como também, servir de material para novas pesquisas pertinentes ao seguimento em questão auxiliando no estabelecimento de algum novo ponto de partida para novas ações, que possam ser mais eficientes no combate ao sofrimento psíquico presente na vida de pessoas que já não mais são agraciadas com estímulos para o seu desenvolvimento.

Serão identificados novos problemas na medida em que o contato e o trabalho com os investigados avançarem, no sentido da descoberta por parte deles de novas ferramentas de estudo que os possibilitem abrir novos horizontes e traçar novas metas para as suas vidas. Segundo Creswell (1994), “quando a investigação adota uma metodologia qualitativa, menos estruturada e pré-determinada, o problema pode ser formulado de uma forma muito geral, como que emergindo no decurso da investigação” (Creswell, 1994 *citado por* Coutinho, 2011, p. 45).

A partir do contato inicial com os internos da associação assistencial, dar-se-á o início dos questionamentos e aferição dos resultados de cada etapa. Partindo da apresentação do computador e seus periféricos, avançando para a adaptação do interno aos recursos disponíveis e conseqüente tentativa de familiarização com o ambiente virtual.

Em se tratando de uma investigação qualitativa serão consideradas as individualidades, como também, os anseios de cada um. Representando de alguma forma, a gradação do nível de motivação que cada um apresenta e trabalhando com que as expectativas possam mudar de forma positiva, possibilitando conseqüentemente o aprendizado e ao desenvolvimento de novas competências por parte dos internos.

Com isso, optou-se por amostras não probabilísticas por conveniência, sendo que, desta forma, os entrevistados foram selecionados obedecendo a um critério que causasse menos perturbações e desconforto, além da facilidade de acesso associada à disponibilidade do indivíduo selecionado.

A metodologia empregada tem abordagem qualitativa, de natureza aplicada, com o objetivo descritivo, utilizando-se do procedimento de estudo de caso. Pois, através desse tipo de pesquisa, objetivam-se resultados não quantificáveis, onde somente através da observação e participação do investigador se atinge as minúcias pretendidas, proporcionando uma análise subjetiva ao mesmo tempo fidedigna, pois possibilita a identificação dos detalhes através da imersão do investigador no contexto pesquisado.

A obtenção dos dados se deu através da investigação de atitudes e opiniões, mediante observação do grupo e, de entrevistas pessoais. Onde, todas as abordagens individuais seguiram um roteiro de perguntas visando possibilitar ao entrevistado um guião para facilitar todo o processo, sem contudo estabelecer alguma ideia preconcebida.

III.3. Seleção da amostra

O plano de amostragem adotado para a escolha dos participantes será o não probabilístico; atuando diretamente em um grupo específico de forma intencional, ou seja, por julgamento do pesquisador. Pois, este selecionará o indivíduo que participará do processo segundo critérios próprios onde ele determinará se o investigado possui relação com o assunto tratado e condições cognitivas para avançar no processo proposto. Nesse caso, o pesquisador usará o seu julgamento para selecionar quais

indivíduos da associação assistencial participarão, por identificar neles o potencial para colaborar e que os torne uma fonte mais precisa de informações.

Entre as implicações dessas características para a pesquisa (qualitativa) podemos destacar o fato de se considerar o pesquisador como o principal instrumento de investigação e a necessidade de contato direto e prolongado com o campo, para poder captar os significados dos comportamentos observados (ALVES-MAZZOTTI & GEWANDSZNAJDER, 1998, p. 132).

Por se tratar de uma investigação qualitativa, também implica em que não haja um motivo para que se tenha a obrigatoriedade de que a amostra selecionada seja representativa da população. Conforme Mattar, adota-se um critério não probabilístico “se não houver intenção de generalizar os dados obtidos na amostra para a população, então não haverá preocupações quanto à amostra ser mais ou menos representativa da população” (Mattar, 1996, p. 157).

Dessa maneira, o investigador terá como consequência da sua seleção a flexibilidade de ser ele próprio o instrumento de medida, simplificando o processo para que não haja a necessidade de se utilizar métodos de investigação estandardizados, e também, possibilitando ao pesquisador se utilizar da criatividade onde mediante as suas escolhas ele poderá mais facilmente transformar em dados aquilo que ele estiver percebendo.

Os indivíduos selecionados tem que fazer parte do âmbito da instituição escolhida, que hoje possui 21 internos, para que desta forma a investigação possa caminhar regular e progressivamente penetrando no contexto do grupo avaliado, onde foram selecionados para participar 10 internos, cerca de 50% destes, pois apresentavam um mínimo de requisitos cognitivos – compreensão mínima do que é transmitido oralmente e por escrito – suficiente para participar de todo o processo. Sendo que é muito importante durante a pesquisa não haver interferências significativas por parte do investigador, para que não haja uma mudança radical nas atividades cotidianas dos acolhidos pela casa. Mas sim, participando o mediador de todas estas, no intuito de entender mais profundamente o modo como vivem os

internos da associação, podendo assim interpretar melhor as variações obtidas ao seu redor ao longo de todo o processo.

Os 10 internos selecionados para participar do trabalho, diante do critério do investigador, foram os que mais demonstraram interesse em experimentar algo de novo – desafio – e deixavam perceber que estavam incomodados com a sua atual situação de estagnação onde nada estavam fazendo para contribuir para a mudança do quadro pessoal em que cada um se encontrava; sem projetos e perspectivas na vida. Com isso, ao longo do convívio do pesquisador com os internos antes da seleção da amostra, o investigador foi percebendo que uns demonstravam interesse por desenvolver alguma nova habilidade, principalmente quando eventualmente eram colocados frente a alguma ferramenta digital – computador, *notebook* ou *tablete* – onde alguns se permitiam experimentar o desafio de conhecer o funcionamento de algo que até ao momento eles não dispunham de conhecimento e familiarização para o uso e operação.

III.4. Recolha de dados

Os dados coletados tiveram de ser pertinentes aos objetivos pretendidos, como também foram fundamentais para testar a hipótese levantada quando da intenção do projeto.

Neste trabalho, antes da análise dos dados e conseqüente conclusão, foi delimitado o universo da pesquisa estabelecendo-se critérios para a seleção dos entrevistados, onde estes seguiram um roteiro de entrevista semiestruturada possibilitando uma maior interação entre as partes, buscando derrubar formalismos e estimular a espontaneidade do entrevistado.

Segundo Queiróz, “o relato oral está pois na base da obtenção de toda a sorte de informações e antecede a outras técnicas de obtenção e conservação do saber” (1988, p.3). Com isso, a autora reforça que a técnica de coleta de dados depende da habilidade do pesquisador e da qualidade das informações obtidas através da conversação estabelecida com o agente que as está oferecendo. Sendo que, por mais informal que o pesquisador tente conduzir o diálogo, este deve sempre dirigir a

conversa de forma que os objetivos não sejam esquecidos e não se distanciem do roteiro estabelecido.

A descrição e delimitação da população, conseqüentemente da amostra selecionada, foi associada ao grau de representatividade do grupo que se pretendia estudar. Não havendo neste caso um número predeterminado estabelecido de integrantes, pois a quantidade de entrevistas ficou condicionada à qualidade das informações obtidas em função das respostas repetidas ou divergentes ao longo do processo. Onde, a partir desse ponto, pôde-se concluir que não havia mais necessidade de novas entrevistas quando não se constatavam mais novidades nas informações, pois uma vez que o que se tinha já era suficiente para se estabelecer um padrão. Como também, se caso ocorresse em determinado ponto a necessidade de trilhar outro caminho em busca de dados originais, mudanças na condução das entrevistas podiam se tornar necessárias.

A intenção foi de estabelecer um padrão de entrevistas semi-estruturadas. Contudo, apesar de haver um guia para as perguntas, todos puderam responder da sua maneira, havendo somente sugestões e dicas de uma forma bem flexível.

Ao longo das nove entrevistas – três encontros com três participantes – foram registradas todas as reações do pesquisado; ansiedade, nervosismo, aversão, angústia, etc.. Onde, o investigador manteve todo o cuidado para não induzir a determinado raciocínio direcionando as respostas para determinada questão (Anexos III, IV e V), mas sim, aproveitando cada situação para registrar qualquer sinal apresentado pelo entrevistado durante cada uma de suas respostas (Anexo VI).

O investigador esteve a todo o momento incentivando o entrevistado a ser o mais natural possível, empregando estratégias que o deixasse mais confortável durante o período que os dois estiveram juntos. Onde, em certos momentos, assuntos frívolos e amenos foram utilizados para manter a entrevista o mais agradável possível. Deixando uma margem possível de desvio do roteiro caso ao longo da entrevista fosse percebida que uma ou outra pergunta não foi bem interpretada ou, gerou desvios e divergências do que se pretendia obter como modelo aceitável para as respostas. Como também, sabendo que algumas perguntas suscitavam respostas muito extensas

e subjetivas, estas foram evitadas, pois podiam dificultar no estabelecimento de padrões.

A coleta de dados foi centrada na perspectiva do observador, pois o pesquisador conduziu todo o processo analisando todos os aspectos presenciados, participando de forma que melhor lhe possibilitou compreender determinado fenômeno.

O investigador procurou interagir o máximo possível com os indivíduos selecionados, como observador participante, buscando extrair todas as nuances apresentadas ao longo do trabalho. Sendo que, estando este fazendo parte do contexto existente na associação, o pesquisador colheu dados mais fidedignos, resultando em uma melhor análise. Onde o seu potencial de abstração ao que não estivesse em conformidade com a pesquisa foi alcançado mediante a sua familiarização com o ambiente. Pois, segundo Coutinho, “a sua análise depende fundamentalmente das capacidades integradoras e interpretativas” (2011, p. 290).

As observações tiveram por base tanto uma parte descritiva quanto uma reflexiva. Na primeira houve um detalhamento de tudo que ocorreu no ambiente, sendo que na segunda, a experiência do pesquisador teve que prevalecer ao ponto de melhor analisar e interpretar as gradações dos acontecimentos.

As anotações foram feitas tão logo o investigador percebesse algo que justificasse ser guardado para posterior análise, o mais próximo do momento em que elas ocorreram. As notas de campo indicaram sempre o dia, mês, ano e hora da anotação, identificando o agente e o indivíduo investigado, com também o tempo decorrido na observação.

A outra forma de coleta de dados foi executada mediante o processo de entrevista em profundidade. Pois esta é adequada quando há pouco conhecimento sobre o fenômeno pesquisado ou quando a intenção é ter um aprofundamento acerca da percepção individual que cada membro do grupo apresenta.

As informações coletadas tinham características subjetivas, pois representavam não só a forma individual e particular de entendimento, como também, estavam

relacionadas com as experiências anteriores de cada pessoa, associadas aos seus valores e expectativas.

Não foram adotados procedimentos padronizados para guiar cada entrevista. Contudo, segundo Seidman (1991), algumas regras foram seguidas para que houvesse uma resposta mais positiva:

*Ouvir mais que falar;
Evitar perguntas fechadas;
Não interromper. Aprender a esperar a resposta;
Perguntar coisas concretas;
Tolerar o silêncio (sinal de que o entrevistado está a pensar);
Não julgar os pontos de vista do entrevistado. O entrevistador está ali para aprender as perspectivas do entrevistado, esteja ou não de acordo com elas;
Não discutir ou debater as respostas obtidas. O seu papel é recolher informação.
(Seidman, 1991, citado por Coutinho, 2011)*

Mais uma vez a experiência do entrevistador demonstra ser de suma importância para que o clima se torne o mais propenso à obtenção de informações úteis e que possam conseqüentemente se transformar em dados precisos e aplicáveis, podendo com isso conhecer melhor qual era o panorama de cada participante sobre cada situação apresentada.

Para Vygotsky (2003), o “processo de ensino-aprendizagem inclui sempre aquele que aprende, aquele que ensina e a relação entre essas pessoas” (Vygotsky, 2003, p. 77). Com isso, o acompanhamento do investigador como mediador de todo processo foi de suma importância não só como estímulo, mas, como também, para identificar o quanto de progresso pôde ser percebido dentro do contexto sócio-construtivista. Onde, a aprendizagem não pode ser desassociada da interação social.

A fase da entrevista teve por objetivo maior apresentar mais dados os quais não foram obtidos somente através da observação. Procurando com isso aprofundar na perspectiva dos participantes e como eles mesmos estavam interpretando o seu próprio comportamento ao longo do trabalho.

As entrevistas foram individuais e todas gravadas (Registro digital, Anexo VIII), para que o entrevistado não precisasse aguardar e se sujeitar ao tempo do entrevistador, ficando conseqüentemente livre para se expressar naturalmente. Onde

estes, foram orientados a falar o que lhes passasse pela cabeça no momento, independente de tentar agradar o pesquisador buscando responder o que parecia ser o esperado. Pois, assim, tiveram liberdade para expor principalmente quais foram as suas impressões negativas do processo.

III.5. Tratamento de dados

O tratamento de dados seguirá pela seleção das informações obtidas, submetendo-as a um minucioso exame crítico no intuito de se perceber falhas na coleta durante a observação e entrevista, “evitando informações confusas, distorcidas, incompletas, que podem prejudicar o resultado da pesquisa” (Marconi & Lakatos, 2010, p.150).

Todos as informações, que forem pertinentes e que possam contribuir significativamente com os resultados, deverão ser tratados e apresentados independente de concorrer para que a hipótese estabelecida seja refutada.

Independente de o pesquisador se valer de abstrações e interpretações próprias almejando explicações para os fatos observados, os dados coletados serão descritos em ordem cronológica acompanhados de notas que possibilitem posterior análise e confronto com a hipótese objeto da pesquisa.

Todas as informações serão organizadas e reduzidas (*data reduction*) “por forma a possibilitar a descrição e interpretação do fenômeno em estudo” (Coutinho, 2011, p.192). Buscando padrões de pensamento e comportamento, que venha a contribuir para a codificação dos dados auferidos e culminar em uma análise fidedigna destes para se chegar a uma conclusão.

CAPÍTULO IV – RESULTADOS: ANÁLISE E DISCUSSÃO

IV.1. O critério das análises

A análise dos dados em uma investigação qualitativa geralmente ocorre concomitantemente com a coleta dos mesmos. Contudo, com o intuito de compreender melhor o fenômeno estudado, sintetizando todo o material obtido ao longo do processo, a fase de análise tem como objetivo maior possibilitar que as percepções gerem um novo conhecimento em função dos fatos gerados no decorrer da investigação.

Muitos autores estabelecem critérios para as investigações. Contudo, é importante perceber conforme Francisco Tarciso Leite (2008), que para ele:

(...) os métodos qualitativos são representados por trabalhos que não necessitam de ferramentas estatísticas. Os tipos de pesquisas qualitativas mais comuns são decorrentes de pesquisas teóricas, pesquisas exploratórias documentais e outras que possuam caráter de investigação lógica ou histórica (Leite, 2008, p.100).

Essa percepção realça que diferente da investigação quantitativa, onde ferramentas estatísticas são de suma importância, na qualitativa temos na percepção do investigador a maior ferramenta que se possa utilizar. Não só pelo cariz subjetivo apresentado tanto por parte da análise do contexto, como também pela assimilação de tudo o que acontece no decorrer do estudo. Como, segundo a percepção de Silva e Menezes (2001), a pesquisa qualitativa:

(...) considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa (Silva & Menezes, 2001, p.20).

Muitas então são as formas de análise de dados. Porém, uma delas, a hermenêutica, terá um destaque neste trabalho, pois possui uma característica intrínseca de buscar compreender o ser humano através do entendimento das suas individualidades, além de estimular que o investigador se aprofunde no contexto onde cada pessoa está inserida, interpretando cada manifestação buscando significados para cada gesto e resultado percebido. Onde, segundo Gadamer, opera-se num “... movimento de compreensão constante do todo para a parte e desta para o todo” (citado em Coutinho, 2011, p.197).

Os grupos pesquisados podem ser analisados através do círculo hermenêutico-dialético apresentado por Guba e Lincoln (1989), onde a captação da realidade decorre da percepção do contexto em estudo. Como nos fala Allard (1996):

O círculo hermenêutico-dialético é um processo de construção e de interpretação hermenêutica de um determinado grupo...através de um vai-e-vem constante entre as interpretações e reinterpretações sucessivas(dialética) dos indivíduos (Allard, 1996, p. 50-51)

Com isso, em função da constante interação do pesquisador com todos os indivíduos que serão investigados, há a possibilidade de se extrair da melhor forma o entendimento a respeito da realidade que envolve o grupo que será trabalhado.

A análise dos dados por parte do investigador se baseia na interpretação dos eventos e de como as pessoas transmitem as suas impressões, tanto de formas verbais como não-verbais. Através desta forma de proceder, busca-se estabelecer as relações entre as suposições e a realidade, uma vez que já está compreendida a situação de cada interno, onde este pelas suas particularidades referentes aos problemas de cognição, culminam em maiores dificuldades de se expressarem. Motivando, desta forma, maior atenção do investigador e de todos os colaboradores envolvidos.

IV.2. Apresentação do histórico dos internos

A pesquisa conduzida na Associação Assistencial Amigos do Amanhã teve como

base um acordo assumido por parte do investigador, o qual este se comprometia a não expor os indivíduos internos na associação. Preservando acima de tudo o nome da pessoa entrevistada, cuja referência poderia gerar algum constrangimento futuro, principalmente pelo fato de quase todos os acolhidos na casa apresentam distúrbios físicos, mentais e emocionais. Problemas estes, que para muitos representa motivo de vergonha e tristeza.

Com isso, após negociações com a instituição e os participantes, chegou-se a conclusão que, sobretudo, o nome deveria ser substituído. Sendo que, qualquer outra modificação que pudesse prejudicar o resultado do trabalho, foi minuciosamente analisada e feita de maneira a não gerar impacto expressivo, preservando os dados que se configurariam significativos (consultar Anexo I).

IV.3. Programas apresentados

Os programas apresentados aos internos da Associação Amigos do Amanhã têm como objetivo principal despertar o interesse pelo uso do computador como ferramenta de aprendizado.

Muitas são as opções de softwares, contudo, devido aos escassos recursos financeiros da instituição, optou-se em um primeiro momento oferecer programas que não necessitavam de uma conexão 24 horas com a internet. Facilitando e desonerando trabalho e custos da investigação.

Antes de qualquer implantação, ocorreram conversas informais a respeito de qual poderia ser o conteúdo apresentado. Onde, a preocupação básica se fixou em poder oferecer algo que fosse lúdico para proporcionar uma maior adesão por parte dos internos.

Houve questionamento acerca de qual motivo de se adotar um curso específico em detrimento de outros. Porém, foi explicado que não se estava objetivando excelência acadêmica, mas sim, poder iniciar um projeto sem maiores pretensões mas que agradasse a maioria. Pois, o fato de poder proporcionar algo que estimulasse o exercício do raciocínio, associado com algo importante – conseguir realizar operações matemáticas – por si só já representa um benefício para os internos da associação.

Versões de softwares matemáticos como o *Math Educator v1.20* e o *Math Practice v3.0.2* foram apresentados como algo semelhante aos jogos que na maioria dos computadores já vem pré-instalados.

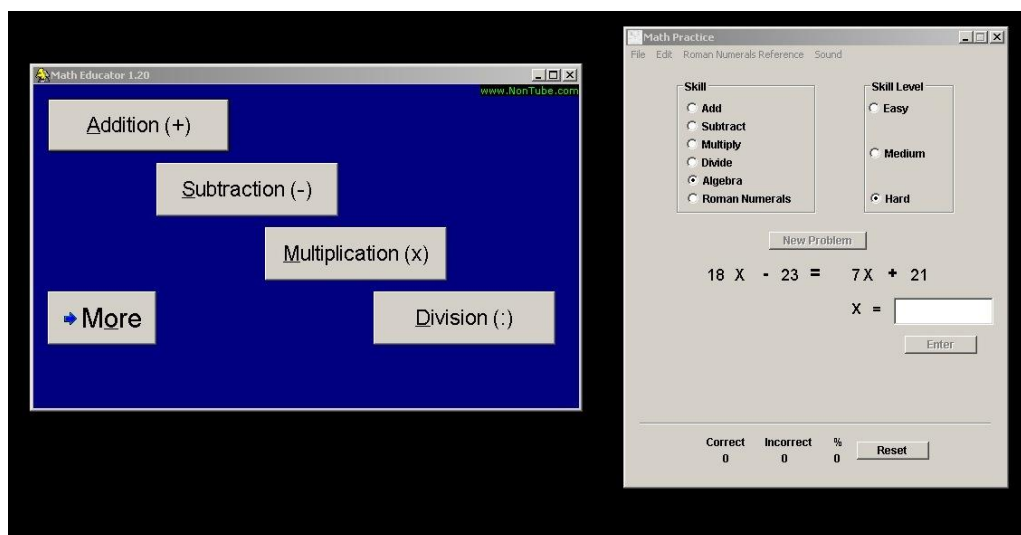


Figura 2: Programas de matemática

Contudo, firmou-se foco maior no esforço de desenvolvimento em uma competência que viesse a representar algo de útil para o futuro dos participantes. Surgiu, então, a possibilidade de estar ensinando através do uso interativo do computador uma língua estrangeira: O Castelhana.

A escolha de uma língua espanhola se deu por proximidade à língua portuguesa. Onde, o intuito não era buscar proficiência ou o uso desta para o concurso no mercado de trabalho. Mas, novamente o que se pretendia era de alguma forma despertar o interesse por algo novo, uma vez que sempre houve por parte de muitas pessoas certa resistência a tudo o que estava relacionado à matemática. Com isso, oferecendo então uma opção para aqueles que não se sentissem motivados a participar de algo onde só teriam que lidar com números e cálculos.

Os internos que possuíam problemas cognitivos e motores, onde qualquer desenvolvimento de competências seria comprometido por suas limitações, aproveitavam-se da interatividade dos programas – sempre acompanhados e orientados pelos monitores – para despertar algum estímulo mental, que estivesse

agregado a símbolos onde pudesse haver alguma forma de associação com sons ou imagens.

A questão do acompanhamento é ponto fundamental nos sistemas de ensino-aprendizagem, pois na medida em que a aprendizagem é intermediada pelo professor ou por qualquer facilitador com mais experiência, o aprendiz tem muito mais facilidade em obter resultados positivos. Mas esta mediação pode ser feita também por ambientes estimulantes de aprendizagem ou através de programas multimídias educativos, onde o mediador apesar de não estar presente, contribui com o seu conhecimento na conceitualização e desenvolvimento de meios que visam aumentar a capacidade do educando em tirar proveito de situações de aprendizagem. O trabalho da mediação é uma relação complexa entre professor/tutor, aluno/formando e saber. Houssaye (1993) faz referência a um triângulo articulado, onde o professor/tutor tem uma intervenção mais ou menos no sentido de guiar, ou uma mediação ligeira de acordo com a dimensão das necessidades ou dificuldades dos alunos/formandos. Trata-se de manter um equilíbrio muito sutil, de uma gestão entre saber manter a distância ou intervir.

O software escolhido foi o *Vine-vem* da *CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT*. Este, por se tratar de um software grátis e de uso livre. Podendo também, ser copiado e distribuído para todos os que assim demonstrassem interesse dentro da associação.

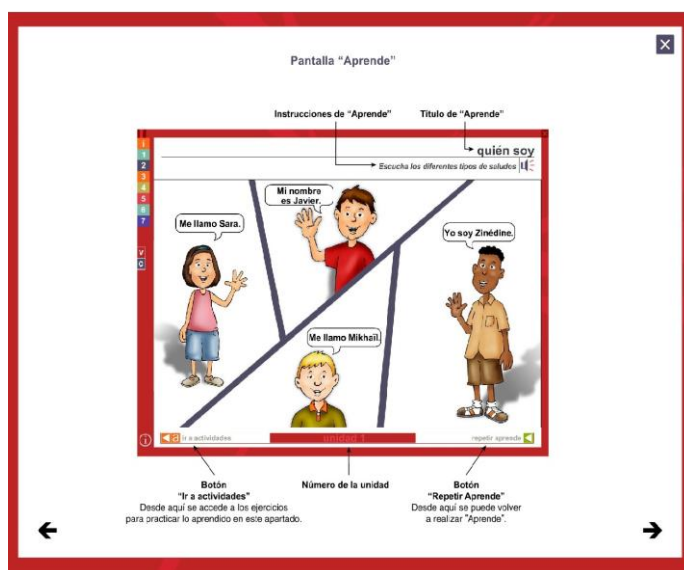


Figura 3: Programa de espanhol

IV.4. Observações da investigação

IV.4.1. O intuito das observações

O contato inicial com a Associação Assistencial Amigos do Amanhã se deu quando nenhuma expectativa de trabalho, utilizando as TICs, estava previsto. Neste momento, observou-se que não havia até então nenhuma atividade em curso que pudesse desenvolver as competências digitais nos internos da instituição.

A situação estabelecida até o instante do início da investigação era de completa exclusão digital. Onde, não havia por parte dos que ali moravam nenhum contato com um computador ou algo semelhante. Com isso, eles não apresentavam nenhuma habilidade digital e, muitos, desconheciam as operações básicas de um computador.

O começo do trabalho teve como objetivo quebrar as barreiras estabelecidas para alguns. Pois, conforme o tempo ia passando, eles se sentiam cada vez mais distantes das inovações tecnológicas, tornando qualquer expectativa de trato com as TICs, cada vez mais remota. Assim, ocasionando bloqueios psicológicos e estabelecendo resistência a qualquer eminente contato.

A apresentação do projeto e dos computadores, doados para a casa, se deu da forma livre de cobranças e expectativas. Pois, era necessário que os internos que viessem a participar do projeto não associassem a intenção da pesquisa com algum compromisso no qual eles deveriam cumprir, com certo rigor, uma determinada carga horária. Uma vez que, se não fosse trabalhado inicialmente a desmistificação e a dissolução das barreiras psicológicas, provavelmente não haveria um número suficiente de adesões que justificasse a continuidade da pesquisa.

Passada a fase preliminar, estabeleceu-se que dez internos – com capacidade cognitiva mínima o suficiente para compreender o que fosse transmitido para eles – iriam participar da investigação. Sendo que, os dados colhidos para a análise foram obtidos mediante a observação do investigador, questionários e o parecer dos colaboradores.

Como toda a investigação qualitativa, onde há a necessidade de se captar todas as nuances observadas ao longo do processo, no intuito de criar uma base de dados

suficiente para análise, muitas então são as informações geradas. Esta quantidade, conforme Coutinho, “necessita de ser organizada e reduzida (data reduction) por forma a possibilitar a descrição e interpretação do fenómeno em estudo” (2011, p.192).

Como também, para Bardin (1997) e Esteves (2006), “as interpretações serão sempre no sentido de buscar o que se esconde sob a aparente realidade (*citato em* COUTINHO, 2011, p.196)

Desta forma, o investigador ao longo das diversas abordagens, percebeu o quão delicado é o trato com pessoas nas condições as quais se encontravam os internos da associação. Pois, além dos problemas físicos e psicológicos desde o primeiro momento já descortinados, passou-se a perceber que um componente muito importante ia se apresentando a cada momento e a cada passo dado na pesquisa: o emocional.

Pode-se dizer que todos os escolhidos foram cativados no primeiro momento com uma parcela significativa de atenção e carinho. Componentes estes, que são escassos no cotidiano dos que na associação residem. Pois, em função da carga exaustiva de trabalho no trato de pessoas com a saúde debilitada, acabavam estas sendo privadas de outras formas de expressão por parte dos funcionários que trabalham na instituição.

Todos os envolvidos na investigação logo perceberam que os internos não recebiam visitas de amigos e familiares. Estavam somente por conta das atenções recebidas dos que na casa laboravam. Com isso, efetivamente o primeiro resultado perseguido foi o de cativar emocionalmente os voluntários, para que com isso pudessemos ter a sua confiança e a sua atenção.

Após vencida a etapa preliminar, as observações ao longo da investigação puderam constatar que praticamente todos possuíam uma pequena parcela de curiosidade e motivação para que pudessem participar dos primeiros contatos com as TICs. Estes momentos foram de grande satisfação para a equipe que estava comprometida com o trabalho. Pois, acreditando que mesmo findando a curiosidade

inicial, seria mantido um nível aceitável de motivação até o momento em que a coleta de dados já não mais seria necessária.

Contudo, ao passo que, a presença das pessoas que trabalhavam na investigação e de um entendimento parco a respeito das funcionalidades do computador, passou a não ser mais uma novidade, os internos apresentaram uma diminuição abrupta na motivação e interesse em continuar participando da investigação. Não especificamente da pesquisa, mas, percebeu-se que eles não demonstravam o interesse no desenvolvimento de competências digitais. Pois, havia já uma programação mental onde a associação de alguma forma de aprendizado somente serviria para alguma forma de trabalho, mesmo que não fosse remunerado. Com isso, havia o questionamento se nas condições em que todos se encontravam, com as oportunidades que a vida fora da instituição apresentava, se compensaria algum sacrifício para que eles pudessem adquirir alguma habilidade.

Concomitante com a atenuação das participações, a pesquisa começou a investigar quais seriam as origens para todas as repercussões apresentadas. Assim, conforme cada encontro ocorria, novas observações eram feitas apreciando cada gesto e comentário proveniente dos investigados.

A priori, basicamente se compreendeu que as expectativas dos internos quanto à aplicabilidade das competências digitais adquiridas eram as menores possíveis. Porém, como não estava associado ao projeto nenhum compromisso de aproveitamento de tais competências ao final do trabalho, partiu-se para estimular a percepção da ludicidade do processo. Com isso, foram apresentados alguns jogos que estavam fora do escopo inicial, no intuito de reter a atenção dos que ainda não haviam abandonado por completo a investigação.

Os jogos tinham também como objetivo a intenção de forçar os participantes a continuarem utilizando o computador de alguma forma. Principalmente, com isso se conseguiu que eles prosseguissem com o desenvolvimento de uma atividade motora que inicialmente havia se apresentado com atravancadora do processo: o uso do *mouse*.

Como todos não possuíam convívio com nenhuma ferramenta associada às TICs, o ato de já estar aprendendo a ligar e desligar o computador, como igualmente além de manusear o *mouse* também usar o teclado, isso tudo já se configurava um avanço para todos os que colaboravam com a investigação.

Porém, da mesma forma que aconteceu com os programas inicialmente apresentados, o apelo oferecido pelos jogos seguiu o mesmo caminho em termos de motivação, restando apenas dois internos que continuaram interessados nos jogos e demais contatos com os computadores.

A explicação para o fato não veio por parte dos investigados, mas sim, dos funcionários e tarefeiros⁸ que trabalhavam na casa. Sendo que, nenhuma das justificativas foi gravada ou concedida por escrito. Todas foram obtidas em momentos informais antes ou após o trabalho com os internos.

Algumas justificativas simplesmente reforçavam o fato que todos já haviam percebido: Falta de motivação, ausência de expectativas, preguiça, problemas físicos e mentais. Mas, outras ajudaram na investigação por expor situações que somente quem convive e está presente no cotidiano da instituição acaba tendo a oportunidade de perceber.

Um dos motivos, falaram os que lá trabalhavam, era de que todos os internos tinham muito receio de quebrar ou inutilizar qualquer bem da instituição. Mesmo que a direção nunca tenha cogitado a hipótese de que se isso acontecesse, quem fosse o responsável, deveria arcar com a obrigação de restituir à associação o dano causado. Com isso, para alguns, a experiência não resultava em tamanho benefício que justificasse uma preocupação dessas.

Outro relato que reforçava uma das observações proveniente dos envolvidos na investigação, era o de que muitos na associação tinham por costume ficar recolhidos cada um no seu canto preferido. Uns, preferiam ficar em seus dormitórios, outros, gostavam de passar horas sentados no jardim que a casa possuía nos fundos. Onde, de acordo com as regras estabelecidas, podiam fumar os seus três cigarros diários.

⁸ Usa-se chamar de tarefeiro o voluntário que trabalha numa casa assistencial regularmente.

De certa forma, a equipe que participou da investigação, sem ter a intenção de mudar os hábitos dos internos, acabou por mexer significativamente no cotidiano da associação. Pois, onde não havia computador, de uma hora para outra apareceram dois. E também, o fluxo de pessoas acabou sendo alterando, aumentando em função dos colaboradores do projeto.

Não obstante essas alterações, alguns dos investigados passaram a sentir a ausência dos membros da equipe quando estes começaram a diminuir a sua frequência à associação. Pois, a partir do momento que os colaboradores estabeleceram alguma regularidade em idas à casa, passaram a fazer parte dos hábitos de alguns, principalmente para dois dos investigados: Interno 05 e Interno 09.

Mesmo depois que a coleta de dados cessou, findando também a participação dos colaboradores, o investigador, continuou a frequentar a casa para fazer alguns ajustes e, concomitante a isso, não deixou de dar a atenção requerida por aqueles que já estavam acostumados com a sua presença.

Atualmente, os dois internos que mantiveram o interesse em prosseguir usando o computador, acabam por continuar utilizando o computador através exclusivamente da presença do pesquisador. Uma vez que, os computadores doados ficaram em definitivo para a associação e, a pessoa do pesquisador, já concluído o trabalho, continuará a frequentar a casa sem o intuito de gerar dados para fomentar relatórios e conseqüentes análises e pareceres. Mas, porque o fará por uma questão pessoal por perceber que desta forma descobriu uma razão para não desfazer o elo que fora estabelecido.

IV.4.2. As observações ao longo do trabalho

Todas as etapas e evoluções percebidas ao longo da investigação são aqui expostas mediante o resultado das observações. Cada tabela (Anexo II) demonstra como o participante se portou ao longo da pesquisa. Apresentando não só o desenvolvimento de competências, como também, mudanças significativas quanto a sua perspectiva de vida. Esta, associada ou não ao quanto este indivíduo se apresentou motivado ao longo do processo.

No Anexo II serão expostas as percepções auferidas através da observação aos dez internos selecionados dentro da Associação Amigos do Amanhã. O espaço de tempo entre um registro e outro é de três semanas.

As impressões colhidas suscitaram análises onde o que ficou evidente foram as diferentes respostas aos diversos estímulos experimentados. Não houve um padrão de comportamento que justificasse uma ação congênere entre todos os indivíduos envolvidos no processo. Cada caso se demonstrou singular e o desdobramento do processo em semanas foram mensurados em gráficos.

Os gráficos abaixo estão demonstrando a evolução de cada um dos dez internos investigados.

Existem sete períodos analisados, sendo que o intervalo entre cada um deles representa três semanas de observações.

São quatro as séries traçadas, diferenciadas por quatro cores nesta ordem: azul, vermelho, verde e roxo. Onde, a primeira (azul), representa o progresso no uso da ferramenta, no caso, o computador, representando um item das TICs. A segunda (vermelho), demonstra o quanto de conteúdo foi absorvido. A terceira (verde), mostra a graduação do nível de motivação. A quarta e última (roxo), a participação do investigado.

Das quatro séries traçadas, quatro são as pontuações possíveis para cada período: 0 – sem evolução, 1 – pouca evolução, 2 – evolução significativa e 3 – muita evolução.

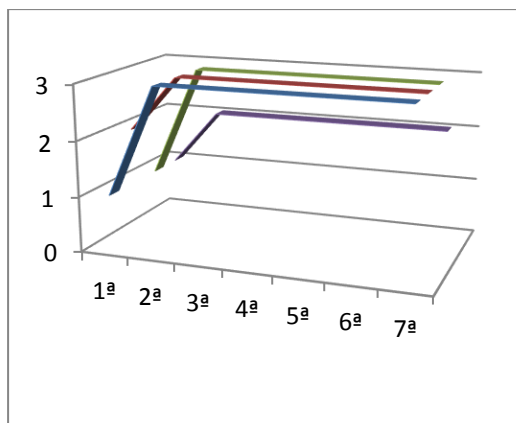


Gráfico 2: Evolução do Interno 01

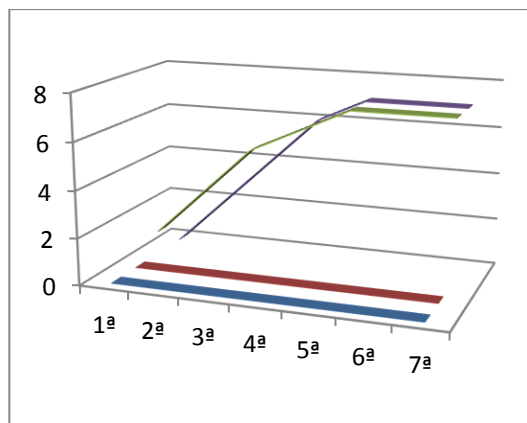


Gráfico 3: Evolução do Interno 02

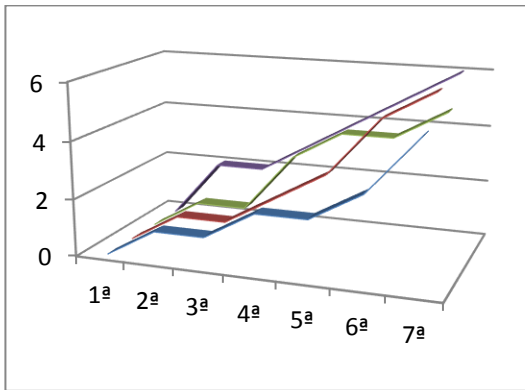


Gráfico 4: Evolução do Interno 03

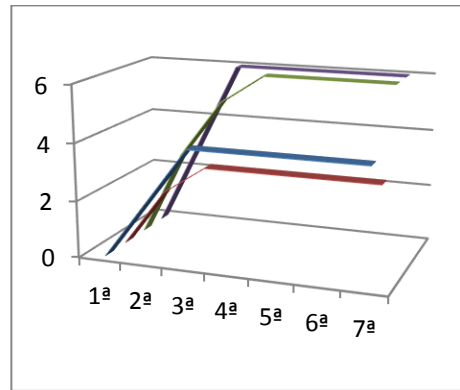


Gráfico 5: Evolução do Interno 04

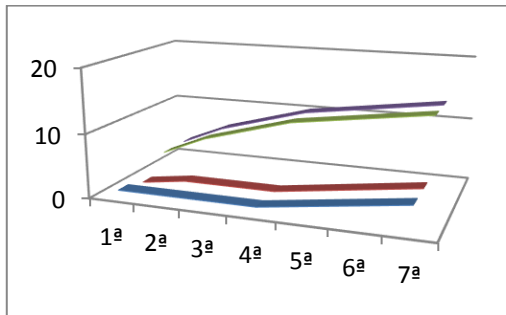


Gráfico 6: Evolução do Interno 05

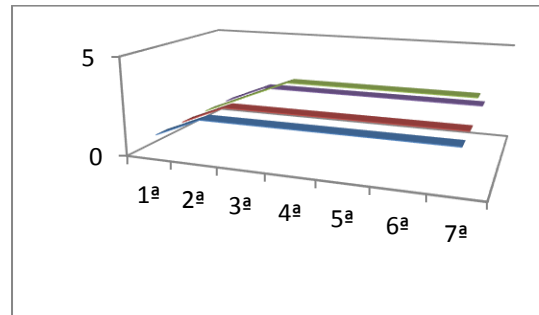


Gráfico 7: Evolução da Interna 06

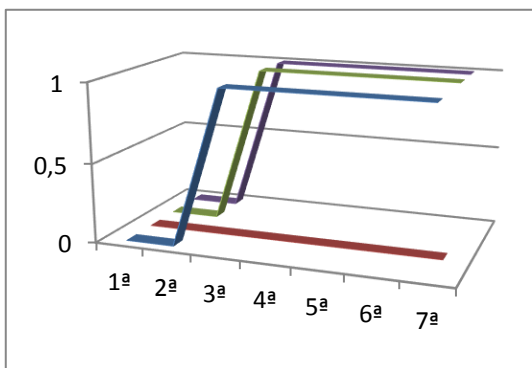


Gráfico 8: Evolução da Interna 07

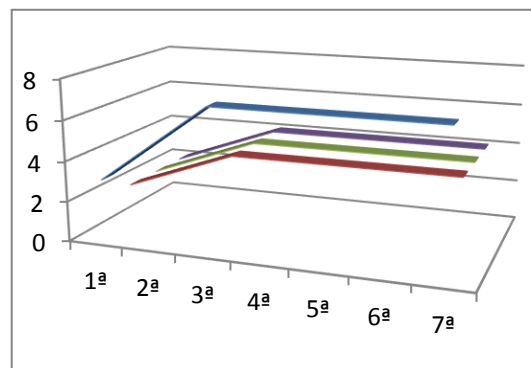


Gráfico 9: Evolução do Interno 08

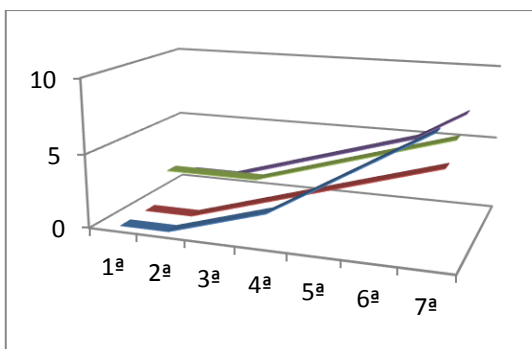


Gráfico 10: Evolução do Interno 09

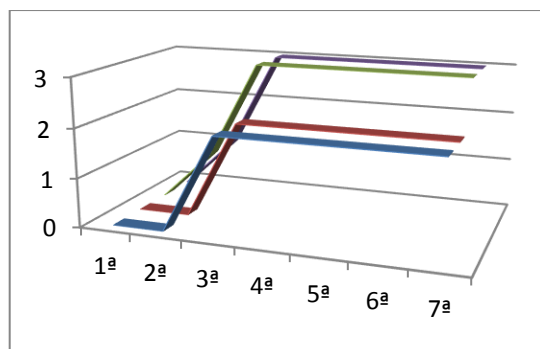


Gráfico 11: Evolução do Interno 10

Conforme já deduzido, segundo uma leitura a priori das impressões colhidas dos internos em um primeiro momento, houve um perceptível incremento nos aspectos mensurados através da representação gráfica acima. Contudo, observou-se também que o incremento abrupto inicial foi precedido logo de uma estagnação nas projeções delineadas graficamente. Sendo que, somente os internos 03, 05 e 09 demonstraram uma evolução gradual e constante. Os demais, já demonstrando aparente falta de motivação, não mais progrediram. Onde, parte destes – internos 01, 04, 07 e 10 – tiveram um crescimento inicial abrupto mas também entraram precocemente na inércia, praticamente não mais sendo afetados pelo processo.

IV.4.3. Análise dos gráficos

Os gráficos demonstraram a evolução do projeto ao longo de 18 semanas de investigação. Onde, o uso das TICs, conteúdo absorvido, motivação e participação estarão sintetizados no gráfico abaixo:

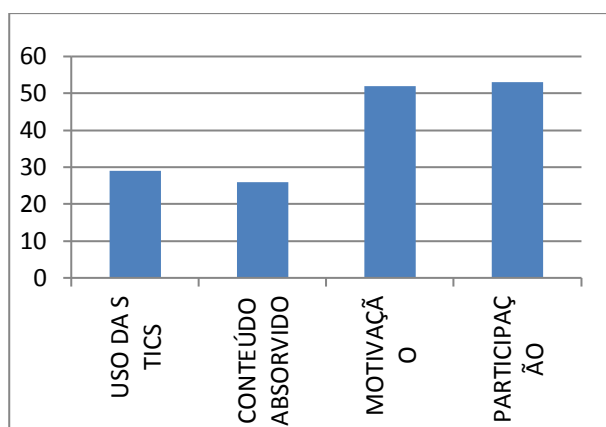


Gráfico 12: Resultados apresentados na AAAA

O resultado apresentado expõe que houve mais motivação (52%) e participação (53%) por parte dos internos da AAAA do que o resultado esperado pelo uso das TICs (29%). No qual se esperava por um valor mais expressivo do conteúdo absorvido (26%) mediante o uso do computador.

O entendimento desse cenário suscitou uma análise pragmática no que tange qualquer esforço despendido no intuito de se gerar alguma competência se utilizando de ferramentas tecnológicas. Principalmente se referindo a pessoas que estão inseridas dentro do contexto existente em algumas instituições assistenciais, onde, basicamente os internos que lá estão apresentam problemas cognitivos e motores.

Porém, a análise dos fatos apresenta um alerta para todos os interessados em desenvolver qualquer tipo de projeto nesse sentido. Pois, apesar de que os resultados práticos, desenvolvimento de competências digitais, não são facilmente alcançados em função dos entraves presentes nesse tipo de grupo, todavia, há um componente motivacional presente por se tratar de algo novo que surge no cotidiano de suas vidas. Onde, principalmente a ludicidade deve ser explorada no intuito de despertar nos participantes, de qualquer projeto que se estabeleça, o mínimo de interesse e satisfação pelo mesmo.

IV.5. Entrevistas

Foram selecionados para as entrevistas os três internos da Associação Amigos do Amanhã que mais tiveram participação. Porém, como não era previsível saber qual dos dez selecionados no início do processo seria o mais participativo, por exemplo, no caso de um deles – Interno 05 – não auferimos a primeira entrevista, pois o mesmo não se mostrou receptivo a concedê-la.

Os internos foram submetidos a três questionários (Anexos III, IV e V) ao longo de três encontros – no início, meio e fim do processo – com cinco perguntas básicas, havendo a possibilidade de aparte para algumas caso a resposta estivesse inconclusiva.

Foram apresentadas perguntas simples, pois entendemos que apresentar questões mais complexas aos internos da associação poderia gerar incompreensões de interpretação. Com isso, as questões de certa forma se apresentaram interligadas e de

fácil compreensão para simplesmente estimular o entrevistado a falar algo sobre o processo.

Ao final de cada entrevista houve um resumo da percepção por parte do investigador. Este, por ter acompanhado todo o trabalho, ajudará na sumarização de tudo o que ocorreu ao longo das semanas de investigação, com a sua capacidade de discernir e sem fazer juízo da atuação de cada um dos participantes.

As respostas – Anexo VI – foram transcritas da forma como captadas pela gravação, buscando extrair a essência do pensamento do entrevistado. Serão desconsiderados os erros gramaticais, principalmente de concordância. Todas as transcrições devem contemplar implicitamente o uso do **[sic]**. Lembrando que cada um dos internos apresenta algum problema cognitivo ou motor, associados ou não a outros distúrbios mentais e emocionais, fazendo com que o comportamento por ora apresentado em determinado momento não implica necessariamente, que o mesmo seja repetido igualmente em outro instante ao longo do processo.

Muitas das respostas, não só pela transcrição mantendo os erros gramaticais, também podem parecer desconexas do contexto em determinado momento. Pois em cada um destes, pode ter havido influência das variações e perturbações cognitivas que afetam o discurso lógico da maioria dos internos.

Os questionários foram divididos em três partes: questões apresentadas antes do processo se iniciar, questões propostas ao longo do processo e questões feitas ao final do processo.

Questionário_1	Interno 05
Sumário do investigador	No dia da primeira entrevista, ele não teve a oportunidade de participar, pois todos os internos possuem tarefas dentro da associação, sendo que, a dele era a de lavar toda a louça utilizada no lanche da tarde. Contudo, de acordo com a sua receptividade no dia, teria respondido a todas as perguntas sem maiores problemas. Nos seguintes questionários, procurou-se preencher a falta destas primeiras questões.

Tabela 2: Questionário parte I do Interno 05

Questionário_2	Interno 05
Sumário do investigador	Este interno possui o ensino fundamental e consequentemente teve contato com várias disciplinas, uma delas o inglês. Em função do seu problema repete alguns trechos sem perceber e responde determinadas perguntas de forma diferente do que foi perguntado. Ele está gostando das aulas e do contato com o computador, porém, até o momento não sabe fazer uma associação disto com algo que possa ser útil no futuro.

Tabela 3: Questionário parte II do Interno 05

Questionário_3	Interno 05
Sumário do investigador	Desconsiderando o fato de ser repetitivo nas respostas, continuando ainda a responder com as frases habituais já registradas, é evidente a satisfação dele ao longo de todo o processo, independente da pouca evolução observada na investigação.

Tabela 4: Questionário parte III do Interno 05

O Interno 05, deixou a impressão de que estava disposto a continuar como processo, como também aberto a novas experiências. Contudo, sem evidenciar progresso no que diz respeito ao desenvolvimento de competências. Deixando a claro que a parte lúdica do processo foi mais importante do que a parte funcional.

Questionário_1	Interno 09
Sumário do investigador	Na primeira entrevista ele foi sucinto aparentando desânimo nas suas respostas. O estado de desapontamento se deve a falta de expectativas e o ceticismo quanto à possibilidade de tê-las.

Tabela 5: Questionário parte I do Interno 09

Questionário_2	Interno 09
Sumário do investigador	Percebeu-se não só acompanhando o Interno 09, como também outros internos, a associação do uso da ferramenta com a mediação e supervisão de uma pessoa capacitada. Não havendo, com isso, ainda a descoberta de que as TICs podem ser utilizadas sem a intervenção de terceiros, como no caso de alguns autodidatas.

Tabela 6: Questionário parte II do Interno 09

Questionário_3	Interno 09
Sumário do investigador	As respostas do Interno 09 revelaram um agradecimento à atenção que lhe foi dada ao longo do processo. Contudo, muitas delas, são clichês e podem parecer piegas. Porém, ele realmente obteve um pequeno aproveitamento e consequentemente aproveitou de todo o percurso do projeto.

Tabela 7: Questionário parte III do Interno 09

O Interno 09, em função de habilidades pretéritas já percebidas, é homem instruído e só se encontra em condição de abandono social em função do seu temperamento um pouco impaciente e grosseiro em determinados momentos – notados somente no trato com outros internos. Contudo, só não apresentou maior desenvoltura ao longo do processo por não ter encontrado algo que efetivamente o motivasse. Porém, mostrou-se agradecido e propenso para novos experimentos.

Questionário_1	Interno 03
Sumário do investigador	<p>Não consegue definir quando e quanto estudou. Assim como, também não identifica quais foram os motivos que o levou a parar de estudar.</p> <p>O pouco que estudou não foi o suficiente para aprender a escrever. Contudo, ele consegue ler e ter um mínimo de compreensão do texto.</p> <p>Ele demonstra não ter mais ânimo ou paciência para voltar a frequentar uma escola acreditando que se um dia ele resolver se esforçar, talvez ele aprenda a escrever sem ter necessidade de aulas no modelo tradicional.</p> <p>Tem uma percepção entendendo que para alguns o nível de instrução não foi determinante para que eles conquistassem melhores cargos. Porém, há uma forma de desculpa velada em seu discurso, reforçando a intenção de não mais voltar a estudar.</p>

Tabela 8: Questionário parte I do Interno 03

Questionário_2	Interno 03
Sumário do investigador	<p>Ele aparentemente não aprovou o processo e também não identificou benefício no uso das TICs. Sempre quando se pergunta se ele pode fazer algo ou tem algum projeto, ele empurra para o futuro tirando a responsabilidade de no presente ter que fazer algo.</p>

Tabela 9: Questionário parte II do Interno 03

Questionário_3	Interno 03
Sumário do investigador	<p>O entrevistado apesar de em alguns momentos apresentar a costumeira confusão mental, demonstra lucidez em certos pontos da entrevista, utilizando inclusive palavras rebuscadas como, por exemplo, quando empregou corretamente em determinado momento o termo “<i>volátil</i>”.</p> <p>Ele se fixou na esperança de se tornar um vendedor ambulante de pipocas, desconsiderando os benefícios que o uso das TICs podem proporcionar a qualquer pequeno empreendedor.</p> <p>Ao final da investigação, já cientes do desejo do Interno 03, a equipe apresentou alguns vídeos e PDFs com o conteúdo voltado para o negócio de pipocas. Fazendo com que ele, após isso, passasse a se aproximar mais do computador e dos colaboradores, sem contudo alterar a sua impressão de que o uso do computador pudesse efetivamente auxiliar no seu desenvolvimento.</p>

Tabela 10: Questionário parte III do Interno 03

O Interno 03, apesar de ser muito consciente a respeito de tudo o que se passa

ao seu redor, demonstrou um bloqueio a novos desafios, utilizando a desculpa de desinteresse pessoal para encobrir a sua insegurança quanto à possibilidade de experimentar algo de novo. Com isso, limitou-se a continuar fazendo praticamente o que já se acostumara a fazer, alegando que se percebesse a necessidade de experimentar algo de novo, o faria sem problemas.

Ao longo do processo, a ajuda dos colaboradores foi coordenada com o intuito de auxiliar sem, contudo, influenciar. Muitos dos que estava ali para ajudar na utilização do computador tiveram o trabalho em lidar com a alternância de humor que é própria de pessoas com problemas físicos e psíquicos. Porém, para os colaboradores, a experiência já de início se apresentou válida por apresentar elementos novos no dia a dia das pessoas que ali se encontravam como internas. Com isso, independente da análise subjetiva de cada elemento que funcionou como facilitador do experimento, no cômputo geral todos acharam a experiência válida.

IV.5.1. Percepção da evolução e satisfação

Após as entrevistas avaliou-se, além da evolução mensurada pelo investigador, o nível de satisfação apresentado pelos internos em função da participação no processo.

Este é o momento em que se tentou extrair algo de espontâneo do entrevistado. Contudo, apesar de que todos os esforços foram no intuito de deixar o indivíduo o mais a vontade possível e livre de direcionamentos por parte do pesquisador, todos os que responderam o questionário apresentaram dificuldades em responder de forma natural. Utilizando-se de frases prontas e repetições das perguntas, fazendo com que o investigador em determinados momentos não tivesse alternativa a não ser em ajudar demonstrando alguns exemplos de respostas.

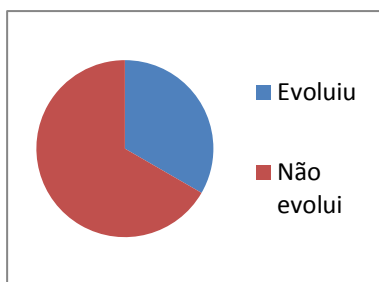


Gráfico 13: Percepção de evolução

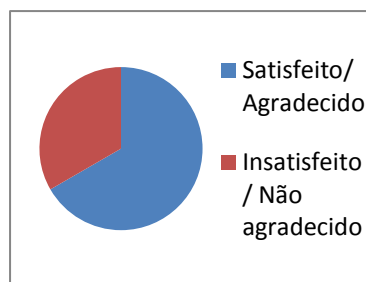


Gráfico 14: Percepção de satisfação

Contudo, o resultado da entrevista foi útil para identificar que entre duas observações; evolução (33,33%) e satisfação (66,66%), esta última deveria estar presente em todos os entrevistados, pois poderia ser somente um reconhecimento de todo o trabalho feito pelos colaboradores para os internos da associação. Mas, dos três registros feitos, dois deles demonstraram satisfação e agradecimento pela atenção oferecida ao longo do trabalho. Porém, um deles – interno 03 – deixou claro que não estava satisfeito com a iniciativa proposta, e também, não ficou agradecido com o esforço concernente à intenção de desenvolvimento de competências propostas aos internos.

IV.6. Exposições dos colaboradores

A participação dos colaboradores foi de suma importância para que a pesquisa pudesse enveredar por caminhos onde os sentidos foram percebidos de outras maneiras, sem que se alijasse o cariz científico. Porém, de modo mais informal e natural, visando oferecer uma ótica do processo desligada do enfoque do investigador. Pois, cada pessoa possui uma percepção própria em função de diversas nuances estabelecidas com o convívio que cada um experimentou.

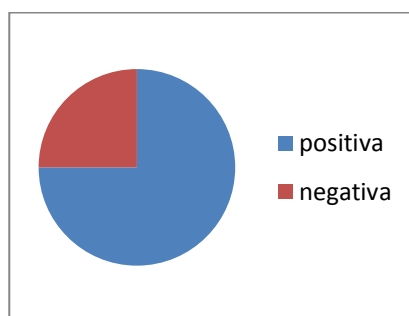


Gráfico 15: Avaliação do processo pelos colaboradores

A impressão passada por todos que auxiliaram de alguma forma no processo de exposição de conteúdos e familiarização com as TICs, deixou evidente uma questão mais emocional que técnica. Pois, a avaliação – segundo o gráfico 15 – foi 75% positiva. Ou seja, $\frac{3}{4}$ dos colaboradores identificaram uma mudança significativa na forma como os internos passaram a perceber o uso do computador como ferramenta de desenvolvimento pessoal. Ao passo que, o investigador não teve uma visão tão romântica dos resultados apresentados. Pois, ao proceder através de uma análise fria dos fatos e dados colhidos, houve certa frustração com os efeitos produzidos, pois o percentual de evolução (33,33%) se apresentou menor do que os que não evoluíram (66,66%). Porém, nada que viesse a desmerecer as observações feitas pelos colaboradores, uma vez que, houve sim o resultado positivo na parte concernente ao nível de satisfação (66,66%).

De forma que pudessem proporcionar um suporte adequado ao projeto, no intuito de prover de informações técnicas e conteúdos a todos os internos da associação, os colaboradores foram instruídos e preparados para que tivessem condições suficientes para atender a praticamente todas as demandas que eventualmente surgissem.

Essa preparação foi elaborada em função do nível de compreensão que cada colaborador possuía na questão das competências digitais. Para que, uma vez identificada qualquer dificuldade, tal momento viesse a ser documentado concomitante ao auxílio concedido ao participante da pesquisa.

Tão importante quanto à avaliação realizada pautada no desempenho dos internos da entidade, de muita valia também foi toda e qualquer consideração feita a respeito dos procedimentos adotados durante o andamento da investigação. Onde, mediante este *feedback*, a conclusão deste trabalho pôde ter um acréscimo de dados que certamente irá colaborar com pesquisas semelhantes no futuro.

A etapa do trabalho com os colaboradores, também teve por objetivo preencher algumas lacunas que no decorrer da investigação pudessem não ter tido o devido registro. Possibilitando também, um matiz diferente para cada questão analisada. Onde, observando-se por diversos ângulos, momentos e situações particulares, se pôde chegar a diferentes conclusões.

As percepções dos colaboradores encontram-se no Anexo VII. Contudo, algumas impressões foram transcritas aqui para servir de elemento de análise e reflexão.

Nome	O que você entende por desenvolvimento de competências digitais?
Elaine Carvalho	<i>“É desenvolver na pessoa a capacidade de utilizar as ferramentas tecnológicas para buscar seu próprio desenvolvimento ou um determinado objetivo.”</i>

Tabela 11: Questionário parte I dos colaboradores

A colaboradora Elaine Carvalho, como outras pessoas, identifica a necessidade que todos nós seres humanos temos em avançar rumo ao desenvolvimento pessoal e busca por objetivos. Esta forma de pensar está consonante com a intenção do projeto, pois este visa estimular cada interno na busca de suas necessidades e estabelecimento de metas individuais. Com isso, a ajuda dos colaboradores – pareados com o intuito do investigador – tem como finalidade fazer os internos perceberem todo o processo da mesma forma.

Nome	Como você se envolveu com o projeto de desenvolvimento de competências digitais na AAAA?
Nathalee Felix	<i>“Envolvei-me com o projeto, pois já participava semanalmente das atividades da associação e este era realizado enquanto eu estava presente em auxílio aos internos da AAAA.”</i>

Tabela 12: Questionário parte II dos colaboradores

A colaboradora Nathalee Felix representa uma particularidade dos escolhidos para o projeto; todos já conheciam a casa e já estavam inteirados das limitações e dificuldades apresentadas pelas pessoas com as quais trabalhariam. Cientes também das normas da casa e conseqüentemente viabilizando todo o processo, pois a presença deles dentro da instituição não apresentou entraves e constrangimentos. Deixando o investigador mais a vontade para propor uma linha de conduta.

Nome	No seu modo de ver, antes do projeto, qual era a situação dos internos quanto ao desenvolvimento não só de competências digitais, com também, do desenvolvimento pessoal como um todo?
Elaine Carvalho	<i>“Antes da implantação do projeto, nossos acolhidos não tinham nenhum conhecimento em informática e sequer ligavam os computadores que tínhamos. A partir daí, houve uma mudança radical, inclusive no desenvolvimento pessoal daqueles envolvidos no projeto, com o aparecimento de novos interesses e o desenvolvimento de novas competências.”</i>

Tabela 13: Questionário parte III dos colaboradores

O depoimento da Elaine Carvalho, pessoa também responsável pela instituição

AAAA, deixou evidente que não havia até o momento qualquer ação parecida com a proposta pela investigação. Relatou também que, na sua opinião, houve uma grande mudança no estado de inércia no qual eles se apresentavam. Principalmente quanto ao

Nome	Em sua opinião, houve alguma mudança significativa na forma que os internos da AAAA passaram a perceber o uso do computador como ferramenta para o desenvolvimento pessoal?
Franz Neves	<i>“Sim, houve mudança significativa na forma como os internos que tiveram contato com os equipamentos e passaram a perceber o computador, esta ferramenta passou a ser algo prazeroso e não mais um “bicho papão” de rico.”</i>

Tabela 14: Questionário parte IV dos colaboradores

A contribuição do Franz Neves ressaltou o distanciamento que os internos possuíam quanto ao computador, em consequência do fato de ignorarem quais seriam as funcionalidades associadas aos benefícios, como também, o conceito preestabelecido de que o computador seria de uso exclusivo de pessoas com alto poder aquisitivo.

Nome	Para você, de que outra forma poderia ser conduzido o trabalho para que proporcionasse uma satisfação maior para os internos da AAAA?
Nathalee Felix	<i>“... Mas, só o fato de estarem participando deste projeto já os deixaram muito satisfeitos.”</i>
Cinthya Cerqueira	<i>“Qualquer tentativa eu acho válida, afinal são pessoas carentes de atenção, carinho, informação, etc.. Talvez, trabalhos mais simples, menos envolvimento com tecnologias. Como por exemplo: trabalhos manuais, teatro, atividades físicas... enfim, algo mais voltado para o interesse diante da idade e as dificuldades de cada um. Mas, algo positivo eu observei enquanto eles acertavam as tarefas, demonstrando uma vibração contagiosa. Portanto, novas propostas digitais podem surgir e talvez tenhamos resultados surpreendentes...”</i>

Tabela 15: Questionário parte V dos colaboradores

A percepção destas duas colaboradoras – Tabela 15 – demonstrou evidente preocupação quanto ao bem estar emocional que cada um dos internos despertava nelas. Deixando claro que o projeto acrescentou algo de positivo na vida dessas pessoas. Contudo, na visão das duas, qualquer outra iniciativa de tirá-los de uma vida monótona e sem perspectivas também seria válida.

CONCLUSÃO

Considerações iniciais

Muito importante em toda a investigação é saber separar entre os *stakeholders*⁹ as diversas impressões colhidas ao longo do processo. Pois, para alguns que já possuem competência digital e estão na posição de colaboradores, os anseios podem se apresentar de maneira muito diferente dos que não possuem. Estes, que estão formando as suas primeiras impressões quanto à aquisição deste tipo de competência.

Outro cuidado que se deve tomar, se pauta na observância de quais problemas físicos e psíquicos serão encontrados pelos colaboradores ao longo do projeto. Uma vez que comportamentos distintos serão apresentados por parte dos investigados, necessitando por parte dos investigadores um cuidado redobrado para não gerar constrangimento ao se utilizar a mesma abordagem com pessoas com potencialidades e problemas diferentes.

Da mesma forma, não basta para o sucesso de qualquer iniciativa que tenha por objetivo a inclusão digital, somente apresentar soluções relativas à aquisições e fornecimento de equipamentos e programas. Mas, que o esforço empreendido seja consonante com a oferta de material humano comprometido com a finalidade do projeto. Ou seja, todos os colaboradores devem se esforçar para criar um ambiente propício para que o processo seja o mais lúdico e livre de barreiras. Como reforça Warschauer:

[...] o acesso significativo às TICs abrange muito mais do que meramente fornecer computadores e conexões à Internet. Pelo contrário, insere-se num complexo conjunto de fatores, abrangendo recursos e relacionamentos físicos, digitais, humanos e sociais. Para proporcionar acesso significativo a novas tecnologias, o conteúdo, a língua, o letramento, a educação e as estruturas comunitárias e institucionais devem todos ser levados em consideração (2006, p.21).

⁹ O termo aqui está sendo designado para assinalar os envolvidos no processo. Destacando-se os colaboradores e os mantenedores da associação.

Com isso, independente do caráter essencial das TICs, não se desassocia a importância do material humano envolvido ao longo do processo. Pois, nele serão depositados os anseios e frustrações observados no decorrer de todo o trabalho.

Conclusão do trabalho

Esta investigação teve como objetivo descortinar um ponto das inúmeras consequências da exclusão digital, identificando as mazelas criadas pela marginalização de um contingente que chegou à maturidade sem perspectivas e recursos para o desenvolvimento de competências.

Contudo, consoante com as preocupações socioeconômicas onde autores identificam o prejuízo ocasionado pela parcela da população que não consegue gerar recursos, há também a questão das ações inócuas que não conseguem atingir as expectativas estabelecidas na elaboração de metas e finalidades.

O simples fato de conceder o acesso às TICs, não é fator preponderante de sucesso segundo autores como Warschauer (2006). Pois, não basta disponibilizar um computador para alguém que possui pouco ou nenhum conhecimento a respeito deste se não houver facilitadores para que a interação seja estabelecida.

Da mesma forma onde se estabelece o teste de hipóteses, a ausência desta na significância da pesquisa qualitativa “é uma das características mais marcantes da investigação não quantitativa” segundo Strauss e Bisquerra, acrescentando que isso “permite delimitar fronteiras entre diferentes paradigmas da investigação em CSH” (citado em COUTINHO, 2011, p.49).

Mesmo assim, a hipótese levantada no início da investigação tinha como objetivo questionar se o uso das TICs poderia contribuir de alguma forma para o desenvolvimento de competências digitais nos internos de uma entidade assistencialista. Especificamente, a Associação Assistencial Amigos do Amanhã.

Com isso, depois de providenciados todos os recursos necessários para a execução do projeto, tecnológicos e humanos, partiu-se então para a empreitada onde

investigador e colaboradores selecionaram 10 (dez) internos da instituição para participar de todo o processo. Este, constando de apresentação dos equipamentos, familiarização com os procedimentos básicos para o acesso aos mesmos, exposição do conteúdo dos *softwares* utilizados e disponibilizando momentos de ludicidade onde alguns jogos foram escolhidos para despertar e cativar o interesse de cada participante.

Contudo, da mesma forma como citado anteriormente por Warschauer, não se educa somente com ferramentas. E, neste caso, não haveria o projeto avançado um só passo se não houvesse a colaboração do material humano, mediando o espanto e o interesse pelo novo e em algo a aprender.

Quando se lida com pessoas que já carregam o estigma de excluídas, seja por abandono da família ou por falta de condições de se tornarem gestoras da sua própria vida, necessário se torna proceder com uma atenção especial no tocante aos transtornos emocionais presentes. Com isso, não se pode deixar transparecer que a opção oferecida com o uso de uma máquina possa passar a interpretação errônea que eles passarão a ter ainda menos contato com as pessoas. Pois, se alguém que se encontra em estado de carência e debilidade compreender que essa é uma forma mascarada de distanciamento do convívio social, todo e qualquer projeto fracassará.

A condição dos internos da Associação Assistencial Amigos do Amanhã pode ser entendida como semelhante a outras instituições de apoio a pessoas em estado de abandono, pois, por melhor que uma casa de acolhida possa ser, não se compara com um lar onde temos a oportunidade do convívio com pessoas que nos amam incondicionalmente.

A intenção de desenvolvimento de competências digitais nos internos da associação caminhou, nas 18 semanas da investigação, de acordo com a capacidade de absorção de conteúdo que cada um dos participantes possuía. Porém, para que um programa neste sentido pudesse despertar maiores interesses e colher melhores resultados, necessário se faz que seja criada uma equipe voltada para as demandas que um processo de aprendizagem envolvendo o uso das TICs carece. Ou seja, da mesma forma que não se contrata uma cozinheira que não tem a preocupação em saciar a fome das pessoas para as quais ela está preparando o alimento, também, se

não houver engajamento no tocante ao processo de melhoria da condição humana enquanto pensamos em desenvolvimento de competências digitais, mais uma vez posso afirmar que qualquer projeto fracassará.

Freire exemplifica a cumplicidade no processo da seguinte forma:

Por isso mesmo a educação, para não instrumentar tendo como objeto um sujeito – ser concreto, que não somente está no mundo, mas também está com ele –, deve estabelecer uma relação dialética com o contexto da sociedade à qual se destina, quando se integra neste ambiente que, por sua vez, dá garantias especiais ao homem através de seu enraizamento nele. Superposta a ele, fica “alienada” e, por isso, inoperante.

Tal enfoque significa necessariamente uma superação do falso dilema “humanismo- tecnologia”. Numa era cada vez mais tecnológica como a nossa, será menos instrumental uma educação que despreze a preparação técnica do homem, como a que, dominada pela ansiedade de especialização, esqueça- se de sua humanização (FREIRE, 1979, p.35).

Portanto, além da questão de desenvolvimento de competências digitais, a intenção da pesquisa alicerçou-se na contribuição para novos trabalhos, objetivando diminuir o abismo existente entre esse tipo de contingente de excluídos para com a sociedade em um todo. Reforçando que qualquer iniciativa de inclusão digital deve ter como base o combate da exclusão social. E, principalmente, na observância das questões emocionais envolvidas em todo o processo enquanto estivermos lidando com a interação do ser humano com a máquina. Onde, o sucesso não está representado somente no desenvolvimento de questões tecnológicas, mas sim, no bem estar gerado pelo intercâmbio do conhecimento e do comprometimento com os anseios de toda a sociedade.

Esperamos que o trabalho ora desenvolvido possa favorecer e contribuir para uma cultura de aprendizagem mais inclusiva e preocupada na promoção da dignidade humana, onde todos os indivíduos possam se beneficiar de um espaço virtual transformador que promova o acesso ao conhecimento e ao desenvolvimento pessoal.

BIBLIOGRAFIA

- Agre, P. (1998). *Building an Internet culture*. Telematics and informatics. 15(3), 231-234.
- Alves-Mazzotti, A. J. & Gewandsznajder, F. (1998). *O Método nas ciências naturais e sociais*. São Paulo: Pioneira.
- Allard, D. (1996). *De l'évaluation de programme au diagnostic sociosystémique: trajet épistémologique*. Université du Québec á Montréal. Montréal: Thèse de doctoraat em Sociologie.
- Bergamini, C. W. (1992). *Psicologia aplicada a administradores*. São Paulo: Atlas.
- Bock, Ana M. B., Furtado, O., Teixeira, M. de L. T. (2002). *Psicologias: Uma introdução ao estudo de psicologia*. 13 ed., São Paulo: Saraiva.
- Brito, M. S. da S. (2003). *Tecnologias para EAD via internet*. URL: <http://www.lynn.pro.br/pdf/educatec/brito.pdf> (acessado outubro de 2014)
- Coda, R., & Bergamini, C. W. (1990). *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Pioneira.
- Coutinho, C. P. (2011). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas*. Coimbra: Almedina.
- Freire, P. (1967). *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro. Paz e Terra.
- Freire, P. (1979). *Educação e mudança*. [Tradução de Moacir Gadotti e Lillian Lopes Martin]. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Freire, P. (1981). *Ação cultural para a liberdade e outros escritos*. Rio de Janeiro (5ª ed.). Paz e Terra.
- Freire, P. (2001). *Carta de Paulo Freire aos professores*. Estudos avançados, 15(42), 259-268.
- Gadamer, Hans George (1975). *Truth and Method*. London: Sheed & Ward.
- Gardner, H. (1985). *Frames of mind*. New York: Basic Books Inc.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Guba, Egon S. & Yvonna S. Lincoln. (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1986). *Psicologia para administradores: a teoria e as técnicas da liderança situacional*. São Paulo: Epu.
- Houssaye, J. (1993). *La pédagogie: une encyclopédie pour aujourd'hui*. Paris: ESF
- La Rosa, J. (2003). *Psicologia e educação: o significado do aprender*. Edipucrs.
- Leite, Francisco Tarciso (2008). *Metodologia Científica: Métodos e técnicas de pesquisa: monografias, dissertações, teses e livros*. São Paulo: Idéias e Letras.
- Lindeman, E. C. (1926). *The meaning of adult education*. New York: Windham Press Publisher.
- Marconi, M. D. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1990). *Informal and incidental learning in the workplace*. New York: Routledge.
- Maslow, A. H. (1975). Uma teoria da motivação humana. *O comportamento humano na empresa*. Rio de Janeiro: FGV.
- Mattar, F. (1996). *Pesquisa de marketing*. Ed. Atlas.
- Mizukami, M. D. G. N. (1986). *Ensino: as abordagens do processo*. Editora Pedagógica e Universitária.
- Neri, M. (2009). *Motivos da evasão escolar*. Brasília: Fundação Getúlio Vargas, 1–34.
URL: http://www.cps.fgv.br/ibrecps/rede/finais/Etapa3-Pesq_MotivacoesEscolares_sumario_principal_anexo-Andre_FIM.pdf
- Perdigão, D. M. (Org.) n/a et al. (2012). *Teoria e Prática da Pesquisa Aplicada*. São Paulo: Elsevier.
- Pereira, E. W., & Moraes, R. D. A. (2009). História da educação a distância e os desafios na formação de professores no Brasil. et. al. *Educação superior a distância—comunidade de trabalho e aprendizagem em rede (CTAR)*. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade de Educação.
- Piaget, J., Inhelder, B., & Oiticica, C. M. (1971). *O desenvolvimento das quantidades físicas na criança: conservação e atomismo*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Piaget, J. (1990). *Epistemologia genética*. São Paulo: Martins Fontes.
- Queiroz, M. I. P. D. (1988). *Relatos orais: do “indizível” ao “dizível”. Experimentos com histórias de vida (Itália-Brasil)*. São Paulo: Vértice, p. 19.
- Santos, A. (2008). A Educação no contexto Brasileiro: dificuldades e desafios encontrados pelas Escolas na atualidade. *Revista Virtual Partes*. URL: <http://www.partes.com.br/educacao/contextobrasileiro.asp> (acessado em setembro de 2015).
- Schütz, Ricardo (2014). *Motivação e Desmotivação no Aprendizado de Línguas*. <http://www.sk.com.br/sk-motiv.html> (acessado em outubro de 2014).
- Seidman, Irving (1991). *Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences*. New York: Teachers College Press.
- Silva, Edna Lúcia da; Menezes, Estera Muszkat (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3ªed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC.
- Solanas, V. (1971). *SCUM manifesto*. Verso.
- Vygotsky, L.S. (1989). *A formação social da mente*. *Psicologia*, 153, V631.
- Vygotsky, L.S. (1989). *Pensamento e linguagem*. Ed Ridendo Castigat Mores.
- Vygotsky, L. S. (2001). *A construção do pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes.
- Vygotsky, L. S. (2003). *Pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes.

Warschauer, M. (2006). *Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate*. São Paulo: Editora Senac.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pirâmide das necessidades de Maslow	8
Figura 2: Programas de matemática.....	46
Figura 3: Programa de espanhol	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percentual da população entre 18 e 22 anos no ensino superior ..	23
Gráfico 2: Evolução do Interno 01	53
Gráfico 3: Evolução do Interno 02	53
Gráfico 4: Evolução do Interno 03	54
Gráfico 5: Evolução do Interno 04	54
Gráfico 6: Evolução do Interno 05	54
Gráfico 7: Evolução do Interno 06	54
Gráfico 8: Evolução do Interno 07	54
Gráfico 9: Evolução do Interno 08	54
Gráfico 10: Evolução do Interno 09	55
Gráfico 11: Evolução do Interno 10	55
Gráfico 12: Resultados apresentados na AAAA	55
Gráfico 13: Percepção de evolução	61
Gráfico 14: Percepção de satisfação.....	61
Gráfico 15: Avaliação do processo pelos colaboradores.....	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Motivação Intrínseca x Extrínseca	10
Tabela 2: Questionário parte I do Interno 05.....	57
Tabela 3: Questionário parte II do Interno 05.....	58
Tabela 4: Questionário parte III do Interno 05.....	58
Tabela 5: Questionário parte I do Interno 09.....	58
Tabela 6: Questionário parte II do Interno 09.....	58
Tabela 7: Questionário parte III do Interno 09.....	58
Tabela 8: Questionário parte I do Interno 03.....	59
Tabela 9: Questionário parte II do Interno 03.....	59
Tabela 10: Questionário parte III do Interno 03.....	59
Tabela 11: Questionário parte I dos colaboradores	63
Tabela 12: Questionário parte II dos colaboradores	63
Tabela 13: Questionário parte III dos colaboradores	63
Tabela 14: Questionário parte IV dos colaboradores.....	64
Tabela 15: Questionário parte V dos colaboradores.....	64

ANEXO I – Histórico dos internos da AAAA

Nome	Interno 01
Idade	47 anos
Escolaridade	Ensino médio
Experiência profissional	Trabalhou durante aproximadamente onze anos como vendedor de carros e autopeças.

Nome	Interno 02
Idade	35 anos
Escolaridade	Semianalfabeto
Experiência profissional	Nenhum tipo de trabalho formal com registro

Nome	Interno 03
Idade	51 anos
Escolaridade	Alfabetizado
Experiência profissional	Não informou

Nome	Interno 04
Idade	37 anos
Escolaridade	Ensino fundamental
Experiência profissional	Empacotador de supermercado, balconista e ambulante.

Nome	Interno 05
Idade	49 anos
Escolaridade	Ensino fundamental
Experiência profissional	Porteiro, garçom e vigia.

Nome	Interna 06
Idade	40 anos
Escolaridade	Ensino médio
Experiência profissional	Balconista e vendedora em loja de artigos diversos.

Nome	Interna 07
Idade	69 anos
Escolaridade	Sem registro
Experiência profissional	Sem registro

Nome	Interno 08
Idade	23 anos
Escolaridade	Alfabetizado
Experiência profissional	Nunca trabalhou formalmente; quando criança foi usado para transportar drogas por traficantes.

Nome	Interno 09
Idade	57 anos
Escolaridade	Ensino médio
Experiência profissional	Torneiro mecânico e locutor de rádio.

Nome	Interno 10
Idade	46 anos
Escolaridade	Alfabetizado
Experiência profissional	Artesão

ANEXO II – Impressões dos internos da AAAA

Nome	Primeiras impressões
Interno 01	Por ter Esclerose Múltipla e também cirurgia no pulso direito, segura o mouse com dificuldade, não conseguindo dar os dois cliques rápidos para selecionar um objeto. Após ensiná-lo a apertar uma vez com o mouse e depois a tecla <i>ENTER</i> , conseguiu com menos dificuldade entrar no sistema e acessar os primeiros módulos do curso. Não se mostrou muito motivado no primeiro contato, demonstrando um pouco de ansiedade e desejo de encerrar logo a primeira aula. Sente certa necessidade de demonstrar para os outros que aprendeu rápido e que não precisará de maiores auxílios. Já demonstra preferir trabalhar sozinho a trabalhar em grupo.
Interno 02	Quando foi requisitado a participar do curso junto com os demais colegas, preferiu acompanhar de longe, pois não se sentiu à vontade na presença de outras pessoas. Quando eu já estava para sair, pediu reservadamente que eu lhe ensinasse o programa da próxima vez, demonstrando interesse, porém, insegurança ao mesmo tempo.
Interno 03	No dia da exposição inaugural, ele não pode participar porque estava ausente da associação, só retornando no final quando todos já haviam participado. Com isso, demonstrou um pouco de contrariedade por se sentir excluído e conseqüentemente não quis conversar e interagir a respeito das primeiras impressões que os seus colegas tiveram. Tentou demonstrar também que o esforço com os demais também não traria resultados positivos, insinuando que tudo poderia não passar de um desperdício de tempo.
Interno 04	Não participou do primeiro encontro, pois não estava presente na casa.
Interno 05	Estava muito ansioso e interessado, contudo demonstrou não possuir nenhum conhecimento com o computador. Falou que fez curso de datilografia quando jovem, mas, provavelmente não teve maiores contatos com um <i>PC</i> . Não sabia como segurar o mouse e também quais seriam as funções dos botões. Porém, entendeu razoavelmente qual era a dinâmica do curso e quais eram os objetivos pretendidos, demonstrando estar motivado para os encontros seguintes.
Interna 06	Mostrou-se descontraindo e brincalhona, talvez pretendendo mascarar certo nervosismo e ansiedade. Não tem maiores conhecimentos de informática e devido ao fato de ter sido dependente química, não apresentou rapidez em entender as funções básicas dos controles de tela, sentindo também dificuldade de estabilizar o mouse em cima dos ícones. Demonstrou interesse, contudo sem maiores motivações, de participar do processo. Demonstra que antes do problema com as drogas era ativa e inteligente. Contudo, atualmente o processo de aprendizagem se dá de forma mais lenta.
Interna 07	Pelo fato de ser bipolar, apresentou-se muito distante no primeiro contato com o programa e preferiu ficar só olhando. Não demonstrou interesse em aprender algo, mas, quer saber do que se trata, principalmente por achar que por ser mais velha não pode ficar excluída das atividades.
Interno 08	Por ser o mais novo, com isso, torna-se mais fácil aprender algo e também, o interesse pelo computador é mais visível, fazendo com que a motivação e adesão se deem de forma mais imediata. Logo no primeiro contato mostrou desenvoltura.
Interno 09	Por ser muito extrovertido e brincalhão, em determinados momentos a falta de interesse ou a dificuldade de compreensão são mascaradas, tornando a análise do progresso e conseqüente envolvimento prejudicados. Apesar disso, afirma que tem interesse em se esforçar para ser uma pessoa melhor, porém, não tem certeza se este é o momento ideal para começar o processo de construção de novas competências.
Interno 10	Este explica como único motivo de estar sendo acolhido pela associação em função da sua condição de cadeirante encontrando muitas dificuldades de achar trabalho ou produzir o seu artesanato. Não apresenta problemas cognitivos, contudo, não demonstra que irá se envolver no projeto da forma que demonstra que conseguiria, pois está focado em resolver primeiramente a questão da falta de ocupação por não estar trabalhando.

Nome	Terceira semana
Interno 01	Todos os contatos com o computador ao longo das últimas semanas foram em momentos onde os demais internos da associação não estavam presentes, demonstrando que há por parte dele a intenção de aprender sem, entretanto, demonstrar isso para os demais. Já se percebe alguma familiarização com o computador e com o sistema. Porém, quando outras pessoas alteram algum posicionamento do computador ou das pastas na área de trabalho, há momentaneamente alguma dificuldade, pois deixa de ser um ato automatizado. E quando percebe que o ambiente no qual ele já estava acostumado foi desfeito por outra pessoa, aflora o seu lado crítico e egoísta, com uma justificativa de que seria muito melhor se houvesse um computador para o seu uso exclusivo.
Interno 02	No primeiro contato efetivo não houve muito progresso uma vez que as suas limitações cognitivas e motoras são evidentes. Porém, mostrou-se muito animado e principalmente feliz em estar fazendo parte do projeto. O simples fato de participar já é um lenitivo para a vida desta pessoa. Nas semanas seguintes, limitou-se a ficar basicamente observando. Como a sua evolução era quase inexpressiva, os outros internos deixavam externar que o esforço gasto com ele era simplesmente desperdício de tempo. Fazendo com que em determinados momentos, ele acabasse ficando mais introvertido do que de costume.
Interno 03	Devido ao fato de não ter participado da apresentação inaugural, ao longo das últimas semanas, foi oferecida uma maior atenção a ele para que não ocasionasse uma resistência ou rancor em função do fator carência apresentado por todos os internos. Assim agindo, nos demais encontros da semana, conseguiu-se desfazer o ressentimento da primeira impressão do processo, onde ele acabou aderindo ao curso e se mostrando um pouco mais animado e menos cético com os resultados. Percebeu-se também a dificuldade no uso das TICs.
Interno 04	Mesmo não tendo participado da primeira apresentação do projeto, pois não estava presente na casa, no dia seguinte ele já procurou a ajuda dos colegas internos na casa para que eles lhe mostrassem o que aconteceu no dia anterior. Com isso, demonstrou evidente interesse e, nas semanas seguintes, aproveitou cada momento dos facilitadores para aprender um pouco mais. Aprendeu razoavelmente os procedimentos básicos de utilização do PC.
Interno 05	Demasiadamente repetitivo, com isso, ao menor avanço ele parecia retroceder instante depois como se não houvesse passado por aquela etapa. Constantemente, em um mesmo encontro, ele repete as mesmas histórias, como a do curso de datilografia que fez no passado. Continua muito motivado.
Interna 06	Ao longo das semanas, percebe-se que o interesse dela é basicamente em estar participando, onde há um contentamento com o pouco aprendido. Demonstrou que superou as limitações iniciais, contudo, sem mostrar ainda maiores motivações em progredir.
Interna 07	Devido aos problemas associados à idade avançada, não conseguiu aprender as operações básicas do computador, como por exemplo, movimentar o <i>mouse</i> . Apesar de em determinados momentos demonstrar evidente desinteresse, em outros fica ao lado parecendo prestar atenção a tudo. Estes são, sobretudo, os sintomas da sua doença e da bipolaridade.
Interno 08	Está bem a frente dos demais por já conhecer bem o uso do computador. Contudo, demonstra ser muito indisciplinado quanto ao uso da ferramenta para o estudo, pois todas as vezes em que os facilitadores chegaram à associação ao longo das semanas, ele estava usando o computador para jogos e músicas. Só usa os módulos de ensino, agora, na presença dos facilitadores.
Interno 09	Como todos os internos, o Interno 09 não é exceção quanto ao histórico de mazelas familiares. Com isso, durante as últimas semanas, ele esteve envolvido com questões pessoais que inviabilizaram a concentração e participação às sessões de aprendizado.
Interno 10	Conforme dito no início do processo, ele deixou claro que tem o interesse em ser uma pessoa com maiores conhecimentos. Porém, participa pouco do projeto alegando que apresentará maior adesão caso este ofereça uma disciplina correlata aos seus interesses. Foi registrado pouco envolvimento em função de pouca motivação. Não progrediu.

Nome	Sexta semana
Interno 01	Nas últimas três semanas não foram percebidas alterações de comportamento. Tanto por empenho e motivação, quanto por progresso. Também não assume que há o desinteresse pelo projeto, mas também, não demonstra que o tem. Não houve progresso.
Interno 02	A partir da terceira semana ele passou a ignorar o que os seus companheiros de associação pensavam ao seu respeito, principalmente quanto aos resultados que poderiam não surgir. Não se absteve de participar de todas as oportunidades oferecidas pelos facilitadores. Sendo que, aguardava ansiosamente sempre o próximo contato com eles. Quanto à adesão e conseqüentemente à motivação demonstrada, houve progresso significativo. Contudo, devido aos problemas cognitivos e motores associados ao seu quadro, não houve progresso quanto à absorção de conteúdo e manuseio da ferramenta. Não há até o momento a menor possibilidade de testar os conhecimentos adquiridos.
Interno 03	Nos últimos encontros, mais consciente do teor do projeto, percebeu que seria necessário um empenho significativo para alcançar um desempenho de destaque. Pois, sendo um dos poucos da casa onde os problemas físicos e psicológicos do passado têm menos influência no presente, com menos sequelas, entendeu que o investigador esperava nele um desempenho igual ou superior aos demais. Com isso, mesmo sendo explicado que não era esse o intuito da investigação, estabeleceu-se uma pequena aversão ao projeto, tornando minguadas as suas incursões ao computador e menos ainda o contato com os facilitadores. Não houve oportunidade de avaliar o progresso quanto à assimilação de conteúdo de forma precisa.
Interno 04	Participou expressivamente nas últimas semanas procurando se disciplinar quanto ao uso do computador e participação nas exposições dos facilitadores. Contudo, demonstra nitidamente que não tem facilidade para absorver conteúdo, pois como nunca lhe ensinaram um processo eficiente de estudo, carece de metodologia para transformar o que vê e experimenta em conhecimento. Isso, foi um fator para contribuir na diminuição da motivação.
Interno 05	Continua o mesmo quadro de três semanas atrás. Participativo, entusiasmado, grato e sem progresso.
Interna 06	Foram semanas difíceis para ela, pois passou por problemas de saúde sérios onde teve picos de glicêmicos que a obrigaram a ser hospitalizada por duas vezes. Queixou-se também ao longo das últimas três semanas de dor de dente, justificando assim a sua ausência e desinteresse nas aulas. Contudo, pediu que não desistíssemos dela, pois ainda tinha interesse em participar e em aprender algo.
Interna 07	O mesmo caso de Interno 02 se aplica a Interna 07. Tanto ele com ela, ambos apresentam uma particularidade, doença associada com a condição física atual. Neste, a idade avançada contribui para que haja muita dificuldade em se aprender algo, principalmente havendo um coadjuvante influente, a bipolaridade. Porém, ela continua demonstrando que não quer ser excluída do processo, mostrando-se sempre disposta a participar em conjunto aos demais. No seu caso, a expectativa da investigação se pauta exclusivamente na melhoria do humor devido à participação e, talvez, em uma discreta evolução na coordenação motora pelo uso do <i>mouse</i> .
Interno 08	Continua indisciplinado e preferindo usar o computador para jogos e músicas. A direção da associação nos contactou duas vezes para questionar se não estaria sendo um exemplo negativo para a casa, pensando retirar o computador ou restringir o seu uso.
Interno 09	Tentava focar no processo mas em determinados momentos os problemas pessoais emergiam e dificultavam o seu desempenho. Ao contrário dos demais, por duas vezes propôs desistir, alegando que estávamos perdendo tempo com ele em uma das justificativas e, na outra, acusando o conteúdo de não ser do seu interesse.
Interno 10	Após perceber que muitos demonstravam interesse pelo curso, percebeu que o seu posicionamento distante do processo não lhe traria benefícios, e sim, estava desperdiçando uma oportunidade de aprender algo novo. Com isso, nas últimas três semanas tivemos a sua participação, já apresentando um significativo progresso, estimulando-nos até a oferecer outros cursos, e a não desistirmos dos internos quando a investigação chegasse ao fim.

Nome	Nona semana
Interno 01	Anunciou que estará deixando a associação e, conseqüentemente, deixará o projeto.
Interno 02	Menos assíduo aos encontros nas últimas semanas, demonstrando que a empolgação pelo novo começou a diminuir. Entretanto, mesmo não mais se oferecendo a sentar diante do computador, todas as vezes que era requisitado, não deixava de participar. Praticamente sem evolução aparente, mostrando que em determinados momentos parecesse que era a primeira vez que via o conteúdo e a metodologia.
Interno 03	Procurando não influenciar nas decisões dos internos, contudo, tentando estreitar a relação através de conversas amenas e interessantes, em determinado momento ele expôs um dos seus sonhos: trabalhar como vendedor ambulante de pipocas. A sua participação nas últimas semanas permanecia esporádica. Porém, depois de algumas conversas com os internos da casa, ele percebeu que durante as sessões onde havia o uso da matemática, poderia estar ali uma competência que pudesse vir a necessitar no futuro. Principalmente pelo fato de que algum dia precisasse receber pagamentos e retornar troco para os seus clientes, certamente seria muito bom melhorar a sua habilidade com os números. Com isso, a sua motivação foi direcionada para um objetivo, fazer contas mais rapidamente e de forma precisa. Tornou-se mais frequente nas aulas que envolviam cálculos.
Interno 04	Nas últimas semanas, da mesma forma que parece ter acontecido com outros, já não mais percebia as aulas como alguma novidade interessante. Também, principalmente com os colaboradores, após adquirir intimidade e conseqüentemente não mais necessitar fazer nenhuma cerimônia, passou a recusar naturalmente as aulas alegando simplesmente não estar no momento com vontade. Demonstrou evidente desinteresse de não mais participar.
Interno 05	Ao contrário de alguns, mostra-se sempre interessado e não admite perder nenhuma oportunidade apresentada de participar. Não demonstra nenhuma evolução na questão dos conteúdos apresentados. Contudo, quer refazer o que já foi feito, mostrando-se receptivo para novas atividades de novos conteúdos.
Interna 06	Nas últimas semanas se pôde perceber que muitas das justificativas de não estar participando utilizadas em outros momentos, neste caso, configuraram-se desculpas para encobrir uma falta de interesse da parte dela. Em função disso, para não ter que repetir as mesmas desculpas, sem justificativa agora, passou a evitar a equipe quando estes chegavam para oferecer ajuda ou simplesmente expor algum conteúdo novo. Não colaborou com nenhum <i>feedback</i> que pudesse servir como parâmetro para a sua falta de motivação e participação.
Interna 07	Optou-se em função do quadro dela, em simplesmente estimular o uso da ferramenta como exercício de coordenação motora. Uma vez que, nenhuma evolução estava associada à sua participação.
Interno 08	A associação, sem intervenção do investigador, em observância ao seu comportamento no geral, visando propiciar um ambiente produtivo e controlável, optou por transferir o rapaz para outra instituição. Contudo, não havendo mais participação, não há dados a serem coletados.
Interno 09	Visando estimular a participação do Interno 09 ao contato com os colaboradores e aos cursos, foram apresentados alguns jogos com o intuito de conquistar a sua atenção. O Xadrez foi o seu escolhido, fazendo com que momentaneamente ele desviasse a atenção do conteúdo dos outros cursos. Mas, sem entretanto, deixar de utilizar o computador.
Interno 10	A promessa de começar a participar dos cursos se mostrou ocasional, pois ele continuou a demonstrar desinteresse e adiando qualquer participação e auxílio.

Nome	Décima segunda semana
Interno 01	Sem participação.
Interno 02	A participação é somente para deixa-lo integrado ao grupo. Sem evolução.
Interno 03	Nas últimas semanas, para cada dois convites feitos pelos colaboradores, um era dispensado por ele. Sendo que, deixou explícito que só se interessava por matemática e que não seria preciso o chamar para outra atividade diferente. As operações básicas: adição e subtração; são por ele dominadas. Contudo, na divisão e multiplicação, Algarismos de dois dígitos, já se tornam difíceis e desmotivadores. Para que não houvesse uma desistência, os colaboradores se fixaram nas operações básicas e sem maior complexidade.
Interno 04	Sem participação.
Interno 05	Continua sendo o mais participativo e motivado. Contudo, não absorve o conteúdo com facilidade. O ritmo de compreensão e fixação de tudo que é exposto é similar ao de uma criança de 10 anos.
Interna 06	Sem participação.
Interna 07	No mesmo caso do Interno 02, a participação dela se mantém para deixa-la integrada ao grupo. Como também, deixa-a mais feliz e lhe ocupa o tempo. Sem evolução.
Interno 08	Sem participação.
Interno 09	Ele é o único que liga o computador sozinho, sem que algum dos colaboradores esteja presente. Porém, somente para jogar Xadrez. As outras matérias, somente quando um colaborador estando presente o requisita. Pode-se dizer que ele é o que mais capacidade tem de absorção do conteúdo. Contudo, devido a sua falta de vontade, avança muito pouco.
Interno 10	Foi-lhe dada mais uma chance para se decidir se ainda tinha interesse em participar. No entanto, ele pediu mais um tempo para pensar. Sem tentar qualquer forma de pressão, foi-lhe concedido mais alguns dias. Contudo, avisando-o que o período do projeto estava em sua fase final.

Nome	Décima quinta semana
Interno 01	Sem participação.
Interno 02	Continua: A participação é somente para deixa-lo integrado ao grupo. Sem evolução.
Interno 03	Não houve registro de iniciativa por parte dele para acessar qualquer conteúdo na ausência dos colaboradores. Porém, continua utilizando sem maior empolgação o conteúdo envolvendo cálculos, quando requisitado. Apresentou discreto desembaraço na utilização do computador. Liga, acessa o conteúdo, manipula o mouse e desliga o computador. Começou a experimentar os níveis mais complexos, de multiplicação e divisão com dois dígitos.
Interno 04	Sem participação.
Interno 05	Continua participativo, ainda sem ter iniciativa, pois depende psicologicamente de alguém por perto. Não consegue ligar o computador sozinho, nem desliga-lo. Porém, consegue acessar algumas pastas no computador onde estão alguns dos módulos já estudados. Evolução discreta do conteúdo com pouca assimilação.
Interna 06	Sem participação.
Interna 07	Continua: A participação é somente para deixa-la integrada ao grupo. Sem evolução.
Interno 08	Sem participação.
Interno 09	Continua jogando Xadrez sozinho, ligando e desligando o computador sem a presença dos colaboradores. Quanto ao conteúdo das matérias inicialmente expostas, somente acessa quando requisitado. Absorveu um pouco do conteúdo. Se atendo ao básico de cada curso oferecido.
Interno 10	Não se posicionou quanto à participação. Não foi excluído do processo mas, também não está participando.

Nome	Últimas impressões
Interno 01	Sem registro.
Interno 02	Sem registro.
Interno 03	Pouco motivado; participou somente quando requisitado; não demonstrou interesse em desenvolver novas competências; aprendeu a utilizar o computador; não tem interesse nem projetos futuros por algo relacionado com as TICs; não assimilou conteúdo relacionado à língua estrangeira; mostrou discreto desenvolvimento das suas habilidades com operações aritméticas básicas.
Interno 04	Sem registro.
Interno 05	Motivado; participativo; demonstra interesse em estudar e tentar desenvolver novas competências; não conseguiu utilizar sozinho o computador; demonstra pensar no futuro e gostaria de continuar tendo contato com as TICs; assimilou muito pouco do conteúdo apresentado.
Interna 06	Sem registro.
Interna 07	Sem registro.
Interno 08	Sem registro.
Interno 09	Pouco motivado; participativo; passou a utilizar o computador sozinho para o lazer, com o jogo de Xadrez; não tem planos futuros quanto ao desenvolvimento de competências; o pouco conteúdo que pôde ser apresentado foi assimilado com relativa resistência; utilizou pouco dos conhecimentos absorvidos através das TICs.
Interno 10	Sem registro.

ANEXO III – Questionário 01 aos internos no início do projeto



Mestrado de Gestão de Sistemas de e-Learning

Desenvolvimento de competências digitais nos internos da Associação Assistencial Amigos do Amanhã

- 1- Por quanto tempo foi o seu contato com a escola ou alguma instituição de ensino?
- 2- Quais foram os motivos para que parasse de estudar?
- 3- Você hoje gostaria de voltar a estudar?
- 4- Se voltasse a estudar, o que você pretende com isso?
- 5- Você acha que estudar facilita para alguém atingir os seus objetivos?

ANEXO IV – Questionário 02 aos internos no meio do processo.



Mestrado de Gestão de Sistemas de e-Learning

Desenvolvimento de competências digitais nos internos da Associação Assistencial Amigos do Amanhã

- 1- Você está gostando das aulas de informática e está vendo algum benefício nisso?
- 2- Quais são os seus planos em função do conhecimento adquirido?
- 3- O que mais você gostaria de aprender se fosse possível?
- 4- Com esse novo conhecimento, que você acaba de escolher, qual o benefício que ele irá lhe proporcionar ao longo da sua vida?
- 5- Qual seria uma dica para estimular outras pessoas a aprender algo novo através de uma metodologia diferente?

ANEXO V – Questionário 03 aos internos ao fim do projeto.



Mestrado de Gestão de Sistemas de e-Learning

Desenvolvimento de competências digitais nos internos da Associação Assistencial Amigos do Amanhã

- 1- A proposta de trabalho foi de acordo com o que você imaginava?
- 2- Você hoje está mais estimulado ou menos estimulado após conhecer esta nova forma de estudar?
- 3- Os seus objetivos permanecem os mesmos ou você agora tem novos desejos?
- 4- O que você sugere para que o processo se torne ainda melhor?
- 5- Você acredita que hoje você é uma pessoa mais feliz?

ANEXO VI – Respostas dos internos aos três questionários.

Questionário_1	Interno 05
Q.01	Sem resposta.
Q.02	Sem resposta.
Q.03	Sem resposta.
Q.04	Sem resposta.
Q.05	Sem resposta.

Questionário_2	Interno 05
Q.01	<i>“Eu estou achando muito bom mexer com informática, apesar de eu nunca ter mexido. Já mexi com datilografia. Estou com 49 anos de idade. Mas, acho que isso é bom. É um desenvolvimento para o ser humano. Você vai fazer muitas coisas boas. Eu acho bom, interessante, esta aula que você está fazendo aqui. Vai ser muito bom.”</i>
Q.02	<i>“Eu penso assim, o meu jeito de pensar é assim. Deus dá o livre arbítrio para o ser humano, se você puder ajudar o próximo depois, é para você ajuda-lo. Eu penso assim. O dinheiro não me compra, o ser humano no olho-a-olho conquista o universo. Eu penso assim, não quero que ninguém pense assim, é o meu jeito de pensar.”</i>
Q.03	<i>“O inglês, eu gosto. De vez em quando eu fico ali fora cantando umas músicas. Eu sei mais ou menos umas músicas em inglês. Não sou fantástico em inglês, eu gosto de falar em inglês, mais ou menos: one, two, three, four, five, six, seven, eight, nine, ten. Eu sei mais ou menos, não sou assim tão bom nisso no inglês, mas eu gosto.”</i>
Q.04	<i>“Eu acredito que sim. Se eu arrumasse um emprego nessa área assim, porque as vezes eu fico lá fora cantando e fazendo palavras cruzadas e cantando músicas em inglês. Tem pessoas que fala: você canta até bem. Eu não sou fantástico em inglês, mas eu sou mais ou menos. Igual eu cantei, one, two, three, four, five, six, seven, eight, nine, ten. E depois tem, eleven, twelve. Eu sei mais ou menos, mas não sou fantástico em inglês, eu gosto de inglês. É o meu jeito de pensar. Se eu soubesse um pouquinho mais, e pudesse sair daqui, eu ia para uma aula de inglês. Se pudesse eu iria. Porque eu gosto de falar em inglês.”</i>
Q.05	<i>“Eu acredito que primeiramente nós temos que aprender o nosso idioma, o português. Para depois você passar para outros idiomas. O português em primeiro lugar. Para mim. Eu estudei em vários colégios. Então, é o meu jeito de pensar. Em vários colégios, se eu estudasse um pouquinho mais, eu ensinaria as outras pessoas a falar o inglês também. Em primeiro lugar, o nosso idioma, o português, para depois passar para outro grau de estudo. Meu jeito de pensar é assim.”</i>

Questionário_3	Interno 05
Q.01	<i>“Excelente, eu acho. Muito bom a pessoa saber algumas coisas importantes na vida de outra pessoa, a internet, é bom. Para mim é bom. Interessante, eu gosto.”</i>
Q.02	<i>“Eu acho muito importante a pessoa saber um pouquinho mais. Ninguém nasce sabendo, de fazer tudo certinho. Então a professora não ensina a gente tudo. Eu penso e sempre pensei assim. Eu estou muito mais animado. Interessante a computação.”</i>
Q.03	<i>“Eu penso sempre assim, subir um pouquinho mais um degrau para poder ajudar ao próximo. Sempre assim foi o meu jeito de pensar. Ninguém nasceu sabendo. Se o máximo possível você puder ajudar aos outros, vá em frente. É o livre arbítrio meu.”</i>
Q.04	<i>“Eu penso que se todo mundo pensar em ajudar ao próximo, a vida vai para frente. Se você ficar estacado, a vida não vai para a frente nunca. É o meu jeito de pensar. O jeito que vocês estão fazendo aqui, vindo aqui, está excelente. Se puder me ajudar um pouquinho mais eu quero. Agradeço a você pela oportunidade de ajudar muitas pessoas.”</i>

Q.05	<i>"Sou feliz, perto de pessoas inteligentes que ajudam todo o ser humano. Meu jeito de pensar."</i>
------	--

Questionário_1	Interno 09
Q.01	<i>"Foi durante oito anos. Primeiro grau completo. Fiz até o segundo ano do segundo grau."</i>
Q.02	<i>"Falta de condições financeiras."</i>
Q.03	<i>"Com toda a certeza."</i>
Q.04	<i>"O meu sonho é me formar, conseguir um emprego para garantir o meu sustento."</i>
Q.05	<i>"Sim, hoje a pessoa sem estudo é uma pessoa perdida no universo do emprego, de qualquer sociedade. É uma pessoa excluída, porque não tem o conhecimento para resolver as suas atividades culturais."</i>

Questionário_2	Interno 09
Q.01	<i>"Sim. Abrir o conhecimento para as pessoas e dar um mundo de que todos usam a informática, a gente apanha um conhecimento a mais."</i>
Q.02	<i>"Botar em prática e conhecer um emprego na sociedade com um pouco da técnica de informática que a gente está conseguindo."</i>
Q.03	<i>"Matemática"</i>
Q.04	<i>"Em todos os sentidos ele seria bom para mim, até para desenvolver a capacidade intelectual caso um dia eu vá mexer, eu não vá ficar perdido."</i>
Q.05	<i>"Eu acho o seguinte, que você deveria procurar uma ONG ou uma pessoa credenciada e procurar desenvolver as suas atividades com a orientação de uma pessoa que tenha aquele conhecimento da informática. Que hoje o mundo sem informática a agente fica perdido. Isso desenvolve muito o sentido de visualização das coisas."</i>

Questionário_3	Interno 09
Q.01	<i>"O que eu imaginava, foi de acordo com as normas que você ditou."</i>
Q.02	<i>"Muito mais estimulado porque amplia muito mais os nossos horizontes para futuramente quando a gente sair desta instituição agente já ter um conhecimento básico de computação."</i>
Q.03	<i>"Olha, eu sonho em ampliar os meus conhecimentos em computação e contando com a ajuda de você espero estar alcançando este objetivo."</i>
Q.04	<i>"Eu acho que da forma com que está sendo dirigido está muito bom, muito bom mesmo."</i>
Q.05	<i>"Eu me sinto muito feliz e um tanto quanto realizado pois que a computação abriu novos horizontes para todos nós."</i>

Questionário_1	Interno 03
Q.01	<i>"Uns cinco, cinco anos mais ou menos. Bem, eu estudei do primeiro ao quarto ano. Eu nunca fui de bomba. Bomba eu não tomei. Bem, daí eu estudei do primeiro, segundo, quarto e quinto. Do quinto, aí voltei a estudar o quinto de novo. Aí do quinto eu estudei duas vezes e parei. Até a quarta. Estudei a quarta duas vezes."</i>
Q.02	<i>"Você sabe que eu não sei. Não sei. Quando eu era pequeno, era porque a minha mãe queria ficar pagando para mim e eu não queria que ela ficasse pagando. Aí, deste tempo que eu estava aqui na associação, estudando na escola Santa Terezinha, aí não sei, parei de estudar, larguei tudo e fui embora para a rua. Naquele tempo larguei serviço escola e voltei para a rua. Aí saí e nunca mais voltei para a escola. Eu ia voltar para esta escolinha que fica aqui perto, um curso de alfabetização. Até comentei com a dona aqui, eu vou lá fazer o curso de alfabetização. É para eu escrever melhor. Para assinar o meu nome eu sou ruim demais. Para ler leitura, eu adoro. Eu leio mesmo. Mas, quando é para escrever, sem chance. Daí, só entrar para escola para aprender a escrever e começar tudo de novo, sei não."</i>
Q.03	<i>"Se for só para aprender a escrever não. Se eu começar a escrever em casa em um caderno, a caligrafia já vai ficar boa."</i>
Q.04	<i>"É para ter conhecimento das pessoas e das coisas que estão ao meu redor. Só para</i>

	<i>aprender e conhecer. Conviver com o pessoal, para ver como eu fui na escola quando eu era pequeno e agora depois de velho para ver como as coisas é. Conviver.”</i>
Q.05	<i>“Isso vai muito do que ele estudou e do que ele quer. Muito! Se ele está estudando para fazer alguma coisa, eu acho que é uma pergunta para mim que... Olha, tem pessoas formadas que não tem, que não trabalha e há pessoas sem formar que tem o cargo muito bom. Eu fico sem resposta para te dar. É relativo.”</i>

Questionário_2	Interno 03
Q.01	<i>“É bom, bom é bom. É bom, mas sem gente perto, não tem ninguém perto o dia todo, se eu for mexer e der problema, não tem uma pessoa para dizer se eu tenho que movimentar a setinha para cá ou para lá do moze.”</i>
Q.02	<i>“Este negócio de computador está fora dos meus planos. Esse negócio de ficar sentado em frente do computador não dá. Pode ser que um dia eu aprenda a mexer na internet. Pode ser que um dia isso faça diferença.”</i>
Q.03	<i>“Só para conhecer lugares e coisas que eu não tenho conhecimento, cidades, países, línguas. Coisas que não passam para ninguém ficar sabendo. Conhecer. Eu gosto. Coisas que ninguém vê aí eu gosto.”</i>
Q.04	<i>“Não vai fazer diferença nenhuma na minha vida. É uma coisa para ficar comigo.”</i>
Q.05	<i>“Que se você tem vontade, vai em frente, não deixe de fazer, o mundo está evoluindo.”</i>

Questionário_3	Interno 03
Q.01	<i>“Não, eu não estava esperando nada não. Eu até gostei muito, eu até poderia ter pensado que você teria esquecido ma, provou que você não esqueceu. Então, está bom, está excelente.”</i>
Q.02	<i>“Olha, é uma resposta que fica difícil de te dizer, se pode me servir ou não. Porque o que eu quero mesmo é ter um carrinho de pipoca. Eu tendo esse carrinho quem sabe algum dia eu possa ter um computador para aprender a mexer, pois eu tenho vontade de ter um notebook, alguma coisa só para aprender a mexer, eu mal sei usar o celular. Só para ver como é. Quem sabe um dia.”</i>
Q.03	<i>“Não, eu penso em ter um carrinho e com ele abrir os meus horizontes para ver algo mais o que eu possa fazer através com o carrinho. Eu posso ver com esse carrinho que eu possa fazer mais alguma coisa, conhecer os lugares, levar o carrinho e me expandir. Quem sabe eu possa ser um dono de empresa, tem gente que tem cinco carrinhos de pipoca e bota os outros para trabalhar, paga comissão e ganha muito bem.”</i>
Q.04	<i>“Olha, os computadores estão bons. Mas, eu acho que se for para colocar mais alguma coisa, a gente deveria ir um pouquinho de cada vez, um passo de cada vez, um aqui outro ali... Se colocar tudo você acaba embanando e não desembola e não faz nada e esquece tudo. Umas coisas sempre por etapa, hoje aprendeu esse então vamos passar para o outro. Assim está bom.”</i>
Q.05	<i>“É uma pergunta que eu não sei a resposta. Eu mesmo não sei quando eu estou bom e quando eu estou ruim. Isto é volátil para mim. Eu não posso responder como é que vai estar. Pois é naquele momento que ali eu vou ver como estão as coisas. Depois eu não sei. No futuro é uma coisa que eu não estou vendo, eu ainda não vi.”</i>

ANEXO VII – Percepção dos colaboradores.

Nome	O que você entende por desenvolvimento de competências digitais?
Franz Neves	<i>“Acredito ser o aprimoramento ou a inserção do indivíduo nas ferramentas de tecnologia digital, desde um simples acionar de um botão digital até a realização de programações complexas.”</i>
Nathalee Felix	<i>“Acredito que seja um aprendizado e/ou aprimoramento dos conhecimentos de um indivíduo em tudo que diz respeito ao mundo digital, desde os recursos para lidar com o mesmo até a forma de como utiliza-los.”</i>
Elaine Carvalho	<i>“É desenvolver na pessoa a capacidade de utilizar as ferramentas tecnológicas para buscar seu próprio desenvolvimento ou um determinado objetivo.”</i>
Cinthy Cerqueira	<i>“Acredito que o mundo digital hoje contagia a todos nós, e que podemos desenvolver essas habilidades, afinal a tecnologia veio para ficar. E, o excesso de informações desenvolve uma série de buscas, treinos e informações tecnológicas. Muitas vezes com resultados felizes e as vezes não, devido ao nível de aprendizagem.”</i>

Nome	Como você se envolveu com o projeto de desenvolvimento de competências digitais na AAAA?
Franz Neves	<i>“Envolvei-me mediante convite de um amigo.”</i>
Nathalee Felix	<i>“Envolvei-me com o projeto, pois já participava semanalmente das atividades da associação e este era realizado enquanto eu estava presente em auxílio aos internos da AAAA.”</i>
Elaine Carvalho	<i>“Sou presidente da instituição e acompanhei a implantação do projeto e o impacto de sua implantação sobre a rotina de nossos acolhidos.”</i>
Cinthy Cerqueira	<i>“Sou cunhada do pesquisador e frequentava a casa algumas vezes para ajudar. Por isso, acabei participando também do projeto, por já ser conhecida de todos.”</i>

Nome	No seu modo de ver, antes do projeto, qual era a situação dos internos quanto ao desenvolvimento não só de competências digitais, com também, do desenvolvimento pessoal como um todo?
Franz Neves	<i>“A situação era a pior possível, competência digital era zero ou próxima disto. A autoestima também estava baixa.”</i>
Natalee Felix	<i>“Antes do projeto a maioria dos internos não tinham contato com o mundo digital, portanto tudo foi novo durante o aprendizado. As dificuldades foram desde se habituar ao “desconhecido” até as dificuldades motoras, de raciocínio, memória entre outros. No início percebemos um interesse grande de todos. Porém foi notável que, uns não se interessaram por medo, outros por vergonha, outros simplesmente por não acharem que levaria a lugar algum e poucos seguiram e persistiram em cima das dificuldades para aprender.”</i>
Elaine Carvalho	<i>“Antes da implantação do projeto, nossos acolhidos não tinham nenhum conhecimento em informática e sequer ligavam os computadores que tínhamos. A partir daí, houve uma mudança radical, inclusive no desenvolvimento pessoal daqueles envolvidos no projeto, com o aparecimento de novos interesses e o desenvolvimento de novas competências.”</i>
Cinthy Carvalho	<i>“Muitas limitações, mas, acreditávamos na vontade de evolução das pessoas apesar do número de interessados poder ter sido maior. O que em um primeiro momento pode ter parecido ser uma surpresa, pois achávamos que elas poderiam mostrar-se mais curiosas e buscar coisas novas.”</i>

Nome	Em sua opinião, houve alguma mudança significativa na forma que os internos da AAAA passaram a perceber o uso do computador como ferramenta para o desenvolvimento pessoal?
Franz Neves	<i>“Sim, houve mudança significativa na forma como os internos que tiveram contato com os equipamentos e passaram a perceber o computador, esta ferramenta passou a ser algo</i>

	<i>prazeroso e não mais um “bicho papão” de rico.”</i>
Nathalee Felix	<i>“Com toda certeza percebe-se a mudança de todos que se empenharam em aprender e se envolveram no projeto. Pude perceber o quanto começaram a dominar a forma de manusear um mouse, a forma de se posicionar frente a um computador, como se familiarizaram com a disposição de informações contidas na tela, melhoria no raciocínio, na memória e na autoestima. Tenho minhas dúvidas quanto a percepção deles em relação a dizer que o uso do computador como ferramenta para desenvolvimento pessoal foi de grande importância devido as condições físicas e cognitivas de cada um, mas como já disse anteriormente a mudança foi muito grande.”</i>
Elaine Carvalho	<i>“Sim, o computador deixou de ser visto como “bicho de sete cabeças”, para se tornar um aliado do conhecimento e desenvolvimento de cada um.”</i>
Cinthya Cerqueira	<i>“Não, os internos tiveram dificuldades em executar as tarefas, e os outros que se encontravam no mesmo ambiente nem se aproximaram para ver o que os interessados estavam fazendo. Pois, a falta de curiosidade por parte dos outros me deixou pensativa: A tecnologia está distante neste grupo, talvez uma tentativa com um grupo mais jovem poderia haver um resultado mais positivo?”</i>

Nome	Para você, de que outra forma poderia ser conduzido o trabalho para que proporcionasse uma satisfação maior para os internos da AAAA?
Franz Neves	<i>“Poderia se utilizar jogos mais simples, tais quais os que são usados em tablets e smartphones.”</i>
Nathalee Felix	<i>“No meu ponto de vista foi usada a abordagem apropriada para fazê-los se interessar pelo projeto. Mas, acredito que uma frequência maior de aula com mais equipamentos para que todos mexessem simultaneamente, daria mais ânimo para os que ficam esperando sua vez e acabaria gerando uma competição sadia por atenção entre eles. Mas, só o fato de estarem participando deste projeto já os deixaram muito satisfeitos.”</i>
Elaine Carvalho	<i>“Não mudaríamos nada na forma de condução deste projeto que aliou nossa necessidade às ferramentas que possuíamos e fez uma enorme diferença na rotina de nossos acolhidos, que hoje já se interessam inclusive, por novas ferramentas e possibilidades tecnológicas.”</i>
Cinthya Cerqueira	<i>“Qualquer tentativa eu acho válida, afinal são pessoas carentes de atenção, carinho, informação, etc.. Talvez, trabalhos mais simples, menos envolvimento com tecnologias. Como por exemplo: trabalhos manuais, teatro, atividades físicas... enfim, algo mais voltado para o interesse diante da idade e as dificuldades de cada um. Mas, algo positivo eu observei enquanto eles acertavam as tarefas, demonstrando uma vibração contagiosa. Portanto, novas propostas digitais podem surgir e talvez tenhamos resultados surpreendentes. Algo menos educativo como alguns jogos de memória, onde há a oportunidade de perceber que se venceu algo descompromissadamente, sem que seja avaliada a sua capacidade mental. Existe sempre por parte dos internos essa justificativa por não conseguir alcançar o resultado de conclusão. “Mas, não achei que eles descreditavam da capacidade de acertar.”</i>