

Cristiane Henriques Rodrigues Chica

**A formação continuada dos monitores no Programa de  
Inclusão Digital AcessaSP**

Dissertação de Mestrado

São Paulo  
2010

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Cristiane Henriques Rodrigues Chica

## **A formação continuada dos monitores no Programa de Inclusão Digital AcessaSP**

Dissertação apresentada à Escola de  
Comunicação e Artes da Universidade de  
São Paulo para obtenção do título de Mestre,  
em Ciências da Comunicação

Área de Concentração: Interfaces Sociais da  
Comunicação

Linha de Pesquisa: Educomunicação

Orientadora: Profa. Dra. Brasilina Passarelli

São Paulo

2010

Nome: CHICA, Cristiane Henriques Rodrigues

Título: A formação continuadas dos monitores no Programa de Inclusão Digital  
AcessaSP

Dissertação apresentada à Escola de  
Comunicação e Artes da Universidade de  
São Paulo para obtenção do título de  
Mestre em Ciência da Comunicação

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

Banca examinadora:

Prof. (a): Dr (a): \_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. (a): Dr (a): \_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. (a): Dr (a): \_\_\_\_\_ Instituição: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer às pessoas que compartilharam comigo os momentos e ao mesmo tempo difíceis e gratificantes transcorridos durante a redação desta tese.

Primeiramente, à minha família: minhas filhas Aline e Ana Carolina e ao meu marido Renato por toda a paciência e ausências sentidas nesse período

Aos amigos de trabalho do Mathema que contribuíram com muitas discussões, força e apoio, em especial as coordenadoras Kátia Smole, Cristiane Akemi Ishihara e Patrícia Cândido

Um agradecimento especial a amiga Maria Ignez Diniz, que além de estender os braços, me deu colo e carinho, auxiliou-me nos momentos mais difíceis e acompanhou de perto toda a minha trajetória, sendo leitora assídua do trabalho

A minha orientadora Dra. Brasilina Passarelli, pelas oportunidades oferecidas e confiança na minha capacidade

A equipe de gestão do projeto ACESSA-SP da Escola do Futuro, em especial, a Drica Guzzi, Hernani Dimantas, Dani Matielo, Julio Boaro e Robson Leandro da Silva pela abertura e auxílio ao longo da pesquisa

Aos professores e colegas da ECA, que me motivaram e auxiliaram nas reflexões e discussões nas salas de aula

A todos os amigos e familiares que de alguma forma compartilharam diversos momentos da escrita dessa tese, dando força e apoio.

**RESUMO**

CHICA, Cristiane Henriques Rodrigues. **A formação continuada dos monitores do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP**. São Paulo, 2010. 174 p. Tese (Mestrado em Ciência da Comunicação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

Esta dissertação tem o intuito de contribuir para a discussão a respeito da formação continuada presencial e *online* de profissionais jovens e adultos que trabalham como agentes de inclusão digital, em telecentros públicos de acesso à internet, e contribuir para a formulação de melhores práticas. Para tanto, foi realizada uma investigação do Projeto de Formação Continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP, que reúne atualmente um mil cento e setenta e dois monitores espalhados por todo o Estado de São Paulo, com o objetivo de analisar os impactos da formação continuada na qualificação desses profissionais e estabelecer uma relação entre a proposta de formação continuada do Programa e uma teoria de aprendizagem da educação de adultos. Este trabalho se propôs a responder à seguinte questão: *Em que sentido a formação continuada oferecida aos monitores dos postos do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP contribui para a qualificação desses profissionais garantindo uma aprendizagem efetiva das ações que fazem parte da sua atividade?* Por reconhecermos que o objeto em estudo faz parte de um contexto particular, esta pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, conforme descrição de Ludke e André (1986), e utilizou uma metodologia híbrida, por envolver aspectos quantitativos e qualitativos. Como fontes de informação, utilizamos dois tipos de questionários: com questões fechadas e alternativas pré-determinadas, realizado para todo o grupo de monitores do Programa, e com questões abertas, respondido por um grupo selecionado de acordo com critérios estabelecidos, de forma a nos levar a obter indícios de resposta ao problema. Os conceitos de andragogia e de heutagogia, como perspectivas atuais da educação de adultos, contribuíram para a definição do principal referencial teórico deste trabalho, complementados pelo mapeamento das discussões de vários autores acerca da formação de adultos.

**Palavras-chave:** formação continuada, inclusão digital, formação de monitores, tecnologia da informação e comunicação, teorias de aprendizagem do adulto

## ABSTRACT

CHICA, Cristiane Henriques Rodrigues. **The continuing education of monitors Digital Inclusion Program AcessaSP**. São Paulo, 2010. 174 p. Thesis (Master of Science in Communication). Escola de Comunicações e Artes, University of São Paulo.

This thesis intends to contribute to the discussion related to classroom and online continuing education of young and adult professionals who work as agents of digital inclusion in public internet access centers, and to contribute to the formulation of best practices. As such, an examination of the Continuing Education Project of AcessaSP Digital Inclusion Program, which includes one thousand, one hundred and seventy two instructors scattered across the State of São Paulo, was held with the objective of analyzing the impacts of continuing education in the qualification of these professionals and establishing a connection between the Program's continuing education proposal and a theory on adult learning. This paper aims to answer the following question: In what sense the continuing education offered to the instructors of AcessaSP digital inclusion program contributes to the qualification of these professionals and ensures an effective learning of actions that are part of this activity? By acknowledging that the object under study is part of a particular context, this research is characterized as a case study, according to the description of Ludke and André (1986), and has used a hybrid methodology, as it involves quantitative and qualitative aspects. As sources of information, two types of questionnaires were used, one with closed and multiple choice questions given to the entire group of Program instructors, and one with open questions given to a selected group according to determined criteria, leading us to gather answers to the proposed problem. The concepts of andragogy and heutagogy, as current perspectives on adult learning, contributed in defining the main theoretical reference for this thesis, complemented by mapping the discussions of various authors on adult education.

**Keywords:** continuing education, digital inclusion, training of instructors, information and communication technology, theories of adult learning.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE QUADROS</b> .....	x
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	xii
<b>INTRODUÇÃO</b>	1
<b>1. SOCIEDADE EM REDE: UNIVERSO DO CONTEMPORÂNEO</b> .....	4
1.1 Introdução .....	5
1.2 Sociedade da Informação – rumo a uma cultura digital .....	6
1.3 Internet: a porta de entrada para a Sociedade da Informação .....	12
1.3.1 O ciberespaço e a cibercultura .....	13
1.4 A exclusão digital .....	20
1.4.1 Acesso as TICs – principais barreiras .....	20
1.4.2 Local de acesso à Internet .....	24
1.4.2 Perfil do internauta brasileiro .....	25
1.5 A inclusão digital .....	28
1.6 Políticas públicas de inclusão digital no país .....	31
1.6.1 Alguns projetos de inclusão digital do Governo Federal .....	31
1.6.2 Um projeto de inclusão digital do Governo de São Paulo: AcessaSP - um caminho de sucesso .....	32
<b>2. O PROJETO DE FORMAÇÃO CONTINUADA DOS MONITORES DO ACESSA-SP: ATORES E CONTEXTO</b> .....	36
2.1 Introdução .....	37
2.2 Monitores e gestores: atores do projeto de formação continuada-	39
2.3 O cenário da formação continuada no Programa AcessaSP .....	45
2.3.1 Ferramentas de comunicação, gestão e pesquisa utilizadas como auxiliares no projeto de formação continuada dos monitores .....	46
2.3.2 Ambientes utilizados diretamente na formação continuada dos monitores .....	57

<b>3. A EDUCAÇÃO DE ADULTOS: ALGUMAS PERSPECTIVAS -----</b>	<b>72</b>
3.1 Introdução -----	73
3.2 Ciclos de vida -----	74
3.3 Perspectiva de desenvolvimento -----	76
3.4 Processo de maturação do indivíduo -----	81
3.5 Aprendizagem auto-direcionada e a aprendizagem pela experiência ---- -----	82
<b>4. A METODOLOGIA DA PESQUISA E OS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA ANÁLISE -----</b>	<b>89</b>
4.1 Introdução -----	90
4.2 O problema da pesquisa -----	91
4.3 Estratégia da pesquisa -----	93
4.4 Instrumentos de pesquisa -----	97
4.5 Descrição dos instrumentos -----	101
4.5.1 Ponline – seleção do questionário -----	101
4.5.2 Questionário com questões abertas -----	109
<b>5. ANÁLISE DOS DADOS -----</b>	<b>114</b>
5.1 Introdução -----	115
5.2 Perfil dos monitores do Programa ACESSA-SP -----	116
5.3 Análise dos dados obtidos no questionário fechado da competência administrativa -----	123
5.4 Análise dos dados obtidos no questionário fechado da competência técnico-pedagógica -----	132
5.5 Análise dos dados obtidos no questionário fechado da competência comportamental -----	146
5.6 Análise dos dados obtidos no questionário fechado do projeto de capacitação e os processos de comunicação do Programa ACESSA-SP -- -----	149
5.7 Análise dos questionário com questões abertas -----	152

<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	161
6.1 Introdução .....	162
6.2 Em direção a nossa pergunta .....	164
<b>7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	169
<b>ANEXOS</b> .....	175
I. Questões selecionadas da <i>Ponline monitores – 2009</i> .....	175
II. Roteiro do questionário com questões abertas para monitores .....	196
III. Questionários com questões abertas respondidos pelos monitores .....	199

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- Fases da vida adulta – Levinson (1974, 1978) -----	74
QUADRO 2 - Desenvolvimento da personalidade – Erikson -----	76
QUADRO 3 – competência administrativa -----	104
QUADRO 4 – competência técnico-pedagógica -----	106
QUADRO 5 – competência comportamental -----	108
QUADRO 6 – Item 1 – questionário aberto -----	111
QUADRO 7 – Item 2 – questionário aberto -----	111
QUADRO 8 – Item 3 – questionário aberto -----	111
QUADRO 9 – Item 4 – questionário aberto -----	112
QUADRO 10 – Item 5 – questionário aberto -----	113

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1- Avaliação do posto de Atendimento (local) – monitores, por faixa etária e tipo de posto -----	130
TABELA 2 - Avaliação do posto de Atendimento – monitores, por faixa etária e tipo de posto -----	130
TABELA 3 – Avaliação dos usuários, feita pelos monitores, por faixa etária ---	131
TABELA 4 – Avaliação do conhecimento de informática dos usuários – monitores, faixa etária -----	144
TABELA 5 – Avaliação da solicitação de auxílio aos usuários nos serviços de e-gov -----	144
TABELA 6 – Avaliação do tipo de ajuda dada aos usuários nos serviços de e-gov -----	145
TABELA 7 – Avaliação da Rede de projetos – monitores, por faixa etária -----	145

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Portal do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP -----	47
FIGURA 2: Cadernos eletrônicos -----	48
FIGURA 3: Mini-cursos disponíveis no site do Portal ACESSA SP -----	49
FIGURA 4: Ponline – pesquisa online feita com os usuários que freqüentam os postos do ACESSA SP -----	51
FIGURA 5: Portal Rede de projetos -----	52
FIGURA 6: Projeto Eleições 2010 – Rede de projetos do Programa ACESSA SP -----	54
FIGURA 7: Blog do ACESSA -----	55
FIGURA 8: Cursos em educação à distância oferecido aos monitores do Programa ACESSA SP -----	61
FIGURA 9: Curso online: Pesquisa na internet -----	62
FIGURA 10: Tópico 1 do Curso Pesquisa na internet -----	24
FIGURA 11: Lição 1 – Um mar de informações -----	65
FIGURA 12: Lição 2 – Circulando a informação -----	65
FIGURA 13: Atividade de conclusão do Tópico 1 -----	66
FIGURA 14: Atividade final do Módulo -----	66
FIGURA 15: Atividade final – resultado do aproveitamento no Módulo -----	67
FIGURA 16: Mensagem de conclusão do curso “Pesquisa na Internet” -----	67
FIGURA 17: Curso <i>online</i> : “Navegação segura” -----	68
FIGURA 18: Curso <i>online</i> : “Acessibilidade” -----	69
FIGURA 19: Curso <i>online</i> : “E-gov” -----	69
FIGURA 20: Fórum do Curso online: “Acessibilidade” -----	70



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Tipos de conexão para acesso à Internet no domicílio -----	22
GRÁFICO 2 – proporção de domicílios que possuem equipamentos TIC -----	23
GRÁFICO 3 – atividades realizadas pelo telefone celular -----	24
GRÁFICO 4 – local de acesso à Internet -----	25
GRÁFICO 5 – perfil do internauta brasileiro -----	26
GRÁFICO 6 – local de acesso à Internet – grau de instrução, faixa etária e classe social -----	27
GRÁFICO 7: Divisão da jornada de 8h dos monitores do ACESSA-SP -----	40
GRÁFICO 8 – Destinação do tempo de trabalho -----	42
GRÁFICO 9 – fluxo de atendimento -----	43
GRÁFICO 10. Tipo de posto -----	116
GRÁFICO 11: Sexo -----	117
GRÁFICO 12: Escolaridade -----	117
GRÁFICO 13: Faixa etária -----	117
GRÁFICO 14 – Categoria de contratação -----	118
GRÁFICO 15 – Renda familiar mensal -----	119
GRÁFICO 16 – Tempo de serviço -----	119
GRÁFICO 17 – Uso e organização do espaço -----	123
GRÁFICO 18 – Equipamento e conexão com a internet -----	124
GRÁFICO 19 – Tempo de uso e horário de funcionamento -----	124
GRÁFICO 20 – Acessibilidade -----	125
GRÁFICO 21 – Cumprimento de regras -----	126
GRÁFICO 22 – pontualidade dos monitores -----	127
GRÁFICO 23 – Conhecimento sobre informática -----	132
GRÁFICO 24 – Forma de ensinar -----	133

GRÁFICO 25 – Estímulo a novas aprendizagens -----	133
GRÁFICO 26 – Conhecimento de informática (usuário) -----	134
GRÁFICO 27 – Sistema operacional -----	134
GRÁFICO 28 – e-gov (acesso) -----	135
GRÁFICO 29 – e-gov (auxílio ao usuário) -----	136
GRÁFICO 30 – e-gov (tipo de ajuda prestada) -----	136
GRÁFICO 31 – e-gov (serviços mais usados) -----	137
GRÁFICO 32 – Conhecimento do Portal -----	138
GRÁFICO 33 – Frequência de acesso -----	138
GRÁFICO 34 – Seções preferidas do Portal -----	139
GRÁFICO 35 – O que esperam do Portal -----	139
GRÁFICO 36 – Conhecimento da Rede de projetos -----	140
GRÁFICO 37 – Desejo em desenvolver um projeto -----	141
GRÁFICO 38 – Áreas de interesse - projetos -----	141
GRÁFICO 39 – Dedicção e atenção dos monitores -----	146
GRÁFICO 40 –O que pensam de si – monitores -----	147
GRÁFICO 41 – Valores e princípios -----	147
GRÁFICO 42 – O que esperam do Programa -----	148
GRÁFICO 43 – O que esperam do Programa -----	148
GRÁFICO 44 – Avaliação da capacitação -----	149
GRÁFICO 45 – Participação nas capacitações -----	149
GRÁFICO 46 – Comunicação no AcessaSP -----	150
GRÁFICO 47 – Idade dos monitores (questionário aberto) -----	152
GRÁFICO 48 – Tempo de trabalho como monitores (questionário aberto) -----	153

## **INTRODUÇÃO**

Essa dissertação pretende discutir a formação continuada de monitores - jovens e adultos – que trabalham como agentes de inclusão digital em telecentros de acesso à internet, mediados por atividades presenciais e *online* e contribuir para a formulação de melhores práticas. O desejo por essa pesquisa nasceu do meu interesse em investigar outros processos de formação continuada, fora do âmbito escolar.

Há mais de quinze anos, trabalho com formação continuada de professores na área de matemática e meu interesse por investigar e aprender com outras práticas de formação ocorreu após a realização de uma pós-graduação *lato sensu* a distância, na PUC do Rio Grande do Sul em Tecnologia e Educação. Na ocasião, conheci vários projetos da Escola do Futuro e me interessei pelo trabalho que a equipe desenvolvia.

Ao terminar o curso de pós-graduação, fui ao encontro do Programa de Pós Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo, procurei pela área Interfaces Sociais da Comunicação, buscando realizar uma pesquisa na linha da Comunicação e Educação. Assim, conheci a professora doutora Brasilina Passarelli, que além de integrar o corpo docente do PPGGCOM, atua como Coordenadora Científica do Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação aplicadas à Educação da Escola do Futuro/USP

A Escola do Futuro da Universidade de São Paulo (USP) inaugurou suas atividades em 1989, sob a coordenação científica do Prof. Titular Fredric M. Litto, da Escola de Comunicações e Artes da USP (ECA/USP). Inicialmente chamava-se Laboratório de Tecnologias de Comunicação do Departamento de Cinema, Rádio e Televisão da ECA/USP. A partir de janeiro de 1993 tornou-se o Núcleo de Apoio à Pesquisa, subordinado à Pró-Reitoria de Pesquisa da Universidade. Em setembro de 2006 a coordenação científica do Núcleo de Pesquisa Escola do Futuro/USP passou a ser exercida pela professora titular Brasilina Passarelli, do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP.

A atual gestão privilegia o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre a sociedade do conhecimento e seus impactos nas áreas da Comunicação, Educação e Informação para iluminar os novos contornos da “sociedade em rede”. Desta forma se iniciam pesquisas que têm como objeto de estudo a produção individual e coletiva do conhecimento em ambientes Web; a reflexão acerca das novas formas de autoria invadidas pelos coletivos digitais e pelo movimento dos “atores em rede” na interseção das fronteiras híbridas que constituem a “pele da cultura” conceitos preconizados por autores como De Kerckhove (1997), Castells (1996) e Latour (2008).

Nesse contexto, muitos projetos e programas foram desenvolvidos e, atualmente encontram-se em andamento, os seguintes: BibVirt - Biblioteca Virtual do Estudante de Língua Portuguesa (<http://bibvirt.futuro.usp.br>) e o Programa ACESSA SP (<http://www.acessasp.sp.gov.br/>), que será objeto de estudo desse trabalho.

Logo, entrei em contato com o Programa de Inclusão Digital do Estado de São Paulo – ACESSA SP, em especial com a formação dos monitores dos postos de atendimento. O movimento de conhecer e investigar a formação de profissionais que não tiveram formação técnica ou acadêmica para exercer as funções que lhe foram destinadas, assumindo o papel de agentes de inclusão digital nos postos do ACESSA SP tornou-se um grande desafio para mim.

Dessa forma, nossa pesquisa se propõe a:

- analisar os impactos da formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA São Paulo para a qualificação dos profissionais monitores;
- estabelecer uma relação entre a proposta da formação continuada deste Programa com uma teoria de aprendizagem da educação de adultos e verificar em que medida a formação continuada dos monitores tem concretizado o que se propôs a desenvolver.

Nesse sentido, a nossa meta é discutir a seguinte questão:

*“Em que medida a formação continuada oferecida aos monitores dos postos do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP contribui para a qualificação desses*

*profissionais garantindo uma aprendizagem efetiva das ações que fazem parte de sua atividade?”*

Na tentativa de responder a essa pergunta, este trabalho foi organizado da seguinte forma:

No capítulo 1 apresentamos um panorama da Sociedade da Informação, destacando a importância conferida à internet e o papel que as políticas públicas têm para incluir digitalmente a população nesse novo cenário que se delinea. Evidenciamos os esforços públicos do Governo que vão nessa direção e destacamos o Programa de Inclusão Digital do Governo do Estado de São Paulo – o ACESSA-SP, considerado o maior programa de inclusão digital do país.

No capítulo 2 descrevemos os aspectos do Programa ACESSA-SP que serão analisados nessa pesquisa: a formação continuada dos monitores. De fato, para esse Programa a formação desses profissionais é imprescindível para atendimento aos objetivos e metas que possui, por isso apresentamos os atores e todo o cenário envolvido no Projeto de Formação Continuada do Programa ACESSA-SP.

No capítulo 3 buscamos uma teoria de aprendizagem que justificasse as práticas desenvolvidas no projeto de formação continuada dos monitores do ACESSA-SP, apresentamos algumas perspectivas da educação de adultos e destacamos a heurística como a mais promissora e próxima dos ideais descritos no Projeto.

No capítulo 4 descrevemos a pesquisa realizada e a caracterizamos como qualitativa, particularmente como estudo de caso. Apresentamos os instrumentos utilizados e justificamos as escolhas feitas.

No capítulo 5 realizamos a análise dos dados obtidos, a partir dos instrumentos descritos no capítulo 4 para responder à questão proposta neste trabalho.

No último capítulo, estabelecemos conexões entre os referenciais teóricos adotados e o projeto de formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP e apresentamos conclusões que evidenciam os impactos da formação de monitores, formulando algumas novas questões para posteriores pesquisas.

# **CAPÍTULO 1**

## **SOCIEDADE EM REDE: UNIVERSO DO CONTEMPORÂNEO**

## 1.1 INTRODUÇÃO

Este capítulo pretende apresentar um resumo de nossa investigação teórica acerca da sociedade da informação, com ênfase especial no surgimento da era da informação e da revolução tecnológica na comunicação, ou seja, a sociedade em rede, o surgimento da Internet, o ciberespaço e a cibercultura. Nossa intenção é apenas mostrar o cenário dessa “nova” sociedade, apresentando autores contemporâneos que discutem o assunto: Manoel Castells, Octávio Ianni, Marco Silva, Pierre Lévy, Lúcia Santaella e outros.

Estabelecer esse panorama se fez premente, pois o contexto de nossa pesquisa emerge das novas necessidades sociais advindas desse cenário: a inclusão digital.

Mesmo um entusiasta da sociedade da informação como Castells (1999) reconhece que grande parte da população não possui condições materiais, cognitivas ou econômicas para se conectar à rede. Assim, faz-se urgente o desenvolvimento de iniciativas que propiciem a inclusão digital da população.

Neste capítulo apresentaremos além de um estudo feito pelo Instituto CETIC.br acerca da exclusão digital no Brasil, dados sobre as restrições e dificuldades de acesso à internet pelos brasileiros.

Fazendo eco às pesquisas de Sérgio Amadeu Silveira, André Barbosa Filho, Cosette Castro e Takashi Tomé abordaremos a importância da inclusão digital e também apresentaremos algumas políticas públicas de inclusão digital em nosso país.

Ensejamos descrever o projeto de inclusão digital do Governo do Estado de São Paulo: *O Programa AcessaSP*, pois além de ser modelo de inclusão digital de maior abrangência no Brasil será objeto de estudo desta pesquisa.

## 1.2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – RUMO A UMA CULTURA DIGITAL

Não há como negar que a evolução das tecnologias da informação e comunicação influenciou significativamente aspectos importantes na vida das pessoas. As mudanças causadas pelo fenômeno da globalização propiciadas pelas redes digitais de comunicação vêm alterando os cenários sociais, econômicos e políticos. Segundo Sancho (2006), “Atividades tão tradicionais como a agricultura se viram profundamente afetadas pelas TIC<sup>1</sup>. O mundo do trabalho, da produção científica, da cultura e do lazer passou por grandes transformações nas últimas décadas”. (p.17).

A Sociedade da Informação surge no século XX, em decorrência do discurso da globalização:

A meta era a unificação de todas as economias ao redor de um conjunto de regras homogêneas do jogo, para que o capital, os bens e os serviços pudessem fluir para dentro e para fora, conforme decidido pelos critérios dos mercados. Assim como no melhor dos mundos smithianos, todos acabariam se beneficiando disso, e o capitalismo global, alimentado pela tecnologia da informação, se tornaria a fórmula mágica, que finalmente uniria a prosperidade, a democracia e, no fim da linha, um nível razoável de desigualdade e redução da pobreza (CASTELLS, 1999, p. 181).

A globalização é resultado de um processo histórico analisada e discutida por diferentes autores. Numa dimensão mais econômica, há os estudos de Castells (1999), Chesnais (1996) e Ianni (1997), Milton Santos (1993) e (2000); outros assumem uma dimensão mais cultural do processo, como Boaventura Souza Santos (2001) e Renato Ortiz (1998); com relação às consequências políticas dessa verdadeira revolução tecnológica, temos Melody (1991) e Tehranian (1990). Assim, a globalização, ao longo de sua dimensão histórica, envolve processos econômicos, políticos e culturais ao mesmo tempo.

Para Daniel Bell (1973), a informação era vista como uma mercadoria, que passava a ser produzida em maior quantidade do que os bens de consumo. Mais recentemente, Manuel Castells (2002) descreve a Sociedade da informação de forma mais ampla:

---

<sup>1</sup> Tecnologia da Informação e Comunicação.



A revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo introduziram uma nova forma de sociedade, a sociedade em rede. Essa sociedade é caracterizada pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico; por sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade de emprego e da individualização da mão-de-obra. Por uma cultura da virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente, interligado e altamente diversificado. E pelas transformações das bases materiais da vida – tempo e espaço – mediante a criação de um espaço de fluxos e de um tempo atemporal como expressões das atividades e elites dominantes ( p. 17).

Para o referido autor, o surgimento constante de novas tecnologias propiciou a Era da Informação, o que ressalta a importância de uma reflexão epistemológica mais aprofundada acerca dos processos comunicacionais que permeiam as relações da sociedade, sobretudo aqueles diretamente ligados às mudanças observadas no tecido social, no campo das práticas socioculturais, ao longo do último século. Trata-se de uma análise que atravessa diversos campos de estudo, como a educação, a psicologia, a sociologia e a própria comunicação.

Nesta nova era,

desenvolvem-se tecnologias eletrônicas, informáticas e cibernéticas que agilizam, intensificam e generalizam as articulações, as integrações, as tensões, os antagonismos, as fragmentações e as mudanças sócio-culturais e político-econômicas pelos quatro cantos do mundo (IANNI, 2000, p. 160).

As tecnologias da informação, processamento e comunicação se apresentam como a grande revolução atual, devido a sua expansão e capacidade de criar uma linguagem digital comum, cuja informação é produzida, organizada e distribuída.

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso (CASTELLS, 1999, p. 69).

A grande transformação tecnológica está posta no cenário mundial das TIC, e muito dependerá de como a humanidade vai dispor politicamente delas. Milton Santos (2000) afirma:

quando sua utilização for democratizada, essas técnicas doces estarão a serviço do homem [...]. Essas condições podem assegurar uma mutação filosófica do homem, capaz de atribuir um novo sentido à existência de cada pessoa e, também, do planeta. (p. 174)

A base do estabelecimento da pós-modernidade ocorre a partir do surgimento dessas tecnologias, TIC, por exemplo, as quais introduzem uma quantidade imensurável de informações, imagens, sons e linguagens na rotina das pessoas, modificando todas as formas de aprender e conhecer. Castells (1999) cita Françoise Sabbah para analisar essas novas tendências:

A nova mídia determina uma audiência segmentada, diferenciada que, embora maciça em termos de números, já não é uma audiência de massa em termos de simultaneidade e uniformidade da mensagem recebida. A nova mídia não é mais mídia de massa no sentido tradicional do envio de um número limitado de mensagens a uma audiência homogênea de massa. Devido à multiplicidade de mensagens e fontes, a própria audiência tornou-se mais seletiva. A audiência visada tende a escolher suas mensagens, assim aprofundando sua segmentação, intensificando o relacionamento individual entre o emissor e o receptor (p. 242).

Silva cita Schwartz, que partilha da percepção de que “o capitalismo contemporâneo vive a transição de uma sociedade de massas para uma sociedade de redes”. (2006, p. 60)

Ainda segundo Silva, “A sociedade em rede está aí e com ela a emergência da interatividade. Seja na base do *faça você mesmo*, seja como “argumento de venda”, seja na perspectiva da multimídia interativa e da telemática”. (p. 61) O desenvolvimento das redes só se tornou possível com os avanços ocorridos na área das telecomunicações, com novos dispositivos eletrônicos, aumento da capacidade de computação, avanços em optoeletrônica<sup>2</sup> e utilização do espectro de radiodifusão<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Optoeletrônica refere-se à transmissão por fibra óptica e laser.

<sup>3</sup> A radiodifusão pode ser feita por transmissão tradicional, transmissão via satélite, microondas, telefonia celular digital.

Nesse tocante, destaca-se a assertiva de Castells:

A convergência de todas essas tecnologias eletrônicas no campo da comunicação interativa levou à criação da internet, talvez o mais revolucionário meio tecnológico da Era da Informação ( id.ibid. p. 82).

Na Era da Informação, como alerta Couchot (1994), o sujeito ora é receptor, ora é emissor. Com o advento da Internet e a criação de várias ferramentas de interatividade, a significação da mensagem já não pode ser entendida como simples resultado da produção da enunciação, transmissão e recepção alternadamente, mas pelo que se chamou de hibridização entre o enunciado e o enunciador.

A digitalização tornou-se o veículo para que documentos, textos, imagens e sons pudessem ser acessados e gerenciados por meio dos recursos informáticos. Lévy (1999) apresenta sua visão acerca do conceito da digitalização, mas é preciso ressaltar a necessidade de compreensão do conceito de realidade virtual para que esse entendimento seja viabilizado. Ele afirma que é virtual “toda entidade *desterritorializada*, capaz de gerar diversas manifestações concretas em diferentes momentos e locais determinados, sem, contudo, estar ela mesma presa a um lugar ou tempo em particular”. (p. 47)

Ainda segundo Lévy, numa visão filosófica, o virtual é real, mas existe potencialmente, podendo ser atualizado em espaço e tempo definidos. Gozzi, Souza e Oliveira (2006), ao contrário do pensamento de Lévy, mencionam que o virtual existe potencialmente, mas é indefinido no tempo e no espaço. Os elementos virtuais imbuídos de determinado potencial são, portanto, capazes de ser atuantes de diversas maneiras, por meio da interação do homem em dado momento e local.

Lévy também afirma que:

[...] os códigos de computadores inscritos nos disquetes ou discos rígidos dos computadores – invisíveis, facilmente copiáveis ou transferíveis de um nó a outro da rede – são quase virtuais, visto que são quase independentes de coordenadas espaço-temporais determinadas. No centro das redes digitais, a informação certamente se encontra fisicamente situada em algum lugar, em determinado suporte, mas ela também está virtualmente presente em cada ponto da rede onde seja pedida. (id. ibid,p. 48)

Dessa forma, ele explica que o conceito de digitalização da informação está muito próximo do conceito da virtualização. Conforme o autor, "digitalizar uma informação consiste em traduzi-la em números" (p. 50). Isso garante que todo tipo de documento, sejam textos, imagens, áudios, vídeos, possa ser captado mediante recursos da informática e, portanto, reproduzido e divulgado universalmente.

O computador, em sua plataforma mais baixa de linguagem, traduz todos os símbolos em algarismos "zeros" e "uns", representados pela ausência ou presença de potenciais elétricos, quando reduzimos seu entendimento aos princípios elétricos e eletrônicos.

Um computador é, por isso, capaz de traduzir com muita rapidez e precisão todos os tipos de informação. Esse é o processo denominado por Lévy: "digitalização da informação". Segundo ele, todo tipo de informação ou mensagem pode ser transformado no formato digital pelo processo de digitalização realizado pelos computadores. E da mesma forma que uma informação pode ser traduzida para a linguagem digital, também conhecida por linguagem binária (por ser representada por agrupamentos dos algarismos "zeros" e "uns"), uma informação digital pode compor imagens, sons e textos quando traduzida para uma linguagem inteligível aos usuários dessas informações.

Toda essa comunicação promovida pelo advento das mídias digitais torna-se exemplo da concepção de mundo apresentada por Morin:

O mundo torna-se cada vez mais um todo. Cada parte do mundo faz, mais e mais, parte do mundo e o mundo, como um todo, está cada vez mais presente em cada uma de suas partes. Isto se verifica não apenas para as nações e povos, mas para os indivíduos (2003, p. 67).

As novas tecnologias de informação e comunicação que possibilitam portabilidade, alta velocidade de transmissão e recebimento de dados, mobilidade e grande capacidade de armazenamento de informações em diversos formatos, inclusive áudio e vídeo, modificam gradativamente o panorama econômico, cultural, social e político mundial.

É inevitável lidar com novos paradoxos no campo da *comunicação*, que se tornam cada vez mais cruéis na medida em que nos privam de uma das principais ferramentas para trabalhar com eles e dominá-los – o tempo: para pensar, analisar, planejar e agir.

Neste mundo do culto à velocidade, enquanto em nossa mente buscamos racionalmente assimilar esses paradoxos em busca de soluções, percebemos que eles já cederam lugar a outros ou desapareceram, sem que nem ao menos tivéssemos tempo de percebê-los em tempo real.

### 1.3 INTERNET: A PORTA DE ENTRADA PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A Internet parece ser a porta de entrada para a sociedade da informação, constituindo uma das grandes bases materiais da sociedade em rede. As mudanças sociais e históricas provavelmente ocorrerão com a contribuição da Internet, que se tornou o novo paradigma sociotécnico das sociedades contemporâneas.

De acordo com Castells (1999), a internet surge na Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA), do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, com a intenção de criar, na década de 60, um sistema de comunicação de mensagens independente de centro de comando e controle, com a finalidade de tornar-se invulnerável a ataques nucleares.

Em 1969, é criada a primeira rede de computadores – APARNET – aberta aos centros de pesquisas que colaboravam com a ARPA. Em 1983, a APARNET sofre uma divisão e torna-se uma rede dedicada a fins científicos e a MILNET é dirigida somente às aplicações militares.

A rede foi ampliada e outras foram criadas, tendo como espinha dorsal o sistema da APARNET, que passou a ser chamada ARPA-INTERNET e, depois, somente INTERNET, ainda ao longo da década de 80, sustentada pelo Departamento de Defesa.

A criação da NSFNET, em 1992, tornou-se a base para a Internet, mas com capacidade insuficiente para instituir-se como rede mundial de comunicação. Era preciso aprimorar a tecnologia de transmissão.

Um novo salto tecnológico permitiu a difusão da Internet na sociedade em geral: a criação de um novo aplicativo, a teia mundial (word wide web – WWW), que organizava o teor dos sítios da Internet por informação, e não por localização. (CASTELLS, 1999, p. 88)

Um grupo de pesquisadores do CERN (*Centre Européen pour Nucléaire*), em Genebra, criou uma linguagem de marcação de hipertexto – HTML (*hypertext markup language*) –, acrescentou a essa formatação o protocolo TCP/IP e

também configurou um protocolo de transferência de hipertexto – http (*hyperText transfer protocol*) – para orientar a comunicação entre programas navegadores e servidores de WWW. O grupo também criou um formato padronizado de endereços a URL (*uniform resource locator*). Tudo foi distribuído gratuitamente pela Internet.

Só faltava dar à Internet uma face gráfica. Assim, Marc Andreessen, universitário, criou o navegador da Web chamado *Mosaic*, que passou a ser utilizado em computadores pessoais. Em 1993, Marc e colaboradores disponibilizaram-no gratuitamente na Web do NCSA (*National Center for Supercomputer Applications*), e em 1994 já havia algumas cópias em uso.

Alguns navegadores foram criados; o primeiro deles, o *Netscape Navigator*, lançado em 1994. Depois disso, surgiram novos navegadores e programas de pesquisa e a Internet tornou-se a grande rede mundial de comunicação.

Segundo Castells (1999), “o surgimento de um novo sistema eletrônico de comunicação, caracterizado pelo seu alcance global, integração de todos os meios de comunicação e interatividade potencial, está mudando e mudará para sempre nossa cultura” (p. 414).

### **1.3.1 O ciberespaço e a cibercultura**

As redes se espalharam por todo o planeta, criando um mundo com característica multidirecional, virtual, heterogêneo, formado por redes de computadores que se interconectam e se transformam em ferramentas para gerar informações. “É certamente uma realidade que deriva em parte do funcionamento do mundo natural, físico, mas que se constitui de tráfegos de informação produzida pelos empreendimentos humanos em todas as áreas: arte, ciência, negócios e cultura” (apud Santaella, 2004, Benedikt, 1993, p. 116)..

Para Santaella (2004), o ciberespaço pode ser considerado como:

Todo e qualquer espaço informacional multidimensional que, dependente da interação do usuário, permite a este o acesso, a manipulação, a transformação e o intercâmbio de seus fluxos codificados de informação. Assim sendo, o ciberespaço é o espaço que se abre quando o usuário conecta-se com a rede. [...]. Conclusão, ciberespaço é um espaço feito de circuitos informacionais navegáveis. Um mundo virtual da comunicação informática, um universo etéreo que se expande indefinidamente mais além da tela, por menor que esta seja, podendo caber até mesmo na palma da nossa mão. (p. 46)

O termo “ciberespaço” foi cunhado por William Gibson, em 1984, em sua obra *Neuromancer*. O autor utiliza o termo para designar o universo das redes digitais, da geografia móvel da informação e da velocidade de troca de dados pelo planeta. Desde então, o termo passou a ser adotado pelos usuários e criadores de redes digitais.

No espaço cibernético, ou ciberespaço, a comunicação ocorre de modo interativo e sofre mudanças quase que imediatas; trata-se de um dispositivo “de todos para todos”, que é a emergência de uma inteligência coletiva.

Uma multiplicidade de ferramentas e dispositivos tecnológicos é desenvolvida no ciberespaço, tais como: inteligência artificial, os hipertextos, os multimídias interativos, simuladores, realidades virtuais, teleconferências.

Para Santaella (2004), o fato de a informação estar presente sob forma de rede modifica consideravelmente a mensagem, pois nasce uma comunicação tão rica e viva quanto a oralidade, em que os sujeitos podem ajustá-la e reorganizá-la quase que instantaneamente, porém de modo mais amplo e complexo.

A linguagem presente no ambiente do ciberespaço é a hipermídia.

As linguagens do ciberespaço são linguagens hipermidiáticas. Inteirar-se da natureza palinódica da semiose na hipermídia, que se expressa na sua estrutura reticular, nodal, constitui porta de entrada para o conhecimento do ciberespaço (SANTAELLA, 2004, p. 38).

Citando Feldman (1995), a autora define sucintamente a hipermídia como “a integração sem suturas de dados, textos, imagens de todas as espécies e som de um único ambiente de informação digital”(p.4).



De acordo com Santaella (2004), a hipermídia possui algumas marcas que a definem:

– *a convergência de mídias* – mídias antes separadas convergem em um único aparelho;

– *a organização dos fluxos informacionais em arquiteturas hipertextuais* – não há uma sequência única, linear, delineada e definida *a priori* para e pelo leitor;

– *as construções se solidificam nos nexos ou conexões estabelecidos* – a navegação hipermidiática permite que o leitor, num simples clicar de *mouse*, conecte um nó (que pode ser uma tabela, um documento, um capítulo, um vídeo) a um outro nó, dentro da sua lógica de navegação e interesse;

– *a infinidade de informações que circulam e se interconectam*, criando milhares de nós com uma grandiosidade de nexos possíveis de estabelecer, em que raríssimas vezes o modo de se inteirar será idêntico ao de outro leitor-navegador;

– *a capacidade eminentemente interativa* que dá ao leitor possibilidade de realizar uma experiência de imersão, “imersão que se expressa na sua concentração, atenção, compreensão da informação e na sua interação instantânea e continua com a volatilidade dos estímulos” (p. 52).

As ações de um leitor navegador do ciberespaço mudam drasticamente nesse novo cenário: não é ele quem se desloca diante de um texto, mas sim o texto que lhe propõe uma nova tessitura, uma gama de possibilidades ao desdobrar-se; o leitor deixará de ter papel passivo diante de um texto estático, pois o poder de participar, redigir, opinar, ampliar e modificar amplia-se.

Segundo Pierre Lévy (1993), “estamos assistindo a uma desterritorialização dos textos, das mensagens, enfim, de tudo o que é documento: tanto o texto como mensagem se tornam matéria”.

[...] a estrutura do hipertexto não dá conta somente da comunicação. Os processos sociotécnicos, sobretudo, também têm uma forma hipertextual, assim como vários outros fenômenos. O hipertexto é

talvez uma metáfora válida para todas as esferas da realidade em que significações estejam em jogo. (LÉVY, 1993, p. 25).

O autor ainda sugere uma caracterização do hipertexto levando em conta seis princípios abstratos:

– *Princípio de metamorfose*: a rede hipertextual está sempre em constante modificação e reestruturação. “Sua extensão, sua composição e seu desenho estão permanentemente em jogo para os atores envolvidos, sejam eles humanos, palavras, imagens, traços de imagens ou de contexto, objetos técnicos, componentes destes objetos, etc.” (ibid., p. 25).

– *Princípio de heterogeneidade*: “os nós e as conexões de uma rede hipertextual são heterogêneos [...]. Na comunicação, as mensagens serão multimídias, multimodais, analógicas, digitais, etc.” (ibid., p. 25). Todo o processo dependerá das múltiplas associações que os elementos pertencentes a esse ambiente realizarão.

– *Princípio de multiplicidade e de encaixe das escalas*: “o hipertexto se organiza em modo ‘fractal’, ou seja, qualquer nó ou conexão, quando analisado, pode revelar-se como sendo composto por uma rede, e assim por diante, indefinidamente, ao longo da escala dos graus de precisão” (ibid., p. 26).

– *Princípio de exterioridade*: “a rede não possui unidade orgânica, nem motor interno. Seu crescimento e sua diminuição, sua composição e sua recomposição permanente dependem de um exterior indeterminado: adição de novos elementos, conexões com outras redes, excitação de elementos terminais, etc.” (ibid., p. 26).

– *Princípio de topologia*: “nos hipertextos, tudo funciona por proximidade, por vizinhança. Neles, o curso dos acontecimentos é uma questão de topologia, de caminhos. Não há espaço universal homogêneo onde haja forças de ligação e separação, onde as mensagens poderiam circular livremente. [...] A rede não está no espaço, ela é o espaço” (ibid., p. 26). A noção de distância presente em uma rede hipertextual está no significado que ela cria.

– *Princípio de mobilidade dos centros*: “a rede não tem centro, ou melhor, possui permanentemente diversos centros que são como pontas luminosas perpetuamente móveis, saltando de um nó a outro, trazendo ao redor de si uma ramificação infinita de pequenas raízes, de rizomas, finas linhas brancas esboçando por um instante um mapa qualquer com detalhes delicados, e depois correndo para desenhar mais à frente outras paisagens do sentido” (ibid., p. 26).

Estamos vivendo um momento característico, denominado por Lévy (1999) de *cibercultura*, ou seja, “o conjunto das técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”(p.17).

O termo “cibercultura” deriva da noção de cultura e a amplia. É importante ressaltar que a cultura de um povo é a fonte das dinâmicas que envolvem história, conhecimento, comportamento, crenças, padrões de convivência social, heranças e os diversos tipos de relações de um grupo entre si e com outros grupos.

O computador (ou o ciberespaço) faz a consciência humana passar a um nível acima, isto é, permite-lhe entrar em contato consigo mesma e se unificar – aqui e agora – na escala da espécie. Liberado do medo do fogo, o homem pôde inventar a técnica, a linguagem e a religião. Liberado da arte da platitude do real, começamos a projetar mundos. Liberados da memória pela escrita, aceleramos a história. Liberados da razão e do cálculo pelo computador, estamos reunindo nossa inteligência coletiva. Faremos isso até que descubramos juntos o que há de mais universal, de mais eterno e de mais concreto, o instante presente, e a luz que nele brilha e queima perpetuamente, o fogo único da consciência (LÉVY, 2001, p. 148).

A cultura digital, ou cibercultura, cujos contornos se delineiam à medida que cresce o uso, o acesso e a eficiência das tecnologias de comunicação e informação, requer definições mais abrangentes, pois um dos mais importantes aspectos que ela traz é a diversidade. Dada a contemporaneidade do evento, os teóricos ainda não chegaram a um consenso acerca da nomenclatura que melhor inclua as diversas características da cultura digital. Os outros nomes mais comuns da cibercultura são: cultura mundial, cultura das telecomunicações, cultura do ciberespaço, cultura telemática, cultura virtual.

A cibercultura, ou o lugar de confluência de mídias, é o encontro entre pessoas mediado por um recurso técnico. Nesse contexto, ocorre a relação homem-máquina-homem, com a finalidade de produzir e registrar informações para a construção de significados.

De acordo com Leopoldseder (1999, p. 67-70, tradução nossa), os indicadores da cultura computacional são os seguintes:

- 1) a cultura computacional é uma cultura emergente;
- 2) requer um novo tipo de alfabeto, uma nova linguagem e um novo modo de pensar;
- 3) demanda uma sociedade letrada em computação (focada em informação e conhecimento);
- 4) requer reestruturação do trabalho, do tempo livre e da sociedade;
- 5) requer a tela como o mais importante instrumento em casa e no trabalho;
- 6) permite um novo tipo de artista;
- 7) permite um novo mundo de imagem e de som;
- 8) permite novas redes que combinam novos níveis de comunicação;
- 9) permite uma nova mídia;
- 10) permite novas experiências em arte e cultura.

Todos os novos pilares nos quais se sustenta a cibercultura são importantes para este estudo. A era tecnológica que permeia a maior parte dos setores sociais lança as bases dessa confluência de mídias, que, por sua vez, exige a organização de novas estruturas, sobretudo com relação à forma de organização do trabalho, do lazer e da comunicação entre as pessoas.

Ocorre, na verdade, o surgimento de uma outra lógica. Nas comunidades virtuais, as pessoas se agrupam segundo interesses comuns, levando em

consideração as afinidades de valores e pessoas. A Internet amplia nossos relacionamentos mais superficiais e reforça os mais íntimos iniciados antes do processo virtual.

Os grupos não são formados por coincidências físicas e comunitárias, ou seja, não se formam mais, por exemplo, nos bairros e nas escolas, mas em decorrência de interesses e valores comuns. Tornou-se mais fácil agregar pessoas em torno de temas convergentes, como organizar um clube de criadores de determinado tipo de animal exótico.

Os números e a intensidade da rede virtual e real são correlatos, isto é, quanto mais alguém se relaciona no mundo real, mais se relaciona no mundo virtual, e vice-versa.

Nesse diapasão, Passarelli (2007) afirma que:

As comunidades virtuais de aprendizagem foram gestadas no espaço midiático da Internet e representam novas possibilidades para o processo de ensino-aprendizagem, tanto no âmbito da educação formal (escolas tradicionais) como no âmbito da educação não-formal (educação comunitária, educação para a vida). ( p. 47)

## 1.4 A EXCLUSÃO DIGITAL

Apesar do entusiasmo proporcionado pelas maravilhas que a sociedade da informação profetiza é sabido que uma parcela ainda muito pequena da população, em diferentes países, em especial no Brasil, tem acesso aos meios de informação digital e domina o processo de produção de conhecimento, podendo se beneficiar da cultura digitalizada disponível na rede. Essas pessoas, de modo geral, são chamadas excluídos digitais.

Números mais recentes (2008) divulgados pela CETIC.br<sup>4</sup> apontam que o Brasil ocupa a décima posição entre os países do mundo com maior número de *hosts*<sup>5</sup>, a terceira posição na América, superado apenas pelo México e Estados Unidos.

Um estudo realizado recentemente acerca do uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil (TIC Domicílios 2008), divulgado em março de 2009 pelo Núcleo de Informações e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), apontou dados importantes da evolução da Internet no país<sup>6</sup>.

Essa é a quarta edição do estudo TIC Domicílios feito no país, e, pela primeira vez, a análise contemplou a área rural, possibilitando identificar um quadro ainda mais completo da posse e do uso das tecnologias da informação e comunicação.

### 1.4.1 Acesso às TICs – principais barreiras

Atualmente, a pesquisa mostra que 25% dos domicílios brasileiros, ou seja, 60 milhões de usuários, possuem computador. Desse percentual, 28% residem na

---

<sup>4</sup> O CETIC.BR, do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), é responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento da rede no país (CETIC.BR, 2008).

<sup>5</sup> *Host* significa nesse contexto, servidores.

<sup>6</sup> O conteúdo completo dessa pesquisa está disponível no endereço <http://www.cetic.br/>. Fonte: <http://www.governoeletronico.gov.br>.

área urbana e apenas 8% na área rural. Quanto ao acesso à Internet, 18% usam a rede, o que corresponde a aproximadamente 54 milhões de usuários, sendo 20% residentes na área urbana e somente 4% na área rural.

Os três motivos mais apontados pelos pesquisados para a falta de computador no domicílio são: custo elevado, falta de necessidade e interesse e ausência de habilidade no uso do computador, correspondendo, respectivamente, a 75%, 34% e 29%, sendo que o primeiro e o segundo motivos são mais patentes na zona rural.

Quanto às razões para a falta de acesso à Internet no domicílio, a pesquisa aponta novamente em primeiro lugar o custo elevado; em segundo, o acesso em outro lugar; em terceiro e quarto, a falta de interesse ou necessidade e, por fim, a ausência de conexão na área, em especial na zona rural.

Outro destaque, conforme é possível analisar no GRÁFICO 1, é a crescente presença da banda larga<sup>7</sup> em 58% das residências (incluindo sistema DSL<sup>8</sup>, cabo, rádio, satélite e outros). O percentual é quase duas vezes maior em relação às conexões com *modem* tradicional, *dial-up* (31%). Observe-se a comparação entre os anos de 2005 a 2008:

---

<sup>7</sup> A recomendação I.113 do setor de Padronização da UIT (União Internacional de Telecomunicações) define banda larga como a capacidade de transmissão que é superior àquela da primária utilizada pelas redes de telefonia convencionais para transmitir dados em alta velocidade que variam de 64 a 128 Kbps a 1.5 ou 2 Megabits por segundo. O Brasil ainda não tem uma regulamentação que indique qual é a velocidade mínima para uma conexão ser considerada de banda larga.

<sup>8</sup> Digital Subscriber Line (simplesmente **DSL** ou ainda **xDSL**) é uma família de tecnologias que fornecem um meio de transmissão digital de dados, aproveitando a própria rede de telefonia que chega na maioria das residências.

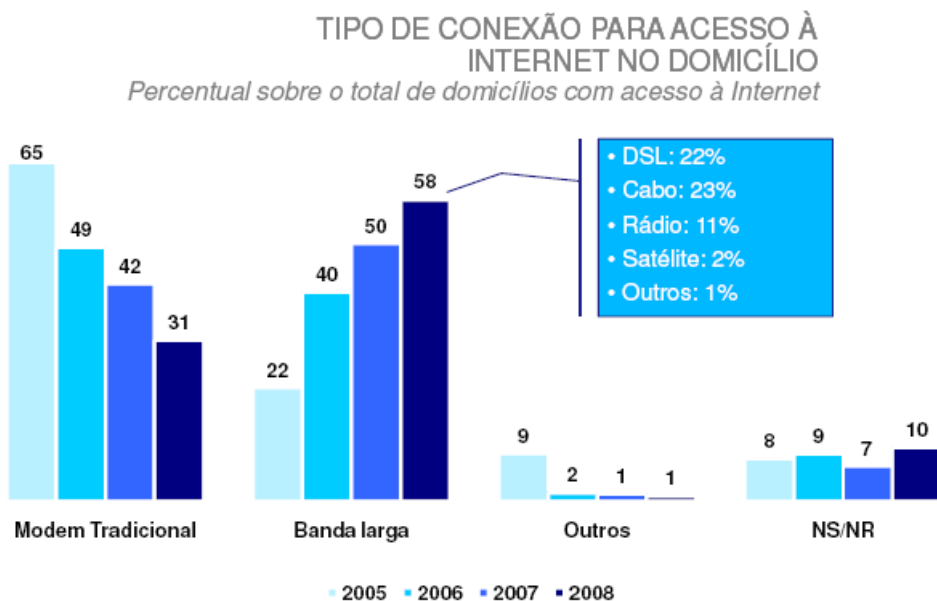


GRÁFICO 1 – Tipos de conexão para acesso à Internet no domicílio

Analisando o GRÁFICO 2, é possível observar que de 2007 a 2008 o número de usuários com *notebooks* cresceu de 1% para 3% nos domicílios localizados na área urbana. Os pesquisadores, diante desses dados, acreditam que há uma tendência das pessoas considerarem o requisito da mobilidade como um fator relevante para a aquisição do primeiro computador. O uso do computador portátil na classe B é de 11% e, na classe A, chega a 31%, apresentando um crescimento de 7 pontos percentuais.

Vale ressaltar ainda que o acesso ao telefone celular – uso e posse – manteve crescimento significativo, como registrado nos anos anteriores pela pesquisa. A tendência de queda no número de telefones fixos e do crescimento da posse de celulares foi novamente constatada, indicando uma mudança de comportamento do usuário. Esse é, atualmente, um dos principais vetores de inclusão da população brasileira no uso das tecnologias de informação e comunicação, tendo-se em vista que a sua utilização atinge 76% na zona urbana.

Se analisarmos os números de telefones fixos nas residências desde 2005, notamos uma diminuição de 14 pontos percentuais. Já a proporção de pessoas com telefone móvel apresentou um aumento de 15 pontos no mesmo período.

A televisão aparece em 98% das casas, seguida pelo rádio (87%) e pelo telefone celular(76%).



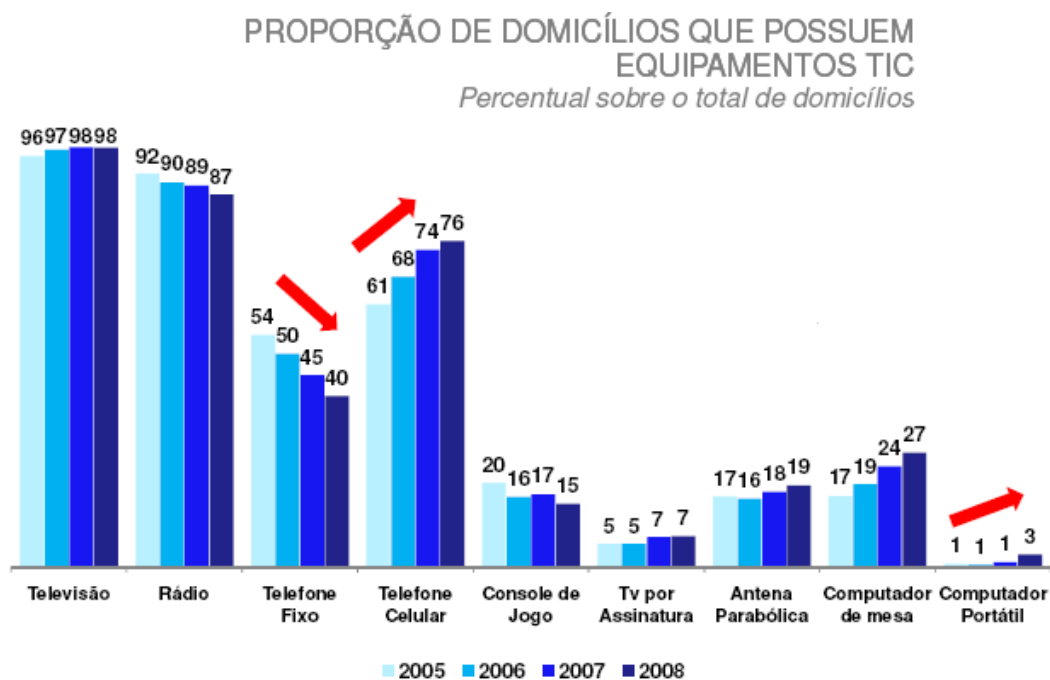


GRÁFICO 2 – proporção de domicílios que possuem equipamentos TIC.

É interessante constatar, que o uso do celular para acessar a Internet é mais elevado em famílias com renda de até 10 salários mínimos ou mais. O crescimento nessa faixa foi de 5 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Houve também um aumento significativo no uso do telefone celular, com destaque às mensagens de texto, ao envio e ao recebimento de fotos e imagens e ao acesso a músicas ou vídeos, conforme podemos analisar no GRÁFICO 3, a seguir:

### ATIVIDADES REALIZADAS PELO TELEFONE CELULAR

Percentual sobre o total de pessoas que utilizam telefone celular

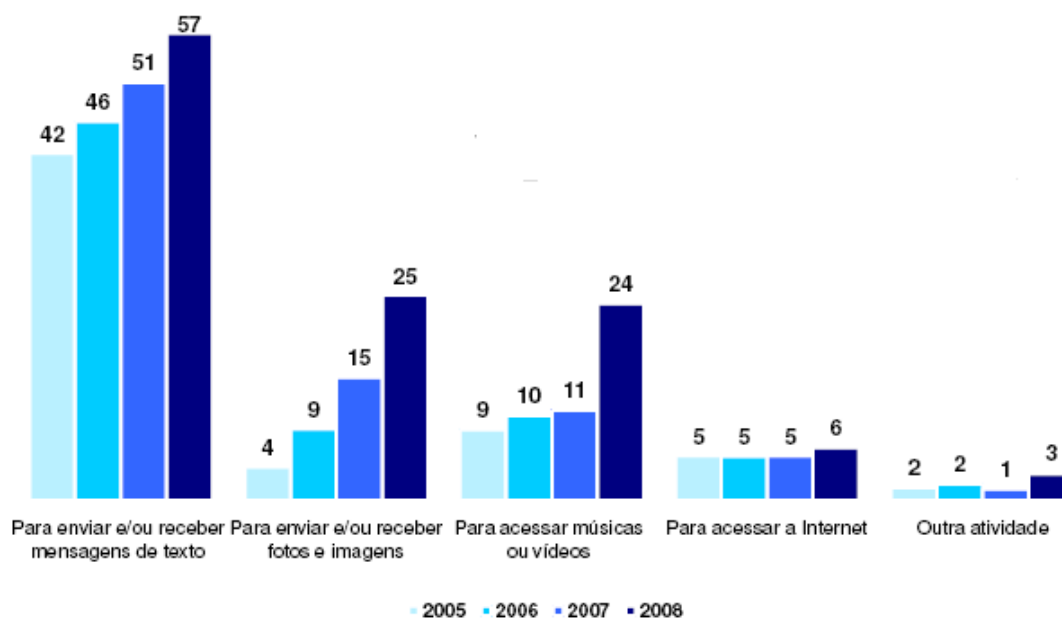


GRÁFICO 3 – atividades realizadas pelo telefone celular

#### 1.4.2 Local de acesso à Internet

Assim como nas edições anteriores da pesquisa, os centros públicos de acesso pago, as *lan houses*, continuam sendo o principal local de conexão à Internet no país, apontados por 47% dos brasileiros. Em segundo lugar, figuram os domicílios, com 43%; a casa de outras pessoas e o trabalho, com 22% cada um. Torna-se evidente que os centros públicos de acesso gratuito ainda não atingiram as reais necessidades da população, tendo apresentado queda de 3 pontos percentuais em relação aos acessos do ano anterior.

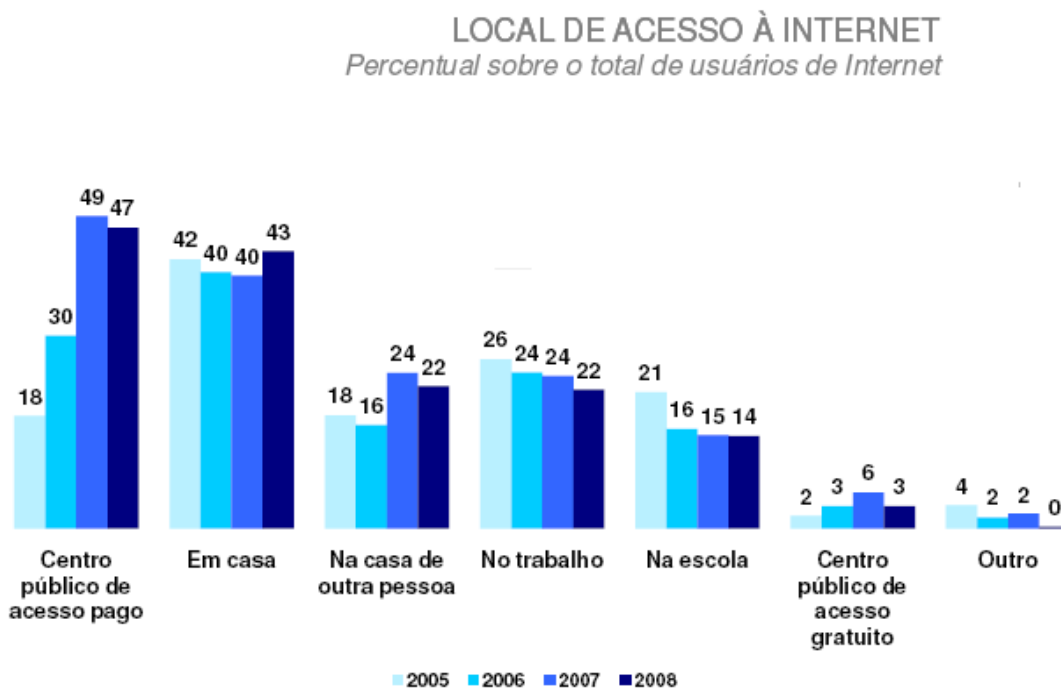


GRÁFICO 4 – local de acesso à Internet

Apesar da tendência de estabilidade apresentada no acesso à Internet por meio de centros públicos pagos, a pesquisa revela ainda que na faixa de renda mais baixa da população (até 2 salários mínimos), esse crescimento continua efetivo.

No campo, a importância das *lan houses* no processo de inclusão digital mostrou-se ainda maior: 58% dos internautas navegaram na web nesses locais; isso reflete a ausência de uma infraestrutura de banda larga massificada em todos os municípios brasileiros.

### 1.4.3 Perfil do internauta brasileiro

A pesquisa mostra que 93% dos internautas brasileiros concentram-se na área urbana e somente 7% na área rural. A faixa etária de 10 a 34 anos corresponde a 80% dos internautas brasileiros, e a maioria deles possui ensino Médio (42%), seguidos de outros, 26%, com Nível Superior e 24% com Ensino

Fundamental. A grande parte dos internautas é oriunda das classes A, B e C, totalizando 87% contra 13% das classes D/E.

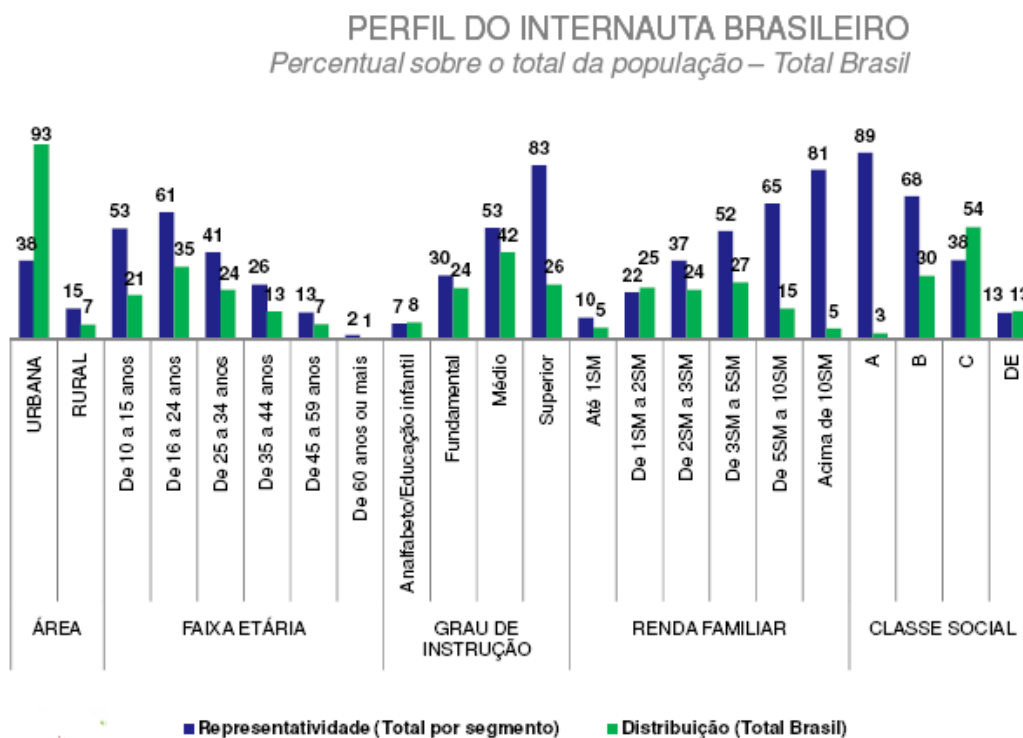


GRÁFICO 5 – perfil do internauta brasileiro

Quando comparamos os principais locais de acesso (*casa versus lan house*), é interessante observar que os dados revelam perfis complementares quanto a classe social, grau de instrução e faixa etária:

LOCAL DE ACESSO À INTERNET  
 Percentual sobre o total de usuários de Internet

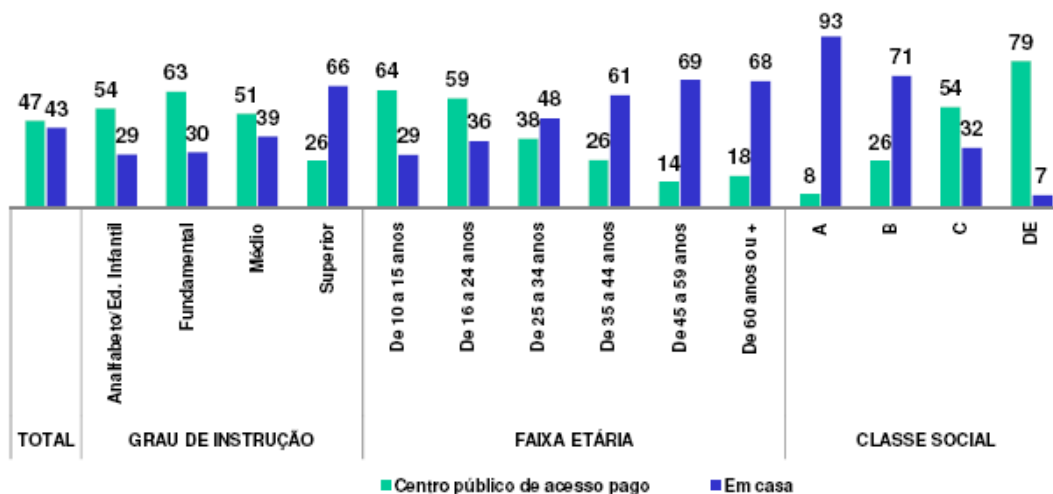


GRÁFICO 6 – local de acesso à Internet – grau de instrução, faixa etária e classe social

Os que têm acesso à Internet em casa são, em sua maioria, pessoas com faixa etária acima de 25 anos, provenientes das classes A, B e C, com ensino Médio ou Superior.

O acesso aos centros públicos pagos (*lan house*) atende, em sua maioria, um público entre 10 a 24 anos, proveniente das classes D/E, que varia em grau de instrução de analfabeto ao Ensino Fundamental e Médio.

Nesse contexto, as políticas públicas possuem papel primordial para facilitar o acesso dos indivíduos às novas tecnologias, a fim de permitir uma inclusão digital que possibilite a sua inserção na sociedade; é também uma tentativa de diminuir a desigualdade social, gerada por diversos fatores, entre os quais sobressai o desemprego, que pode ser agravado pela falta de conhecimento do uso de tecnologias.

## 1.5 A INCLUSÃO DIGITAL

Diante do exposto, pode-se constatar que estamos em uma nova era, ainda não totalmente democratizada e inacessível a muitos grupos sociais, científicos e educacionais. A exclusão digital é imensa e torna-se um desafio para a humanidade; por esse motivo, “o uso efetivo do computador, das demais ferramentas de tecnologia da informação e do acesso à Internet para incluir digitalmente as populações marginalizadas, de baixa renda, pode fazer toda a diferença neste início de século” (BALBONI, 2007, p. 22).

Pensar em inclusão digital vai muito além de saber utilizar as novas tecnologias. A inclusão passa pela capacitação dos atores sociais para o exercício ativo da cidadania, através do aprendizado tecnológico, do uso dos equipamentos, assim como pela produção de conteúdo e de conhecimentos gerados dentro da realidade de cada grupo envolvido para ser disponibilizado na rede. Passa ainda pela possibilidade de que esses mesmos grupos possam encontrar no ambiente digital um espaço de trabalho e renda, autogerando locais de acesso público à rede (FILHO & CASTRO, 2005, p. 276).

Silveira (2003) compreende a inclusão digital como a “universalização do acesso ao computador conectado à Internet, bem como ao domínio da linguagem básica para manuseá-lo com autonomia”. Delgadillo et al. (2002) afirmam que a inclusão digital envolve

a apropriação social das novas tecnologias digitais para atender às necessidades das comunidades, para promover a formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos, a elaboração de conteúdos apropriados e o fortalecimento das capacidades das pessoas (p. 7).

Schwartz (2003) enfatiza que

... a construção de novas mídias, de um novo sistema de comunicação social no país, representa uma oportunidade única de redesenhar o pacto de solidariedade nacional em nome do interesse público, do desenvolvimento econômico e social de longo prazo e da defesa intransigente da democracia como valor universal.

O conceito de inclusão digital ainda está em formação, dependendo do contexto e cenário em que se apresenta e deve evoluir ao longo do tempo; no entanto, há entre os autores consenso de que a inclusão digital é mais do que oferecer acesso à informação, é oferecer ferramentas para que o indivíduo possa adquirir certa fluência e domínio tecnológico, compartilhando e construindo conhecimentos.

Para Silveira, estabelece-se uma relação da inclusão digital com o sistema capitalista ainda vigente:

O capitalismo torna-se uma sociedade dependente de tecnologias da inteligência, ou seja, que ampliam imensamente a capacidade de gerar conhecimento, o que requer um preparo e capacitação complexa de amplos segmentos da sociedade. Por esse motivo, existe um outro lado estratégico da inclusão digital. É exatamente o que se refere à indispensável massificação do uso das tecnologias da informação pelo conjunto da sociedade, não somente pelos seus segmentos de elite. (2005, p. 426)

André Lemos (2001) anunciou: “O que está em jogo com as cibercidades é o intuito de lutar contra a exclusão social, regenerar o espaço público e promover a apropriação social das novas tecnologias”. Ou seja, é necessário encurtar o distanciamento entre grupos sociais que dominam e incorporam as novas tecnologias e conseguem, a partir delas, melhorar suas condições de vida e trabalho.

A inclusão digital não pode ser apartada da inclusão autônoma dos grupos sociais pauperizados, ou seja, da defesa de processos que assegurem a construção de suas identidades no ciberespaço, da ampliação do multiculturalismo e da diversidade a partir da criação de conteúdos próprios da internet, e, pelo ato de cada vez mais assumir as novas tecnologias da informação e comunicação para ampliar sua cidadania (SILVEIRA, 2005, p. 431).

Segundo Silveira, a inclusão digital em política pública consolidada, no mínimo, quatro pressupostos:

- 1) o reconhecimento de que a exclusão social amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano local e nacional;
- 2) a constatação de que o mercado irá incluir na era da informação os estratos pobres e desprovidos de dinheiro. A alfabetização digital e a formação básica para viver na cibercultura também dependerão da ação do Estado para serem amplas ou universais;
- 3) a velocidade da inclusão é decisiva para que a sociedade tenha sujeitos e quadros em números suficientes para aproveitar as brechas de desenvolvimento no contexto da mundialização de trocas desiguais e, também, para adquirir capacidade para gerar inovações;

4) a aceitação de que a liberdade de expressão e o direito de se comunicar seriam uma falácia se fosse apenas para a minoria que tem acesso à comunicação em rede. Hoje, o direito à comunicação é sinônimo de direito à comunicação mediada por computador. Portanto, trata-se de uma questão de cidadania.

Em suma, é necessário investir na inclusão digital a partir de três focos: ampliar a cidadania, dando o direito de o indivíduo interagir e se comunicar por meio das redes informacionais; inserir as camadas sociais mais desprovidas de acesso para que possam participar do mercado de trabalho na era da informação; cuidar da formação sociocultural dos jovens, rumo à sua capacitação profissional.



## 1.6 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO PAÍS

### 1.6.1 Alguns projetos de inclusão digital do Governo Federal

Entre as políticas públicas que colaboram para a inclusão digital há alguns exemplos liderados por diferentes órgãos públicos ligados ao Governo Federal:

– **Gesac** – Promover a inclusão social por meio da inclusão digital: esse é o objetivo do Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac). Criado em 2002, sob a coordenação do Ministério das Comunicações, o programa pretende alcançar todos os 5.565 municípios do Brasil. (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2009).

– A criação de **Telecentros Comunitários** contribui para a inclusão digital por meio de espaços públicos providos de computadores conectados à Internet em banda larga, em que são realizadas atividades, por meio do uso das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), e têm como objetivo promover a inclusão digital e social das comunidades atendidas (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2009).

– Já o **Projeto Computadores para Inclusão – Projeto CI** envolve a administração federal e seus parceiros num esforço conjunto para a oferta de equipamentos de informática reconicionados, em plenas condições operacionais, para apoiar a disseminação de telecentros comunitários e a informatização das escolas públicas e bibliotecas (GOVERNO ELETRÔNICO, 2009).

– Outro exemplo de política pública é a **Casa Brasil**, com unidades que abrangem vários estados do país. Funcionando em áreas de baixo índice de desenvolvimento humano, o projeto Casa Brasil leva às comunidades computadores e conectividade e privilegia, sobretudo, ações em tecnologias livres aliadas a cultura, arte, entretenimento, articulação comunitária e participação popular (CASA BRASIL, 2009).

– O **Proinfo Integrado** (Programa Nacional de Formação Continuada de Tecnologia Educacional) é um programa de formação voltada para o uso didático-pedagógico das tecnologias da informação e comunicação – TIC – no

cotidiano escolar, articulado à distribuição dos equipamentos tecnológicos nas escolas e à oferta de conteúdos e recursos multimídia e digitais oferecidos pelo Portal do Professor, pela TV Escola e DVD Escola, pelo Domínio Público e pelo Banco Internacional de Objetos Educacionais (SEED, 2009).

## **1.6.2 Um projeto de inclusão digital do Governo de São Paulo: AcessaSp – um caminho de sucesso**

*Acessa São Paulo* é o Programa de inclusão digital do Governo do Estado de São Paulo coordenado pela Secretaria de Gestão Pública, com gestão da Prodesp, Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Diretoria de Serviços ao Cidadão.

O Programa Acessa São Paulo foi instituído pelo decreto Estadual no 45.057, de 11/07/2000, tendo como objetivo inicial a implantação de *Centros Comunitários de Acesso e Produção de Informações* (CCAPIs), designados Infocentros, em regiões habitadas por população de baixo poder aquisitivo (classes D e E). No momento de lançamento do programa, estabeleceu-se como meta a criação de 123 Infocentros em dois anos, assegurando condições de acesso gratuito à Internet para cerca de 3,5 milhões de cidadãos em dois anos, algo que, de acordo com as estimativas construídas à época, corresponderia a 50% da população das regiões atendidas, pertencentes às classes D e E.

Da época da implantação aos dias atuais, muitas alterações foram realizadas no Programa, com a intenção de melhorá-lo sem, no entanto, alterar sua essência. O Programa Acessa São Paulo oferece à população do Estado o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), em especial à Internet, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas.

Para atingir seus objetivos, o Acessa São Paulo abre e mantém espaços públicos com computadores para acesso gratuito e livre à Internet.

Em setembro de 2006, a equipe do AcessaSP, por meio de seminários e processos de planejamento estratégico e qualidade, formulou os conceitos de Visão, Missão e Valores do programa, alinhados com os da Imprensa Oficial:

**Visão:**

“Acabar com a exclusão digital no Estado de São Paulo. Ser reconhecido internacionalmente como referência em inclusão digital.”

**Missão:**

“Garantir acesso democrático e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, facilitando o uso dos serviços de governo e produção de conhecimento, e promovendo os processos de participação pública e redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e da cidadania”

**Valores:**

“Trabalhar com respeito ao cidadão e sua diversidade, com ética, transparência e comprometimento, buscando a excelência e a generosidade, promovendo o conhecimento livre e a colaboração, para inclusão digital e social dos cidadãos do Estado de São Paulo”

Para atender à população e atingir as metas pretendidas, o programa possui atualmente dois tipos distintos de posto, cada um com características especiais:

- **Municipais:** implantados em parceria com prefeituras paulistas, geralmente localizados nas bibliotecas municipais;
- **Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAls):** implantados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado, como os postos do Poupatempo, os restaurantes do Bom Prato, terminais de ônibus da EMTU, estações de trens da CPTM e do Metrô, Secretarias de Estado e Centros de Integração da Cidadania (CICs).

Além do acesso à Internet, da abertura e da manutenção dos espaços públicos em que estão inseridos, o Acessa São Paulo desenvolve atividades importantes para a inclusão social, como:

- fomento a projetos comunitários com o uso de tecnologia da informação: Rede de Projetos;
- produção de conteúdo digital e não-digital para a capacitação e informação da população atendida: Cadernos Eletrônicos ACESSA SP e MiniCursos ACESSA SP;
- divulgação e facilitação do uso eletrônico de serviços do governo;
- promoção de ações presenciais e virtuais que possam contribuir para o uso cidadão da Internet e das novas tecnologias: programa de formação continuada;
- produção de pesquisas e informações acerca da inclusão digital: Ponline e conexões científicas.

O ACESSA SP conta com a parceria e a *expertise* do LIDEC<sup>9</sup> – Laboratório de Inclusão Digital e Educação Comunitária da Escola do Futuro da USP –, corresponsável por diversas atividades desenvolvidas pelo programa.

Algumas das ações acima apresentadas serão explicitadas no próximo capítulo, em que aprofundaremos o objetivo de nossa pesquisa.

Por que o Programa ACESSA São Paulo é considerado um sucesso em termos de inclusão digital? Os números<sup>10</sup> revelam que a atuação do projeto é significativa, tratando-se especialmente de uma ação dentro da maior cidade do país:

- 10 anos de existência
- 48.335.619 milhões de atendimentos
- 1.998.517 total de cadastros
- 602 postos ACESSA SP em funcionamento
- 42 postos em implantação
- 543 municípios atendidos
- 1172 monitores

Segundo Delgadillo et al. (2002), os telecentros comunitários são iniciativas que se preocupam em utilizar as tecnologias digitais como instrumentos para o

---

<sup>9</sup> Desde setembro de 2006, a prof. Dra. Brasilina Passarelli assumiu a coordenação científica.

<sup>10</sup> Os dados e cadastros apresentados aqui foram obtidos em agosto de 2010; no entanto, eles são atualizados semanalmente e estão disponíveis na página do programa: [www.acessasp.sp.gov.br](http://www.acessasp.sp.gov.br).

desenvolvimento humano em comunidade. “Sua ênfase é o uso social e a apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas” .(p. 8)

Essa forma de aplicação das novas tecnologias caracteriza, para Warschuer (2006), o conceito de informática comunitária:

A perspectiva de que a TIC pode fornecer um conjunto de recursos e ferramentas que os indivíduos e as comunidades podem utilizar, inicialmente, para fornecer acesso à administração e ao processamento de informações, e, depois, para ajudar os indivíduos e as comunidades a perseguir objetivos relativos ao desenvolvimento local, a assuntos culturais, ativismo cívico e iniciativas baseadas na comunidade (p. 220).

De acordo com Balboni, (2007):

[...] nestes espaços, portanto, a tecnologia e a conectividade são importantes, mas não suficientes. A formação de facilitadores ou ‘monitores’ é fundamental não só para introduzir os aspectos técnicos aos usuários, mas para ajudar na identificação de problemas e oportunidades de usos estratégicos das tecnologias digitais para a mudança social. (p. 26),

Para esta pesquisa, destacaremos especialmente o aspecto citado por Balboni (2007): a **importância da formação dos monitores** para viabilizar a inclusão digital, tornando os telecentros “locais de encontro e intercâmbio, espaços de aprendizagem, nos quais se é possível discutir os usos da tecnologia para que os usuários possam tirar o melhor proveito dessas ferramentas” ( p. 27).

No próximo capítulo, descreveremos com maiores detalhes o projeto de formação continuada dos monitores do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP, para além de uma melhor compreensão dos atores, entendermos o contexto em que eles se situam.

## **CAPÍTULO 2**

# **O PROJETO DE FORMAÇÃO CONTINUADA DOS MONITORES DO ACESSA-SP: ATORES E CONTEXTO**

## 2.1 INTRODUÇÃO

Um dos diferenciais do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP é o projeto de formação continuada dos monitores que trabalham nos postos de atendimento. Esse projeto mantém um contrato com a Escola do Futuro da Universidade de São Paulo (USP), para o desenvolvimento de atividades de capacitação, pesquisa e projetos de inclusão digital.

Sabemos que a formação continuada, nos últimos anos, ganha destaque e relevância tanto na área corporativa quanto na educacional. Por isso, em função das recentes transformações do mercado de trabalho, da necessidade de preparar profissionais flexíveis, dinâmicos, com abertura para trabalhar com maior autonomia e em grupo, buscam-se informações para resolver problemas, bem como o acesso e a disseminação das novas tecnologias da informação e da comunicação nas diversas áreas e setores da sociedade.

O termo “formação continuada” ou “educação continuada” pode apresentar diferentes conotações para alguns autores e pesquisadores. Neste trabalho concebemos formação continuada a partir das ideias de Fusari (1997):

[...] o espaço e o tempo de formação profissional no local de trabalho e a partir dele, cujo eixo central está na reflexão crítica que deve ocorrer na experiência profissional e a partir dos saberes advindos dela. Não tem um currículo institucionalizado, assim é *infinita* enquanto possibilidade de crescimento pessoal-profissional.

Por seu turno, a formação continuada, para Haddad (2001), “associa-se à própria característica distintiva do ser humano, a capacidade de conhecer e querer saber mais, ultrapassando o plano puramente instintivo de sua relação com o mundo e a natureza” (p. 192).

No mundo atual, a escola deixou de ser o único local de acesso à informação, ao ensino e à aprendizagem.

Ainda segundo Haddad,

O paradigma da sociedade contemporânea é a mudança constante dos processos de produção de novas tecnologias que rapidamente ficam superadas e a ampliação vertiginosa das possibilidades de comunicação e produção de informações. Esse cenário evoca, necessariamente, o princípio de flexibilidade dos processos educativos e, portanto, o imperativo de ampliar o conceito de educação para além dos sistemas escolares. A educação passa a

ocupar cada vez mais espaço na vida dos indivíduos, não só na das crianças, mas também na dos adultos ( 2001, p. 192)

Outros fatores também colaboram para a necessidade da formação continuada e da atualização constante de conhecimentos. O fato de a expectativa de vida da população ter sido ampliada e de a terceira idade ter hoje um peso crescente no perfil demográfico e na economia do país faz com que o autor citado afirme que “outro fator que impõe o tema da educação continuada é a própria redução do tempo que as pessoas despendem trabalhando ao longo de suas vidas” .( p.194)

Ainda segundo Haddad, a ideia de formação continuada para a vida e para o desenvolvimento humano em sentido amplo nos remete ao conceito de sociedade educativa, “na qual a formação e a realização das potencialidades humanas são identificadas como parte integrante de todas as práticas sociais”. (p. 194)

Por isso, para responder à pergunta que nos propomos nessa pesquisa e analisar os impactos da formação continuada para a qualificação dos profissionais monitores, faz-se necessário descrever os atores e o contexto no qual estão inseridos.



## 2.2 MONITORES E GESTORES: ATORES DO PROJETO DE FORMAÇÃO CONTINUADA<sup>11</sup>

### Monitores

No Programa ACESSA São Paulo de inclusão digital, o monitor dos telecentros tem papel decisivo, uma vez que é a pessoa que conduz os processos e procedimentos junto à comunidade. Ele é o grande “maestro” do projeto e tem como principal função ser um *ator* e um *multiplicador* das estratégias de inclusão digital do programa.

Para atingirem os objetivos propostos no projeto, é desejável que os monitores atendam a um perfil previamente determinado pelo programa: ser comunicativo, ter fluência em programas básicos de informática, internet e multimídia, saber ler e escrever, ser capaz de pesquisar sites, ter experiência em atender ao público, comprometer-se com o programa, interessar-se pelo meio digital participando de listas de discussão, fóruns, blogs e comunidades virtuais e apoiar iniciativas de acesso democrático e gratuito às tecnologias de informação e comunicação (TICs), conhecer os serviços de governo eletrônico, conhecer redes sociais e ser capaz de trabalhar em equipe.

Os monitores também são os responsáveis pelo atendimento aos usuários, tirando dúvidas, fazendo sugestões de atividades e comunicando-lhes as regras de funcionamento. São capacitados continuamente e gerenciados no dia a dia pelo responsável institucional e gestor. Cada monitor cumpre uma carga horária de 40h/semanais, ou seja, 8h/dia. Os postos de atendimento devem estar abertos, pelo menos, cinco vezes por semana.

O programa prevê que o monitor faça um horário de trabalho diário que se aproxime do gráfico a seguir:

---

<sup>11</sup> As informações presentes nesse capítulo foram obtidas por meio de material presente no site do projeto, em materiais disponíveis ao público, no Relatório de Gestão de 2006 e em entrevista informal realizada com a coordenadora do Programa de inclusão digital ACESSA SP Drica Guzzi.

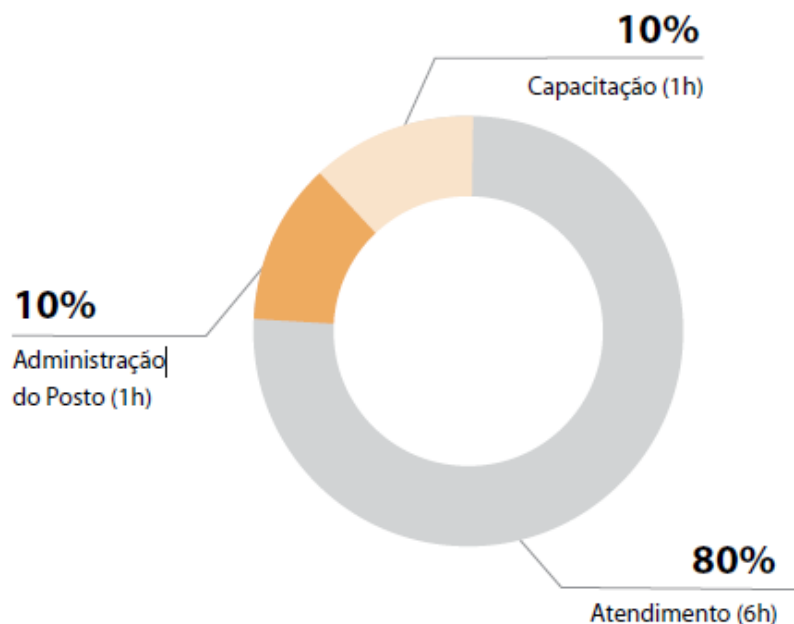


GRÁFICO 7: Divisão da jornada de 8h dos monitores do AcessaSp

Fonte: Manual de Procedimentos do Monitor

Por *atendimento* entende-se todos os momentos em que o monitor está em contato direto com o usuário, seja por ocasião do cadastro, orientação no uso, organização da fila, divulgação de produtos e serviços do posto, comunicação de regras. A *administração* do posto, por sua vez, compreende a elaboração de relatórios e a organização da sala.

Já as *capacitações* são os contatos com o gestor (por telefone, e-mail ou em visitas) para solução de dúvidas e aperfeiçoamento, além da participação em capacitações (presenciais ou a distância) complementares. O processo de capacitação não precisa ocorrer diariamente.

As capacitações são consideradas como reunião de trabalho e, portanto, obrigatórias. De acordo com o Manual de Procedimentos do monitor, “as reuniões são uma oportunidade única para aproximação entre monitores, responsáveis e gestores e também para o debate de idéias e apresentação de inovações do Programa”(p.31).

O Manual de Procedimentos ainda alerta o monitor acerca da sua tarefa como um bom facilitador para a população no uso da tecnologia, e esse é um dos motivos para que a formação ocorra aos poucos e de forma permanente:

[...] o que se procura é fortalecer todas as suas competências para o pleno atendimento ao cidadão [...] os monitores serão capazes de utilizar as tecnologias de informação e comunicação para criação e fortalecimento de redes virtuais, além de organizar atividades e projetos que potencializem o uso do espaço público e promovam o desenvolvimento local e do cidadão. (MANUAL DE PROCEDIMENTOS, p.32)

Capacitados pela Escola do Futuro da USP e acompanhados no dia a dia pelo responsável operacional, algumas responsabilidades dos monitores, segundo o Relatório de Gestão (2006), são:

- abrir e fechar o posto, cumprindo o seu horário de trabalho;
- zelar pela correta utilização do ACESSA e auxiliar no cumprimento de todas as normas e regras estabelecidas;
- cadastrar novos usuários e fazer registro do atendimento;
- comunicar ao responsável institucional e gestor quando encontrar problemas nos equipamentos;
- zelar pela integridade das instalações do posto, não permitindo que pessoas não autorizadas tenham acesso aos equipamentos da sala. Somente o suporte técnico está autorizado a abrir os computadores e seus periféricos;
- conhecer e estimular o uso dos recursos do Programa ACESSA São Paulo;
- prestar um atendimento de qualidade ao usuário. É um facilitador entre o usuário e os serviços disponibilizados pelo ACESSA São Paulo;
- acompanhar e avaliar o desempenho quantitativo (atendimentos/cadastros) e qualitativos do posto e sugerir melhorias;
- definir estratégias de divulgação do posto juntamente com o responsável institucional e operacional;
- trabalhar para que o posto tenha condições para alcançar a meta de 75% de sua capacidade de atendimento.

Das horas destinadas ao atendimento, o tempo dedicado à orientação ao usuário é o que tem prioridade no trabalho do monitor. O procedimento de cadastro e organização da fila ocupa uma parcela menor, mas também considerável. Observemos a indicação de destinação de tempo para o trabalho

com atendimentos sugerido pelo Manual de Procedimentos do monitor do ACESSA-SP:

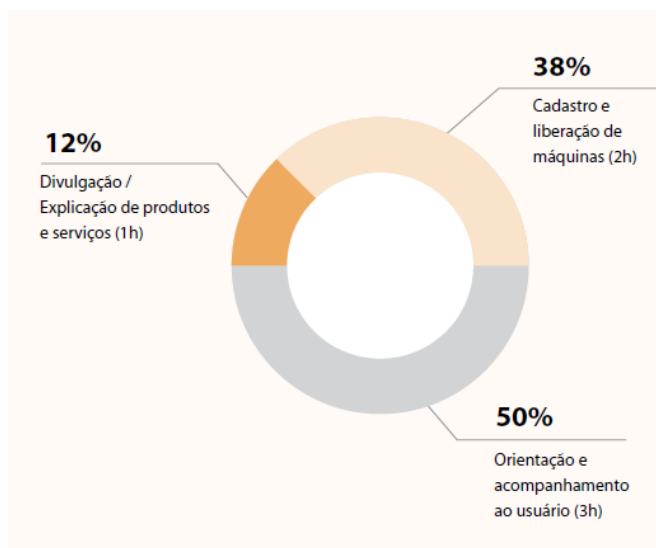


GRÁFICO 8 – Destinação do tempo de trabalho

Fonte: Manual de Procedimentos

A divulgação e explicação de produtos e serviços correspondem às atividades e conteúdos especiais que os usuários devem conhecer, como *Ponline*, Rede de Projetos, Eu me lembro, Portal do ACESSA, serviços de utilidade pública, Cadernos Eletrônicos, Mini-Cursos. O monitor deve reservar um tempo para garantir que usuários saibam o que o ACESSA-SP tem a oferecer.

O sistema de atendimento ao usuário segue o seguinte fluxo:

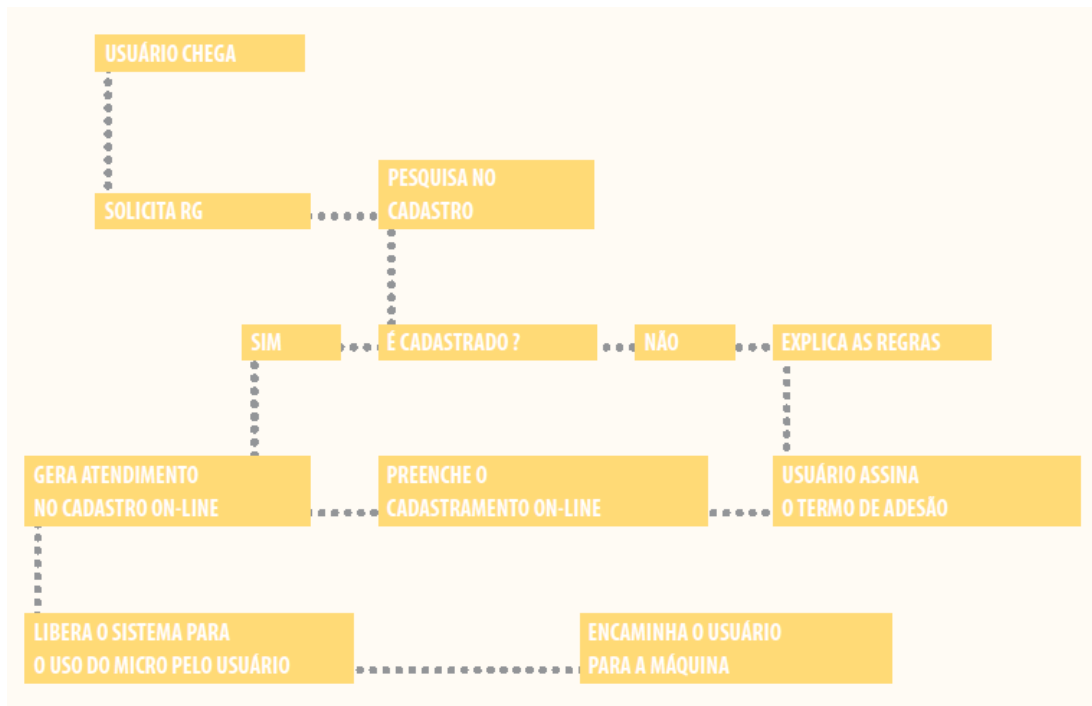


GRÁFICO 9 – fluxo de atendimento

Fonte: Manual de procedimentos

## Gestor

O gestor é a principal interface entre os monitores e responsáveis pelo Programa ACESSA-SP. Como membro da coordenação, é indicado pelo coordenador-geral do programa. O monitor deve se reportar diretamente ao gestor acerca de todos os aspectos de funcionamento do ACESSA. Cada gestor é responsável por um grupo de postos e responsável direto pelo gerenciamento, avaliação e acompanhamento de um posto, propondo atividades e ações que melhorem o seu desempenho, além de fazer valer as regras estabelecidas no Manual de Procedimentos. Suas principais atribuições são:

- fazer visitas regulares aos postos;
- capacitar e acompanhar o desempenho dos monitores;
- orientar monitores, responsáveis técnicos/institucionais e parceiros do programa;
- desenvolver ações e atividades nos postos que fomentem a participação comunitária;

- analisar os relatórios de desempenho dos postos e dar retorno aos monitores do seu conteúdo;
- avaliar e acompanhar o desempenho dos monitores;
- resolver ou encaminhar demandas dos postos registradas nos relatórios semanais;
- manter a coordenação do ACESSA informada do andamento e do desempenho dos postos.

Nas visitas dos gestores aos postos do ACESSA, as metas e indicadores de desempenho são analisados em parceria com o(s) monitor(es) responsável(is).

## **2.3 - O CENÁRIO DA FORMAÇÃO CONTINUADA NO PROGRAMA ACESSASP**

No projeto de inclusão digital do Programa ACESSASP, o cenário de formação continuada dos monitores é amplo, diversificado, e não se limita a uma ação ou atuação nem a um único local ou espaço determinado. A formação continuada do projeto compõe um enredamento de situações que permite ao monitor dos postos de atendimento tornar-se mais do que “uma pessoa que liga e desliga máquinas ou faz cadastros”, mas verdadeiro agente de inclusão digital em suas comunidades. Com uma rotina imersa no ambiente informático, no tratamento às pessoas e na atenção às diferentes realidades, a equipe do Laboratório de Inclusão Digital e Educação Comunitária (Lidec) inicialmente propôs uma formação continuada com as seguintes características:

O Lidec possui uma metodologia específica para a preparação de agentes de inclusão digital, peças essenciais dessas equipes. Ela tem por parâmetros a formação técnica e, sobretudo, humanística, uma vez que o objetivo é fazer com que esses agentes se tornem replicadores de conhecimento, e não meros monitores ou supervisores de acesso à tecnologia.

As formações técnica e humanística são oferecidas de forma integrada; o conteúdo técnico é apresentado por meio de contextualização histórica e conceitualização. Estas são assimiladas através de dinâmicas de grupo, que procuram, além de fixar o conteúdo oferecido, estimular a reflexão sobre ele e os efeitos sobre o meio que cerca os agentes (AcessaSP, agosto de 2008).

O Programa ACESSASP existe há dez anos, e a quantidade de postos de atendimento e, conseqüentemente, o número de monitores e gestores ampliou, ganhando novos contornos em virtude das novas necessidades e especificidades do programa, que atualmente conta com a participação de 1172 monitores espalhados por todo o Estado, nos mais diferentes municípios e tipos de postos. Por esse motivo, os objetivos do projeto de formação continuada foram alterados, e hoje o principal objetivo é:

Ampliar as competências funcionais e comportamentais dos monitores, bem como fortalecer o comprometimento participativo no ACESSASP, contribuindo com a qualificação destes monitores no sentido de garantir uma aprendizagem efetiva das ações que fazem parte de sua atividade profissional visando que os postos de atendimento funcionem com boa qualidade para todos, especialmente para os usuários (site ACESSASP – disponível em 01/08/2010).

Por isso, a formação continuada foi novamente estruturada:

[...] que monitores possam exercer seus papéis e funções com segurança, comprometimento e pró-atividade – gerando benefícios no processo e garantindo o acesso democrático às informações e a facilitação do diálogo entre governo e sociedade. As dinâmicas aplicadas incentivam ainda a criação de atividades e o desenvolvimento de processos que fomentem o surgimento de comunidades virtuais, o protagonismo on-line e o auto-aprendizado via rede, ligando a vida comunitária local com a apropriação das novas tecnologias (site ACESSASP – disponível em 01/08/2010).

O cenário de atuação da formação continuada pode ser percebido em diferentes ambientes, momentos e locais. Até 2009, a ênfase estava no desenvolvimento de quatro módulos aplicados presencialmente e dois em ambiente *online*. No ano de 2010, os momentos presenciais passaram a ser aplicados em dois módulos e quatro cursos em ambiente *online*.

### **2.3.1 Ferramentas de comunicação, gestão e pesquisa utilizadas como auxiliares no projeto de formação continuada dos monitores**

Consideramos que algumas ferramentas de comunicação e gestão do programa também são instrumentos utilizados na formação dos monitores e da comunidade. Embora tenham função própria, são auxiliares importantes na formação, contribuindo e ampliando para a atuação dos gestores e capacitadores.

#### **O PORTAL ACESSASP**

O Portal ACESSASP é mais do que um canal de divulgação do projeto de inclusão digital promovido pelo Governo de São Paulo; nele é possível que qualquer cidadão encontre informações importantes do governo eletrônico e os principais serviços eletrônicos prestados à comunidade.





FIGURA 1 – Portal do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP

Fonte: [www. http://www.acessasaopaulo.sp.gov.br/](http://www.acessasaopaulo.sp.gov.br/)

Configura-se também como um portal que contribui para a inclusão digital na medida em que oferece aos cidadãos digitais<sup>12</sup> acesso a diversas oportunidades de produção de conteúdo, alfabetização digital voltada à cidadania e busca a interação e comunicação por meio de formação de redes na Internet. Tanto o público como os monitores podem fazer uso de tudo o que o portal oferece.

Um exemplo de auxílio aos processos de alfabetização digital é a série **Cadernos Eletrônicos**, cujo objetivo é desenvolver diferentes competências nas áreas de informática e Internet. Os cadernos podem ser visualizados de duas formas: no formato HTML e em PDF. No primeiro, o conteúdo disponibilizado é mais completo, dinâmico e permite rápida consulta, além de bem ilustrado e objetivo. Esse modelo é ideal para o cidadão digital que está

<sup>12</sup> “Cidadãos digitais” é a expressão adotada Filho e Castro (2005) ao referirem-se “a todos aqueles que usam (ou vão utilizar) internet, assim como todos que poderão vivenciar as novas mídias através da convergência digital, atuando não apenas como atores, mas também como autores” (p. 281). A proposta foi encontrar um termo que estimulasse as pessoas a participar ativamente das TICs no Brasil, “seja através de novos conteúdos e novos formatos, seja pela oferta de narrativas que mostrem um olhar particular sobre a realidade de diferentes culturas ou ainda pela participação na discussão de políticas públicas de inclusão social e digital”.

navegando na web e deseja conhecer ou saber de assuntos como: uso e gerenciamento e-mails gratuitos; editoração e processamento de texto, planilha eletrônica e gráfico; navegação e pesquisa na Internet; publicação de conteúdo na Internet; uso de impressora e tratamento de imagem; comunidades virtuais: listas, chats e outros; multimídia, isto é, vídeo e áudio no computador; web 2.0 e aplicativos *online*. Todo esse conteúdo pode ser baixado por qualquer cidadão no formato PDF, pensado para leitura *offline*, com abordagem mais resumida, didática e contextualizada. O leitor poderá ainda contribuir para a melhoria e atualização do conteúdo preenchendo um formulário disponível no portal.



FIGURA 2 - Cadernos eletrônicos

FONTE: <http://www.acesasp.sp.gov.br/cadernos/>

O portal também incentiva o estudo, promovendo **minicursos online** totalmente gratuitos, com a intenção de os cidadãos digitais adquirirem acesso livre a variados assuntos, de maneira rápida, difundindo conteúdos importantes e apoiando a cultura de educação popular a distância. Os cursos ocorrem via Internet, mediante cadastro do interessado. As aulas propostas duram em média 15 minutos e, ao final, o aluno responde a um questionário acerca do assunto com a finalidade de verificar sua aprendizagem. Há, ainda, a “Lição de Casa”, com propostas de exercícios referentes ao tema apresentado.

Os temas oferecidos são diversificados e atendem a diversos públicos, faixa etária e necessidades, desde os ligados ao cotidiano e trabalho: “como preparar um currículo”, “segurança pessoal”, “consumidor – você tem direitos!”, “como preparar uma horta” – até os relacionados à saúde, alimentação e educação: “dengue: uma guerra a ser vencida”; “doce sem açúcar”, “as doenças do sexo: DSTs e AIDS”.

O aluno pode entrar em contato com a equipe do programa para tirar dúvidas, enviar opiniões e sugestões. Uma das intenções é que o cidadão digital amplie seu repertório tecnológico e, por meio deste, aprimore seus conhecimentos e encontre, no ambiente digital, um espaço de trabalho e renda que promova sua inserção na comunidade e no mundo, por meio da cultura das redes.

The screenshot shows the 'MiniCursos on-line Beta' website. At the top, there's a navigation bar with 'Portal do Governo', 'Cidadão SP', 'Investe SP', and a search box. The main header features the 'acessa sp' logo and the title 'MiniCursos on-line Beta'. Below the header, there's a red banner with 'BLOG DO ACESSA SP :: EU ME LEMBRO :: NAVEGAÇÃO SEGURA :: LOGIN/LOGOUT'. The left sidebar contains a menu with items like 'Página inicial', 'MiniCursos', 'Como fazer uma horta', 'Como preparar um currículo', 'Consumidor: você tem direitos!', 'As doenças do sexo: DSTs e Aids', 'Dengue, uma guerra a ser vencida', 'Como fazer nós de gravata', 'Doce sem açúcar', 'Etiqueta na internet', 'Segurança pessoal', and 'Créditos'. The main content area has a 'Seja bem-vindo!' message and a list of course topics with illustrations and brief descriptions. The right sidebar includes 'Matrícula' buttons, 'Dicas', and 'Opiniões & Sugestões'. The footer shows 'Concluído' and 'Internet | Modo Protegido: Ativado'.

FIGURA 3 - Mini-cursos disponíveis no site do Portal ACESSA SP

Fonte: <http://minicursos.acessasp.sp.gov.br/>

Além do que foi mencionado, o portal apresenta, entre outros, uma seção de notícias acerca de emprego, de serviços públicos, de lazer, de Internet, de entretenimento, de educação, de inclusão digital e software livre constantemente atualizados.

No portal, o cidadão digital tem acesso a todo o Programa ACESSA SP, locais de atendimento, as regras de funcionamento, ao manual *Acessa Livre* e à prestação de contas, com relatórios dos postos e diversos trabalhos realizados em diferentes municípios.

O Portal ACESSA SP foi criado com base na crença de que inclusão digital vai além de democratizar o acesso ao computador e à Internet. Para o programa, inclusão digital é, também, facilitar o uso de serviços de governo eletrônico, promover a produção de conhecimento livre e colaborativo e fomentar os processos de participação pública e redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e da cidadania.

Nesse sentido, o portal é uma resposta a esses objetivos, constituindo-se como um espaço qualificado que facilita a navegação de internautas iniciantes e disponibiliza informação acerca do projeto, de serviços públicos e governo eletrônico, além de ser um canal ágil e de comunicação com a gestão do programa.

A equipe gestora (Lidec), com o auxílio dos monitores do ACESSA SP, ainda promove uma pesquisa *online* – **Ponline** - com os usuários que frequentam os postos de atendimento, elaborando um perfil deles para conhecer e analisar usos, costumes, atitudes e tendências e assim realizar uma avaliação aprofundada de suas ações, além de uma avaliação dos serviços prestados e o desempenho dos monitores.

Portal do Governo | Cidadão SP | Investe SP | Destaques: [OK]

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Programa ACESSA São Paulo de inclusão digital.**

SOBRE O ACESSA | CATÁLOGO DE POSTOS | REGRAS | MANUAL ACESSALIVRE | CONTATO

**Navegue no site do ACESSA SP**

Bem-vindo ao ACESSA

Destaques do Portal

Notícias

Blog do ACESSA SP

Navegação Segura

ACESSA História

Galera do ACESSA

Foto ACESSA

Eu me Lembro

WebVídeos ACESSA SP

Causos do ACESSA

Links úteis

Relatórios ACESSA SP

Contato

Sala de Imprensa

**Projetos do ACESSA SP**

Rede de Projetos

MetaProjeto

Cadernos Eletrônicos

**ponline2009**

Consulta por Gráfico

Consulta por Tabela

**9.023 usuários respondentes**

Há 7 anos o Programa ACESSA SP estuda o perfil de seus usuários por meio da PONLINE – pesquisa realizada anualmente com usuários, nos postos, por meio de questionário on-line.

A novidade no relatório da Ponline 2009 foi a pesquisa realizada com os Monitores do Programa: 756 monitores respondentes.

Os resultados da pesquisa apresentam uma análise de usos, atitudes e tendências de uso da Internet no Estado de São Paulo, assim como uma avaliação do Programa ACESSA SP pelos usuários e monitores.

Destques da Ponline 2009 - Sistema Ponline 2008

Pesquisar [OK]

**Central de Serviços**

Boletim de Ocorrência

Atestado Antecedentes

CIDADÃO SP gov.br

CPF

poupatempo

Internet | Modo Protegido: Ativado | 100%

FIGURA 4 – Ponline – pesquisa online feita com os usuários que freqüentam os postos do ACESSA SP

Fonte: <http://ponline.futuro.usp.br>

## Rede de Projetos

A Rede é um projeto do ACESSA SP cujo objetivo geral é oferecer suporte ao desenvolvimento comunitário por meio da utilização do computador e da metodologia de gestão de projetos. Trata-se de uma ação que busca dar atendimento diferenciado aos cidadãos digitais e aos monitores considerando-se:

- mais tempo de uso das máquinas para cursos, oficinas e pesquisas;
- suporte técnico e metodológico para a execução dos projetos;
- visibilidade na rede ACESSA SP;
- formação profissional;
- trabalho em equipe e colaboração;
- produção de conhecimento;
- apoio ao desenvolvimento local.

Para que isso ocorra, o Programa AcessaSP de inclusão digital possui um portal específico para o desenvolvimento da Rede, em que são promovidas as seguintes ações: 1) estabelecimento de uma rede entre os postos do AcessaSP para compartilhamento de experiências e cooperação; 2) disponibilização de ferramentas de apoio à gestão de projetos *online* e *offline* (relatórios de acompanhamento, *chats*, portal colaborativo); 3) oferecimento de eventos de formação de projetistas para participantes da Rede (site AcessaSP, maio de 2010).

FIGURA 5 - Portal Rede de projetos

Fonte: <http://rede.acessasp.sp.gov.br/>

Com tais ações, o programa espera que haja uma potencialização das numerosas iniciativas existentes por meio da disponibilização de espaços de troca, capacitação e aperfeiçoamento profissional e a criação de novas iniciativas em outros pontos que fomentem o desenvolvimento local, inspiradas por projetos já existentes na Rede.

Os projetos podem ser inscritos por qualquer usuário ou monitor dos postos do AcessaSP no portal Rede de Projetos, mediante convite do monitor. Depois do preenchimento da solicitação, a equipe da Escola do Futuro entra em contato

com o projetista, no prazo máximo de 48 horas, para validar a inscrição. Então o gestor, responsável pelo posto, formalizará projeto em e-mail enviado para o projetista, sinalizando se ele pode ter início ou não.

O elaborador deverá participar de um blog, relatando semanalmente o andamento do projeto, e de uma hora semanal de *chat* com a equipe de apoio. Os *chats* são organizados por comunidade de projetistas, que juntos discutem como redigir um projeto, como montar um cronograma, como organizar material para sua execução, como montar um relatório, como coletar material, temas de pesquisa para execução.

Se o projetista for monitor do posto AcessaSP, ele faria até 2009 o módulo presencial de formação IV, atualmente fará o Módulo Rede de Projetos, que tem como grande meta criar contexto para o desenvolvimento de projetos dentro dos postos, que disponibilizam até 30% do tempo total de acesso para realização de projetos. Ao final, deve-se preencher um relatório-padrão de execução do projeto, bem como elaborar uma pesquisa de indicadores de impacto no projeto e no posto.

Os exemplos de projetos desenvolvidos pelos postos são diversos e estão catalogados por finalidades variadas: trabalho e emprego, saúde, educação, informática para crianças, para jovens, para terceira idade, esportes, culinária, música, meio ambiente, arte e cultura, preservação da memória local, alfabetização, eleição 2010 e outros.



Portal do Governo | Cidade: SP | Investe SP | Destaque: [dropdown] [OK]

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Rede de Projetos** [Buscar]

Prêmio Acessa SP  
 | Projetos | Blog | Fórum  
 | Projetistas | Como  
 participar | Login  
 | Contato

Início » Grupos

**Eleições 2010 - Aprendendo a votar**

Não há posts neste projeto. Cadastre-se ou faça login e se torne um membro para postar.

**Proposta (O que?):**  
 Este projeto tem como objetivo fazer uma simulação da votação que ocorrerá na eleição de outubro de 2010. Através do próprio site do TSE, os participantes do projeto votarão em candidatos fictícios, em uma urna eletrônica virtual.  
 Mais informações no Blog do Acessa São Paulo de Orlandia: [acessaorlandia.blogspot.com](http://acessaorlandia.blogspot.com)

**Justificativa (Por que?):**  
 Na eleição de 2010, os eleitores terão que votar 6 vezes. Desta forma, é importante que eles treinem antes de votar oficialmente.

**Estratégia (Como?):**  
 O projeto irá convidar os usuários do posto do Acessa de Orlandia para que eles realizem a simulação da votação no site do TSE. Haverá uma lista com os candidatos (fictícios) que poderão ser votados afixada na parede para que o eleitor escolha em quem deseja votar antes de se direcionar ao site (como se fosse a urna). Também será disponibilizado ao usuário uma "cola" para que ele preencha com o números dos candidatos.

Após realizar a votação, o usuário será direcionado para responder um formulário sobre o projeto.

Todas as informações estarão disponíveis no Blog do Posto de Orlandia: [acessaorlandia.blogspot.com](http://acessaorlandia.blogspot.com)

**Cronograma básico (Quando?):**  
 O projeto se iniciará no mês de agosto de 2010 e terminará no mês de outubro de 2010, antes das eleições.

**Sobre *lucasdeg***



Nome  
Lucas Degiovani  
Cidade  
Orlandia  
Posto do Acessa  
Orlandia  
Idade  
23  
Site  
<http://www.degiovani.com.br>  
MSN  
[lucasdeg@gmail.com](mailto:lucasdeg@gmail.com)  
Twitter  
<http://www.twitter.com/lucasdeg>  
Orkut  
<http://www.orkut.com.br/Main#Profile?uid=1717344176739437115>  
YouTube  
<http://www.youtube.com/user/lucasdegio>  
Ver o perfil completo do usuário

**Feeds RSS**

Concluído

Internet | Modo Protegido: Ativado | 100%

FIGURA 6 – Projeto Eleições 2010 – Rede de projetos do Programa AcessaSP

Fonte: <http://rede.acessasp.sp.gov.br/node/4366>

## Blog do Acessa

O blog do Acessa é um instrumento de diálogo aberto entre monitores e gestores. A intenção é organizar nesse espaço – aberto ao público e aos monitores para postagem de comentários – discussões com temas variados,.

O blog armazena todas as postagens feitas mês a mês, com assuntos diversos: capacitação, colaboração, comunicação, dicas, gestão, ideias, inclusão, multimídia e web 2.0 são alguns das categorias de temas discutidos nesse espaço.

Em alguns momentos, os comentários são mediados por um gestor; em outros, ficam abertos a discussões internas e com o público em geral.



**acesa sp**

**Programa ACESSA São Paulo de inclusão digital.**  
1,65 milhão de usuários cadastrados

SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA GOVERNO DE SÃO PAULO

SOBRE O ACESSA CATÁLOGO DE POSTOS REGRA MANUAL ACESSA LIVRE CONTATO

## Blog do ACESSA

**E 2009 chegou**

Chegou 2009 e antes de fazer aquelas famosas promessas de início de ano (parar de fumar, emagrecer), vale dar uma olhada no que foi escrito no blog **2008** e ver quais resoluções foram cumpridas ou não.  
[\[Leia Mais\]](#)

18/02/09 às 10:13 - akira - [comentários](#) ( 66 )

**Rede de Projetos mobiliza ACESSA no interior**

Olá pessoal! Há algum tempo que estou sumido deste espaço tão importante dentro do nosso Programa que é o Blog do ACESSA-SP. Mas quem é vivo sempre aparece!  
Gostaria de comentar um pouco sobre a Capacitação (Rede de Projetos) que vem ocorrendo regionalmente. [\[Leia Mais\]](#)

10/11/08 às 15:36 - larissa - [comentários](#) ( 16 )

**Dez fundamentos para os monitores**

Todo mundo já ouviu falar dos **Dez Mandamentos**. Aqueles que Moisés recebeu de Deus no Monte Sinai. Ao longo dos séculos, esses mandamentos influenciaram enormemente nossa forma de pensar e de entender o mundo. Independentemente de ser religioso ou não, o fato é que esses dez mandamentos estão na nossa cultura e a sociedade em que vivemos reflete muito os valores desses mandamentos. Afinal, até os ateus reconhecem que não matar e não roubar são princípios importantes que devem ser seguidos.

Procurar

categorias  
Todas  
Capacitação  
Colaboração  
Comunicação  
dicas  
Geral  
Gestão  
ideias  
Inclusão  
Multimídia  
web2.0

Arquivos  
Fevereiro, 2009  
Novembro, 2008  
Outubro, 2008  
Junho, 2008  
Abril, 2008  
Março, 2008  
Fevereiro, 2008  
Janeiro, 2008  
Dezembro, 2007  
Novembro, 2007  
Outubro, 2007  
Agosto, 2007  
Julho, 2007  
Junho, 2007  
Maio, 2007  
Abril, 2007  
Março, 2007  
Fevereiro, 2007  
Janeiro, 2007  
Dezembro, 2006  
Novembro, 2006  
Outubro, 2006  
Setembro, 2006  
Agosto, 2006  
Julho, 2006

**Navegue no site do ACESSA SP**

Bem-vindo ao ACESSA

Destques do Portal

Notícias

Blog do ACESSA SP

Navegação Segura

AcessaHistória

Galeria do ACESSA

FotoAcessa

Eu me Lembro

WebVídeos ACESSA SP

Links Úteis

Relatórios ACESSA SP

Contato

**Projetos do ACESSA SP**

Rede de Projetos

Weblog social

Cadernos Eletrônicos

MiniCursos

Portline

Formação Continuada

FIGURA 7 - Blog do ACESSA

Fonte: <http://blog.acesasp.sp.gov.br/>

## Listas de discussão

As listas de discussão do ACESSA SP são espaços criados para que os monitores possam trocar ideias, partilhar experiências, tirar dúvidas, estar em contato com outros monitores, com a gestão e demais agentes do programa.

Para acompanhar as conversas, organizar os temas e aprofundar os assuntos, há, nas listas, a presença de uma equipe de mediação pedagógica do Lidec – Escola do Futuro da USP –, ou seja, profissionais especializados que estão presentes nesses ambientes para ler as mensagens e buscar fontes e questionamentos a fim de motivar os participantes e contribuir para que o ambiente continue sempre vivo. Além da equipe do Lidec, as listas têm

participação permanente e ativa da coordenação do ACESSA (gestores e coordenador), que se utiliza do espaço para promover o esclarecimento de dúvidas técnicas e operacionais relacionadas ao funcionamento dos postos.

Trata-se de um ambiente restrito e interno, que busca garantir e organizar de modo produtivo as informações necessárias para o bom andamento do projeto.

Vejamos alguns exemplos de conversas entre monitores:

*Bom dia,*

*Temos uma usuária que traz seu filho de uns 2 anos pro info, enquanto ela acessa o filho fica andando pela sala fazendo bagunça e quando traz outra menina da mesma idade os dois ficam brigando e fazendo bagunça, não agüentando mais pedi à ela que acalmasse a criança e depois voltasse a acessar e ela nem ligou, só fica pedindo pro menino ficar quieto, o que não adianta e finge que nada acontece. Devido esse fato quero saber se posso proibir a entrada de crianças menores de 6 anos na sala?Att.*

1. Olha, aqui no nosso infocentro Guarapiranga, não autorizamos a entrada de acompanhante e principalmente de crianças de colo, normalmente a mãe deixa em outro lugar, ou com outra pessoa, mas não autorizamos.

2. Olá Bom Dia,

Faça como eu tenho uns livrinhos de criança sento a criança na mesa do meu lado e dou os livrinhos para ela olharem tenho uns 3 livrinhos, só para aquelas crianças que não querem ir para brinquedoteca, ou ficar na sala de espera pois com as mães, no micro não pode sentar.

3. Não permitimos crianças na sala, exceto quando mães vêm com seus filhos à procura de algum serviço rápido que é feito na máquina do monitor.

Esse primeiro exemplo mostra a necessidade de os monitores receberem orientações de natureza prática, do seu cotidiano. As intervenções de outros monitores que vivenciam situações semelhantes auxiliam na tomada de decisão e discussão de posturas condizentes com os objetivos e regras de funcionamentos dos postos. Vejamos um segundo exemplo:

*Aqui no Vale Verde já está instalado o novo sistema 1.5. Testei uma câmera USB Storage e não reconheceu. Também testei uma câmera digital da Sony, e não reconheceu. Alguém tem alguma dica? Qualquer novidade escrevam...*

*Abraços e bom trabalho a todos.*

1. Bom dia,

Se tem alguém ainda com problema na entrada USB, eu sugiro abrir um chamado para a Prodesp, pois aqui no Bandeirantes esta entrada funcionava somente para alguns mp3's; mp4's e máquina digital nem pensar, mas depois do chamado da Prodesp tudo está resolvido. Tudo está pegando mp3 de 2GB, câmeras digitais e todas marcas de mp3 e mp4.

Espero ter ajudado.

Abraços

Com o propósito de buscar auxílio de natureza técnica, a monitora conseguiu uma informação importante do melhor local para resolver seus problemas.

## **2.3.2 AMBIENTES UTILIZADOS DIRETAMENTE NA FORMAÇÃO CONTINUADA DOS MONITORES**

### **FORMAÇÃO PRESENCIAL**

Até o ano de 2009, a equipe do Lidec proporcionava aos monitores momentos de formação presencial, face a face, organizados em quatro módulos, não necessariamente sequenciais, exceto o primeiro, que era a base para o desenvolvimento dos demais. A partir de 2010, alguns módulos presenciais passaram a ser realizados na forma *online*. Ainda assim, achamos oportuno descrever como a formação dos monitores se configurou ao longo de toda a história do Projeto.

Os encontros ocorrem, em sua maioria, no Parque da Juventude, na cidade de São Paulo, com carga horária de 16 horas, divididas em dois dias de atividades, ministradas pelos gestores dos postos. No entanto, alguns encontros podem ocorrer em outras regiões do Estado.

Em 2008, por exemplo, foram 76 encontros de capacitação, totalizando a presença de 1474 participantes. O fato de haver grande modificação no quadro desses profissionais faz com que a formação ocorra com certa constância.

O **Módulo I**, denominado “Inclusão e exclusão digital, manual de procedimentos e ACESSA Livre”, tem como proposta iniciar com os agentes uma discussão acerca da inclusão e exclusão digital, para inseri-los conceitualmente no contexto em que atuam. O processo, no entanto, não se limita aos conceitos; vai além e busca mostrar aos agentes o reflexo deles em suas atribuições e atividades cotidianas, sobretudo no que diz respeito ao contato com o usuário. Os monitores também conhecem de maneira ampla o Programa ACESSA de inclusão digital, sua estrutura e organização. Cada um deles recebe o Manual de Procedimentos, material de suporte às atividades dos postos e conhecem mais aprofundadamente o sistema operacional instalado nos computadores dos postos, bem como as ferramentas utilizadas para comunicação, gestão e pesquisa.

Ao final do módulo, o monitor deverá estar apto a: 1) identificar o desenho organizacional do ACESSA; 2) organizar as rotinas administrativas e de gestão que garantam o pleno funcionamento dos postos; 3) conhecer e dominar o uso do ACESSA Livre (sistema operacional); 4) refletir acerca de sua atuação em contextos de inclusão e exclusão, fortalecendo ações úteis tanto no atendimento como em outros contextos; 5) identificar ferramentas virtuais de comunicação; 6) articular-se em rede.

O **Módulo II** chama-se “Governo eletrônico e criatividade”. O principal conceito discutido nesse módulo é a inovação como elemento fundador de uma nova gestão da administração pública. Por inovação entende-se não apenas a utilização intensiva das tecnologias da informação e comunicação, mas, sobretudo, o uso do potencial criativo do ser humano. Pretende-se que esse conteúdo estimule a criatividade dos monitores, seja por meio de discussões,

seja por meio de dinâmicas propostas, e destaque seu papel como agente de inovação.

O tema governo eletrônico (e-gov) é um assunto que se encaixa nos dois eixos do trabalho de formação, por se fundamentar como conjunto de iniciativas de inovação da gestão pública que valoriza seus recursos humanos e por ter foco no cidadão, além de se viabilizar pelo uso das tecnologias.

Além de integrar o Governo Eletrônico do Estado de São Paulo, o Programa ACESSA-SP tem como meta divulgar e orientar os usuários no uso do e-gov, formando um círculo virtuoso de inclusão digital no qual o monitor tem papel preponderante.

O **Módulo III** denomina-se “Produção colaborativa”. Esse conteúdo faz uma breve viagem pela história da colaboração humana, desde os tempos das cavernas até os dias atuais, destacando o surgimento do software livre e suas características, como funcionam as ferramentas de colaboração e questões relacionadas à propriedade intelectual nestes tempos de cultura livre.

A ideia é fomentar discussões acerca das possibilidades de uso das tecnologias de informação e comunicação para iniciativas de melhoria da comunidade ou da própria vida do usuário. O objetivo final é que os agentes de inclusão atuem como replicadores de conhecimento dessas possibilidades e, assim, incentivem sua prática.

O **módulo IV** aborda dois temas considerados extremamente relevantes para a formação de agentes de inclusão digital que lidam com pessoas: os conceitos de excelência no atendimento e de acessibilidade universal.

Questões como “De que forma os monitores do ACESSA-SP estão atendendo a seus usuários? Quais os valores, crenças e preconceitos que podem influenciar na maneira como nos relacionamos com as pessoas que frequentam os postos?” Esses são o foco da discussão e do trabalho proposto. A intenção é estimular a descoberta desses valores pessoais e destacar o papel do monitor como agente de inclusão digital.

O tema acessibilidade é trabalhado de modo a que os monitores reflitam acerca da inclusão digital para fazer parte de um processo de inclusão social. A intenção é fortalecer o grupo com iniciativas de adequação dos espaços

físicos, busca de parcerias estratégicas e possibilidades de uso de softwares específicos de acordo com a limitação das pessoas portadoras de necessidades especiais.

Esse módulo tem como objetivos: 1) promover a conscientização do papel funcional do monitor para o domínio de suas atividades; 2) articular mudanças de procedimento nas relações intra e interpessoais; 3) criar condições de redimensionar e avaliar as experiências que contribuiram para melhorar o convívio nos postos de trabalho; 4) iniciar um processo de sensibilização acerca da inclusão social e digital de pessoas com deficiência nos postos do ACESSA-SP; 5) reforçar o papel de agente de inovação do monitor, para que ele possa acolher o segmento da população que tem incapacidade ou deficiência; 6) contribuir para o processo de inclusão digital em marcha na sociedade brasileira; 7) sensibilizar e informar os monitores da utilização da informática e das tecnologias de informação e comunicação por pessoas com deficiência, do ponto de vista da acessibilidade e da inclusão.

É importante destacar que esse planejamento inicial tem sido motivo de constante reflexão da equipe responsável pela formação continuada, motivada pelos relatórios de atendimento dos monitores, pelo acompanhamento e discussão possibilitados pelas ferramentas de comunicação, pela pesquisa com os usuários e frequentadores dos postos através da *Ponline*, pelo rumo que o projeto vai tomando e sendo tecido. Isso significa que, no processo de formação continuada, nada é estanque e determinado para uma longevidade eterna; ao contrário, tudo é fruto de reflexão contínua, de revisão e aprofundamento, de trabalho em equipe e de tomada de consciência constante.

Assim, nasceu outro módulo para a formação presencial: **Rede de Projetos**. A intenção é apresentar para os monitores os princípios, o ambiente da Rede, como e por que participar. As atividades foram organizadas de modo a orientar o monitor de como criar um projeto em seu posto, como receber apoio para desenvolvê-lo e como a Rede de Projetos pode ajudá-lo em sua formação profissional para enfrentar o mercado de trabalho competitivo.

Atualmente o programa conta com apenas dois módulos presenciais, denominados de Módulo I, cujo conteúdo é o mesmo do módulo "Inclusão e

exclusão digital, manual de procedimentos e ACESSA Livre” e Módulo Rede de Projetos, descritos no parágrafo anterior.

## Formação *online*

Inicialmente, dois módulos foram organizados para ser vivenciados em ambiente *online*: “Navegação Segura e Redes Sociais” (Módulo V) e “Pesquisa na Internet” (Módulo VI). Atualmente outros dois cursos que antes ocorriam de forma presencial, passaram a ser realizados na modalidade *online*: “Acessibilidade” e “Governo Eletrônico”.



FIGURA 8: Cursos em educação à distância oferecido aos monitores do Programa AcessaSP

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br/>

Os módulos são estruturados no ambiente virtual *Moodle* (*Modula Object-Oriented Dynamic Learning Environment*) - um ambiente de aprendizagem a distância que foi desenvolvido pelo australiano Martin Dougiamas em 1999.

O *Moodle* é considerado um Software Livre, gratuito, podendo ser baixado, utilizado e/ou modificado por qualquer indivíduo em todo o mundo.

Como qualquer outro LMS (*Learning Management System*), o Moodle dispõe de um conjunto de ferramentas que podem ser selecionadas pelo professor de acordo com seus objetivos pedagógicos. Dessa forma, podemos conceber cursos que utilizem fóruns, diários, chats, questionários, textos wiki<sup>13</sup>, objetos de aprendizagem sob o padrão SCORM<sup>14</sup>, publicar materiais de quaisquer tipos de arquivos, dentre outras funcionalidades.

O módulo “Pesquisa na internet” tem como intenção apontar caminhos que tornem a pesquisa mais fácil, diminuindo o tempo dedicado a essa tarefa e proporcionando mais autonomia na busca por novos conhecimentos por meio das tecnologias de informação e comunicação.

O curso levanta questões acerca da quantidade de informações e sua organização na rede, mostra as formas mais comuns de encontrá-las, oferece sugestões para confiabilidade das informações, a importância da leitura crítica e checagem das fontes e sugere, também, maneiras de usar sistemas como blogs e redes sociais de indexação de links para organizar a rede.

FIGURA 9: Curso online: Pesquisa na internet

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br/mod/resource/view.php?id=78>

O Curso Pesquisa na Internet é dividido em 4 tópicos, a saber:

<sup>13</sup> Trata-se de um recurso assíncrono colaborativo que possibilita a construção coletiva de diferentes tipos de textos, por vários autores. A Wiki do Moodle permite que os participantes de um curso trabalhem juntos, acrescentando ou alterando seu conteúdo.

<sup>14</sup> Sharable Content Object Reference Model (SCORM) é uma coleção de padrões e especificações para e-learning baseado na web. A norma SCORM define comunicações entre o conteúdo do lado do cliente e um host/anfitrião chamado de ambiente de execução (comumente uma função de um LMS (*Learning Management System* - Sistema de Gerenciamento de Aprendizado)). SCORM também se define como o conteúdo que pode ser compactado em um arquivo de transferência (ZIP).



**Tópico 01**Organizando  
a Informação

A internet possui muitas possibilidades e é o meio de busca mais usado pelas pessoas atualmente. Como as pessoas buscam na internet? Como e onde têm acesso?

**Tópico 02**Diretórios de  
Busca

Os diretórios de busca são uma maneira de realizar pesquisas na Internet. Vamos conhecer mais esta ferramenta de busca!

**Tópico 03**

Buscadores



Os buscadores são o meio mais usado para realizar pesquisas na internet. Vamos ver quais são os mais usados e como potencializar nossas pesquisas.

**Tópico 04**Como pesquisar  
em sites  
específicos

A internet possui muitos espaços que discutem assuntos específicos. Sabendo usá-los, podemos tornar nossa busca mais rápida, efetiva e confiável.

Dentro de cada tópico há uma sequência de atividades propostas, dispostas em um menu navegável, separados em





lições.

The screenshot shows a web interface for the 'Pesquisa na Internet' course. At the top, there is a navigation bar with links for 'Página Inicial', 'Meu Perfil', 'Outros Alunos', 'Fale Conosco', and 'Sair'. Below this, the course path is displayed as 'EaD Acessa SP > Pesquisa na Internet > Tópico 1', with a 'VOLTAR AO ÍNDICE' button. On the left, a sidebar lists the course structure: 'Apresentação' (checked), 'Um mar de informações...' (checked), 'Circulando a informação' (unchecked), and 'Conclusão' (checked). The main content area features a red header for 'Tópico 1' with the subtitle 'Organização da Informação'. Below the header, there is introductory text: 'A internet possui muitas possibilidades e é o meio de busca mais usado pelas pessoas atualmente.' and a question: 'Como as pessoas buscam na internet? Como e onde têm acesso?'. To the right of the text is an icon representing a stack of documents. The bottom of the page shows a status bar with 'Concluído', 'Internet | Modo Protegido: Ativado', and a zoom level of '100%'.

FIGURA 10: Tópico 1 do Curso Pesquisa na internet

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br>

Após a apresentação do Tópico, a primeira tarefa é assistir a dois vídeos feitos com usuários dos postos de atendimento, contando o que buscam na web. A atividade está sob o título: *Um mar de informações*.

- ▶ Apresentação 
- ▶ Um mar de informações... 
- ▶ Circulando a informação 
- ▶ Conclusão 

## Tópico 1

### Organização da Informação

» Lição 01 - Um mar de informações

O mundo vive atualmente a era da informação. Entre a troca de recados via Orkut, o envio de e-mails e o acesso a jornais online, cada usuário está produzindo e trocando informação.

Confira nos vídeos a seguir o que os usuários do AcessaSP estão buscando na Web:



[http://www.youtube.com/watch?v=qONFX7\\_3Umk](http://www.youtube.com/watch?v=qONFX7_3Umk)



Internet | Modo Protegido: Ativado





FIGURA 11: Lição 1 – Um mar de informações

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br>

Já na Lição 2, denominada: *Circulando a informação*, usando textos curtos, com imagens, gráficos e vídeo; o monitor refletirá acerca do advento das tecnologias da comunicação e sua transformação ao longo do tempo.

EaD Acessa SP ▶ Pesquisa na Internet ▶ Tópico 1

VOLTAR AO ÍNDICE

- ▶ Apresentação 
- ▶ Um mar de informações... 
- ▶ Circulando a informação 
- ▶ Conclusão 

## Tópico 1

### Organização da Informação

» Lição 02 - Circulando a informação - 2/2

Com a popularização dos meios de comunicação as pessoas passaram a se comunicar mais, e ficarem mais tempo conectadas. Telefones celulares e computadores se tornaram mais acessíveis e surgiram espaços públicos de acesso gratuito à Internet como o AcessaSP.

#### Gráfico do avanço da posse de celular no Brasil



 ampliar

Por isso, o desafio atual é encontrar o que se quer, e identificar a **relevância e qualidade dessas informações**.

#### Gráfico do avanço da posse de computador e internet no Brasil



 ampliar

Essa democratização traz consigo, benefícios como a facilidade de comunicação entre pessoas de qualquer lugar do globo, em tempo real, e o acesso a conteúdos diversos de forma rápida. Os usuários se tornaram receptores e produtores de informações.

« Anterior

1

2

Próximo »

Concluído

Internet | Modo Protegido: Ativado

100%

FIGURA 12: Lição 2 – Circulando a informação

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br>

Para concluir o Tópico, o monitor precisa responder a duas questões propostas acerca do assunto discutido, como exemplificado na figura a seguir:

FIGURA 13: Atividade de conclusão do Tópico 1

Fonte: <http://ead.acesasp.sp.gov.br>

Além das atividades de conclusão de cada tópico, ao término, o monitor realizará uma atividade final de avaliação que mensurará o seu aproveitamento no módulo:

FIGURA 14: Atividade final do Módulo

Fonte: <http://ead.acesasp.sp.gov.br>

Depois de responder às questões propostas na atividade final, ela é corrigida pelo sistema, que emite uma correção e um comentário para cada questão:

Página Inicial | Meu Perfil | Fale Conosco

EaD Acessa SP ► Pesquisa na Internet ► Atividade Final ► Revisão da tentativa 1

Iniciado em  
Completado em  
Tempo  
empregado  
Nota

Atividade Final

Revisão da tentativa 1

Terminar revisão

sábado, 7 agosto 2010, 10:18  
sábado, 7 agosto 2010, 10:20  
2 minutos 36 segundos

8 de um máximo de 10(80%)

**CLIQUE AQUI PARA CONCLUIR O CURSO** >>

1

Quais das alternativas abaixo possuem apenas operadores de busca?

Notas: 1

Escolher uma resposta.

- a. "Programa de inclusão digital" + "São Paulo" ✓
- b. "Programa de inclusão digital"/ "São Paulo" ✗
- c. "Programa de inclusão digital". São Paulo. ✗

Parabéns, você acertou!

FIGURA 15: Atividade final – resultado do aproveitamento no Módulo

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br>

Ao finalizar o curso, o monitor recebe, via *e-mail*, um certificado de conclusão:

Página Inicial | Meu Perfil | Fale Conosco

EaD Acessa SP ► Pesquisa na Internet ► Conclusão

**Parabéns!**

Você concluiu o curso "Pesquisa na Internet"

Enviaremos seu certificado por e-mail em até 02 semanas

OK

Clique aqui para fazer outros cursos >>

Última atualização: quarta, 23 setembro 2009, 15:30

FIGURA 16: Mensagem de conclusão do curso "Pesquisa na Internet"

Fonte: <http://ead.acessasp.sp.gov.br>

Da mesma forma, os demais módulos foram criados contendo quatro tópicos, mas variando na quantidade de lições propostas em cada um deles.

O módulo "Navegação Segura e Redes Sociais" tem por objetivos: 1) promover debate e reflexão acerca do tema das redes sociais, para que os monitores

tenham subsídios a fim de auxiliar o usuário, levando em consideração questões pessoais, sociais e legislativas; 2) potencializar as ações dos agentes de inovação junto aos usuários dos postos do ACESSA; 3) refletir a respeito dos usos e dos impactos pessoais e sociais que ferramentas como *Orkut*, *Flickr*, *Delicious*, *YouTube* etc. podem trazer.

FIGURA 17: Curso *online*: “Navegação segura”

Fonte: <http://ead.acesasp.sp.gov.br>

Como já dito, os Cursos de Acessibilidade e Governo eletrônico são novos na modalidade *online* e em sua apresentação, diferente dos outros dois, ou seja, além dos objetivos do curso há uma previsão da quantidade de horas necessárias para sua realização, sugestão de um tópico por dia caso não se disponha de 3h seguidas, especificando melhor a dinâmica e o ambiente do curso e a forma de obter ajuda sempre que o monitor encontrar uma dificuldade técnica, operacional ou pedagógica.

O Curso Acessibilidade objetiva ajudar o monitor a enfrentar os desafios do primeiro contato com usuários que possuem alguma deficiência, como cadeirantes, deficientes visuais e auditivos. Eles também frequentam os postos e, às vezes, precisam de uma atenção diferenciada e o programa considera essencial que essas pessoas possam ter um atendimento de qualidade. Com os 4 tópicos, os monitores poderão discutir o que é acessibilidade, o que é possível fazer para tornar o posto adaptado para essas pessoas, dicas de como atendê-las melhor.

Página Inicial | Meu Perfil | Outros Alunos | Fale Conosco

EaD Acesa SP ► Acessibilidade

## CURSO ACESSIBILIDADE

FÓRUM

<p><b>Tópico 01</b> Acessibilidade</p> 	<p><b>Tópico 02</b> Posto acessível</p> 	<p><b>Tópico 03</b> Atendimento</p> 	<p><b>Tópico 04</b> Internet acessível</p> 
<p>Entender o que é Acessibilidade é o primeiro passo para oferecer um atendimento diferenciado no posto.</p>	<p>Melhorar a acessibilidade é fundamental para ampliar o universo de pessoas que frequentam os postos. Vamos conhecer o que podemos fazer?</p>	<p>Este tópico traz algumas dicas de como atender melhor pessoas com deficiência física, visual, auditiva e intelectual. Aproveite!</p>	<p>A acessibilidade na internet é possível? Aqui são apresentadas muitas possibilidades de fazer sites, seguindo as linhas de acessibilidade.</p>

FIGURA 18: Curso *online*: “Acessibilidade”

Fonte: <http://ead.acesasp.sp.gov.br>

O Curso “Governo eletrônico” tem como objetivo oferecer informações de como utilizar os serviços de governo eletrônico mais procurados pelos usuários do Programa Acesa São Paulo. Além de mostrar os efeitos que a utilização desses serviços proporcionam para a vida dos cidadãos, como melhoria da qualidade do atendimento, segurança, rapidez, simplificação dos procedimentos, transparência e otimização dos serviços públicos.

Página Inicial | Meu Perfil | Outros Alunos | Fale Conosco

EaD Acesa SP ► E-gov

## CURSO E-GOV

FÓRUM

<p><b>Tópico 01</b> Governo Online</p> 	<p><b>Tópico 02</b> Cidadão.SP</p> 	<p><b>Tópico 03</b> Mais agilidade, menos burocracia</p> 	<p><b>Tópico 04</b> De olho no governo</p> 
<p>Cada vez mais escutamos falar de e-gov, mas o que é realmente governo eletrônico e de que maneira podemos usá-lo no Acesa SP?</p>	<p>Existe uma série de serviços de e-gov. O portal Cidadão.SP reúne muitos desses serviços. Vamos conhecê-los melhor?</p>	<p>Os serviços de e-gov podem agilizar muitos processos e diminuir a distância entre cidadão e governo. Vamos conhecer alguns desses serviços?</p>	<p>Estar atento às atividades do governo é um importante meio de saber o que está ocorrendo ao nosso redor. Como usar o e-gov para isso?</p>

FIGURA 19: Curso *online*: “E-gov”

Fonte: <http://ead.acesasp.sp.gov.br>

Na página principal de cada curso, há um fórum disponível, para aprofundar as discussões, deixar comentários e reflexões com os demais colegas participantes.

A título de exemplo, mostramos uma conversa no fórum do Curso de Acessibilidade:

Mostrar respostas aninhadas

Atendimento Preferencial

por [Natan](#) - quinta, 6 maio 2010, 10:05

Uma dúvida simples mas que, sinceramente, não sei a resposta e também não vi nenhum comentário sobre o assunto nos tópicos do curso:  
As pessoas com algum tipo de deficiência têm direito a atendimento preferencial, ou seja, ter acesso às máquinas primeiro que as pessoas que não possuem deficiência?

[Responder](#)



Re: Atendimento Preferencial

por [Administrador Usuário](#) - terça, 11 maio 2010, 16:00

Olá, Natan!!

Muito importante essa questão levantada por você.  
As pessoas com algum tipo de deficiência têm atendimento preferencial no posto no primeiro acesso. Caso a pessoa queira acessar novamente, deve retornar ao final da fila ou retornar em outro período.

Um abraço,

Ana K. Sousa

[Mostrar principal](#) | [Responder](#)



Re: Atendimento Preferencial

por [Natan Miranda](#) - quarta, 12 maio 2010, 08:59

Ah bacana, entendi. Tem um rapaz que frequenta o posto e ele possui dislexia leve, embora seja possível observar suas dificuldades, inclusive, de se



comunicar.

Como posso fazer o atendimento preferencial sem constrangê-lo frente aos outros usuários? Tendo em vista que nunca passei este usuário na frente dos outros anteriormente, e, ainda, considerando que o posto tem fila para acessar na maior parte do dia?

[Mostrar principal](#) | [Responder](#)



Re: Atendimento Preferencial

por [Administrador Usuário](#) - quarta, 9 junho 2010, 16:44

Ei, Natan! Penso que um bom atendimento depende de entendimento. Se este usuário nunca manifestou o seu direito de ter um atendimento preferencial, pode ser porque que não fique incomodado em ter que enfrentar a espera com os outros usuários. Mas também pode ser que ele não conheça o direito que tem. Então, da próxima vez que você estiver liberando o acesso dele, diga educadamente que se ele desejar da próxima vez poderá ser atendido sem precisar enfrentar a fila. Assim, ele terá a liberdade de escolher se quer ter um atendimento preferencial ou não.

Um abraço,

Ana K. Sousa

[Mostrar principal](#) | [Responder](#)

FIGURA 20: Fórum do Curso online: "Acessibilidade"

Fonte: <http://ead.acesasp.sp.gov.br>

## **CAPÍTULO 3**

# **A EDUCAÇÃO DE ADULTOS: ALGUMAS PERSPECTIVAS**

### 3.1 INTRODUÇÃO

Após apresentação dos atores e cenário da formação continuada dos monitores do Programa de Inclusão Digital ACESSA São Paulo, no capítulo 2, neste capítulo buscaremos um referencial teórico que nos permita compreender melhor as escolhas pedagógicas dessa formação. É nossa intenção, além de analisar os impactos dessa formação continuada na qualificação de seus monitores, verificar se há uma relação entre a proposta da formação continuada deste Programa com uma teoria de aprendizagem acerca da educação de adultos.

Diferentes autores têm se dedicado ao estudo da vida adulta, com perspectivas diferenciadas, uma vez que essa etapa é marcada por diversas transições e transformações. A literatura tem mostrado há bastante tempo que a idade adulta não é, de forma alguma, uma fase de estabilidade e imutabilidade, como muitos pensam. Para além dos aspectos cognitivos, é possível conhecer a vida do adulto como um período evolutivo. Dessa forma, segundo Caffarella (1993), Gerstner (1990) e Moura (1997):

A vida adulta é percebida como a fase onde o indivíduo atinge a maturidade. No entanto, tal não significa que a maturidade seja algo de estático, sendo “adquirida” mal o indivíduo atinja a idade adulta. Diversas correntes epistemológicas (corrente progressista, corrente behaviorista, corrente humanista, corrente crítica, corrente construtivista) têm bastante influência na análise desta etapa, significando tal facto que não existe uma visão unívoca e singular deste mesmo período (apud Moura, 1999, p. 23)

Algumas investigações dessa etapa da vida foram organizadas em três grandes blocos de pesquisa: os ciclos de vida, as perspectivas de desenvolvimento e o processo de maturação do indivíduo, baseados nos estudos feitos por Moura (1999), com a finalidade de conhecer e compreender as diferentes transformações que acompanham o indivíduo na vida adulta.

### 3.2 CICLOS DE VIDA

O estudo do ciclo de vida proposto por Cross tem por finalidade conhecer “as respostas que as pessoas criam em relação à idade e mudanças das expectativas sociais à medida que avançam através das fases da idade adulta” (1984,p.168)

Nesse ciclo, as fases são apresentadas de forma horizontal, sucedendo uma a outra, não havendo hierarquia entre elas, ou seja, as fases posteriores não são necessariamente melhores que as anteriores. Nessa perspectiva, é possível identificar os momentos de transição e mudança na vida do adulto, ligados não somente à idade, mas também aos aspectos sociais que o envolvem.

Levinson (1974, 1978) considera que a vida adulta é marcada por períodos de alternância entre estruturas estáveis e momentos de transição, podendo as estruturas ser representadas por faixas etárias (cf. quadro 1). Os períodos de transição são marcados por fatos importantes na vida do adulto, como, por exemplo, casamento, nascimento de filhos, divórcio, viuvez etc. A cada período de transição sucedem-se períodos de estabilização, que fazem a pessoa perceber a si, os outros e o mundo de novas maneiras.

<p><b>Jovem adulto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada no mundo adulto (22-28 anos)</li> <li>• Transição dos 30 anos (28-33 anos)</li> <li>• Estabilização (33-40 anos)</li> </ul> <p><b>Meia-idade</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transição para a meia-idade (40-45 anos)</li> <li>• Entrada na meia-idade (45-50 anos)</li> <li>• Transição dos 50 anos (50-55 anos)</li> <li>• Culminar da meia-idade (55-60 anos)</li> </ul> <p><b>Velhice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transição para a velhice (60-65 anos)</li> <li>• Velhice</li> </ul>
---

Quadro 1: Fases da vida adulta – Levinson (1974, 1978)

Lowenthal e estudiosos (1975) desenvolveram os seus trabalhos com base nas ideias de Levinson e, em suas pesquisas, levam em conta mais o papel social assumido pelos indivíduos do que a idade cronológica em si.

Weathersby (1978) considera que as diversas fases do ciclo de vida são desencadeadas por acontecimentos marcantes. Segundo Moura (1999), “a tensão criada pelos papéis e novas tarefas que o indivíduo tem de desempenhar gera uma situação de conflito entre as capacidades do indivíduo e a exigência dos novos papéis/tarefas”(p.24).

De acordo com os autores (Cross, 1984; Knox, 1986; Smith, 1988; Cavaliere, 1990), esses acontecimentos são momentos em que o indivíduo está mais apto a realizar novas aprendizagens, pois será preciso buscar solução para problemas apresentados pelo cotidiano.

Brookfield (1987) afirma que esses acontecimentos podem ser de duas ordens: positivos ou negativos. Os primeiros levam a novas formas de pensamento, em geral, agradáveis; já os negativos obrigam a pessoa a confrontar-se internamente com ela mesma, o que também gera novas aprendizagens.

Riverin-Simard (1984) estudou o desenvolvimento da vida profissional de adultos, destacando uma importante conclusão: o adulto vive em estado de permanente questionamento. “Os momentos de questionamento não são momentos de exceção na vida adulta; pelo contrário, situam-se constantemente no centro cotidiano da vida no trabalho” (p. 148). Moura (1999) apresenta em seu trabalho os três grandes períodos da vida profissional investigada por Riverin-Simard (1984):

O primeiro é o período de entrada e exploração no mundo do trabalho, onde o indivíduo se dá conta da grande distância existente entre as aprendizagens escolares e as que são requeridas para a prática profissional (20-35 anos); o segundo período é caracterizado pelo processo reflexivo do indivíduo acerca do seu percurso profissional ajudando-o a definir o seu próprio caminho pessoal (35-50 anos); no terceiro período o adulto procura criar as condições para uma retirada proveitosa do mundo do trabalho(apud Moura, 1999, p. 25).

Esses períodos se alternam de acordo com um ciclo de questionamentos e estabilização, caracterizado por intenso dinamismo.

### 3.3 PERSPECTIVA DE DESENVOLVIMENTO

Na perspectiva do desenvolvimento, os ciclos da vida adulta são apresentados de modo vertical, em que um estágio é qualitativamente melhor do que o antecedente. Segundo Moura (1999), “esta perspectiva considera que o indivíduo está em crescimento contínuo, desde formas simples de vida até formas mais complexas, ou seja, da imaturidade até a maturidade”(p.26).

Erikson (1963, 1976) dedicou-se ao estudo do desenvolvimento da personalidade. Para o autor, esse desenvolvimento ocorre ao longo de toda a vida. Neste trabalho, o que nos interessa é apenas conhecer os diferentes estágios pelos quais um adulto passa.

De acordo com o quadro 4 que será apresentado a seguir, cada um dos estágios “relaciona-se sistematicamente com todos os outros e todos eles dependem do desenvolvimento adequado na sequência própria de cada item” (Erikson, 1976, p. 93). Segundo Moura (1999), cada fase é caracterizada por uma crise psicossocial baseada no crescimento fisiológico, bem como nas exigências colocadas ao indivíduo pelos outros (pais e/ou sociedade): “[...] cada um chega ao seu ponto de ascendência, enfrenta a sua crise e encontra a sua solução duradoura pelos métodos aqui descritos, ao atingir a parte final das fases mencionadas” .(ERIKSON, 1976, p. 93)

- **Intimidade** *versus* isolamento
- **Generatividade** *versus* estagnação
- **Integridade** *versus* desespero

Quadro 2: Desenvolvimento da personalidade – Erikson

O primeiro estágio que marca o início da vida adulta, para esse autor, é a crise da intimidade, que significa a capacidade de lidar com a vida sexual, mas também “a capacidade para desenvolver uma autêntica e mútua intimidade

psicossocial com uma outra pessoa, seja na amizade, em encontros eróticos ou em inspiração conjunta” ( p. 126). O perigo dessa fase reside no isolamento, ou seja, a incapacidade de correr riscos para a própria intimidade, devido ao medo das consequências.

O segundo estágio é o da generatividade. Trata-se da fase da maturidade da pessoa humana. “A generatividade é, pois, de modo primordial, a preocupação em estabelecer e orientar a geração seguinte” (p. 138). Ter filhos não significa necessariamente generatividade. Segundo Moura (ibid.):

“[...] o conceito de generatividade inclui a capacidade de produtividade e criatividade da pessoa na relação consigo própria e com os que a rodeiam. Generatividade significa, pois, capacidade de ir para além dos interesses pessoais, de ir para além das certezas pessoais”(p.26).

O perigo dessa fase é a estagnação, um “sentimento de tédio, depauperamento interpessoal” que pode ocorrer quando o indivíduo sente que falhou em suas convicções.

A fase da integridade seria o último estágio do amadurecimento da pessoa humana. De acordo com Moura (ibid.)

“[...] este crescimento permite ao indivíduo ser capaz de aceitar o seu ciclo vital e daqueles que se tornaram significantes ao longo desse mesmo ciclo. Na integridade, a pessoa não receia encarar todo o seu ‘caminho percorrido’, levando-o a compreender o percurso das pessoas que acompanharam o seu ciclo de vida”(p.26).

O maior perigo dessa fase é o desespero, a não-aceitação da forma como sua vida se estruturou, o medo da morte, da percepção de que não conseguirá recomeçar a vida com vista à integridade.

As pesquisas de Erikson influenciaram significativamente os estudos posteriores do desenvolvimento humano.

Temos ainda as pesquisas de Loevinger (1976) acerca do desenvolvimento do conceito do ego, cujo foco é a percepção de como o sujeito vê a si próprio e ao outro.

Abordando o desenvolvimento intelectual que ocorre ao longo da vida, Perry (1970) apresenta um modelo de nove estágios, em que o adulto apresenta uma evolução de formas concretas para formas abstratas de pensamento, de uma

forma simplista e unidimensional para perspectivas multidimensionais e complexas de conhecimento, de uma forma de instância externa de autoridade (existindo um dualismo entre a autoridade que tudo sabe e o indivíduo que pouco ou nada sabe) para uma maior autonomia e comprometimento com os valores pessoais na relação com o conhecimento (MOURA, 1999)

Ainda na linha de abordagem do desenvolvimento cognitivo da vida adulta, em que residem os maiores interesses deste trabalho, King e Kitchener (1994) abordam a evolução do raciocínio reflexivo, caracterizado pelas autoras como tendo sete estágios de desenvolvimento.

Os três primeiros estágios correspondem à fase *pré-reflexiva*, na qual “o indivíduo assume existir a 'resposta correcta' para todos os problemas” (MOURA, 1999, p. 27). Nos dois próximos estágios, considerados *quase reflexivos*, o conhecimento varia entre o incerto – não existindo ainda uma distinção da qualidade das opiniões individuais – e o subjetivo – em que já existe a consciência da existência de diversas perspectivas.

Ainda de acordo com Moura, no sexto estágio o indivíduo acredita que as “crenças podem ser justificadas através da análise da evidência dos diferentes pontos de vista, ou dos diferentes contextos” e, no sétimo, já é possível reconhecer

“[...] que as ideias e pressupostos devem ser confrontados com a realidade, podendo esse processo de inquérito ser falível. O conhecimento resulta, assim, do processo de exame racional, podendo ser sempre alvo do escrutínio e criticismo por parte de outras pessoas” (MOURA, 1999,p. 27).

Esse estudo se aproxima de uma corrente de pesquisa analisada por Brookfield (1995): o aprender a aprender. O autor apresenta o “termo irmão” dessa área: a metacognição, ou seja, a habilidade de aprender a aprender por meio de situações diferentes e de uma escola de estilos diferentes.

Brookfield (1995), Kitchener e King (1990) propuseram os conceitos de cognição epistêmica e de julgamento reflexivo, enfatizando que aprender a aprender envolve



uma consciência epistemológica mais profunda do que simplesmente saber como alguém marca um ponto ou qual o padrão típico ou preferido da aprendizagem de alguém. Ao contrário, significa que os adultos possuem uma ciência autoconsciente de como eles vêm a saber o que sabem; uma consciência de raciocínios, suposições, evidências e justificativas que sustente nossa opinião/crença de que algo é verdadeiro (p. 7).

Na linha de pesquisa da perspectiva crítica da educação de adultos, temos os autores Loevinger, Perry, Kitchener e King. Brookfield (1985, 1986, 1993, 1995) observa a necessidade de o indivíduo ser capaz de estar aberto a perspectivas alternativas da realidade, tornando assim possível a mudança interna na consciência psicológica. De acordo com Garrison (1989, 1992)

o sujeito tem de ser capaz de reflectir criticamente sobre a sua realidade que a maioria das vezes é caracterizada por uma aceitação não questionada de valores, normas, e práticas definidas pelos outros. Assim, a reflexão crítica leva a pessoa a dar-se conta das pressuposições hegemônicas, que todos consideram como normais e inquestionáveis. É na inter-relação com os outros que ele acede e valida as visões alternativas da realidade (apud Moura, 1999, p.28).

Nessa mesma corrente, baseando-se nos estudos de King e Kitchener e de Labouvie-Vief, Mezirow (1978, 1991, 1997) segue a linha desenvolvimento do indivíduo aplicado a situações de aprendizagem, que ele chama de teoria transformadora ou *aprendizagem transformadora*, baseada na experiência de vida. Esse estudo é considerado por Brookfield (1995) o trabalho mais importante dessa área.

Mezirow (1991) desenvolveu tal teoria partindo do pressuposto de que a principal diferença entre a aprendizagem de crianças e de adultos é que a primeira se caracteriza por ser um processo de formação e a segunda por ser um processo de transformação.

O autor define aprendizagem transformadora como “o processo social de construção e apropriação de novas ou revisadas interpretações de sentidos da experiência de alguém como um guia de ação” (MEZIRROW, 1994a). Essa teoria descreve a natureza e a dinâmica da competência comunicativa como um processo genético da aprendizagem de adultos, no qual o desenvolvimento da reflexão crítica e a participação no discurso racional são fundamentais. Por isso, “Competência comunicativa refere-se à habilidade e vontade de pensar

por si próprio – negociar seus próprios propósitos, valores e significados ao invés de aceitar de forma acrítica os dos outros”. (1996c, p. 121)

De acordo com Moura (1999), para Mezirow a aprendizagem reflexiva torna-se transformadora quando os pressupostos, ou premissas, são vistos como distorcidos, incorretos e inválidos. A aprendizagem transformadora resulta num esquema de sentido novo, ou transformado. Para Mezirow esse é o modo específico de aprendizagem na vida adulta:

O desenvolvimento do adulto é visto como a capacidade progressivamente desenvolvida de validar a aprendizagem anterior através do discurso reflexivo e de agir sobre os resultados obtidos. Tudo o que levar o indivíduo a perspectivas de sentido mais inclusivas, diferenciadas, permeáveis (aberta a outros pontos de vista), a validade do que foi estabelecido através do discurso racional, ajuda o desenvolvimento do adulto (MEZIROW, 1991, p. 7).

A transformação de perspectivas é desencadeada por dilemas desorientadores, de acordo com Mezirow :

quando encontramos experiências, muitas vezes situações de forte carga emocional, que falham em encaixar nas nossas expectativas e por isso mesmo não têm sentido para nós, ou quando encontramos uma anomalia que não tem coerência à luz dos esquemas existentes ou pela aprendizagem de novos esquemas (1991,p. 94).

Kohlberg (1971) abordou o desenvolvimento moral dos indivíduos e organizou seu estudo em três níveis hierárquicos: nível pré-convencional, nível convencional e nível pós-convencional.

### 3.4 PROCESSO DE MATURAÇÃO DO INDIVÍDUO

Uma outra corrente de pesquisa, dentro da perspectiva de desenvolvimento, é a humanista. Segundo Moura (1999), “trata-se de uma corrente que tem uma visão naturalmente positiva acerca da pessoa humana, para a qual o indivíduo tem uma necessidade inata de auto-atualização, auto-desenvolvimento e auto-direção” (p.30).

Os estudos mais relevantes nessa corrente são, sem dúvida, os de Maslow (1970) acerca de “a importância da gratificação de necessidades na motivação humana” e Rogers (1965, 1971), que “considera que o desenvolvimento da pessoa é um processo com vista a torná-la *totalmente funcional*”. Esse último autor considera que o ser humano possui uma tendência natural para se auto-atualizar, realizando-a ao longo de toda a vida.

De acordo com Hase e Kenyon (2000), Rogers (1969) sugere que as pessoas querem aprender e tem uma inclinação natural para assim fazê-la durante toda a sua vida. Ele baseou-se na abordagem centrada no estudante, levando em conta cinco hipóteses-chave:

- Não podemos ensinar uma outra pessoa diretamente: podemos somente facilitar a aprendizagem;
- As pessoas aprendem significativamente apenas as coisas que percebem relacionada a manutenção ou estrutura do “eu”;
- A experiência, que se assimilada envolveria uma mudança na organização do “eu”, tende a ser resistida com a negação ou a distorção da simbolização, e a estrutura e a organização do “eu” parecem tornar-se mais rígidas sob ameaça/pressão;
- A experiência que é percebida como inconsistente com o “eu” pode somente ser assimilada se a organização atual do “eu” estiver relaxada e expandida para a incluir; e
- O sistema educacional que mais eficazmente promove a aprendizagem significativa é aquele em que a ameaça ao “eu”, como aprendiz, é reduzida ao mínimo. (apud Hase e Kenyon, 2000, p. 3, tradução própria)

Ainda segundo os autores, Rogers (1951) sugere também que a aprendizagem é natural “como respirar” e é um processo interno controlado pelo aprendiz.

### 3.5 APRENDIZAGEM AUTO-DIRECIONADA E A APRENDIZAGEM PELA EXPERIÊNCIA

Duas principais concepções educacionais da aprendizagem do adulto surgiram a partir dos estudos acerca do desenvolvimento cognitivo nesta fase da vida: a andragogia e a heutagogia.

Segundo Almeida:

A andragogia vem sendo considerada como um novo conceito educacional voltado à educação de adultos que tomam a decisão de aprender algo que seja mais importante para sua vida e trabalho, passando a ter um papel ativo em seu processo de aprendizagem e na realização de atividades nas mesmas condições que os demais participantes (professor e alunos). No entanto, a análise das bases em que a andragogia se apóia leva a compreender que esse 'novo' conceito decorre da expansão de concepções educacionais na perspectiva da formação continuada e ao longo da vida, superando o período da educação escolar. (2009,p.105)

De acordo com o autor, o termo Andragogia, proveniente do grego *andros* – adulto e *agonus* – guiar, surgiu em 1833 nos escritos do professor alemão Alexander Kapp ao descrever os elementos da educação de Platão, quando este realizava a indagação, a interação e a dialética com grupos de jovens e adultos. No entanto, somente após a Primeira Guerra Mundial, na Europa e nos Estados Unidos, esse conceito educacional começou a surgir.

Rosenstock, em 1921, empregou o termo Andragogia para “indicar as bases filosóficas e metodológicas, bem como a atuação dos professores envolvidos com a educação de adultos” (Almeida, 2009, p. 106). Linderman, em 1926, publicou um trabalho acerca da educação de adultos baseado nas ideias e pensamentos de John Dewey, ao afirmar que

a fonte de maior valor na educação do adulto é a experiência do aprendiz. Se educação é vida, vida é educação (...) a genuína educação manterá o fazer e o pensar juntos (...) a experiência é o livro vivo do aprendiz adulto. (p. 9-10)

Linderman enfatiza a experiência como conceito central da Andragogia e baseia-se em muitos aspectos da pedagogia de Dewey, um árduo defensor da escola comprometida com o engajamento do aluno na vida democrática, da

atuação de um professor que relacione os interesses e necessidades dos alunos às disciplinas escolares, proporcionando uma investigação reflexiva, a criação de um *continuum* entre a prática e a teoria com o intuito de que o aluno compreenda as consequências da experiência, reconheça seu sentido e desenvolva o pensamento científico. Para Dewey, a educação desde a infância “ não é a preparação para a vida, mas a própria vida”.

Ao se apoiar nas concepções de Dewey acerca da educação da criança e transferi-la para a aprendizagem do adulto, Linderman (1926) leva consigo a ideia de que o currículo é construído em função da necessidade do estudante, uma vez que o adulto vive envolvido em situações específicas de trabalho, de lazer, de família, de comunidade. Segundo Almeida (2009), as noções de Dewey acerca da motivação intrínseca, experiência como fonte de aprendizagem, auto-direção e engajamento em processos de investigação, que levam em conta as diferenças de estilo, tempo, lugar e ritmo de aprendizagem estão presentes nas ideias de Linderman acerca da aprendizagem de adultos.

Na década de 1970, Malcom Knowles retoma os estudos de andragogia e a define como a arte e a ciência de orientar adultos em seu processo de aprendizagem com foco em suas experiências de vida.

Ao traçar o pensamento andragógico de educação, Knowles o idealiza como antítese ao modelo pedagógico. Ou seja, estabelece uma comparação entre pedagogia e andragogia. Para ele, a pedagogia é o corpo de teoria e prática da aprendizagem que é direcionada pelo professor, baseando-se no princípio do ensinar e aprender. Por esta visão, o modelo pedagógico preconiza que cabe ao professor a tarefa de definir o que será ensinado, como será ensinado e se o conteúdo ensinado foi aprendido. Ao aprendiz cabe o papel de submissão e respeito a quem detém o conhecimento (o professor). A andragogia seria o conjunto de teoria e práticas que preconiza a aprendizagem auto-direcionada, concebendo o aprendiz como ator principal no processo de aprendizagem, cabendo ao professor a tarefa de facilitador desse projeto.

No entanto, segundo Almeida (2009), “o ensino pela instrução e transferência de informações, centrado na atuação do professor, deixou de caracterizar a única forma de desenvolver a educação”. Ainda, de acordo com a autora:

A partir dos conceitos de interação, reflexão, construção do conhecimento, aprendizagem significativa e outros, emanados das idéias de diversos pensadores como Dewey, Piaget, Vygotsky, Paulo Freire, Schow, surgiram outras abordagens educacionais e novas metodologias para o desenvolvimento do ensino centrado na aprendizagem do aluno e nas relações que este estabelece com seu meio, englobando as pessoas e suas experiências em um contexto.” (p. 106)

Assim, como alguns autores adotam um enfoque da andragogia em oposição à pedagogia, outros a restringem apenas ao domínio de conhecimentos técnicos e de procedimentos adequados às melhorias da produção e do trabalho, num enfoque puramente pragmatista. A abordagem instrucionista da andragogia também foi apontada por Pierre Furter (1974), quando a definiu como a filosofia, ciência e técnica da educação de adultos voltada para o estudo do homem ao longo da vida, relacionando a aprendizagem às concepções do auto-didatismo e considerando que seja possível aprender o tempo todo, em qualquer lugar, sem que haja qualquer intervenção explícita da parte de quem se propõe a ensinar. Segundo, Almeida (2009) essa ideia foi bastante difundida pela abordagem instrucionista, utilizada em grande escala nos modelos de ensino a distância, através do rádio e da televisão.

Segundo Knowles, (1970) a andragogia pauta-se em quatro premissas principais acerca dos adultos aprendizes: 1) adultos têm uma necessidade psicológica muito grande de serem auto-dirigidos; 2) suas experiências passadas são ricas fontes de aprendizado; 3) suas disposições para aprender encontram-se diretamente ligadas com o que eles precisam aprender ou fazer para cumprir seus papéis na sociedade; 4) suas orientações para aprender são centradas nos problemas (*problem-centered*) ao invés de centrarem-se no conteúdo (*subjecter-center*).

Merriam e Caffarella (1991) afirmam que “a andragogia é a mais conhecida teoria sobre aprendizagem de adultos..., mas é também a que causa mais controvérsias, debates filosóficos e análise crítica” (p. 249-250).

Brookfield (1995) destaca algumas observações referentes à andragogia e alguns de seus pressupostos: a criação do mito de que o auto-direcionamento é uma característica nata dos adultos; a premissa de que as pessoas se comportam de maneira bastante similar, tendo como padrão o comportamento

médio da classe americana, ou seja, ignora-se a dimensão cultural da aprendizagem; a falta de preocupação com a qualidade do resultado dos processos de aprendizagem auto-gerenciados; o não incentivo de uma visão mais crítica da realidade, gerando uma desconexão entre o conhecimento adquirido e as necessidades sociais e políticas.

Outra crítica veemente à aprendizagem auto-dirigida defendida por Knowles, feita por alguns autores como Brookfield (1986) e Long (1991) diz respeito à forma linear de como os aprendentes auto-dirigidos conduzem os seus projetos de aprendizagem: identificam as suas necessidades, decidem quais atividades, recursos, métodos e técnicas irão implementar e avaliar os resultados alcançados. Essa dimensão considera apenas a dimensão técnica da aprendizagem dirigida. Segundo Candy (1991), “o processo de auto-aprendizagem dirigida parece zigzaguear e seguir modelos imprevisíveis” (p.21). Obviamente isso não significa que o processo seja caótico, mas os modelos pelos quais os alunos adultos aprendem podem variar, inclusive de projeto para projeto, das circunstâncias envolvidas, da acessibilidade aos materiais e recursos, e da autonomia do aprendente, segundo a autora.

De acordo com Almeida (2009):

Utilizar as TIC como suporte à educação presencial ou a distância, apenas colocando o aluno diante de informações, problemas e objetos de conhecimento, pode não ser suficiente para envolvê-lo e despertar-lhe a motivação pela aprendizagem desenvolvida por procedimentos pessoais de aprendiz autônomo. (p. 107)

Garrison (1997) considera que a aprendizagem auto-direcionada deve ser estudada numa perspectiva mais colaborativa, ou ainda, ligada ao pensamento crítico:

Uma perspectiva construtivista colaborativa de aprendizagem é entendida como estando posicionada entre o radicalismo mais extremo e as posições construtivistas sociais. Uma perspectiva colaborativa tem o individual assumindo responsabilidade pela construção de sentidos enquanto inclui a participação de outros na confirmação do conhecimento válido. O sentido e a validade refletem a perspectiva cognitiva e social da experiência educacional. Desta forma, significados e conhecimentos são construídos pessoal e socialmente (GARRISON, 1997, p. 19).

Brockett e Hiemstra (*apud* Grohmann, 2003) trabalham com essa visão construtivista da aprendizagem auto-direcionada, na qual o processo de aprendizagem deve ser estudado em duas dimensões distintas, porém relacionadas. A primeira dimensão, denominada aprendizagem auto-direcionada (*self-directed learning*), refere-se ao processo no qual o aprendiz assume a responsabilidade por planejar, implementar e avaliar seu processo de aprendizagem. A segunda dimensão, chamada aprendiz auto-direcionado (*learner self-direction*), centra-se nos desejos e preferências do aprendiz em assumir a responsabilidade por seu aprendizado. Desta forma, os autores postulam que

o auto-direcionamento na aprendizagem refere-se as características externas de um processo de instrução e as características internas do aprendiz, aonde o indivíduo assume a principal responsabilidade pela experiência de aprendizado.(p.34)

De acordo com Almeida (2009) “o conceito de heutagogia (*heuta* – auto, próprio – e *agogus* – guiar) surge com o estudo da autoaprendizagem na perspectiva do conhecimento partilhado” . (p. 107)

A ênfase da Heutagogia, segundo Hase e Kenyon (*apud* Almeida, 2009) incide no desenvolvimento das pessoas para lidar com um mundo em contínua transformação, o que exige flexibilidade para atuar em espaços de trabalho carregado de incertezas. A abordagem volta-se para a formação de pessoas que possam “ser proativas em lugar de simplesmente reativas” e comprometidas com a construção da cidadania.

A auto-direção, no sentido heutagógico, vai além das proposições feitas por Knowles, implicando a reorganização das experiências cotidianas por meio da interlocução e reflexão propostas por Shon, que envolvem a ação, a reflexão na ação, a reflexão sobre a reflexão na ação.

Para Brookfield



o desenvolvimento da reflexão crítica é provavelmente a idéia da década para muitos educadores de adultos que há tempos vem procurando uma forma e processo de aprendizagem que possa ser reivindicada como sendo exclusivamente de adultos. (1995, p 6)

As grandes bases da heutagogia residem nas ideias relacionadas a experiências compartilhadas, reconstrução de conhecimento e negociação de sentidos e saberes e a tomada de consciência. Significa, de acordo com Almeida :

Para o professor, renunciar ao poder centralizado sobre o conhecimento e criar metodologias que propiciem aos aprendizes o desenvolvimento da criatividade, autonomia e liberdade para auto-gestão da aprendizagem, a busca e seleção de diferentes contextos em que tenham interesse em interagir, compartilhar experiências e co-gestar a formação. (2009,p.107)

Nesse sentido, o que se procura é desenvolver um processo metacognitivo ao lançar “mão de estratégias que mobilizem as atividades mentais do sujeito e o desenvolvimento de novas ferramentas cognitivas, na direção da tomada de consciência desses projetos”. (PLACCO E SOUZA, 2006,p. 37)

A metacognição permite o alcance da autonomia necessária a um processo de auto-formação. As autoras ainda afirmam que ao levar o sujeito a conhecer seu processo cognitivo e tomar consciência é possível regulá-lo, no entanto, é necessário que se faça isso com intencionalidade e procedimento adequados, dentro de um contexto educativo.

Nesse sentido Freire, Vygotsky, Figueiredo e Afonso (2006)

especificam o contexto educativo como o conjunto de circunstâncias relevantes que propiciam ao aluno reconstruir o conhecimento do qual também são elementos inerentes o conteúdo, o professor, sua ação e os objetos históricos-culturais que o constituem, englobando as múltiplas dimensões dos sujeitos que o habitam e as tecnologias que dele fazem parte, cujas características devem ser compreendidas, para que se possa incorporá-las numa perspectiva crítica. (apud ALMEIDA, 2009, p. 107)

Ancorar a heutagogia, segundo a autora, requer adoção de princípios coerentes com a aprendizagem em contexto, a partir da experiência de vida, da interação social e da educação transformadora e reflexiva, levando-se em conta metodologias que atendam às necessidades dos alunos adultos e às tecnologias disponíveis.

Sob a luz das teorias de aprendizagem do adulto, apresentadas por diversos autores citados nesse capítulo, compreendemos que para caminharmos em direção à resposta da pergunta que elaboramos, teremos que analisar como os propósitos da formação continuada dos monitores se efetivam na prática e quais aprendizagens esperadas pelo Programa são passíveis de verificação, mediante o uso de alguns instrumentos de pesquisas.

## **CAPÍTULO 4**

# **A METODOLOGIA DA PESQUISA E OS INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA ANÁLISE**

## 4.1 INTRODUÇÃO

Nos capítulos 1 e 2 apresentamos o cenário em que o Projeto de Inclusão Digital ACESSA-SP está inserido, bem como sua importância no que tange à política de inclusão digital. Detalhamos, também, os aspectos do programa relevantes para esta pesquisa, ou seja, a formação continuada dos monitores que atendem aos usuários nos postos do Programa ACESSA-SP. No capítulo 3 descrevemos algumas perspectivas acerca da educação de adultos, destacando a heurística como a teoria de aprendizagem mais próxima dos ideais do projeto de formação continuada do Programa.

Pesquisar a formação continuada em qualquer esfera social e profissional torna-se imprescindível, nos dias atuais, para que possamos compreender e aprimorar as diferentes práticas existentes. Sabemos da dificuldade em estudar de maneira científica o impacto qualitativo de um programa de formação continuada de monitores como a ACESSA-SP pois não temos modelos que nos sirvam de referência ou de ponto de partida.

Assim, realizamos um estudo exploratório, de natureza qualitativa e quantitativa, baseado em análise de documentos, questionário e análise de conteúdo (segundo Fonseca Junior, 2005), com o objetivo de ampliar nossa compreensão da temática da formação continuada de monitores do projeto ACESSA-SP, identificar práticas ainda não debatidas, vislumbrar novas perspectivas e contribuir para a formulação de melhores práticas para essa formação.

## 4.2 O PROBLEMA DA PESQUISA

Tomando como parâmetro que a proposta de formação continuada dos monitores do Programa ACESSA SP possa (ou não) estar pautada em concepções educacionais que consideram as mais recentes teorias de aprendizagem do adulto e que há um grande investimento do projeto na qualificação de seus profissionais, perfazendo somente em 2006 um total de 70h/ano de formação por monitor<sup>15</sup> que deverá ser um agente de inclusão digital e “um bom facilitador do uso da tecnologia” (Relatório de Gestão, 2006, p. 83), os objetivos propostos pelo Programa são amplos e bastante ambiciosos, pois visam:

- identificar e desenvolver as competências necessárias para o trabalho (administrativas, técnico-pedagógicas e comportamentais);
- comprometer os monitores com o programa, discutindo seus objetivos e aprofundando a reflexão acerca das ações e procedimentos a serem desenvolvidos;
- identificar e desenvolver habilidades de solução de problemas;
- desenvolver a autonomia com responsabilidade e conhecimento, fazendo do trabalho um processo de aprendizagem continuada;
- formar uma rede (comunidade) colaborativa, presencial e virtual entre os monitores, as comunidades e as demais redes existentes na internet;
- desenvolver uma postura curiosa, seletiva e crítica dos conteúdos e ferramentas digitais;
- provocar uma reflexão acerca do sujeito social na era da internet; reconhecer e apropriar as novas maneiras de atuação e intervenção no contexto social.

A formação continuada, de acordo com o site do Programa de Inclusão Digital do ACESSA SP - ([www.acessasp.sp.gov.br](http://www.acessasp.sp.gov.br)) - foi organizada em módulos e busca:

---

<sup>15</sup> Dado obtido no Relatório de Gestão de 2006.

...desenvolver condições (contextos e conteúdos) para que monitores possam exercer seus **papeis e funções com segurança, comprometimento e pró-atividade** – gerando benefícios no processo e garantindo o acesso democrático às informações e a facilitação do diálogo entre governo e sociedade.

As dinâmicas aplicadas incentivam ainda a criação de atividades e o **desenvolvimento de processos que fomentem o surgimento de comunidade virtuais, o protagonismo on-line e o auto-aprendizado via rede**, ligando a vida comunitária local com a apropriação das novas tecnologias. (grifos nossos)

Assim, pretendemos com o presente estudo:

- analisar os impactos da formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA São Paulo para a qualificação dos profissionais monitores;
- estabelecer uma relação entre a proposta da formação continuada deste Programa com uma teoria de aprendizagem e verificar em que medida a formação continuada dos monitores tem concretizado o que se propôs a desenvolver.

Desse modo, esta pesquisa tem como propósito investigar:

em que medida a formação continuada oferecida aos monitores dos postos do Programa de inclusão digital ACESSA SP contribui para a qualificação desses profissionais garantindo uma aprendizagem efetiva das ações que fazem parte da sua atividade?

### 4.3 ESTRATÉGIA DA PESQUISA

Nesta pesquisa, a metodologia utilizada é híbrida, ou seja, há um aspecto quantitativo, no que diz respeito à aplicação de questionários que visam descrever algumas características e relações ligadas ao processo de formação continuada e sua contribuição para a qualificação desses profissionais e outro qualitativo uma vez que contará com dados descritivos e a análise do processo e conclusões ocorrerá por raciocínio indutivo a partir dos dados. (André, 1986) Mais especificamente, trataremos a pesquisa como um estudo de caso, que tem o objetivo de ampliar nossa compreensão acerca do aluno-monitor, suas características, necessidades e anseios dentro de um projeto de formação continuada também híbrido – ou seja, que mescla atividade de aprendizagem presencial (*face a face*) e *online* –, analisar o impacto da formação na qualificação da profissionalização dos monitores, vislumbrar novas perspectivas e contribuir para a formulação de melhores práticas.

Achamos oportuno justificar nossa opção por uma pesquisa qualitativa, interpretativa ou exploratória, por ser essa uma ferramenta importante para orientar pessoas e ações envolvidas nos processos de formação, centrados em realidades individuais e em ambientes únicos e complexos.

Historicamente, a pesquisa científica é validada por uma metodologia formalmente rigorosa, considerando as relações positivistas de causa-efeito, em um modelo experimental apoiado na medida do observável, ou seja, na quantificação; no fracionamento da realidade em variáveis isoladas; no controle experiencial ou estatístico das variáveis, expresso pela repetibilidade, e na previsão do comportamento futuro (PÉREZ GÓMEZ, p. 99, 1998). Esse modelo, tão bem adequado às ciências naturais, é limitante para uma pesquisa com abordagem sócio-histórica que busca maior conhecimento e compreensão de um grupo de monitores e suas inter-relações no processo de formação profissional.

O contexto é o projeto de formação continuada e todas as suas inter-relações, considerando-se não apenas o real e o visível, mas também o percebido e

sentido, bem como os significados que emergirão da análise e reflexão acerca da prática do projeto, complexa e singular, daquele grupo de pessoas.

A escolha pela pesquisa qualitativa de cunho etnográfico (Geertz, 1989) justifica-se pelo objetivo de entender as relações estabelecidas entre os sujeitos participantes e os significados de suas ações. Tal método comporta o uso de técnicas diferenciadas, como a observação participante e a realização de questionários. É também conhecida como pesquisa social, pesquisa interpretativa ou pesquisa analítica, sendo que a sua maior preocupação é a prática descritiva, densa e interpretativa das ações e relações dos atores sociais pertencentes ao grupo investigado (Geertz, 1989, apud. Beskow, 2008). Outra característica importante da pesquisa de natureza etnográfica é o contato direto do pesquisador com a situação investigada, o que permite descrever as relações e processos configuradores da experiência cotidiana dos agentes envolvidos no contexto.

A relação entre *investigador-realidade* é valorizada na pesquisa qualitativa, em contraposição à quantitativa. Nesta, o distanciamento entre pesquisador e realidade tem de ser previsto nos procedimentos metodológicos, evitando-se a contaminação entre sujeito e objeto. Nesse âmbito, Pérez Gómez (1998) afirma que todo processo interpretativo é caracterizado pelas interações. Tal pressuposto implica colocar o investigador sob a influência das reações da realidade estudada, pelo conhecimento que vai adquirindo, pelas relações que estabelece e pelos significados que compartilha.

O referido autor ainda destaca os *objetivos da investigação*. De acordo com o autor, a finalidade da investigação é a compreensão dos fenômenos e a formação dos que participam desses fenômenos para que sua atuação seja mais reflexiva, rica e eficaz. Apesar de a perspectiva interpretativa não negar a possibilidade de identificar padrões compartilhados de comportamento, compreensão e sensibilidade, ao contrário do enfoque positivista, ela não prevê o controle de dados, a produção de leis ou generalizações independentes das conjunturas envolvidas, já que a compreensão dos significados não pode ser realizada sem contexto.

Entendemos, portanto, que nossos objetivos de investigação são confluentes com as descrições de Pérez Gómez (1998), tendo como principais interesses: a produção de conhecimento novo, não nomotético, a partir da compreensão



dos significados no âmbito da realidade natural; o conhecimento da riqueza da diversidade e das diferenças, individuais e grupais, do comportamento dos indivíduos e grupos ante os acontecimentos cotidianos (ibid.,p. 104;105).

No que diz respeito às *estratégias, processos, técnicas e instrumentos*, Pérez Gómez (1998) enuncia, como estratégia de investigação, uma lógica indutivo-dedutiva, de modo que se produza constantemente uma interação entre as teorias ou hipóteses de trabalho e os dados, os enfoques e os acontecimentos. O propósito é mergulhar na complexidade dos acontecimentos reais, do caso concreto, e indagá-los, elaborando descrições provisórias dos dados, que passam a ser utilizadas como hipóteses consequentes de busca e trabalho.

Para compreender o funcionamento da realidade, é traçado um plano progressivo e flexível de investigação, sensível às mudanças que possam conduzir a novos direcionamentos. Nessa perspectiva, não são estabelecidas limitações. Considera-se, portanto, o todo complexo, sem restrições a todas as variáveis intervenientes. Um primeiro conhecimento das variáveis envolvidas no estudo estabelece a ordem de prioridades e determina os focos mais definidos e singulares de análise. A partir de então, vão-se produzindo sucessivas definições na análise e focalização, conforme a significância dos fatores envolvidos (ibid., p. 106).

Quanto aos instrumentos, “o enfoque interpretativo propõe o investigador como principal instrumento de investigação” (PÉREZ GÓMEZ,1998 p. 108). De acordo com Pérez Gómez, para cumprir essa função, é utilizada uma diversidade de instrumentos com característica subjetiva, tais como observação participativa, comparação plural de fontes, métodos, informações e recursos, apoiados em instrumentos de registro, relato de dados, reflexões, impressões e acontecimentos (ibid., p. 111).

É essencial destacar ainda dois fatores evidenciados por Pérez Gómez: *a credibilidade e a transferência de dados*. De acordo com o autor, “o rigor e a relevância são preocupações fundamentais” (p. 112) de todo programa de investigação. Porém, o objetivo de prever e controlar o desenvolvimento futuro do objeto em estudo não é o foco de uma investigação interpretativa. É dada importância à consistência dos dados, pelas permanentes indagações, pelas inferências provisórias e hipóteses de trabalho que aparecem como fruto da reflexão, do debate e da comparação plural das fontes.

No cenário da pesquisa qualitativa e interpretativa podemos definir o presente trabalho como um estudo de caso, pois, de acordo com André e Ludcke (1986), ele possui determinadas peculiaridades que permitem essa caracterização.

Tais particularidades, como *a utilização de uma linguagem e uma forma mais acessível*, como a utilizada no capítulo 2 deste texto, e a *possibilidade de o leitor fazer generalizações naturalísticas*, em que ele tem autonomia para “tentar associar dados encontrados no estudo com dados que são frutos das suas experiências pessoais”, são partes integrantes deste trabalho e características de um estudo de caso.

Há, ainda, outros elementos que podem nos permitir classificar esta pesquisa como um estudo de caso:

– *A atenção a novos elementos que podem aparecer durante a pesquisa.* Fizemos questionários com respostas em aberto para ver emergir novas forças não necessariamente previstas no estudo. Esses dados trouxeram novos elementos e enriqueceram nossos olhares.

– *A consideração do contexto em que se situam os alunos e formadores.* O questionário fechado visou alcançar a totalidade dos monitores, já o questionário aberto usou uma amostra de monitores que tenham passado por um processo de formação nas duas modalidades apresentadas pelo projeto e que já exercem a função de monitoria nos postos de atendimento do ACESSA há pelo menos seis meses.

– *A busca por focalizar a situação na sua complexidade.* Tomando o histórico do projeto e as inter-relações envolvidas no cenário de formação, buscamos o olhar do monitor e, quando possível, do usuário para verificar se os objetivos da formação estavam atendidos.

O Programa ACESSA-SP de inclusão digital e o papel dos monitores dentro desse programa em toda sua complexidade configuram o objeto desta pesquisa e o caso específico da investigação é o processo de formação continuada desses monitores, determinado e conduzido pela equipe de gestão desse projeto.

## 4.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Como já foi dito no item 4.1, para este estudo exploratório foram utilizados procedimentos quantitativos e qualitativos. Os instrumentos de pesquisa utilizados foram: análise de documentos, questionário fechado e aberto e análise de conteúdo.

a) **Análise de documentos** – a análise de documentos é um dos principais recursos metodológicos usados nesta pesquisa, tanto para a construção do quadro teórico para a elaboração dos questionários quanto para compreender o cenário do projeto de formação continuada realizada com os monitores. Conforme explica Moreira (2005), a análise documental compreende a identificação, a verificação e a apreciação de documentos de referência que complementam outras formas de obtenção de dados, como os diferentes questionários. Assim, para construir o cenário da formação continuada realizada no projeto foram analisados os seguintes documentos:

- Relatório de Gestão ACESSA SP – 2006
- Relatório mensal de atividades desenvolvidas em 2009
- Site do programa ACESSA SP de Inclusão Digital: [www.acessasp.sp.gov.br](http://www.acessasp.sp.gov.br)
- Site e acesso aos cursos ministrados aos monitores na modalidade à distância (online): [www.ead.acessasp.sp.gov.br](http://www.ead.acessasp.sp.gov.br)
- Apostilas dos Cursos presenciais e manual de procedimentos dos monitores.

b) **Questionários:** Nesse estudo, utilizamos dois tipos de questionários: com questões fechadas e abertas.

Para Pádua (2004), ao elaborar um questionário:

É importante determinar quais são as questões mais relevantes a serem propostas, relacionando cada item à pesquisa que está sendo feita e à hipótese que se quer comprovar/provar/verificar. (p. 72)

As questões discursivas de um questionário são recursos muito úteis em estudos do tipo exploratório, pois se trata de uma “técnica qualitativa que

explora um assunto a partir da busca de informações, percepções e experiências de informantes para analisá-las e apresentá-las de forma estruturada”, explica Duarte (2005, p. 62).

Pádua justifica a adequação das perguntas abertas em um questionário, pois

As perguntas abertas, por exigirem resposta pessoal, espontânea, do informante, trazem dados importantes para uma análise qualitativa pois as alternativas de respostas não são todas previstas, como no caso das perguntas fechadas. A opção de incluir perguntas abertas em questionários ou formulários pode ficar a critério do pesquisador, dependendo do tema e do objeto de estudo. O próprio pesquisador, ou um especialista em análise de discurso, pode realizar a análise qualitativa das questões abertas. (2004,p. 74)

Nesse estudo exploratório foram feitos:

- Questionários fechados com 757 monitores dos postos de atendimento do ACESSA e 9023 usuários que frequentam os postos do ACESSA. Os dados foram obtidos por meio da *Ponline* realizada no ano de 2009, melhor detalhada no item 4.5 deste Capítulo.
- Questionários abertos com 13 monitores dos postos de atendimento do ACESSA, que permitiam respostas discursivas como expressão mais aberta e livre do monitor pesquisado. O questionário teve como amostra um grupo de monitores escolhidos aleatoriamente e que atendiam aos seguintes critérios: ter passado por um processo de formação nas duas modalidades apresentadas pelo projeto (presencial e *online*) e exercer a função de monitoria nos postos de atendimento do ACESSA há pelo menos seis meses.

A intenção foi complementar os dados advindos dos questionários fechados com os abertos, de modo a ampliar os dados obtidos e fazer emergir novos indícios dos impactos da formação continuada na qualificação dos monitores do projeto.

**c) Análise de conteúdo:** Segundo Fonseca Júnior (2005), a análise de conteúdo é uma técnica tributária do positivismo, corrente de pensamento que valoriza as ciências exatas como paradigma da cientificidade. Segundo a definição de Bardin (1988, apud FONSECA JUNIOR, 2005), trata-se de um método de pesquisa empírico e exploratório usado para a descrição sistemática

do conteúdo manifesto da comunicação. Sua característica básica é a inferência, ou dedução de maneira lógica, operação usada para extrair conhecimentos por meio do tratamento das mensagens, como por exemplo, deduzir as intenções por detrás do discurso ou pôr em evidência as avaliações de um indivíduo, a partir de seus enunciados.

Da análise dos documentos, citados em 4.4, obtivemos a descrição do programa ACESSA SP que se encontra no capítulo 2. Esses mesmos documentos ao descreverem os objetivos propostos no projeto de formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP permitiram determinar as categorias de análise dos dados advindos dos questionários.

Por meio dos questionários fechados analisaremos as três competências descritas a seguir:

<b>Competências</b>
<p><b>I) Competência administrativa:</b> caracteriza-se pela capacidade de o monitor cumprir tarefas preestabelecidas no processo organizacional do posto e do programa como um todo. Essa competência se concretiza por meio de algumas ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) garantir a organização do funcionamento do posto (horário, regras, conservação);</li> <li>b) aperfeiçoar os procedimentos de cadastro, preenchimento e envio de relatórios.</li> </ul>
<p><b>II) Competência técnico-pedagógica:</b> caracteriza-se pelas informações adquiridas e a capacidade do monitor de compartilhar esses conhecimentos aos usuários. Essa competência se concretiza por meio de algumas ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ampliar os seus conhecimentos dos usos da Tecnologia, sobretudo da web (e-mail, buscadores, conteúdos, blogs, fotologs, comunidades virtuais);</li> <li>b) conhecer o sistema ACESSA Livre;</li> <li>c) conhecer os serviços de governo eletrônico, sua divulgação e orientação para uso;</li> <li>d) multiplicar esses conhecimentos de forma objetiva, didática e de fácil entendimento para o usuário;</li> <li>e) conhecer a metodologia de projetos e trabalho em rede.</li> </ul>

**III) Competência comportamental:** refere-se prioritariamente à postura e à atitude demonstradas pelo monitor nas suas relações e interações com o trabalho, os usuários, os colegas, a sociedade e o mundo.

Essa competência se concretiza por meio de algumas ações:

- a) manter bom relacionamento com as instituições envolvidas no programa;
- b) ser capaz de resolver problemas, de modo criativo;
- c) ser capaz de trabalhar em equipe;
- d) implantar projetos de acordo com as necessidades dos usuários e da comunidade;
- e) comunicar-se com eficiência com usuários, entendendo suas necessidades e respeitando suas limitações e valores.

Além das três competências citadas, encontramos no site do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP, na seção da formação continuada, outros focos centrais do processo de formação dos monitores que buscamos investigar com os questionários abertos. Assim, os questionários buscaram identificar nos monitores também as seguintes competências:

- protagonismo online;
- comprometimento e pró-atividade;
- autoaprendizado via rede.

## 4.5 DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS

### 4.5.1 – Ponline – seleção do questionário

Para realização dos questionários fechados, utilizamos uma pesquisa *online*, denominada *Ponline*. Há dois tipos de pesquisa *online* realizada pelo Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP: uma destinada aos usuários e frequentadores dos postos do ACESSA-SP e outra com os monitores que atuam nos postos.

Essas pesquisas permitem a elaboração de um perfil dos usuários e monitores, conhecer e analisar usos, costumes, atitudes e tendências do uso da internet e a realização de uma avaliação aprofundada de suas ações, além de uma avaliação do programa pelos usuários e pelos monitores.

#### ***Ponline* feita com os usuários que frequentam o Programa ACESSA-SP**

As séries históricas obtidas em todas as aplicações da pesquisa permitem uma visão inédita do desenvolvimento do programa e de seus usuários que, em certo ponto, refletem o próprio desenvolvimento da Internet no Brasil: o surgimento de redes sociais como o Orkut, a possibilidade de publicação de fotos, a evolução do uso de governo eletrônico, entre outros.

Com os dados da *Ponline*, disponível no site do programa, é possível estabelecer relações entre postos, visualizar e comparar públicos distintos de maneira visual e ágil, com gráficos e tabelas. Os dados apresentam indicadores importantes de desempenho, o que permite aos gestores identificar prioridades e parâmetros objetivos para decidir onde e como aplicar esforços para o aprimoramento do Programa ACESSA-SP.

A *Ponline* possibilita também compatibilizar técnica e metodologicamente os dados obtidos com pesquisas importantes feitas no Brasil e no exterior, potencializando perspectivas de análises e novos estudos do impacto das políticas públicas de inclusão digital no Estado de São Paulo.

Os objetivos da *Ponline* são:

- conhecer os usuários frequentadores, suas necessidades e expectativas, hábitos e atitudes em relação ao programa e à Internet;
- ser uma ferramenta de gestão utilizada pelo ACESSA SP para acompanhar, melhorar e inovar;
- produzir informação sistematizada e conhecimento a respeito de inclusão digital;
- promover a democratização desse conhecimento, contribuindo para o uso cidadão da Internet e das novas tecnologias.

A aplicação da *Ponline* dos usuários é feita durante uma semana típica de funcionamento dos postos, em todos os horários disponíveis, uma vez ao ano. A amostra é construída com base em uma seleção aleatória simples: a cada 10 frequentadores dos postos do ACESSA SP, um será escolhido, a partir da sequência do registro diário de frequentadores feito pelos monitores em cada posto.

Qualquer indivíduo da população estudada tem chances iguais de ser escolhido e, uma vez sorteado, participa apenas uma vez da pesquisa. Todos os subgrupos existentes na população têm igual oportunidade de se fazer representar na amostra. Nessa pesquisa, analisamos a *Ponline 2009* que contou com a participação de 9023 respondentes.

### ***Ponline* realizada com os monitores que atendem nos postos do programa ACESSA SP**

A *Ponline* feita com os monitores é inédita no Programa e teve sua primeira versão no ano de 2009. Trata-se de uma pesquisa *on-line* direcionada exclusivamente às pessoas que trabalham nos Postos do Programa ACESSA São Paulo, cujo propósito é tornar-se uma ferramenta de melhoria, fornecendo informações dos 965 monitores que formam a rede/comunidade do Programa ACESSA SP no ano de 2009.

Entre 16 e 23 de dezembro de 2009, a pesquisa foi aplicada com todos os monitores do Programa ACESSA SP, obtendo respostas de 757 deles. O



questionário *online* era composto por perguntas de múltipla escolha (respostas únicas e respostas múltiplas), questões de avaliação e duas questões abertas. As questões foram organizadas nos seguintes blocos: Perfil, Acesso às TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), Avaliação do Programa ACESSA-SP, Cibercultura e Redes Sociais, Meios de Comunicação, E-Gov, Rede de Projetos, Capacitação, Educação a Distância e Portal do ACESSA-SP.

Para esta pesquisa, selecionamos para análise em cada *Ponline* dos monitores e dos usuários somente as questões que tenham alguma relação com os objetivos da formação continuada do Programa ACESSA-SP, objeto de estudo e investigação deste trabalho. Por esse motivo, nem todas as questões de ambas *Ponline* foram consideradas e algumas delas geraram indícios para mais de um dos objetivos da formação continuada.

É preciso ressaltar que as respostas a cada questão apresentam resultados globais e seu detalhamento por sexo, faixa etária, nível de escolaridade, renda familiar mensal, chefe de família e tipo de posto. Em nossa pesquisa, os dados detalhados serão usados apenas quando revelarem grande discrepância em relação à média total obtida.

As questões selecionadas foram baseadas nas competências que o projeto de formação continuada pretende identificar e desenvolver junto a seus monitores, e se encontram organizadas nos quadros 3, 4 e 5 a seguir.

<b>Competência administrativa:</b> caracteriza-se pela capacidade de o monitor cumprir tarefas preestabelecidas no processo organizacional do posto e do programa como um todo.	
<b>Ações desejáveis</b>	<b>Forma de análise/ Pergunta realizada</b>
<p>a) Garantir a organização do funcionamento do posto (horário, regras, conservação)</p> <p>b) Aperfeiçoar os procedimentos de cadastro, preenchimento e envio de relatórios</p>	<p><b>Ponline – usuário</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Os monitores são pontuais?</li> </ul> <p><b>Ponline – monitores (uso e organização do espaço)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O posto está bem equipado?</li> <li>- O posto está mobiliado de maneira confortável?</li> <li>- O posto está sempre limpo e arejado?</li> <li>- O posto é um lugar seguro para freqüentar?</li> </ul> <p><b>Ponline – monitores (equipamentos e conexão/internet)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O uso da impressora é adequado para as minhas necessidades?</li> <li>- A conexão com a Internet é estável?</li> <li>- A velocidade da conexão atende às minhas necessidades?</li> </ul> <p><b>Ponline – monitores (tempo de uso e horário de funcionamento)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trinta minutos de cada vez é suficiente para o uso dos computadores pelo usuário?</li> <li>- O horário de funcionamento do Posto é adequado às necessidades do usuário?</li> <li>- O usuário gostaria de frequentar o Posto aos domingos?</li> <li>- Há fila de espera nesse posto do ACESSA SP?</li> </ul> <p><b>Ponline – monitores</b></p> <p><b>Na sua opinião, o Posto do ACESSA SP em que você trabalha está preparado/adaptado para receber deficientes?</b></p> <p><b>Ponline – monitores (cumprimento de regras)</b></p> <p><b>Sobre os usuários do seu posto você diria que...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cumprem as regras da sala e gostam de frequentar a sala do Programa ACESSA SP;</li> <li>- cumprem as regras da sala e trocam informações uns com os outros;</li> <li>- cumprem as regras da sala e cuidam do local;</li> <li>- cumprem as regras, mas reclamam muito do Programa ACESSA SP;</li> <li>- não cumprem as regras e reclamam muito do programa ACESSA SP.</li> </ul>

QUADRO 3 – competência administrativa

O único item da *Ponline* feito com os usuários que pode gerar indicadores da competência administrativa dos monitores é a que se refere à pontualidade na abertura do Posto. Acreditamos que os usuários possam avaliar com maior critério e credibilidade esse item.

Escolhemos analisar alguns itens referentes à avaliação do Programa pelos monitores, sobretudo aqueles relacionados aos aspectos administrativos, tais como: a sala, local onde os usuários são atendidos; os equipamentos e a conexão da internet; o tempo de uso e horário de funcionamento do posto, pois acreditamos que se o monitor é capaz de avaliar tais aspectos do Programa, significa que gerencia o Posto nos seus aspectos estruturais e organizacional e preocupa-se em atender bem e satisfazer às necessidades do usuário.

Também escolhemos analisar nesse tópico um item referente à avaliação que o monitor faz dos usuários em relação ao cumprimento de regras, já que o processo organizacional do posto é de sua responsabilidade e faz parte da competência administrativa.

Incluímos aqui também um item referente à Acessibilidade, uma vez que esse é um aspecto importante da formação continuada, com um módulo a distância organizado somente para esse fim.

<b>Competência técnico-pedagógica:</b> caracteriza-se pelas informações adquiridas e a capacidade de o monitor compartilhar esses conhecimentos com os usuários.	
<b>Ações desejáveis</b>	<b>Forma de análise/ Pergunta realizada</b>
<p>a) Ampliar os seus conhecimentos acerca dos usos da Tecnologia, sobretudo da web (e-mail, buscadores, conteúdos, blogs, fotologs, comunidades virtuais)</p> <p>b) Conhecer o sistema ACESSA Livre</p> <p>c) Conhecer os serviços de governo eletrônico, sua divulgação e orientação para uso</p> <p>d) Multiplicar esses conhecimentos de forma objetiva, didática e de fácil entendimento para o usuário;</p> <p>e) Conhecer a metodologia de projetos e trabalho em rede</p>	<p><b>Ponline – usuário</b> Os monitores conhecem informática? Os monitores ensinam bem? Os monitores me estimulam a pensar mais?</p> <p><b>Ponline – monitores (conhecimento de informática)</b> - Você acha que os seus usuários conhecem informática e internet?</p> <p><b>Ponline – monitores (e-gov)</b> - No seu posto, os usuários pedem com frequência auxílio para utilizar os serviços de governo? - A ajuda que você dá aos usuários para acessar sites de governo e utilizar os serviços públicos via Internet costuma ser: .....</p> <p>- Você acessou algum dos serviços [de governo eletrônico] no Posto ACESSA nos últimos 12 meses? - Quais os serviços de governo eletrônico mais utilizados pelos usuários.</p> <p><b>Ponline – monitores (portal)</b> - Você acessa ou já acessou o Portal do Programa ACESSA? - Com que frequência você acessa o Portal do Programa ACESSA? - O que você espera do Portal ACESSA? - Quais as seções do Portal de que você mais gosta?</p> <p><b>Ponline – monitores (Rede de projetos)</b> - Você conhece a Rede de Projetos do ACESSA? - Você conhece ou já ouviu falar de outros monitores do ACESSA que participam ou desenvolvem projetos na Rede de Projetos? - No seu Posto, você gostaria de desenvolver um projeto? - Em que área você gostaria de participar de um projeto?</p>

QUADRO 4 – competência técnico-pedagógica

As ações desejáveis do monitor orientaram a escolha das perguntas para verificar se a competência técnico-pedagógica tem sido desenvolvida nos monitores do Projeto.

Na *Ponline* os usuários avaliaram alguns itens referentes ao trabalho do monitor; consideramos que saber como os usuários analisam o conhecimento de informática e o fato de o monitor saber ensinar e estimular novas aprendizagens nos dariam bons indícios dos impactos da formação nessa competência desejada.

O contrário também nos pareceu promissor, quando o monitor avalia os seus usuários revela a interação que existe entre ambos e o seu papel como agente de inclusão digital.

Selecionamos ainda questões que se referem aos propósitos do Programa, como o uso de *softwares* livres, dos serviços de governo eletrônico e o conhecimento sobre a Rede de Projetos. Esse último evidencia, além da competência técnico-pedagógica, o protagonismo, comprometimento e proatividade - elementos essenciais para a formação do adulto e competências cultivadas no processo de formação continuada desses monitores.

Julgamos prudente avaliar as questões relacionadas ao Portal do programa, pois conforme especificado no capítulo 2 deste trabalho, o Portal contribui para a inclusão digital na medida em que oferece aos cidadãos digitais acesso a diversas oportunidades de produção de conteúdo, alfabetização digital voltada para a cidadania e busca a interação e comunicação por meio de formação de redes na Internet. Tanto o público como os monitores podem fazer uso de tudo o que o Portal oferece. Dessa forma, pudemos investigar se o Portal cumpre sua função como recurso permanente de formação para os monitores.

<p><b>Competência comportamental:</b> refere-se prioritariamente à postura e à atitude demonstradas pelo monitor nas suas relações e interações com o trabalho, os usuários, os colegas, a sociedade e o mundo.</p>	
<b>Ações desejáveis</b>	<b>Forma de análise/ Pergunta realizada</b>
<p>a) Manter bom relacionamento com as instituições envolvidas no programa</p> <p>b) Ser capaz de resolver problemas, de modo criativo</p> <p>c) Ser capaz de trabalhar em equipe</p> <p>d) Implantar projetos de acordo com as necessidades dos usuários e da comunidade</p> <p>e) Comunicar-se com eficiência com usuários, entendendo suas necessidades e respeitando suas limitações e valores</p>	<p><b>Ponline - usuário</b> Os monitores são dedicados e atenciosos?</p> <p><b>Ponline monitores</b> - O que os monitores pensam de si...</p> <p><b>Ponline – monitores (valores e princípios - sociedade/mundo)</b> - O Programa ACESSA SP me ensinou a dar valor a princípios de solidariedade e ética - O Programa ACESSA SP me ensinou a lidar melhor com as outras pessoas - O Programa ACESSA SP abriu meus horizontes profissionais - O Programa ACESSA SP me ensinou a ser um cidadão mais consciente e ativo - O Programa ACESSA SP ampliou minha visão positiva em relação à vida e às conquistas que posso alcançar - O Programa ACESSA SP me ajudou a aprender assuntos que desconhecia - O Programa ACESSA SP me mostrou o quanto é importante a inclusão digital no país</p> <p><b>Ponline monitores</b> <b>O que os monitores esperam do Programa ACESSA SP?</b> - Gosto do programa ACESSA SP, tenho orgulho de ser monitor e pretendo continuar trabalhando nessa função o tempo que puder - Gosto do programa ACESSA SP, tenho orgulho de ser monitor, mas se tiver outra oportunidade vou aproveitar para mudar de trabalho - Encaro o programa ACESSA SP como uma passagem, um meio de obter um trabalho melhor - Não me sinto satisfeito trabalhando como monitor e assim que tiver uma oportunidade vou sair</p>

Quadro 5 – competência comportamental

Com relação a essa competência, escolhemos analisar um item avaliado pelo usuário a respeito da postura do monitor em relação à atenção e dedicação prestada.

Na *Ponline* feita com os monitores consideramos pertinente saber se o monitor divulga o posto em que trabalha na sua comunidade, conferindo assim uma postura de confiança e credibilidade ao projeto. Também escolhemos analisar questões que abordam as expectativas futuras que os monitores possuem quanto à função na qual atuam e das aprendizagens relativas a valores e posturas proporcionadas pelo projeto como um todo.

Consideramos complexo avaliar a competência comportamental em um questionário fechado, por isso, acreditamos que as questões de natureza discursiva propostas no questionário aberto revelarão mais indícios do desenvolvimento dessa competência nos monitores.

Aproveitamos a *Ponline* monitores para, ainda, traçar um perfil desses profissionais que atuam nos Postos de atendimento: sexo, faixa etária, escolaridade, renda familiar, tempo de trabalho no ACESSA-SP e categoria de contratação. Esse perfil revela o público alvo da formação, condição essencial para convergir as práticas e atender às necessidades desses monitores.

A *Ponline* ainda serviu para a realização de uma avaliação da formação continuada pelos monitores e sua participação nesses momentos. Nesse item destacamos a avaliação dos monitores em relação aos processos de comunicação com os diferentes órgãos envolvidos no Projeto, aspecto essencial para seu funcionamento e revelam, de certo modo, como se forma uma rede colaborativa.

#### **4.5.2 – Questionário com questões abertas**

Conforme exposto neste capítulo, optamos por realizar um questionário com questões abertas com a finalidade de complementar os dados obtidos na *Ponline* que visou mais especificamente analisar as competências administrativas, técnico-pedagógicas e comportamentais identificadas e desenvolvidas no grupo de monitores do Projeto de Inclusão Digital ACESSA-SP.

Com esse questionário buscamos indícios que vão ao encontro dos objetivos do Programa e revelam aspectos de proximidade com uma teoria de aprendizagem em que a formação possa estar pautada, que são: o protagonismo *online*, o comprometimento e pró-atividade, o autoaprendizado via rede e a formação de uma comunidade virtual.

O questionário aberto, composto de questões discursivas, foi realizado na forma escrita, sem a presença do pesquisador, com 23 monitores, escolhidos aleatoriamente, que estavam em São Paulo, no mês de junho de 2010, realizando algum curso de formação continuada. Dos 23 respondentes, 10 foram descartados, pois não atendiam aos critérios estabelecidos nessa pesquisa: tinham menos de 6 meses na função e nunca haviam participado de um curso de formação; outros 5 foram aproveitados, pois embora tivessem menos de 6 meses na função de monitoria, já haviam passado por pelo menos dois processos de formação: um presencial e algum a distância. Os 8 restantes possuíam todos os critérios estabelecidos, ou seja, eram monitores há mais do que 6 meses e já haviam passado pelos dois tipos de formação: presencial e a distância.

O questionário foi dividido em duas partes: a primeira solicitava informações do perfil do monitor: idade, tempo de trabalho no ACESSA SP, participação em formação continuada presencial e a distância. Essas questões foram selecionadas com o objetivo de identificar se o monitor atendia aos critérios de seleção definidos pela pesquisa. A segunda parte do questionário visava conhecer o trabalho que o monitor realizava no posto de atendimento e verificar a influência da formação continuada.

Foram formulados cinco itens discursivos, descritos na sequência, seguidos dos objetivos estabelecidos para cada um deles:



**Item 1:** Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do ACESSA SP e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

( ) não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

Quadro 6 – Item 1 – questionário aberto

Com essa questão pretendemos mapear as principais dificuldades apontadas pelos monitores, verificar se estão relacionadas às competências administrativas, técnico-pedagógicas ou estruturais ou de outra natureza e verificar em que medida os cursos oferecidos na formação continuada auxiliaram na resolução do problema; ou ainda, se o monitor foi capaz de resolver o problema, de modo criativo e autônomo.

**Item 2:** Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

( ) sim

( ) não

- Qual foi o projeto?
- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

Quadro 7 – Item 2 – questionário aberto

**Item 3:** As dificuldades enfrentadas

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do ACESSA São Paulo
- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

Quadro 8 – Item 3 – questionário aberto

Esses dois itens têm relação com o protagonismo e comprometimento dos monitores em relação ao Projeto ACESSA-SP. Nos itens 3 e 4, procuramos verificar o comprometimento dos monitores com a comunidade e o fortalecimento participativo no ACESSA, identificar se os monitores desenvolveram alguma habilidade relacionada à solução de problemas. Ao descrever como as dificuldades podem ser resolvidas, gostaríamos de analisar se algum aspecto da formação poderia contribuir para a solução.

**Item 4:**

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA-SP, **antes** de começar a trabalhar no posto.
- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no ACESSA-SP.
- Algum Curso de formação de que você participou, colaborou nessa mudança?
  - ( ) sim
  - ( ) não
- Qual foi o Curso?

## Quadro 9 – Item 4 – questionário aberto

Essa questão foi colocada de modo bem aberto, porque pretendíamos verificar se o monitor tinha clareza das suas funções e as exigências que elas lhe impõem. A intenção era que o monitor pudesse definir o seu trabalho.

Entendemos que medir a eficácia do trabalho de uma formação requer estabelecer comparações entre o antes e o depois.

Pretendíamos ainda analisar indícios de protagonismo, autoaprendizado e comprometimento com a comunidade, sempre relacionado ao papel que a formação continuada desempenhou na concretização desses objetivos.

**Item 5:** Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.
- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Quadro 10 – Item 5 – questionário aberto

Com esse item, tínhamos como meta verificar quais aprendizagens os monitores realizam na internet e como elas auxiliam no seu trabalho junto aos usuários. Vale lembrar que é objeto do projeto que os monitores tenham autonomia e adquiram certa familiaridade com as tecnologias, pois isso facilitará a aproximação da comunidade aos diferentes tipos de artefatos tecnológicos para que possam fazer uso de suas possibilidades em busca da autonomia, da ação colaborativa em rede e da transformação social.

A seguir, no capítulo 5, analisaremos os dados obtidos por esses instrumentos.

## **CAPÍTULO 5**

### **ANÁLISE DOS DADOS**

## 5.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo nos propomos analisar os dados obtidos a partir dos instrumentos descritos no capítulo 4, em busca de responder à pergunta apresentada neste trabalho:

**Em que medida a formação continuada oferecida aos monitores dos postos do Programa de inclusão digital ACESSA SP contribui para a qualificação desses profissionais garantindo uma aprendizagem efetiva das ações que fazem parte da sua atividade?**

Relembramos que os objetivos dessa pesquisa são:

- analisar os impactos da formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA São Paulo para a qualificação dos profissionais monitores;
- estabelecer uma relação entre a proposta da formação continuada deste Programa com uma teoria de aprendizagem e verificar em que medida a formação continuada dos monitores tem concretizado o que se propôs a desenvolver.

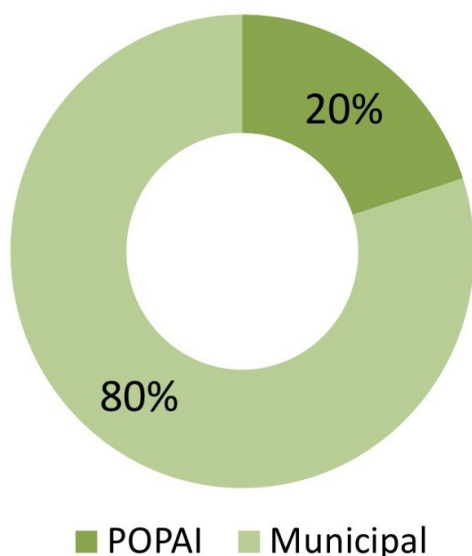
Obtivemos dados relevantes e complementares nos dois instrumentos aplicados, o questionário fechado e aberto; no entanto, por questão de organização e tipos de respostas – numéricas ou discursivas – apresentaremos os dados de cada instrumento em separado.

## 5.2 PERFIL DOS MONITORES DO PROGRAMA ACESSASP

Antes de analisarmos os questionários, organizados de acordo com as competências administrativas, técnico-pedagógicas e comportamentais, consideramos importante apresentar um perfil dos monitores que responderam ao questionário, uma vez que é este o público alvo da formação continuada. Conhecer o perfil dos participantes num processo de formação continuada torna-se essencial, para que intervenções, modificações ou adaptações sejam feitas em processo com a finalidade de atender melhor às necessidades desses monitores.

A pesquisa contou com uma amostra de 657 monitores respondentes dos 965 monitores existentes no Programa ACESSASP em 2009, ou seja, 78% dos monitores participaram da pesquisa.

GRÁFICO 10. Tipo de posto



O gráfico revela que a maioria, 80% dos monitores respondentes, trabalham em Postos Municipais, ou seja, em parcerias estabelecidas com prefeituras paulistas, geralmente localizados nas bibliotecas municipais. Já 20% estão em Postos Públicos de Acesso à Internet (POPAls), implantados em parcerias com secretarias e órgãos do Governo do Estado, como os postos do Poupatempo, restaurantes do Bom Prato, terminais de ônibus da EMTU.

Os gráficos apresentados a seguir, revelam um pouco do perfil dos monitores do Programa ACESSASP no que diz respeito ao sexo e à escolaridade:

GRÁFICO 11: Sexo

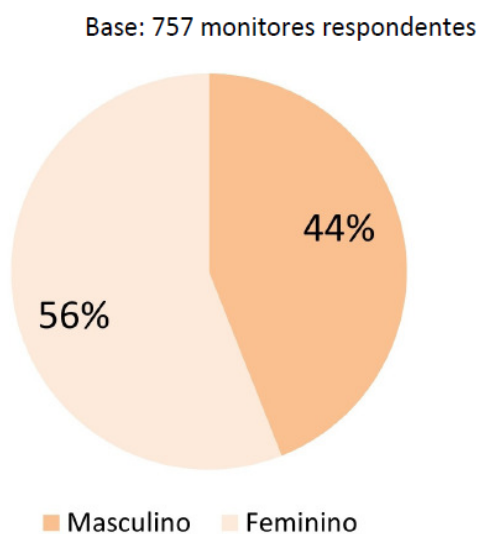
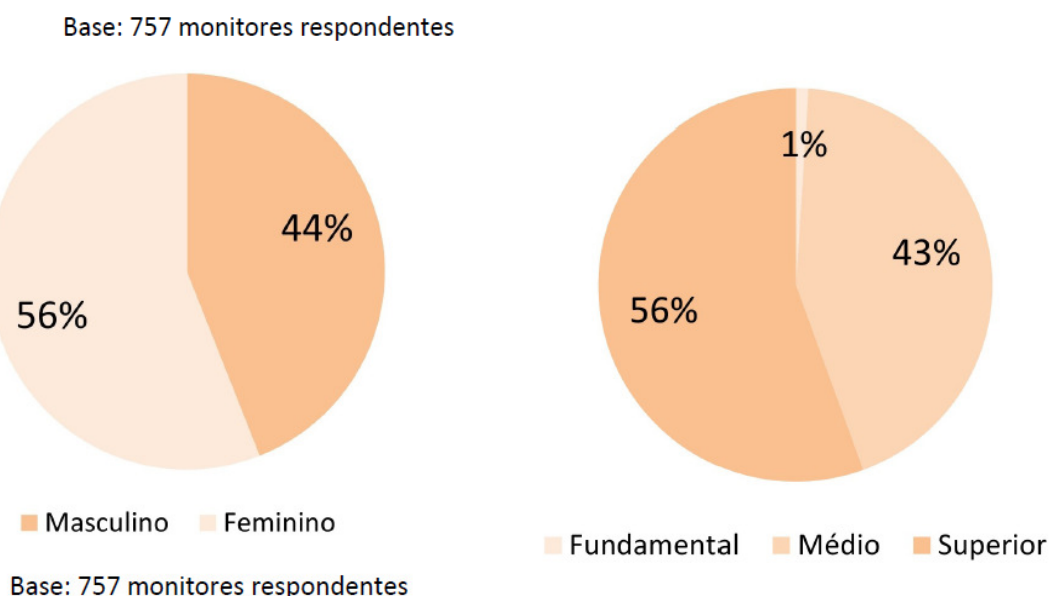


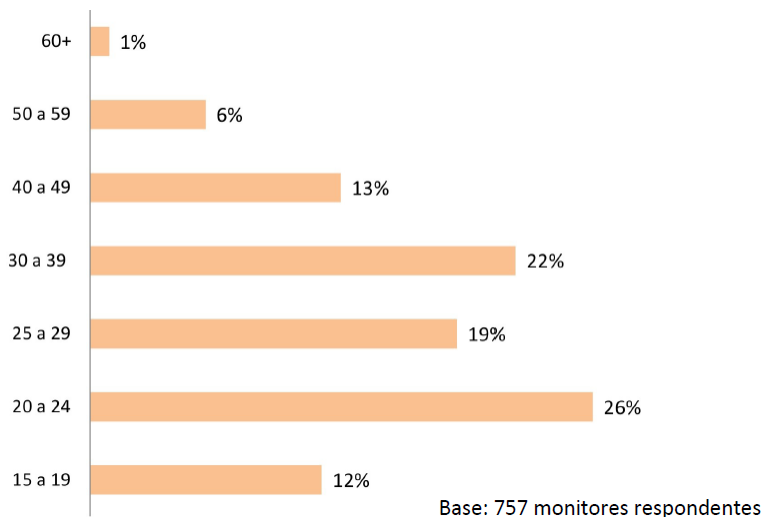
GRÁFICO 12: Escolaridade



Como podemos analisar, o Programa conta com 56% dos monitores do sexo masculino e 44% do feminino. A maior parte dos monitores - 56% - possui escolaridade em nível superior (ou estão cursando ou já são concluintes) e 43% possuem Ensino Médio completo ou incompleto. Uma pequena minoria de 1% possui apenas o Ensino Fundamental.

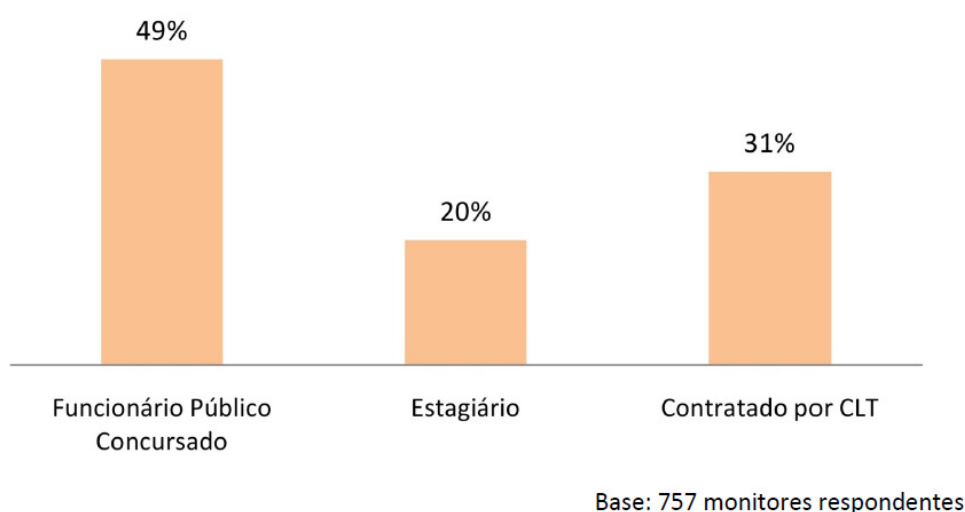
O próximo gráfico mostra que a faixa etária dos monitores varia bastante, estando mais concentrada entre 20 e 49 anos. Dos respondentes, temos uma frequência de apenas cinquenta e quatro monitores com mais de 50 anos de idade, sendo seis destes com mais de 60 anos. Temos ainda noventa monitores com menos de 19 anos de idade.

GRÁFICO 13: Faixa etária



Um monitor pode ser contratado para trabalhar no Projeto de Inclusão Digital ACESSA-SP, de acordo com três categorias: funcionário público concursado, estagiário ou contratado por meio das normas da CLT. Quase metade dos monitores – 49% - são funcionários públicos concursados; 31% são contratados por CLT e 20% são estagiários. Ter a maioria dos monitores concursados poderia gerar a ideia de estabilidade de pelo menos metade do grupo no Projeto, no entanto, veremos adiante que isso não é verdade.

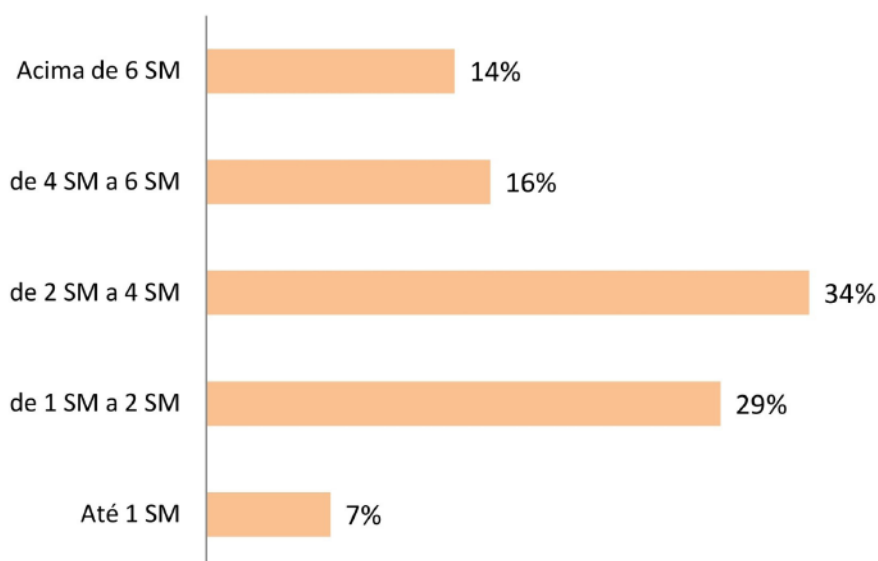
GRÁFICO 14 – Categoria de contratação



Em relação à renda familiar mensal, temos 63% com renda entre 1 a 4 salários mínimos, 30% possuem renda acima de 4 salários mínimos e 7% com renda de até 1 salário mínimo.



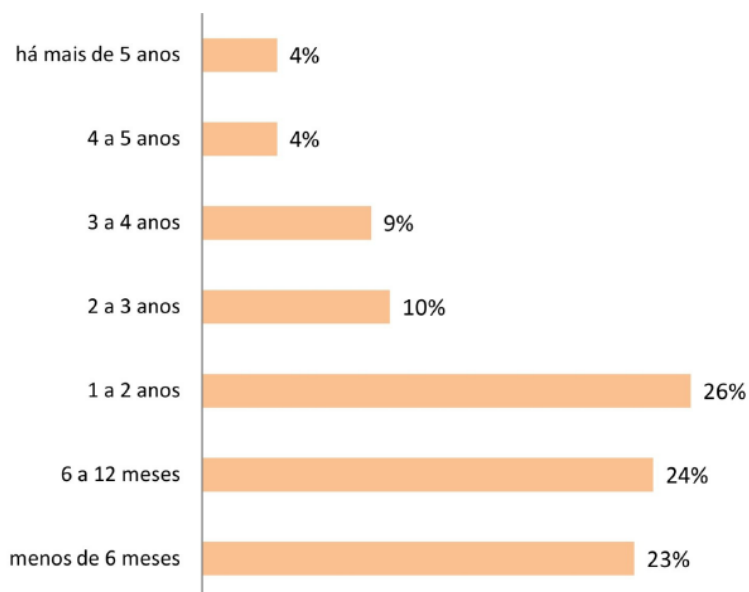
GRÁFICO 15 – Renda familiar mensal



Base: 756 monitores respondentes

A maioria dos monitores respondentes - 73% - estão no Programa há menos de dois anos e somente 4% há mais de 5 anos.

GRÁFICO 16 – Tempo de serviço



Base: 757 monitores respondentes

Após traçar o perfil do grupo de monitores do Programa ACESSA SP, deparamo-nos com o dado trazido por esse item e muitas indagações surgiram: por que temos 73% dos monitores dos postos trabalhando há menos de 2 anos no Projeto? Esse dado influencia o trabalho de formação continuada dos

monitores? Ele é surpreendente para a equipe de gestão do Programa? O que eles pensam disso?

Procuramos a equipe de gestão do Programa, por e-mail, e colocamos nossas indagações apresentando duas possíveis hipóteses que formulamos a partir do fato de termos a grande maioria dos monitores com menos de dois anos no Projeto; há uma grande renovação dos monitores, pois esses saem do Programa por motivos diversos: novas oportunidades de emprego, salário baixo, não identificação com a função; ou, houve um forte crescimento na ampliação de postos de atendimento nos últimos dois anos e grande parte desses monitores provém dessa ampliação.

A primeira a responder às perguntas realizadas foi Dani Matielo, coordenadora da área de Internet e Comunicação do LIDEC<sup>16</sup>, com o seguinte depoimento:

*“eu acho que existem vários fatores. Um deles, como você bem colocou, é o fato de que tivemos uma expansão grande do Programa nos últimos anos e, portanto, uma parte desses novos monitores vêm daí. Existe uma planilha que mostra a quantidade de postos em funcionamento ano a ano, podemos localizar essa informação.*

*A outra questão é realmente o fato de que existe uma taxa de renovação de monitores alta. E o interessante é que isso não é necessariamente uma coisa ruim - o AcessaSP não tem uma proposta de que um monitor passe muito tempo no Programa, inclusive porque não existe um plano de carreira. Eu, pessoalmente, acho que o ideal seria que eles ficassem mais ou menos uns 2 anos, mas mais do que isso, já não faz tanto sentido. E, pensando nesse contexto, o próprio programa de formação é um espaço de inclusão digital dos próprios monitores, que vão depois expandir esse conhecimento e aplicá-lo em outros contextos.”*

A coordenadora geral do Programa AcessaSP, Drica Guzzi, da Escola do Futuro, também fez um depoimento do que pensa a respeito das questões colocadas:

*“ É isso, e apenas reforçando, nós do Lab e o AcessaSP trabalhamos com a ideia que o processo de formação e trabalho dos monitores é, em si, um Programa de Inclusão*

---

<sup>16</sup> LIDEC - Laboratório de Inclusão Digital e Educação Comunitária.

*Digital e como tal, amplia a capacidade de ação de um indivíduo, pessoal e na comunidade...e é parte dessa estratégia que exista um fluxo de constante de entrada e saída de monitores, ampliando assim o benefício social (mais gente passa por essa função) e com isso aumentam suas capacidades de empreenderem e grau de empregabilidade.*

*Durante o período que eles passam como monitores recebem formação presencial, ead, participam de listas de discussões integradas a todos os outros monitores, atendem à comunidade local, produzem planos de melhorias, relatórios, desenvolvem competências de gestão, projetos, comunicação interpessoal, liderança, influenciam pessoas, articulam a comunidade, utilizam a internet em favor da comunidade, da necessidade local etc etc. Tudo isso com o suporte permanente de uma equipe preparada a acolher e direcionar as demandas individuais e coletivas desse monitor ou grupo deles...Interessante, não? ;)*

*Você percebe que é um programa social dentro de outro....Tanto que a maioria que sai é por crescimento profissional (vão ganhar mais, assumir mais responsabilidade etc), Muitos se animam a voltar a estudar, abrir seu próprio negócio, etc etc.*

*O tempo ideal de permanência é de 2 anos (mas isso não é uma regra).*

*Nós costumamos ressaltar ao longo da formação dos monitores a importância em saber a história daquele posto que ele entrou e entender que é como se ele entrasse numa corrida de revezamento: ele recebe o bastão de alguém (o legado deixado por outros monitores que passaram naquele posto, as pessoas da comunidade e a Rede do Acessa) pega esse bastão e faz o seu percurso e depois passará o bastão pra alguém, para um novo monitor que continuará a corrida.....Uma bela profissão, de sentido e valor.”*

Concluimos, portanto, que a equipe de gestão do Programa espera que haja certa rotatividade dos monitores nos postos de atendimento a cada dois anos aproximadamente no exercício de sua função.

De modo geral, podemos traçar as seguintes características do grupo de monitores do Programa de Inclusão Digital AcessaSP:

- Grupo com grande variação em termos de idade, possui entre 15 e 60 anos, sendo que a maioria se concentra entre 20 e 49 anos.

- Quase a totalidade das pessoas possui nível superior ou médio.
- 56% são do sexo masculino e 44% do sexo feminino.
- 63% possui renda familiar mensal de 1 a 4 salários mínimos.
- Praticamente, metade dos monitores são funcionários públicos.
- A maioria, 73%, está no Programa há menos de 2 anos.

### 5.3 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO QUESTIONÁRIO FECHADO DA COMPETÊNCIA ADMINISTRATIVA

Conforme explicitado no capítulo 4, utilizamos a *Ponline* feita com os usuários e os monitores em 2009 para analisar os impactos da formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA São Paulo para a qualificação dos profissionais monitores.

Analisaremos aqui uma das competências desejáveis pelo programa, entre aquelas desenvolvidas e ampliadas ao longo do processo de formação continuada: a competência administrativa.

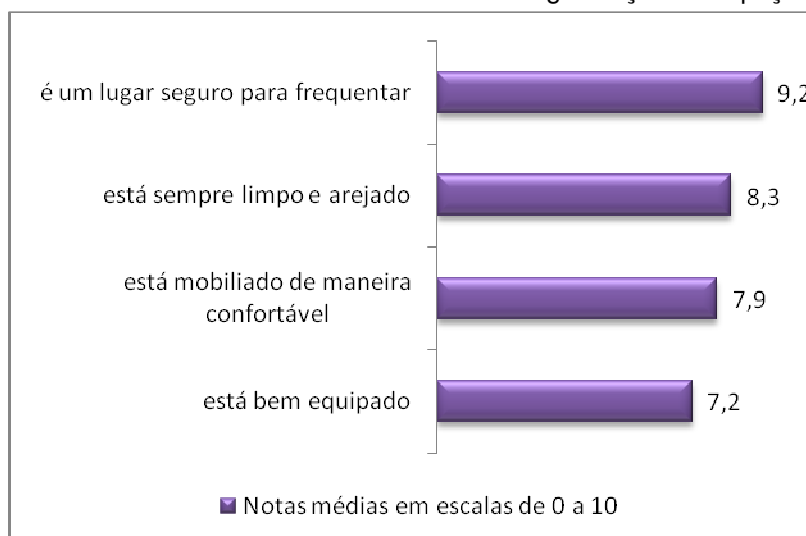
De acordo com o Documento de Gestão de 2006, a competência administrativa:

Caracteriza-se pela capacidade do monitor de cumprir tarefas preestabelecidas no processo organizacional do posto e do programa como um todo. Para isso ele deve:

- garantir o bom funcionamento do posto (horários, regras de administração, conservação do espaço e dos equipamentos);
- ter responsabilidade no preenchimento e envio dos relatórios nos prazos estipulados pela coordenação (indicadores de desempenho);
- utilizar adequadamente os meios de comunicação disponíveis no posto. (Documento de Gestão, 2006, p. 86)

A seguir apresentamos a avaliação dos monitores **do Posto ACESSA SP**, em relação a:

GRÁFICO 17 – Uso e organização do espaço

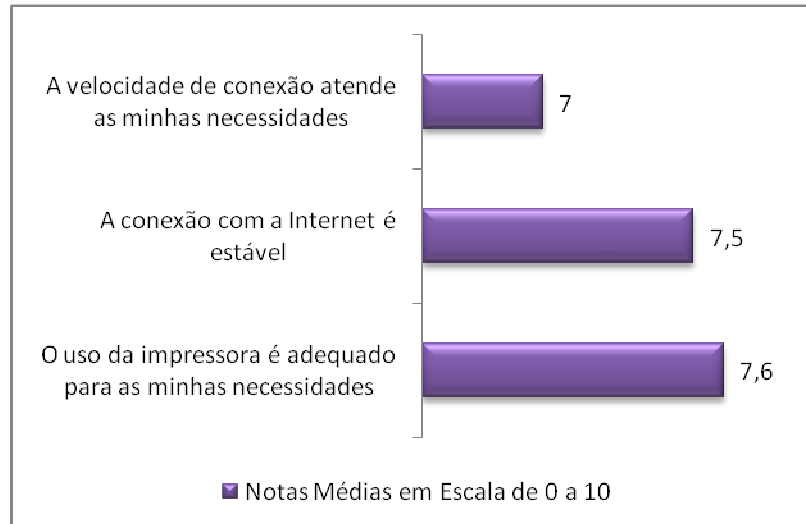


**Uso e organização do espaço**

Base: 707 monitores respondentes

### Equipamento e conexão com a internet

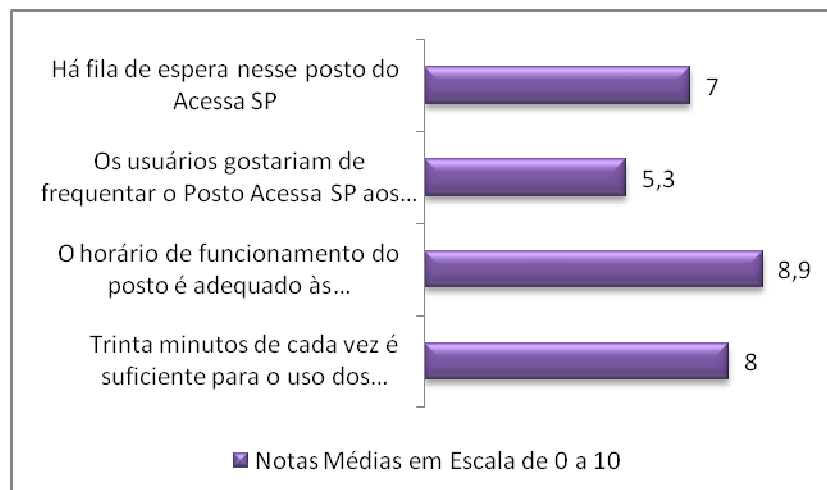
**GRÁFICO 18 – Equipamento e conexão com a internet**



Base: 707 monitores respondentes

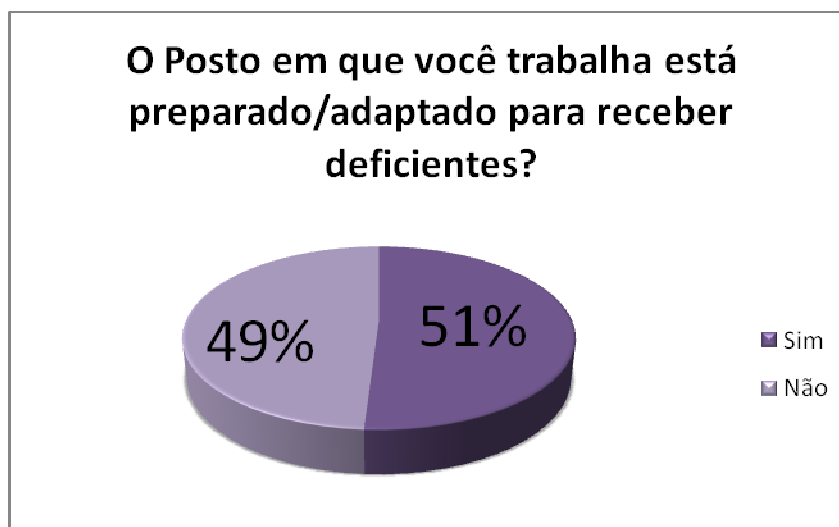
### Tempo de uso e horário de funcionamento

**GRÁFICO 19 – Tempo de uso e horário de funcionamento**



Base: 706 monitores respondentes

GRÁFICO 20 - Acessibilidade

**Acessibilidade**

Base: 707 monitores respondentes

Os dados apresentados revelam que as questões referentes a equipamentos e conexão da internet são os itens avaliados com notas mais baixas pela equipe de monitores do Programa ACESSA SP. Analisando os mesmos itens, em relação ao tipo de Posto, conforme mostrado nas Tabelas 1 e 2, verificamos que as notas dadas pelos postos do tipo POPAI's<sup>17</sup> são as menores. O mesmo ocorre com a avaliação desse item feita pelos monitores com idade superior a 60 anos.

Os dados também revelam uma preocupação dos monitores em relação ao bem estar dos usuários e a necessidade cada vez maior do posto ter conexão com qualidade e velocidade, itens essenciais para realização de algumas atividades na *web* em relação ao tempo disponível pelo usuário.

É importante ressaltar ainda que, embora a Acessibilidade seja uma preocupação do Programa, no que se refere à inclusão social de todos os cidadãos ao uso e acesso à tecnologia, despendendo um Módulo inteiro da formação continuada *online* para esse fim, praticamente metade dos monitores

<sup>17</sup> Postos POPAI – Postos Públicos de Acesso à Internet – implantados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado geralmente em locais de grande fluxo de pessoas, como os postos do Poupatempo, restaurantes Bom Prato, terminais de ônibus da EMTU etc. A quantidade de computadores disponíveis varia de 11 a 38 computadores.

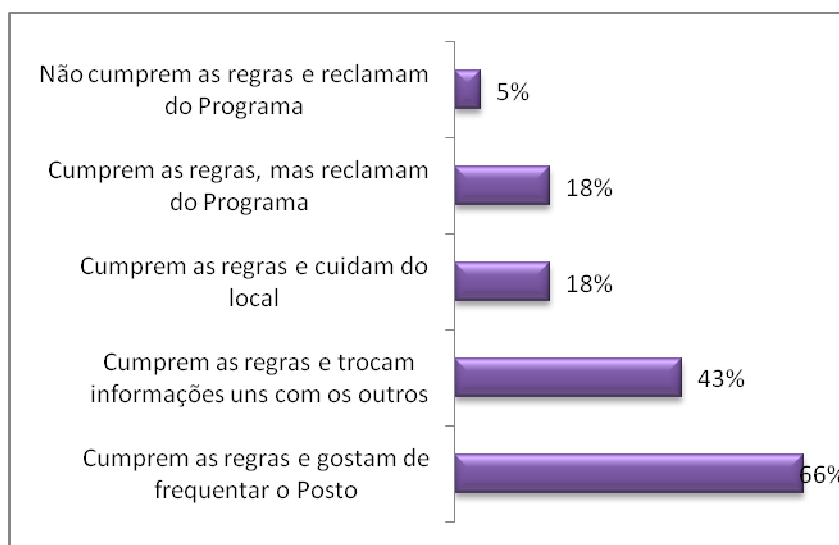
avalia que o posto não está adaptado ou preparado para receber os deficientes em suas dependências.

Por outro lado, os monitores avaliam positivamente a segurança do local onde o posto se encontra, bem como a limpeza e ventilação das salas.

Os **monitores** também **avaliaram os usuários do seu posto**, em relação ao:

GRÁFICO 21 – Cumprimento de regras

**Cumprimento de regras**

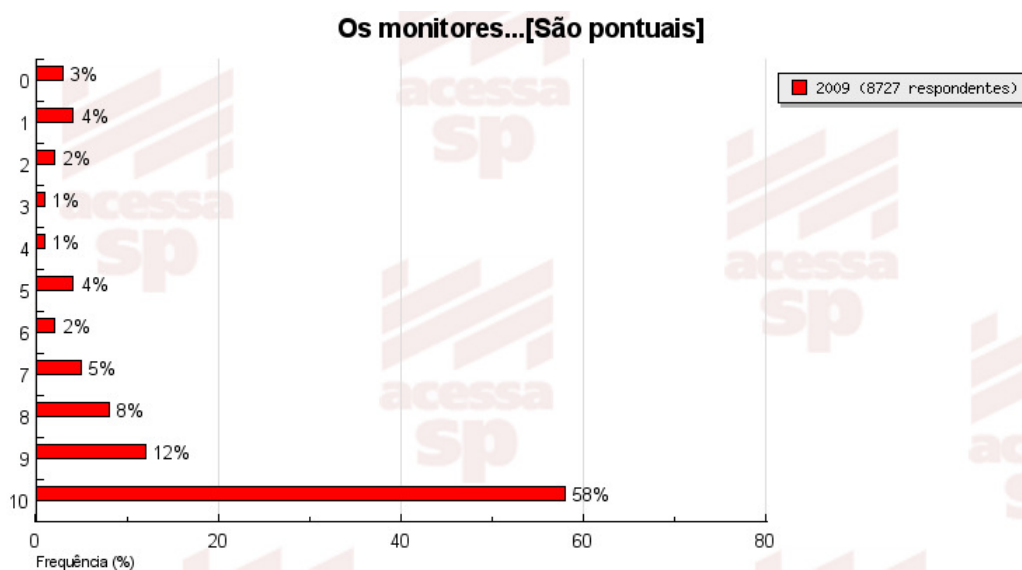


Base: 707 monitores respondentes

Por outro lado, consideramos importante verificar qual a **avaliação que os usuários realizam dos monitores** em seus postos de atendimento do ACESSA SP, por evidenciar uma faceta de quem convive e está presente grande parte do tempo nesses locais. Com relação à questão administrativa, consideramos que a **pontualidade** seja um quesito importante de ser avaliado pelos usuários:



GRÁFICO 22 – pontualidade dos monitores



Na avaliação dos monitores, em relação ao cumprimento de regras pelo usuário, a maioria aponta que eles cumprem as regras estabelecidas e gostam de frequentar o Posto do ACESSA SP. Mostram também que compartilham ideias e informações; inferimos que tal fato pode facilitar a propagação de uma rede de comunicação presencial e tornar os postos de atendimento do Programa ACESSA SP um ambiente propício a novas aprendizagens por parte de quem frequenta o Posto.

Em um depoimento, encontrado no blog<sup>18</sup> do formador Robson Leandro da Silva, ele relata uma visita a um posto de atendimento e revela como o posto pode ser esse local de inclusão e aprendizagens:

*“[...] Outra usuária que me chamou a atenção foi uma mãe que chegou com três meninas. A mãe entregou o RG e foi para máquina. Como a filha mais velha (uma garotinha de uns 12 anos) não levou o RG, não pode acessar. Até aí tudo bem. Não fosse o fato de a mãe ir direto para o Orkut com o auxílio da filha o tempo todo. Pude ver ali um processo de inclusão digital que não passa pela mão do monitor. Mas já vem de casa. E o ACESSA serve apenas como um instrumento para dar essa possibilidade.”*

<sup>18</sup> Endereço do blog do formador Robson Leandro da Silva: <http://weblab.tk/blog/robson-leandro-da-silva>

Pudemos constatar também que 78% dos usuários avaliam os monitores em relação à pontualidade, com notas acima de 8,0 em uma escala que varia de 1 a 10. A média da nota dada aos monitores nesse quesito foi de 8,3.

## **Acerca da competência administrativa**

Analisar a competência administrativa dos monitores no Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP revelou dados importantes não só da possibilidade dos monitores avaliarem, reconhecerem e compartilharem suas percepções de suas funções, como de avaliar e contribuir para a melhoria do Programa em si. Observando os dados disponíveis dessa competência, sob o foco de outras variáveis, nas Tabelas 1, 2 e 3, percebemos que em alguns momentos o tipo de posto influencia ou mostra certo desacordo ou descompasso em relação a outro tipo, como no caso da avaliação dos equipamentos e conexão da internet. Em outros momentos foi a idade dos monitores, em geral os mais velhos, que apresentam uma percepção diferenciada dos demais em relação aos temas analisados.

A tabela seguinte apresenta as percepções citadas:

**Avaliação do Posto de Atendimento do ACESSA SP feita pelos monitores, por faixa etária:**

		O posto está bem equipado		O posto está mobiliado de maneira confortável		O posto está sempre limpo e arejado		O posto é um local seguro para frequentar	
		Média	Desvpad da média	Média	Desvpad da média	Média	Desvpad da média	Média	Desvpad da média
<b>TOTAL</b>		<b>7,2</b>	<b>0,1</b>	<b>7,9</b>	<b>0,1</b>	<b>8,3</b>	<b>0,1</b>	<b>9,2</b>	<b>0,1</b>
<b>Faixa etária</b>	60 +	6,7	1,3	6,8	1,5	7,8	1,6	8,3	1,7
	50 – 59	8,0	0,4	8,5	0,3	8,9	0,3	9,3	0,2
	40 – 49	7,5	0,2	8,1	0,2	8,2	0,2	8,9	0,2
	30 – 39	7,2	0,2	7,7	0,2	8,1	0,2	9,3	0,1
	25 – 29	7,4	0,2	7,9	0,2	8,4	0,2	9,3	0,1
	20 – 24	7,3	0,2	7,9	0,2	8,6	0,2	9,3	0,1
	15 – 19	6,3	0,3	7,8	0,2	7,8	0,2	8,8	0,2
<b>Tipo de posto</b>	Municipal	7,3	0,1	8,0	0,1	8,6	0,1	9,3	0,1
	POPAI	6,9	0,2	7,3	0,2	7,3	0,2	8,7	0,2

TABELA 1: Avaliação do posto de Atendimento (local) – monitores, por faixa etária e tipo de posto/ Base: 707 monitores respondentes

		O uso da impressora é adequado para as minhas necessidades		A conexão com a internet é estável		A velocidade de conexão atende às minhas necessidades	
		Média	Desvpad da média	Média	Desvpad da média	Média	Desvpad da média
<b>TOTAL</b>		<b>7,6</b>	<b>0,1</b>	<b>7,5</b>	<b>0,1</b>	<b>7,0</b>	<b>0,1</b>
<b>Faixa etária</b>	60 +	4,7	2,1	6,5	1,5	4,8	1,1
	50 – 59	7,8	0,5	7,9	0,3	7,5	0,4
	40 – 49	7,3	0,4	7,8	0,2	7,3	0,3
	30 – 39	7,8	0,2	7,1	0,2	6,7	0,2
	25 – 29	8,1	0,2	7,2	0,2	6,8	0,2
	20 – 24	7,6	0,2	7,9	0,2	7,3	0,2
	15 – 19	7,0	0,4	7,3	0,3	6,9	0,3
<b>Tipo de posto</b>	Municipal	7,7	0,1	7,7	0,1	7,2	0,1
	POPAI	7,3	0,3	6,5	0,2	6,0	0,3

TABELA 2: Avaliação do posto de Atendimento – monitores, por faixa etária e tipo de posto / Base: 707 monitores respondentes /

**Avaliação dos usuários que frequentam os Postos de Atendimento do AcessaSP feita pelos monitores, por faixa etária:**

		Cumprem as regras da sala e gostam de frequentar a sala do Programa	Cumprem as regras da sala e trocam informações uns com os outros	Cumprem as regras da sala e cuidam do local	Cumprem as regras, mas reclamam muito do Programa	Não cumprem as regras e reclamam muito do Programa
<b>TOTAL</b>		<b>66%</b>	<b>43%</b>	<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>
Faixa etária	60 +	33%	0%	17%	33%	33%
	50 – 59	72%	41%	17%	9%	4%
	40 – 49	65%	43%	12%	12%	2%
	30 – 39	61%	47%	17%	20%	6%
	25 – 29	73%	44%	21%	18%	3%
	20 – 24	70%	47%	21%	16%	6%
	15 – 19	57%	32%	12%	29%	6%

TABELA 3: Avaliação dos usuários, feita pelos monitores, por faixa etária.

Base: 706 monitores respondentes

### 5.3 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO QUESTIONÁRIO FECHADO ACERCA DA COMPETÊNCIA TÉCNICO-PEDAGÓGICA

Essa competência, de acordo com o Documento Plano de Gestão (2006) caracteriza-se:

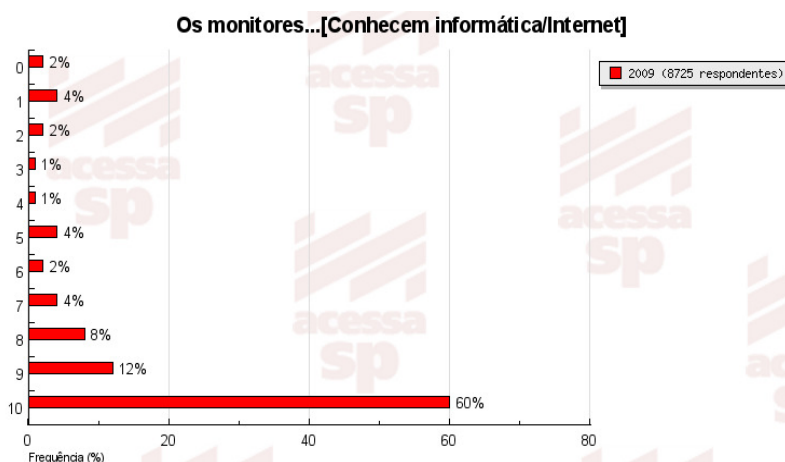
...pelas informações adquiridas e a capacidade de o monitor compartilhar esses conhecimentos com os usuários do posto. Envolvem:

- domínio da *web* (e-mail, buscadores, conteúdos, estratégias de pesquisa, comunidades virtuais, lista de discussão, blogs, fotologs, produção colaborativa);
- conhecimento do sistema Acessa Livre;
- conhecimento dos serviços de governo eletrônico, sua divulgação e orientação do uso;
- capacidade de multiplicar esses conhecimentos de forma objetiva, didática e de fácil entendimento para o usuário;
- conhecimento de metodologia de projetos e trabalho em rede.

Para avaliar o desenvolvimento dessa competência, utilizamos a avaliação do usuário dos monitores nos quesitos: conhecimento de informática, forma de ensinar e estímulo a novas aprendizagens.

- Iniciaremos analisando a **avaliação dos usuários acerca dos monitores** em relação ao:

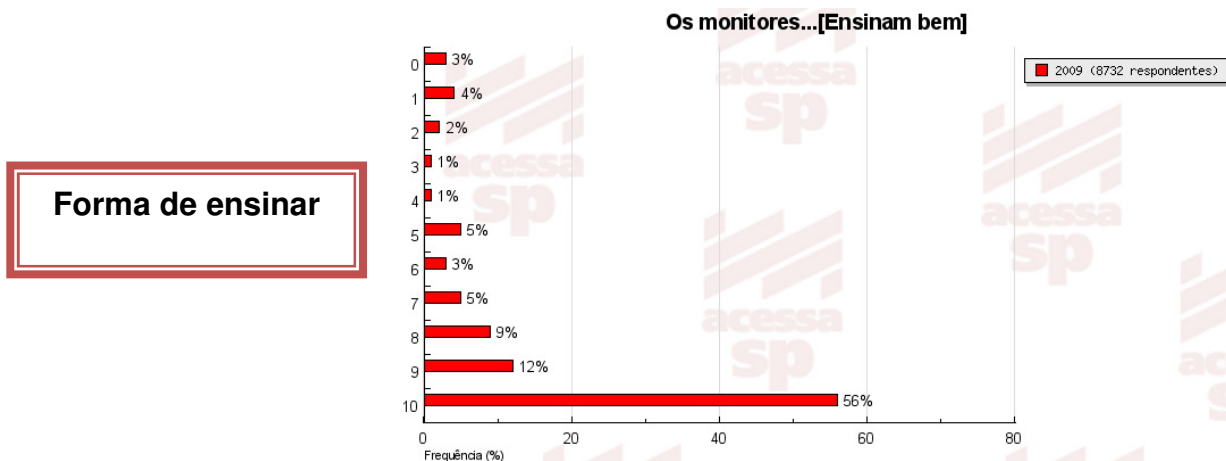
GRÁFICO 23 – Conhecimento de informática



**Conhecimento de informática**

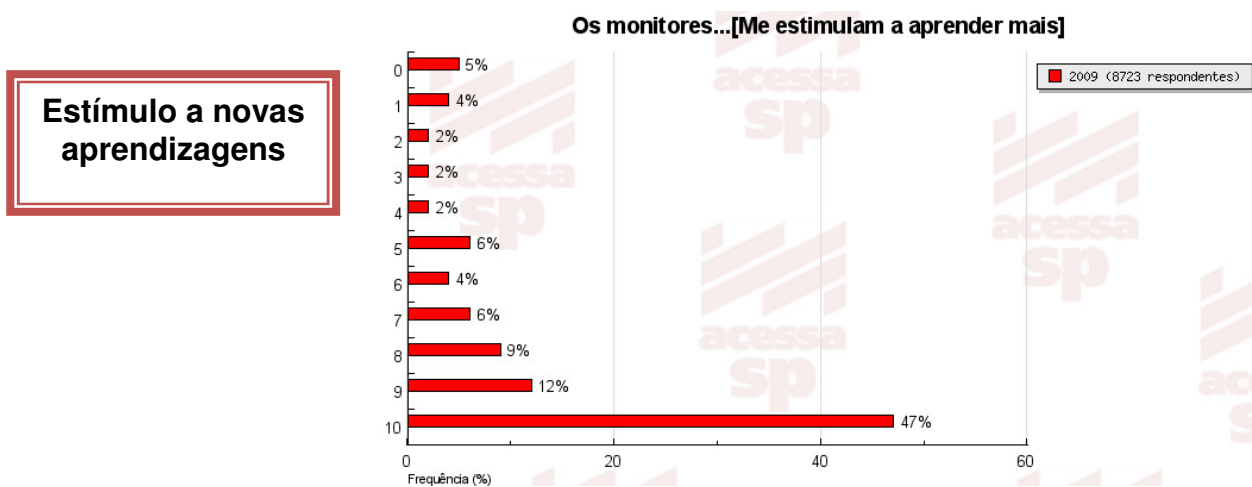
80% dos usuários avaliam o conhecimento de informática dos monitores com notas acima de 8,0. A média da nota dada pelos usuários nesse quesito é de 8,5.

GRÁFICO 24 – Forma de ensinar



77% dos usuários avaliam a forma de ensinar dos monitores com notas acima de 8,0. A média da nota dada pelos usuários nesse quesito é de 8,3.

GRÁFICO 25 – Estímulo a novas aprendizagens



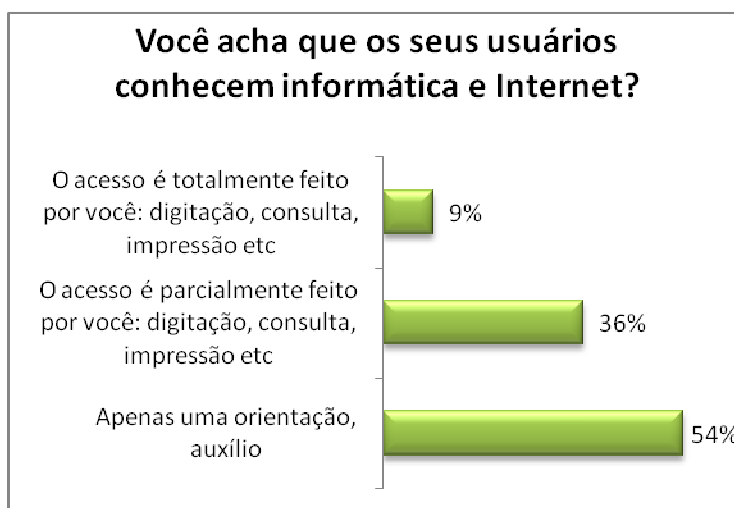
68% dos usuários avaliam o estímulo dados pelos monitores à conquista de novas aprendizagens com notas acima de 8,0. A média da nota dada pelos usuários nesse quesito é de 7,6.

Apresentaremos a seguir a **avaliação dos monitores**:

- Em relação aos usuários, no que diz respeito ao:

GRÁFICO 26 – Conhecimento de informática (usuário)

**Conhecimento de informática**

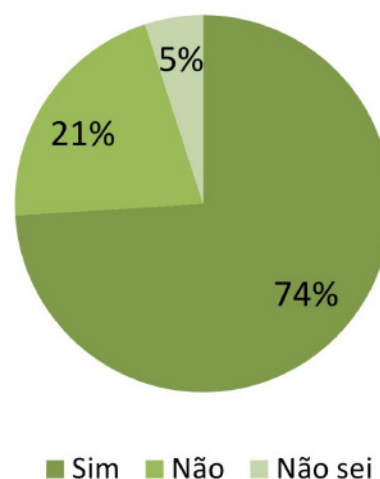


Base: 705 monitores respondentes

GRÁFICO 27 – Sistema operacional

**Sistema operacional**

**Os usuários do Posto gostam do sistema operacional Acesso Livre?**



Base: 707 monitores respondentes



Os dados revelam que os usuários apreciam o trabalho realizado pelos monitores nos Postos de atendimento do ACESSA SP, atribuindo notas acima de 8,0 para o conhecimento de informática e a forma de ensinar dos monitores. No entanto, a média das notas dadas pelos usuários cai quando o quesito avaliado é o incentivo dado a novas aprendizagens.

Conforme revelado na análise do cumprimento de regras dos usuários, vimos que muitos trocam informações uns com os outros, mas isso não parece ocorrer com frequência entre usuário e monitores. Com média de 7,6, numa escala de 0 a 10, o dado revela que os monitores apresentam um comportamento assistencial aos usuários somente nas dúvidas perguntadas e apresenta um indício da falta de pró-atividade dos monitores em relação ao compartilhamento de conhecimentos com os usuários.

- Do serviço de governo eletrônico:

GRÁFICO 28 – e-gov (acesso)

**Acesso nos  
últimos 12 meses**

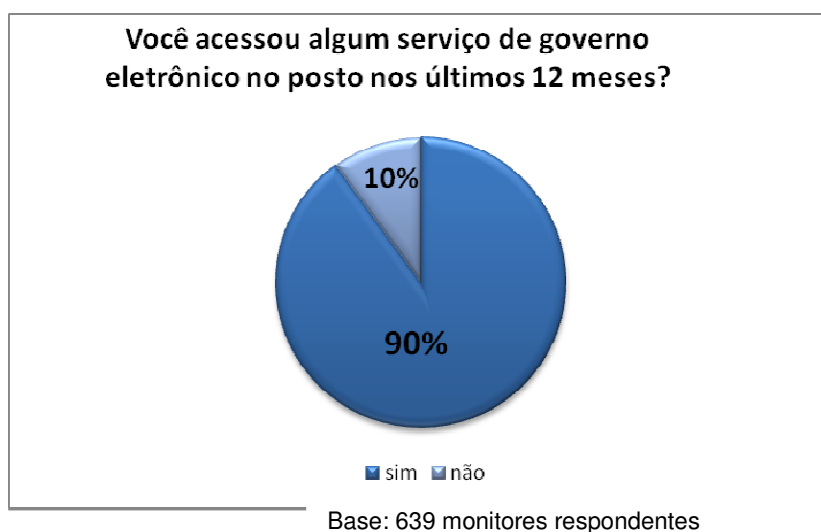
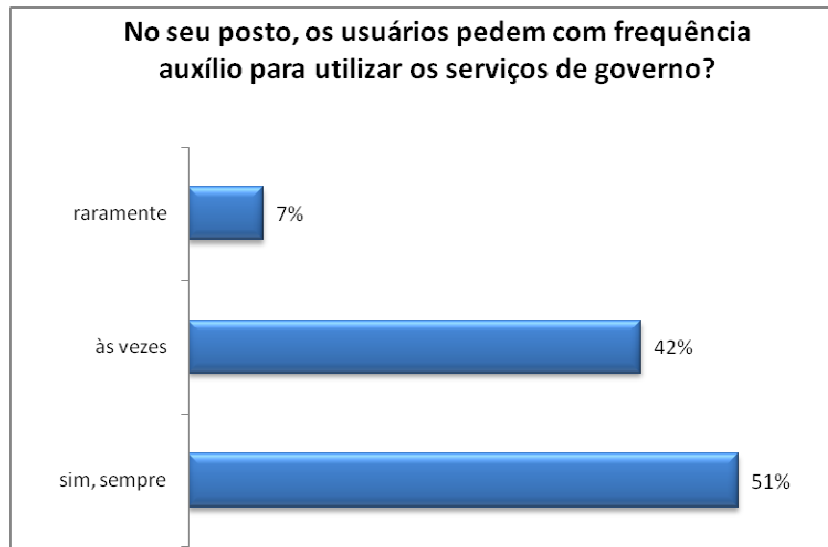


GRÁFICO 29 – e-gov (auxílio ao usuário)

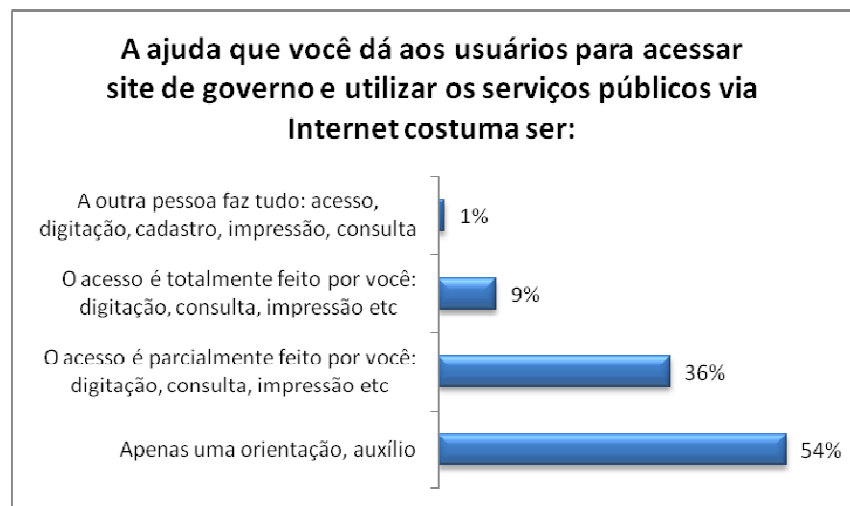
**Solicitação de auxílio pelo usuário**



Base: 639 monitores respondentes

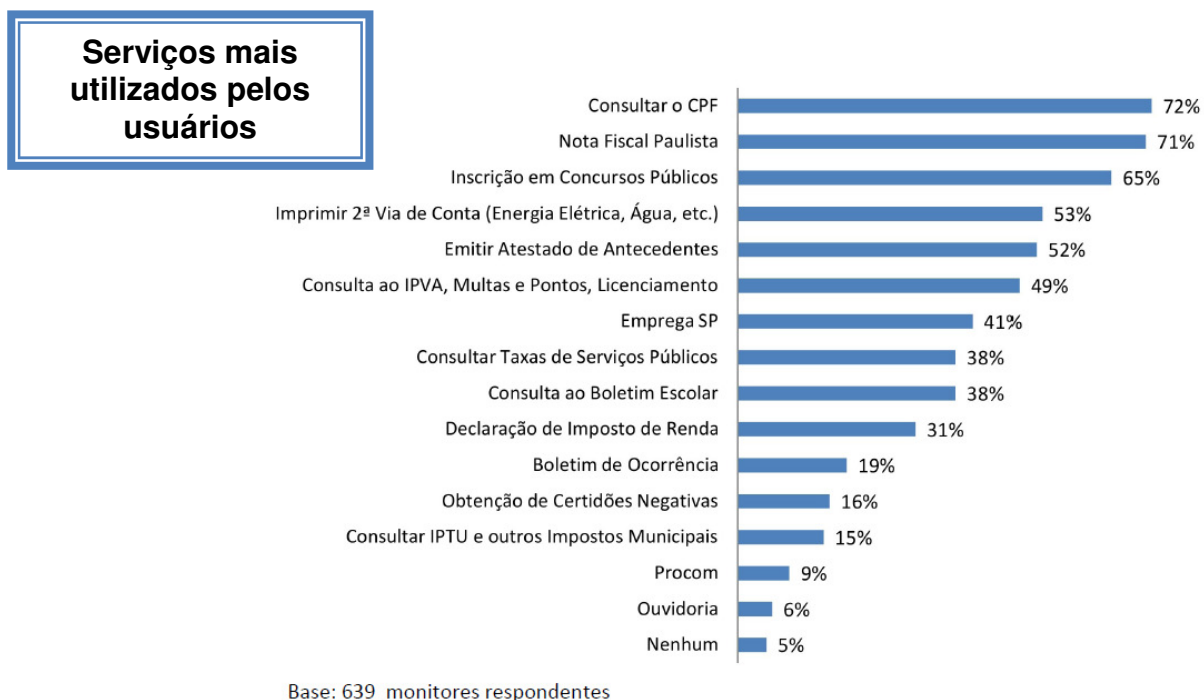
GRÁFICO 30 – e-gov (tipo de ajuda prestada)

**Tipo de ajuda prestada ao usuário**



Base: 639 monitores respondentes

GRÁFICO 31 – e-gov (serviços mais usados)



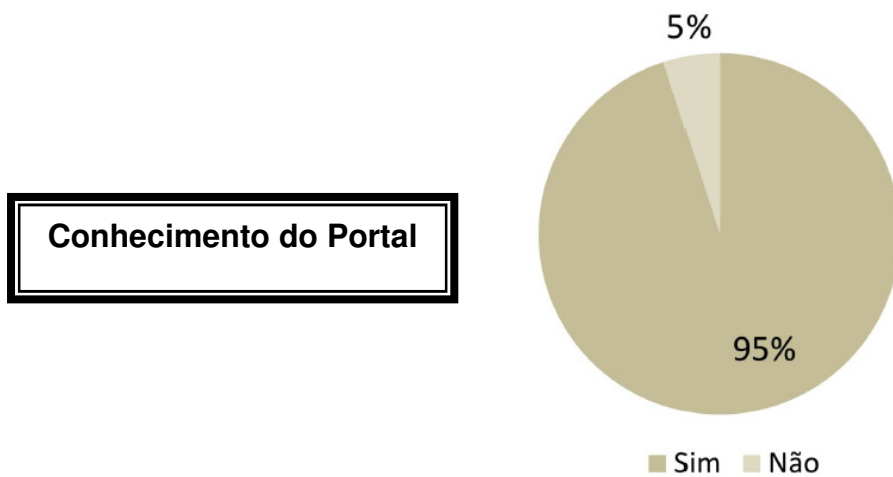
Ao analisar os gráficos percebemos que os serviços de Governo Eletrônico são de conhecimento dos monitores do ACESSA SP. 90% dos usuários revelam que acessaram algum dos serviços disponibilizados nos últimos 12 meses. 51% dos monitores afirmam que é comum os usuários solicitarem ajuda para acessar esses serviços, 51% dizem que é necessário dar alguma orientação ou auxílio ao usuário e 36% precisam realizar parte dos serviços para o usuário.

A consulta do CPF, a nota Fiscal Paulista, a inscrição em Concursos Públicos, a impressão de 2ª via de contas e emissão de atestado de antecedentes são os cinco serviços de governo eletrônico mais utilizados pelos usuários no posto de atendimento do ACESSA SP.

Assim, os dados revelam que a formação cumpre sua função ao ter como meta que os monitores conheçam os serviços de governo eletrônico, divulguem e orientem os usuários quanto ao seu uso.

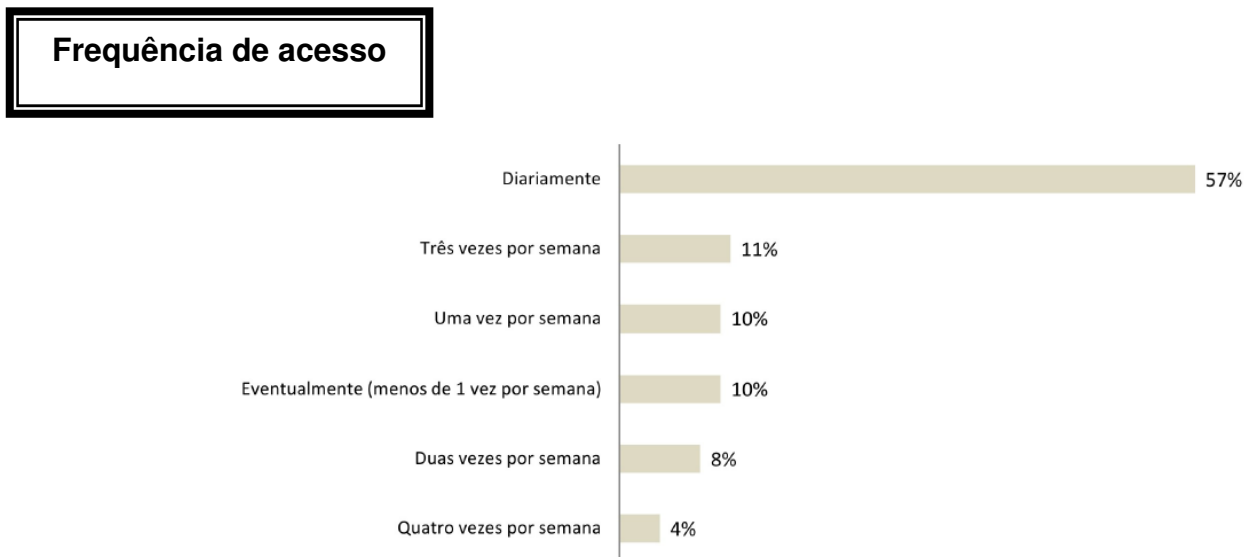
- Do Portal do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP:

GRÁFICO 32 – Conhecimento do Portal



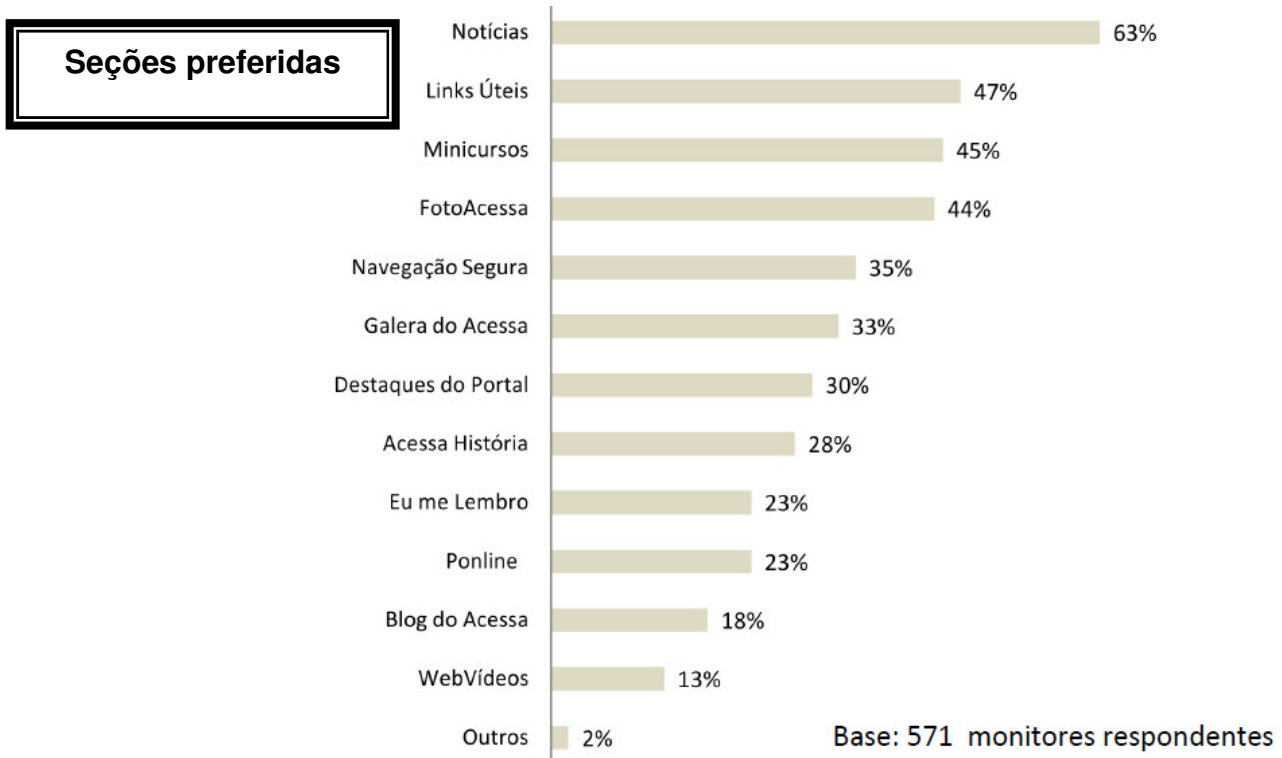
Base: 603 monitores respondentes

GRÁFICO 33 – Frequência de acesso



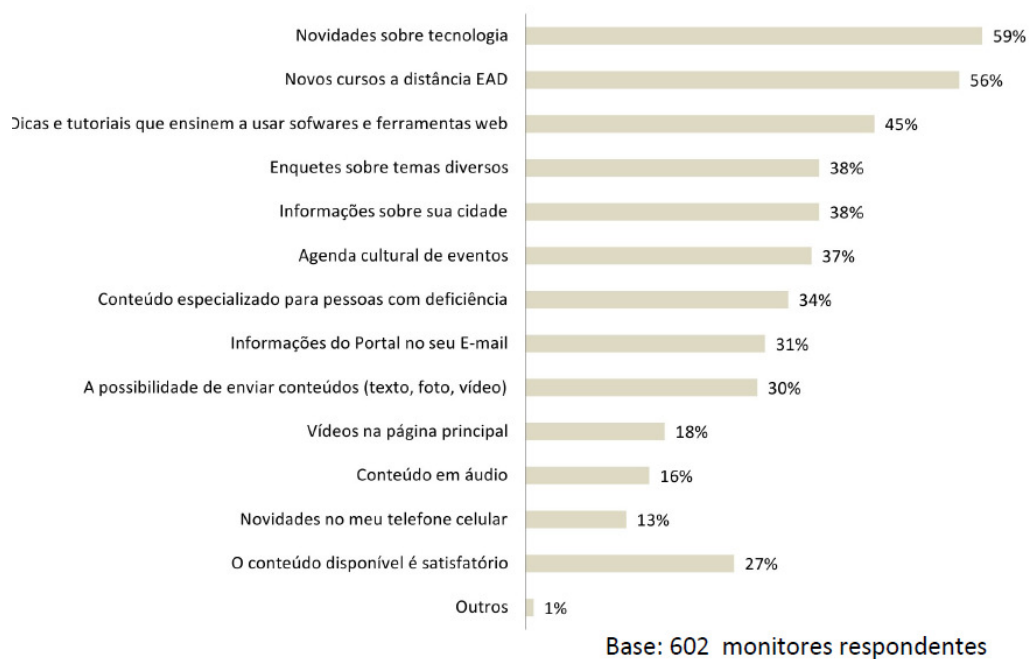
Base: 574 monitores respondentes

GRÁFICO 34 – Seções preferidas do Portal



**O que esperam do Portal**

GRÁFICO 35 – O que esperam do Portal



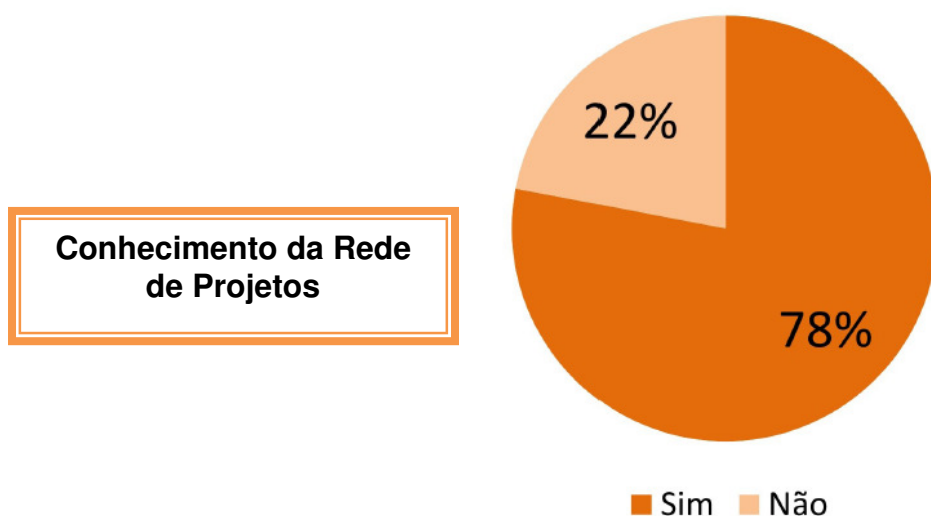
Analisando os dados obtidos na pesquisa realizada acerca do Portal, percebemos que ele constitui um importante recurso de formação e é bastante útil e apreciado pelos monitores dos postos do ACESSA SP. 95% dos monitores revelam que conhecem o Portal e 57% acessam o site diariamente.

No Portal do Programa, há preferência pela Seção de Notícias, pelos links existentes – muito provavelmente os de Governo Eletrônico, uma vez que são muito solicitados pelos usuários, os Mini-cursos disponíveis e as fotos dos monitores, dos postos e usuários de diferentes localidades. Esses dados mostram o quanto os monitores buscam por formação, novas informações e opções por redes sociais, uma vez que desejam conhecer através do fotolog do Portal outros colegas e participantes do Programa.

Quando perguntado o que esperam do Portal, os itens mais citados foram: novidade de tecnologia, novos cursos, tutoriais que ensinem a usar *softwares* e ferramentas *web* e enquetes de temas diversos. Isso evidencia novamente a procura por formação e, em especial, na área de tecnologia.

- Da Rede de Projetos do ACESSA SP

GRÁFICO 36 – Conhecimento da Rede de projetos

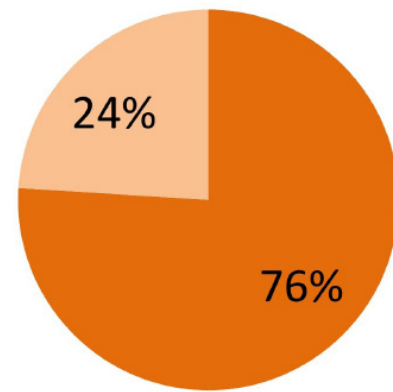


Base: 602 monitores respondentes

GRÁFICO 37 – Desejo em desenvolver um projeto

### Gostariam de desenvolver um Projeto em seu Posto

**82%**  
dos monitores já ouviram falar de outros monitores que participam ou desenvolvem projetos na Rede de Projetos do AcessaSP.

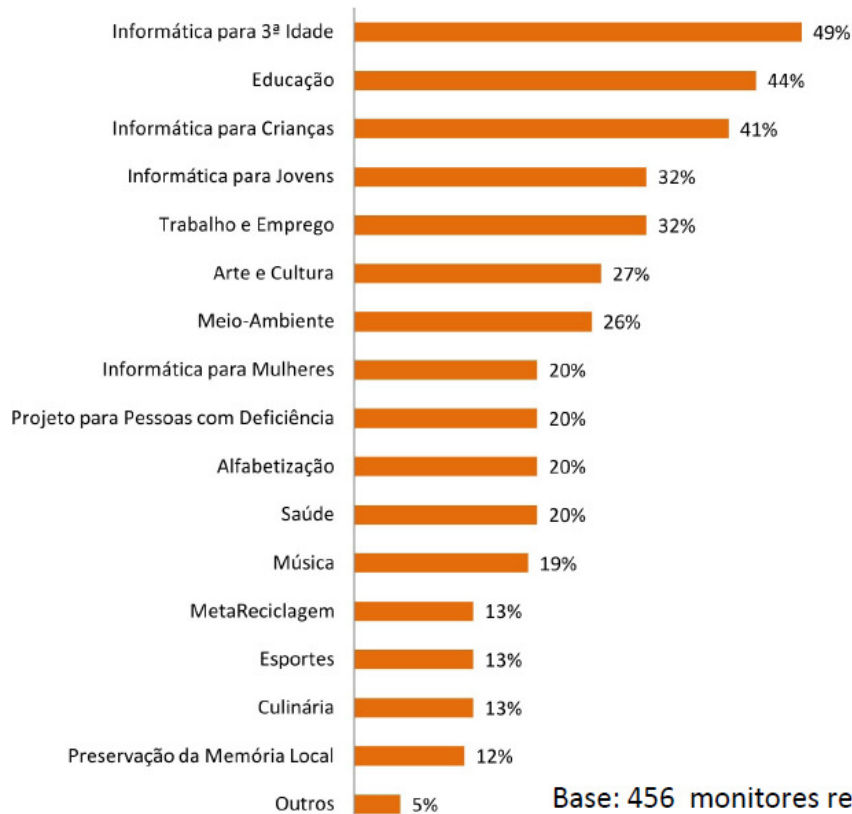


■ Sim ■ Não

Base: 603 monitores respondentes

### Áreas de interesse para desenvolver um Projeto

GRÁFICO 38 – Áreas de interesse - projetos



Base: 456 monitores respondentes

A Rede de Projetos, considerada o grande diferencial do Programa ACESSA-SP, tem se tornado uma área em que gestores e formadores têm realizado diversas iniciativas e incentivos na formação continuada dos monitores.

Dani Matiello, membro da equipe de gestão do Programa, em um módulo de formação junto aos monitores afirmou: *“Com o tempo, o problema de acesso à Internet será sanado em função das facilidades cada vez maiores de se adquirir um computador nas residências. Os números revelam que cada vez mais os brasileiros têm se beneficiado e tido acesso às novas tecnologias da comunicação. Então o que acontecerá com os postos de atendimento do Programa ACESSA-SP se nos limitarmos a oferecer para o usuário somente acesso à internet?”*

A Rede de Projetos pretende ser uma ação na qual os monitores são incentivados a criar, implementar, documentar e avaliar o sucesso de projetos de interesse de sua comunidade, tornando-se uma rede colaborativa presencial entre as comunidades e redes sociais em geral.

Diante dos dados analisados percebemos que grande parte dos monitores – 78% - conhecem a Rede de projetos e 76% desejam desenvolver um projeto com a comunidade em seu Posto. As maiores áreas de interesse estão em projetos envolvendo a informática para a terceira idade e para crianças, assim como a área da Educação. No entanto, tornar-se um projetista exige do monitor a capacidade de identificar problemas, assim como o de formular hipóteses, buscar referências e estabelecer parcerias, tomar decisões, analisar resultados e refletir acerca dos processos, ou seja, é imprescindível o desenvolvimento de habilidades como o protagonismo, comprometimento e pró-atividade, citadas no projeto de formação continuada.



## **Acerca da competência técnico-pedagógica**

Analisando a pesquisa realizada, no que se refere ao desenvolvimento da competência técnico-pedagógica, verificamos que há muitos pontos positivos e bem desenvolvidos junto aos monitores, fruto de todo investimento realizado na formação continuada desses profissionais: a forma de se aproximar dos usuários e ajudá-los a usar a internet, o conhecimento e uso do governo eletrônico, a utilização do Portal como local permanente de formação. Ainda há pontos que merecem maiores cuidados, por exemplo, o incentivo e estímulo a novas aprendizagens pelo usuário e a necessidade de formação na área de tecnologia.

Observamos, ainda na descrição dos monitores por faixa etária, conforme mostramos nas Tabelas 4 a 7, que os monitores que possuem mais do que 60 anos de idade, ao contrário dos demais, consideram que a maior parte dos usuários já usam Internet e conhecem bem o computador. Esse dado revela um indício de que esses monitores se sentem menos conhecedores da informática e internet do que os usuários que frequentam o Posto.

Curiosamente esse é o grupo de monitores que apontam com índice mais elevado na pesquisa, a necessidade de ter que auxiliar com frequência os usuários no acesso aos serviços de governo eletrônico. No entanto, o auxílio prestado é apenas de orientação.

Com relação ao conhecimento e desejo em desenvolver um projeto com a comunidade, percebemos um diferencial do monitor com mais de 60 anos de idade no projeto AcessaSP em relação aos demais; 100% deles conhecem a Rede de Projetos e querem realizar um Projeto em seu posto. Esse dado revela o grau de envolvimento e pró-atividade desses monitores. Os dados também mostram que os monitores com menor idade, entre 15 a 19 anos estão abaixo da média percentual em relação ao conhecimento e desejo em realizar um Projeto.

**Avaliação dos usuários, feita pelos monitores dos postos do ACESSA SP, por faixa etária:**

		<b>Você acha que os seus usuários conhecem informática e Internet?</b>		
		Sim, a maioria já usou Internet e computador antes	Sim, mas algumas coisas tenho que ajudar, como enviar e receber e-mails, fazer buscas, usar serviços de governo eletrônico	Não, a maioria não sabe utilizar Internet e computador e tenho que ajudar em praticamente tudo
<b>TOTAL</b>		<b>28%</b>	<b>68%</b>	<b>4%</b>
Faixa etária	<b>60 +</b>	<b>67%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>
	50 – 59	43%	57%	0%
	40 – 49	33%	65%	2%
	30 – 39	20%	75%	5%
	25 – 29	24%	73%	3%
	20 – 24	30%	66%	4%
	15 – 19	30%	61%	8%

TABELA 4: Avaliação dos conhecimentos de informática dos usuários – monitores, faixa etária

**Avaliação da solicitação de auxílio aos usuários nos serviços de e-gov, feita pelos monitores dos postos do ACESSA SP, por faixa etária:**

		<b>No seu posto, os usuários pedem com frequência auxílio para utilizar os serviços de governo?</b>		
		Sim, sempre	Às vezes	Raramente
<b>TOTAL</b>		<b>51%</b>	<b>42%</b>	<b>7%</b>
Faixa etária	<b>60 +</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>
	50 – 59	54%	41%	5%
	40 – 49	50%	45%	5%
	30 – 39	55%	39%	6%
	25 – 29	49%	44%	6%
	20 – 24	48%	43%	9%
	15 – 19	51%	39%	11%

TABELA 5: Avaliação da solicitação de auxílio aos usuários nos serviços de e-gov – monitores, por faixa etária

**Avaliação do tipo de ajuda dada aos usuários nos serviços de e-gov, feita pelos monitores dos postos do AcessaSP, por faixa etária:**

		<b>A ajuda que você dá aos usuários para acessar sites de governo e utilizar os serviços públicos via Internet costuma ser:</b>			
		Apenas uma orientação, um auxílio	O acesso é parcialmente feito por você: digitação, consulta, impressão	O acesso é totalmente feito por você: digitação, consulta, impressão	A outra pessoa faz tudo: acesso, digitação, cadastro, impressão, consulta
<b>TOTAL</b>		<b>54%</b>	<b>36%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>
Faixa etária	<b>60 +</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
	50 – 59	54%	34%	7%	5%
	40 – 49	48%	41%	10%	1%
	30 – 39	57%	36%	7%	1%
	25 – 29	53%	37%	9%	1%
	20 – 24	59%	34%	7%	1%
	15 – 19	44%	39%	16%	1%

TABELA 6: Avaliação do tipo de ajudada dada ao usuário em serviços de e-gov – monitores, por faixa etária.

**Avaliação da Rede de projetos feita pelos monitores dos postos do AcessaSP, por faixa etária:**

		<b>Você conhece a Rede de Projetos do AcessaSP?</b>		<b>No seu Posto, você gostaria de desenvolver um Projeto?</b>	
		Sim	Não	Sim	Não
<b>TOTAL</b>		<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>
Faixa etária	<b>60 +</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
	50 – 59	73%	27%	81%	19%
	40 – 49	83%	17%	84%	16%
	30 – 39	81%	19%	81%	19%
	25 – 29	77%	23%	74%	26%
	20 – 24	81%	19%	76%	24%
	<b>15 – 19</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>61%</b>	<b>39%</b>

TABELA 7 Avaliação da Rede de projetos - monitores, por faixa etária.

## 5.4 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO QUESTIONÁRIO FECHADO DA COMPETÊNCIA COMPORTAMENTAL:

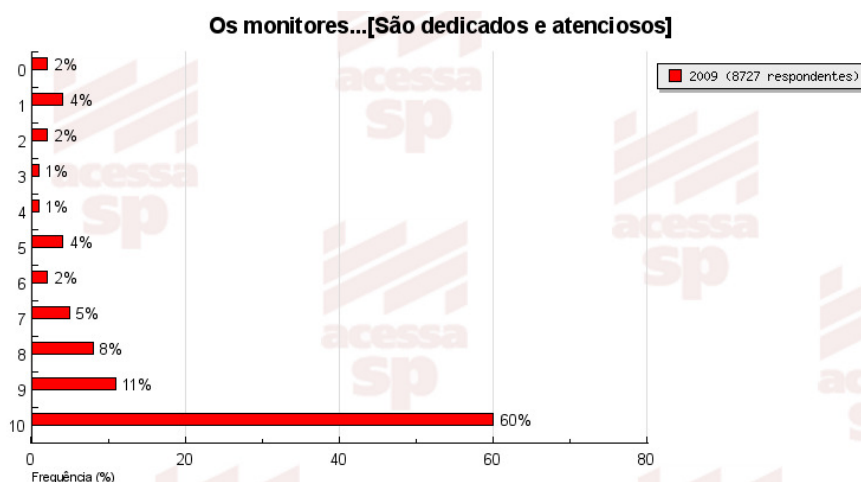
Essa competência, de acordo com o Documento Plano de Gestão (2006):

... refere-se prioritariamente à postura e à atitude demonstradas pelo monitor nas suas relações e interações com o trabalho, os usuários, os colegas, a sociedade e o mundo. Compreendem:

- um bom relacionamento com as instituições envolvidas no programa (Casa Civil, Imprensa Oficial, Prodesp, Prefeituras, Escola do Futuro);
- criatividade para resolução de problemas;
- capacidade de trabalhar em equipe;
- iniciativa para implantar projetos de acordo com as necessidades dos usuários e da comunidade;
- capacidade de se comunicar de forma eficiente com os usuários, entendendo suas necessidades e respeitando suas limitações e valores.

Para avaliar o desenvolvimento dessa competência, utilizamos a **avaliação do usuário** acerca dos monitores no seguinte quesito:

GRÁFICO 39 – Dedicção e atenção dos monitores



### Dedicção e atenção

Analisando o gráfico vemos que 79% dos usuários avaliam a dedicção e atenção dadas pelos monitores com notas acima de 8,0. A média da nota dada pelos usuários nesse quesito é de 8,4, o que demonstra uma satisfação e uma aproximação aos objetivos desejados pela formação, em relação ao desenvolvimento da competência comportamental dos monitores do Programa.

A avaliação a respeito da postura e atitude dos monitores, bem como seu envolvimento e comprometimento com o Projeto também foi realizada por pesquisas com os próprios monitores:

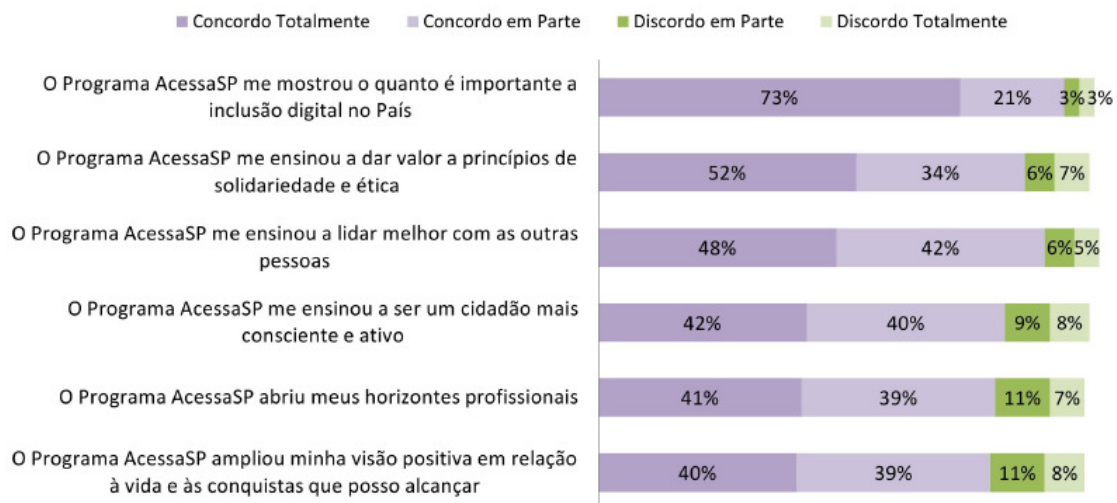
GRÁFICO 40 –O que pensam de si - monitores

### O que acham de si



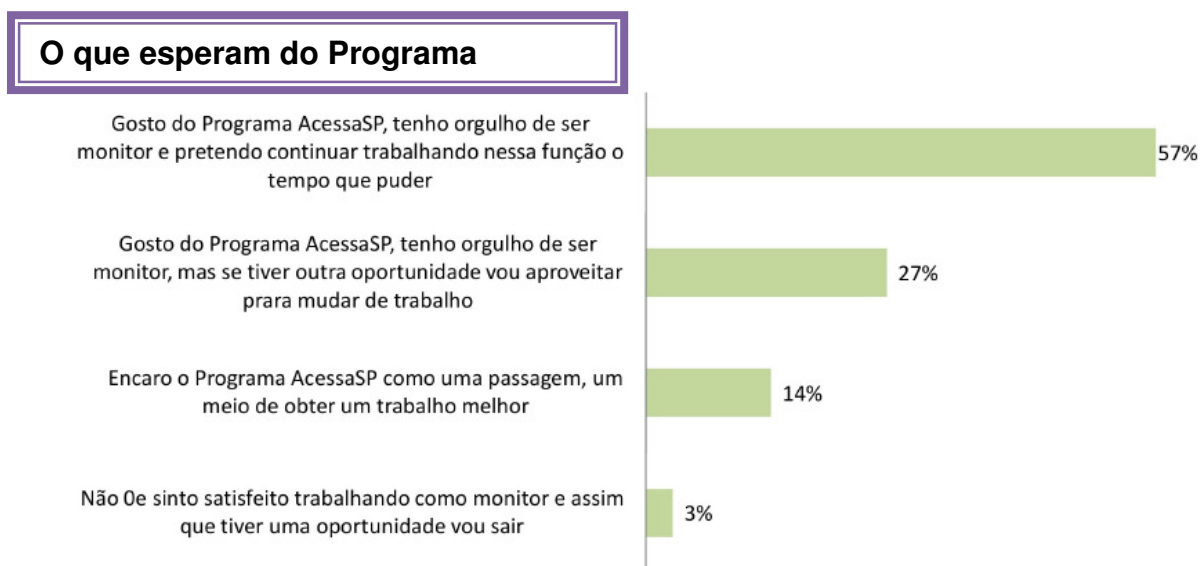
GRÁFICO 41 – Valores e princípios

### Valores e princípios construídos



Base: 662 monitores respondentes

GRÁFICO 43 – O que esperam do Programa



Base: 601 monitores respondentes

Os monitores se consideram pessoas modernas, abertas a novas experiências, conscientes de sua participação na sociedade e que buscam realização e prazer no que realizam.

Revelam também que o Programa de Inclusão Digital ACESSA São Paulo mostrou para a maioria o quanto é importante a inclusão digital no país, bem como princípios éticos, de solidariedade e cidadania. Estes foram os itens mais votados pelos participantes da pesquisa com relação a valores e princípios proporcionados pelo Programa.

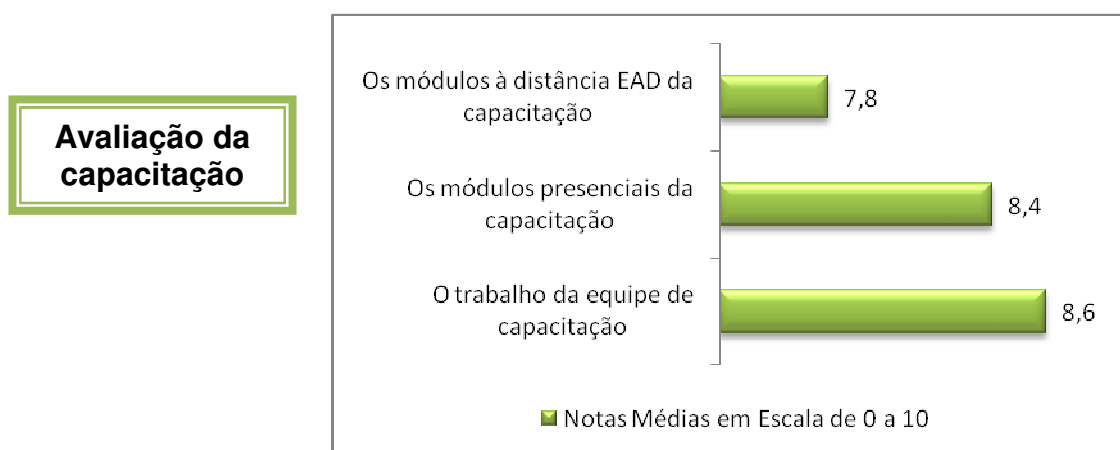
A sensação de prazer e gosto pelo trabalho e pelo Programa é revelada com muita intensidade, quando 84% dizem ter orgulho de ser monitor. Desse percentual a maioria quer continuar trabalhando nessa função o tempo que puder e os demais mostram que se outras oportunidades surgirem estão dispostos a mudar.

## 5.5 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NO QUESTIONÁRIO FECHADO DO PROJETO DE CAPACITAÇÃO E OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO DO PROGRAMA ACESSASP

Os questionários fechados, feitos através da *Ponline* monitores, serviram para realizarmos uma avaliação das capacitações realizadas de forma presencial e *online* e a participação dos monitores nesses momentos. Foi possível ainda analisar como os monitores avaliam os processos de comunicação com os diferentes órgãos envolvidos no Projeto, aspecto essencial para seu funcionamento e revelam, de certo modo, se formam uma rede colaborativa.

- Da formação continuada:

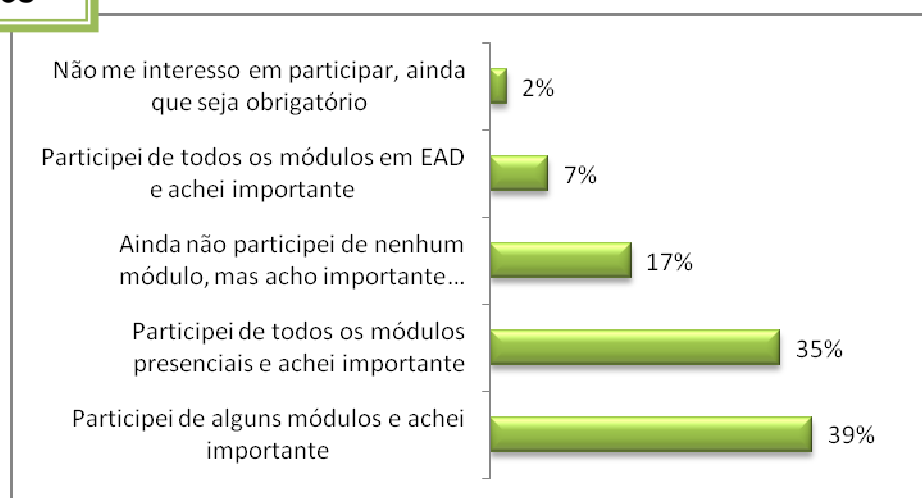
GRÁFICO 44 – Avaliação da capacitação



Base: 706 monitores respondentes

### Participação nas capacitações

GRÁFICO 45 – Participação nas capacitações



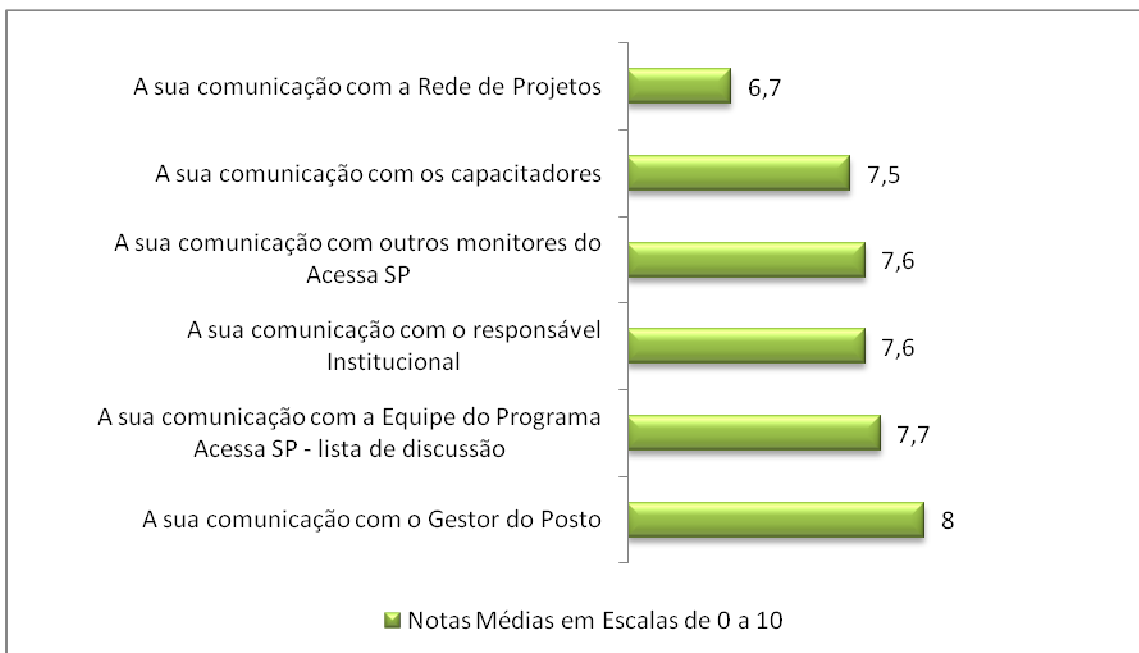
Base: 706 monitores respondentes

Os gráficos mostram que os momentos de capacitação são muito importantes para os monitores que participam do Programa ACESSA SP. Os módulos presenciais são melhores avaliados pela equipe de monitores do que os módulos a distância. No entanto, somente 44% do grupo de monitores realizou esse tipo de formação no programa de capacitação do ACESSA SP.

Como o Programa fez a opção para ampliar grande parte da capacitação na modalidade *online* é preciso analisar, em outra oportunidade, a melhoria da avaliação dos monitores em relação a essa modalidade de formação, já que a pesquisa também avaliou que apenas 50% dos monitores que responderam ao questionário já realizaram algum tipo de curso na modalidade a distância. Esse dado é ainda mais revelador, quando observamos a faixa etária dos monitores: nenhum monitor com mais de 60 anos já realizou um curso a distância e somente 31% dos que possuem entre 50 e 59 anos. No entanto, quando perguntado aos monitores se acham importante o Programa ACESSA SP oferecer módulos de formação a distância para os monitores, 92% afirmaram que “sim”.

- Dos processos de comunicação:

GRÁFICO 46 – Comunicação no ACESSA SP





Analisando a avaliação que os monitores dos Postos do ACESSA-SP realizaram com relação à comunicação existente entre eles e os demais atores presentes no Programa, percebemos que ela ainda se mostra frágil, sobretudo em relação à Rede de Projetos.

Como já dito anteriormente, a Rede de Projetos vem se tornando foco central do Programa, pois tem como objetivo potencializar a utilização dos infocentros por meio de projetos de desenvolvimento local. Há uma equipe especializada e um módulo presencial da formação continuada voltada para que os monitores possam se tornar projetistas em seus postos, com suporte total da Escola do Futuro e um portal destinado a esse fim. Assim, a comunicação entre monitores e a equipe da Rede de Projetos merece cuidados.

A comunicação torna-se essencial dentro de um projeto de formação com essa dimensão em termos de quantidade de indivíduos e distância espacial. Não podemos esquecer de que é objetivo da formação continuada, conforme referido no documento de Gestão 2006 “*Formar uma rede (comunidade) colaborativa, presencial e virtual entre os monitores, as comunidades e as demais redes existentes na internet*”.(p.32)

## 5.6 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS COM QUESTÕES ABERTAS

Conforme explicitado no capítulo 4, os questionários abertos foram realizados com 23 monitores do Programa ACESSA SP, que estavam na capital paulista para realizar uma atividade de formação continuada. Tivemos que desprezar 10 questionários, pois eles não atendiam aos critérios desejáveis, quais sejam: ter passado por um processo de formação nas duas modalidades apresentadas pelo projeto (presencial e *online*) e exercer a função de monitoria nos postos de atendimento do ACESSA SP há pelo menos seis meses.

Dos treze questionários, cinco foram aproveitados embora não atendessem aos dois critérios exigidos, pois os monitores possuíam menos de seis meses na função de monitoria, no entanto já haviam passado por pelo menos dois processos de formação: um presencial e algum a distância. Os oito restantes continham todos os critérios estabelecidos *a priori*.

Nossa intenção ao organizar o questionário foi obter mais indícios da formação continuada, em especial, do desenvolvimento de outras competências, como o protagonismo *online*, comprometimento e pró-atividade e autoaprendizado via rede.

### Perfil dos monitores respondentes:

Os monitores que responderam ao questionário com questões abertas possuíam entre 20 e 39 anos e o tempo de serviço de monitoria no ACESSA SP variava entre menos de 6 meses a 3 anos. Os gráficos a seguir ilustram essa constatação:

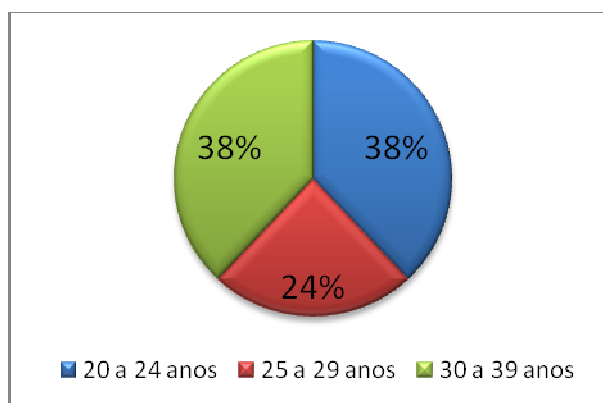


GRAFICO 47 – Idade dos monitores (questionário aberto)

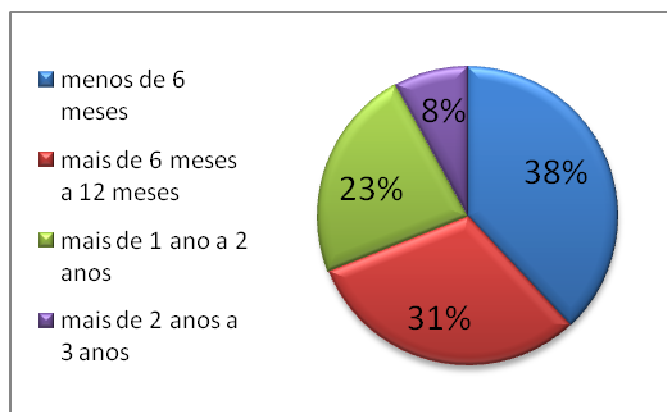


GRAFICO 48 – Tempo de trabalho como monitores (questionário aberto)

A seguir, passamos a relatar as informações que obtivemos e a análise que realizamos a partir dos dados e com as respostas dadas pelos monitores participantes do questionário.

Ao analisar os questionários, fizemos uma primeira leitura individual de todos, observando a aparição de regularidades nas respostas, o que foi possível em parte da análise. No entanto, como havia boa diversidade nas respostas dadas pelos monitores, cada um pôde contribuir com um aspecto singular, com seu modo de perceber e interar-se do projeto e do processo de formação continuada. Tal singularidade caracteriza uma história deste projeto de inclusão digital, na vida de cada monitor.

Dessa forma, decidimos efetuar uma análise do que nos pareceu padrão, ou seja, regular, com caráter de proximidade de idéias e percepções, permitindo assim realizarmos determinadas inferências, que contribuirão para a análise do nosso problema, sob a luz de nossas referências teóricas.

### **Das dificuldades encontradas – item 1 e 3 do questionário**

No item 1, os monitores relataram algumas dificuldades sentidas quando iniciaram a monitoria nos postos do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP, isto é, se sentiam perdidos com a falta de comunicação, com os usuários que não queriam cumprir as regras, tinham dificuldades em compreender as necessidades e dificuldades do usuário. Há relato da

dificuldade em realizar oficinas para usuários interessados e outras relacionadas à informática: saber navegar, pesquisar na internet, baixar arquivos e programas.

Em uma primeira análise vemos que as dificuldades apresentadas pelos monitores dizem respeito à competência administrativa e técnico-pedagógica, previstas no programa de formação continuada.

Não conseguimos analisar se algum curso ou ação da formação continuada contribuiu para resolver tais dificuldades, pois percebemos que cometemos um erro na formulação da questão, colocando duas perguntas em um único enunciado: “Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?”. Os monitores se detiveram em escrever acerca da dificuldade e não apontaram o curso que possa ter contribuído para solucioná-la. Em algumas respostas, pareceu-nos o contrário, o apontamento veio do Curso e não há relato da dificuldade, como a resposta dada a seguir:

*A Rede de Projetos nos ajudou muito a esclarecer nossas ideias.(questionário 10)*

Já no item 3, ainda falando das dificuldades, mas agora as que fazem parte do trabalho do monitor atualmente, vemos que alguns problemas parecem persistir, principalmente aqueles que se referem ao controle e à aceitação das regras pelo usuário, algumas respostas revelam essa preocupação citando “bagunça”; “crianças muito mal educadas” (ver questionários 8, 12 e 13).

No entanto, percebemos que há outros aspectos das dificuldades atuais ainda não relatadas. Os monitores que estão há mais tempo exercendo a função de monitoria e que já possuem conhecimento e vivência maior com o programa, com os trâmites administrativos e com a comunidade local, apontam como dificuldade a realização de projetos com a comunidade, conforme podemos ler em alguns relatos:

*Dificuldade em elaborar projetos, devido a aprovação da coordenação local e interesses políticos; (questionário 6)*

*Dificuldade em relação ao horário para aplicação dos projetos; (questionário 3)*

*Atingir as pessoas com maior idade. (questionário 1)*

*A minha dificuldade é em relação às crianças que não sabiam usar computador mais hoje pra mim é normal. (questionário 4)*

Esse grupo de monitores ainda aponta dificuldades relacionadas à parceria com o Município, no que diz respeito ao incentivo e à divulgação do posto. Questões relativas à manutenção do posto como máquina, teclados, cadeiras também aparecem como uma dificuldade atual. (ver questionário 2)

Com este item tínhamos a intenção de identificar se os monitores desenvolveram alguma habilidade relacionada à solução de problemas. Por isso, realizamos a pergunta: “**Como essas dificuldades podem ser resolvidas?**”. Gostaríamos de saber se algum aspecto da formação seria citado pelos monitores como solução para as dificuldades apontadas.

Em relação às questões de controle e aceitação de regras pelos usuários, as soluções apresentadas pelos monitores foram: conversar, punir e ditar regras severas (ver questionários 8 e 13). Apenas um monitor indicou a necessidade de trocar opinião com outros monitores.

Acerca da dificuldade encontrada em realizar projetos, as soluções apontadas pelos monitores referem-se à própria iniciativa em realizá-los e à necessidade de melhorar a organização do trabalho do monitor dentro do posto para que este possa ter garantido no horário o tempo para realização dos projetos. Quando o problema é a falta de aprovação da coordenação local, a solução dada foi:

*Ajustando a visão do ACESSA SP local para essa realidade. (questionário 6)*

Ficamos em dúvida se a solução apresentada é de conformismo diante dos impasses vividos ou de modificar a visão que as competências locais possui do projeto.

Vale ressaltar ainda que uma outra sugestão dada para impasses vividos com o Município, como o de divulgar o posto para a comunidade, foi a de usar a lista de discussão entre os monitores, sites de relacionamento e realização de campanha nas escolas. (ver questionário 9)

## Da Rede de Projetos – item 2 do questionário

Sabemos que há um movimento grande da formação continuada em busca de tornar os monitores projetistas e capacitados a incentivar e realizar projetos em benefício da comunidade, usando os postos do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP.

A iniciativa já tem revelado muitas práticas interessantes, que são compartilhadas no site da Rede de Projetos, com fóruns para debate, blogs dos projetos, notícias, como os que observamos a seguir:

*Ser monitora é muito bom, mas ser monitoria em um projeto para idosos é excelente, pois com eles tenho aprendido a dar valor à vida e saber tirar dela o melhor. Eles são especiais nos trabalhos que fazem comigo e nas histórias que contam e que criam. É um privilégio participar de cada encontro.*

*Terminaram as aulas, estou com saudades de todos.*

*Em breve entregaremos os Certificados.*

*Esse apelo é uma homenagem a todos. (blog de Jaci Taquaritinga - <http://rede.acessasp.sp.gov.br/blog>)*

*Pessoal eu e o Rafa estamos muito contentes pois o projeto "funcionários no mundo digital" teve uma grande repercussão entre os funcionários públicos da nossa cidade, isso nos levou a dar uma parada nas aulas para criar novas turmas e novos horários.*

*E isso nos motiva cada vez mais a trabalhar e melhorar nosso projeto. (blog de ANGELA. <http://rede.acessasp.sp.gov.br/blog>)*

Apesar disso, dos dez que responderam se após realizar algum curso de capacitação haviam realizado algum projeto em seu posto, tivemos apenas 40% do grupo com alguma iniciativa: quase todas relacionadas à informática para a comunidade (ver questionários 2, 3 e 6,). Os monitores responderam que o Curso de informática básica auxiliou-os no desenvolvimento do projeto. Outros 30% disseram que assim que terminassem o Módulo da Rede de Projetos tinham a intenção de realizar um projeto em seu posto. (ver questionários 1, 4 e 10, por exemplo). E o restante se restringiu a marcar que não elaborou nenhum projeto.

## Como achavam que seria o trabalho como monitor e como veem hoje esse trabalho – item 4 do questionário

Conforme explicitamos no Capítulo 4, propusemos uma questão mais aberta, solicitando aos monitores uma comparação entre o que imaginavam que seria o seu trabalho como monitor antes de exercer a função e como veem o trabalho deles atualmente. Entendemos que medir a eficácia do trabalho de uma formação requer estabelecer comparações entre o antes e o depois.

Pretendíamos ainda analisar indícios de protagonismo, autoaprendizado e comprometimento com a comunidade, sempre relacionado ao papel que a formação continuada desempenhou na concretização desses objetivos.

Surpreendeu-nos a regularidade presente nas respostas dos monitores, tanto em relação ao que imaginavam do seu trabalho antes de iniciá-lo tanto quanto como o veem atualmente. Consideramos oportuno organizar em um quadro as palavras que surgiram em ambas as situações:

ANTES	HOJE
Ociosos	Corrido/ ágil
Tranquilo/calmo	Importante
Monótono	Gratificante
Mordomia	Observadora
Entediante	Colaboradora
Desmotivador	Comunicativa
Acomodado	Interessante
Maçante	Responsabilidade
Cansativo	Útil
Estressante	Criativo
Repetitivo	Inovação
Burocrático	Novidade
Chato	Legal
Difícil	Oportunidades
Fácil	Dinâmico
Engraçado	Tolerância
Rápido	Movimento
Sério	Alvoroço
Nenhuma ajuda	Trabalho
Sem amigos	Projeto
Nenhum interesse	Rede
Novidade	Ajuda
Mudança	Conhecimentos
	Aprendizado
	Ideias
	Praticante da Inclusão
	Serviço social
	Muitos amigos
	Divertido
	Regras

	MSN Orkut
--	--------------

Se observarmos a coluna referente à impressão que os monitores tinham de seu trabalho antes de iniciarem suas atividades, percebemos a presença de sentimentos e ideias negativas a respeito da função que assumiriam. Algo que não iria trazer contribuições em termos profissionais, novos conhecimentos e possibilidades e nem mesmo a sensação de colaboração e amizade. As únicas palavras que sinalizam para uma expectativa diferenciada são as de novidade e mudança, que ainda assim, poderiam não necessariamente indicar algo positivo.

No entanto, ao observarmos a coluna referente à consideração que os monitores possuem atualmente do seu trabalho, percebemos uma diferença muito grande se comparar com as ideias que possuíam antes. Grande parte das palavras refere-se a atitudes, valores, conquistas e sentimentos de pertencimento e envolvimento com o projeto. As palavras indicam ainda o comprometimento com a comunidade, com a valorização e importância do papel que assumem no projeto ao se perceberem como praticantes da inclusão e como agentes de serviço social. Algumas habilidades desejáveis para um monitor também são percebidas, tais como: observação, colaboração, comunicação, criatividade e dinamismo. Vimos, ainda, indicadores importantes de protagonismo e de aprendizagem, assim como a importância de compartilhar e criar novas amizades.

Quando indagados acerca do fato de algum curso de formação ter contribuído para essa mudança, dos treze respondentes, quatro se limitaram a apontar a alternativa “não” e não deram outras justificativas para o ocorrido. Duas pessoas apontaram a vivência e maior conhecimento da função e do projeto, conforme podemos verificar a seguir:

*O dia a dia do posto me mostrou uma realidade antes não conhecida.  
(questionário 9)*

*Porque conheci melhor o programa e percebi de onde posso tirar vantagens ajudando as pessoas que vão acessar agregando valores positivos a minha vida. (questionário 7)*



Os outros sete monitores apontaram que houve “melhor conscientização do programa” como um todo ao longo das capacitações. (ver questionário 5) Os monitores indicam as capacitações presenciais: Módulo I, Curso de Informática e Rede de Projetos assim como os módulos *online*, especificando, por exemplo, o de Acessibilidade como Cursos que colaboraram na mudança da visão do trabalho de monitoria desenvolvido nos postos.

### **Da aprendizagem na rede**

Quando solicitamos que os monitores, respondentes do questionário, realizassem uma lista de pelo menos três aprendizagens que haviam feito na internet recentemente e quais delas auxiliaram no seu trabalho como monitor, tínhamos como intenção verificar a autonomia e a familiaridade dos monitores com as novas tecnologias, uma vez que isso poderá facilitar a aproximação da comunidade aos diferentes tipos de artefatos tecnológicos.

Dos treze monitores, quatro não responderam à questão, mesmo já tendo realizado, pelo programa de formação continuada do ACESSA-SP, algum curso na modalidade *online*. Uma possível interpretação para isso é que eles não tenham validado essas experiências como uma oportunidade de aprender ou não perceberam no curso realizado relação direta com o seu trabalho como monitor.

Dos nove restantes, cinco apontam os cursos *online* oferecidos pelo programa de formação continuada do ACESSA-SP como aprendizagens realizadas via internet. Citam: e-gov; acessibilidade; internet segura e pesquisa na internet, afirmando que todos contribuem para o seu trabalho como monitor.

Um dos monitores diz que o conhecimento do portal do ACESSA, os mini-cursos oferecidos no portal e a montagem de um projeto em EAD foram as aprendizagens que realizou recentemente e justifica da seguinte forma quais auxiliaram em seu trabalho como monitor:

*Posso chegar onde o cidadão quer com mais facilidade, na verdade posso auxiliá-lo melhor e tendo feito mini-curso eu posso dizer que é bacana e que vale a pena fazer. (questionário 7)*

Ou seja, ele busca, na sua vivência, na prática realizada a justificativa e o caminho para mostrar ao usuário novas possibilidades de aprender, usando a internet.

Os outros três monitores também apontam os cursos de formação continuada *online*, mas revelam outras experiências: lógica de programação, Sociologia (FGV), Ética organizacional (FGV), serviços de utilidade pública. Esses dados revelam que os monitores também possuem desejos próprios de aprendizagem, necessidades e interesses que vão além do seu trabalho como monitor, mas que de algum modo os auxilia a conhecer mais e usar algo a favor do outro. Foi assim que o monitor que realizou os dois cursos na FGV e o e-gov do ACESSA SP (questionário 9) e justificou o auxílio dessas aprendizagens em seu trabalho como monitor:

*Todos, pois cada um dispõe de ferramentas para auxílio ao usuário como ao atendimento dele. (questionário 9)*

Resumidamente, em relação à formação continuada, objetivo desta pesquisa, são relevantes os dados obtidos com o questionário fechado, realizado pela *Ponline* monitores e usuários em 2009, em que pudemos analisar o desenvolvimento das competências administrativas, didático-pedagógicas e comportamental do grupo de monitores do Programa de Inclusão Digital ACESSA SP, bem como a avaliação da capacitação e da comunicação existente entre os diferentes atores do Programa. Os dados obtidos com o questionário aberto também contam com informações relevantes da formação dos monitores, em especial, o comprometimento, autoaprendizado, protagonismo *online*, a capacidade de resolver problemas de modo a exercerem com segurança e pró-atividade seus papéis e funções.

A partir deles podemos chegar a algumas conclusões que serão detalhadas no próximo capítulo.

## **CAPÍTULO 6:**

# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 6.1 INTRODUÇÃO

No percurso que traçamos para responder à pergunta desta pesquisa buscamos elementos que evidenciassem a importância dos Programas de inclusão digital para a sociedade contemporânea. Não basta dar apenas acesso à internet, é preciso também fornecer ferramentas para que o usuário não seja mero consumidor de informações, mas produtor de conhecimento na rede. Essa é uma tarefa extremamente complexa e exige, entre outras ações já debatidas em outros estudos por Assumpção (2005), Balboni (2007), Guzzi (2005), Silveira (2001), investimentos em políticas públicas e a criação de uma estratégia nacional não só de acesso dos brasileiros à rede, mas de formação de monitores que possam atender ao público e exercer um papel preponderante que ultrapasse o simples uso de uma máquina.

Atualmente o governo federal, por meio da Rede Nacional de Formação para Inclusão Digital, no programa Telecentros.BR, vem empreendendo esforços na criação de uma rede, cuja primeira iniciativa é capacitar em escala nacional a formação de 10 mil monitores, sendo 8 mil bolsistas e 2 mil não-bolsistas.

A intenção, segundo artigo publicado em 2010, no site de Inclusão Digital do Governo Federal: *Monitor, agente da cidadania*, é articular metodologia e conteúdos existentes em todo o país, para criar um programa comum de formação, ou seja, que os projetos de inclusão digital possam gerar uma reflexão nacional acerca da rica experiência acumulada desde 1990, quando foram criados os primeiros telecentros brasileiros.

Segundo o mesmo artigo, a formação de monitores é um segmento no qual o poder público e as organizações da sociedade civil envolvidas com inclusão digital investem muito. Somente no ACESSA SP, Programa de Inclusão Digital investigado neste estudo, foram capacitados, em 2009, 1058 monitores nos 513 postos que estavam em funcionamento no estado de São Paulo, com 1272 pessoas trabalhando.

Assim, consideramos que analisar os impactos que a formação continuada desenvolvida pelo Programa de Inclusão Digital ACESSA SP causou em todos esses anos de existência na qualificação dos profissionais monitores que atuam nos postos de atendimento do projeto trará contribuições para as

discussões atuais feitas em âmbito nacional, o que revela a importância deste trabalho.

Pretendemos, ainda, estabelecer uma relação entre a proposta de formação continuada do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP com uma teoria de aprendizagem da educação de adultos, verificando em que medida essa formação tem realizado o que se propôs desenvolver.

## 6.2 EM DIREÇÃO À NOSSA PERGUNTA

Encaminharemos as conclusões obtidas de acordo com o que nos propusemos a responder:

*“Em que medida a formação continuada oferecida aos monitores dos postos do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP contribui para a qualificação desses profissionais garantindo uma aprendizagem efetiva das ações que fazem parte de sua atividade?”*

Nossa ideia não era fazer uma verificação item a item dos objetivos propostos pela formação, constatando se estes foram ou não atingidos na prática, mas observar quais foram as principais contribuições que esse projeto de formação permitiu desenvolver no grupo de monitores, auxiliando-os em sua qualificação profissional e garantindo as aprendizagens necessárias para o exercício pleno de suas funções.

Assim, ao realizarmos a análise de alguns aspectos considerados importantes no projeto de formação, como o desenvolvimento das competências administrativas, didático-pedagógicas e comportamentais, verificamos que algumas competências tornam-se mais urgentes que outras na medida em que o projeto avança e as relações e envolvimento dos monitores com o Programa se estreitam.

De modo geral, há uma preocupação relevante do Programa e dos monitores com relação às exigências práticas do dia a dia, do fazer cotidiano, dos aspectos organizacionais e administrativos exigidos. Por exemplo, manter a ordem, a disciplina e a organização do posto, garantindo que o espaço seja respeitado por todos os usuários que frequentam o local. Observamos que essa é uma das dificuldades que os monitores iniciantes sentem no exercício de sua função. Portanto, é preciso uma ação da formação na qualificação dos monitores com ênfase em tais necessidades.

Chegamos à conclusão que o Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP mantém bons resultados nesse sentido, ainda que seja necessária a realização de investimentos permanentes na atualização dos equipamentos dos postos, especialmente naqueles em que há um grande fluxo de pessoas – os POPAI’s – e na conexão da internet, com relação à estabilidade e à velocidade.

As questões e preocupações referentes à forma de abordar os usuários, o atendimento às necessidades de cada um, a busca por novas informações, o conhecimento de informática (softwares, sistema operacional, sites, redes sociais) vão se ampliando conforme as necessidades do cotidiano se impõem perante o monitor, o que exige um investimento premente no desenvolvimento das competências didático-pedagógicas.

Algumas ações para o desenvolvimento dessa competência pareceu-nos de grande importância e determinantes para que o posto funcione bem e atenda aos objetivos propostos pelo Programa. Consideramos necessário o monitor conhecer a respeito dos serviços de governo eletrônico, realizar uma busca na internet, realizar uma navegação segura, identificar o sistema operacional utilizado nas máquinas, utilizar ferramentas da web, como e-mail, listas de discussão, fóruns, blogs, fotologs.

Os monitores dominam as aprendizagens desejáveis na competência didático-pedagógica, usam diferentes fontes para obter informação e aperfeiçoar seu trabalho junto aos usuários. Destacamos o papel que o Portal do Programa tem demonstrado como ambiente de aprendizagem para os monitores e usuários dos telecentros do ACESSA-SP.

Verificamos, também, um grande impacto promovido pela formação continuada do Programa ACESSA-SP em relação ao desenvolvimento da competência comportamental dos seus monitores. As atitudes, valores e princípios construídos, bem como a relação estabelecida com o programa, revelam fortes indícios de comprometimento, envolvimento, cidadania e responsabilidade com o Programa e seus ideais.

Fomos surpreendidos na análise da competência comportamental, tanto em relação às lições de vida, de ética e solidariedade, oportunizadas pelo Programa, que desencadeia uma consciência maior da importância da inclusão digital. Os monitores valorizam o seu trabalho dentro dos postos, mostrando o compromisso, a colaboração e o sentimento de alegria e prazer.

As perspectivas que os monitores traçam para o seu futuro em relação ao Programa também foram reveladoras, uma vez que a grande maioria se

orgulha do trabalho que realiza e desejam continuar na função o tempo que puder.

Os momentos de capacitação presenciais e *online* são bem avaliados pelos monitores, sendo necessário cuidar para que os módulos a distância possam ganhar notoriedade entre o grupo, tornando-se tão importantes quanto os realizados presencialmente.

## **A formação continuada e a teoria de aprendizagem**

Em relação às perspectivas de aprendizagem do adulto, apresentadas no capítulo 3 desta dissertação, a hipótese era que a andragogia e a heutagogia, dentre as concepções educacionais apresentadas, seriam as mais promissoras e teriam certa proximidade com o projeto de formação dos monitores do Programa ACESSA-SP. Embora o projeto não declare, em nenhum dos documentos que a tivemos acesso, qual é a concepção de ensino e aprendizagem que embasa o projeto, foi possível, ainda que implicitamente, por meio de alguns indícios da prática pedagógica, identificar os sinais de sua presença: pela quantidade e intensidade das ações de cada ator no processo; pela proporção entre os tipos de atividades desenvolvidas – coletivas e individuais; pela ênfase no conteúdo *versus* produção de alunos; pelos objetivos e avaliação proposta; pelos recursos e ferramentas utilizados.

Nesse sentido, foi possível verificar que alguns aspectos da formação continuada dos monitores do Programa ACESSA-SP se aproximam do modelo andragógico, nos seguintes aspectos:

- as práticas de formação levam em conta a realidade dos postos e trazem as problemáticas vividas pelos monitores para serem debatidas e discutidas nos diferentes momentos de formação. A orientação para aprender é centrada nos problemas ao invés de no conteúdo;
- apesar de ter um “currículo” de formação determinado *a priori*, ele foi construído em função das necessidades dos monitores, envolvendo situações específicas do seu trabalho;
- os monitores têm papel ativo no processo de aprendizagem, podendo consultar diversas fontes para resolver suas dúvidas e buscar novas



informações, assim como buscar solução para os problemas encontrados;

- não há uma linearidade no percurso de formação, os monitores podem realizar qualquer curso a qualquer momento e no tempo que dispõem.

O projeto de formação dos monitores do Programa ACESSA-SP avança no sentido da heurística quando:

- a experiência dos monitores é levada em consideração, à medida que todos debatem as questões trazidas e compartilham suas ideias e vivências em listas de discussão, fóruns, e-mails e blogs que se encontram em diferentes ambientes de visitação.

### **Investimentos para avançar**

O conjunto de dados obtidos em nossa pesquisa sinaliza que é necessário realizar alguns investimentos para que a formação continuada dos monitores do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP tome o rumo desejado em relação às metas e aos objetivos propostos. Consideramos essencial a utilização de metodologias que propiciem aos monitores maior consciência acerca do seu papel como agentes de inclusão digital e a importância que um Projeto de inclusão digital pode representar para a comunidade, de modo que as práticas de formação sejam ampliadas no sentido proposto pela heurística, nos seguintes aspectos:

- fomento de práticas em que a comunicação, troca e compartilhamento de informações possam ocorrer com maior frequência e eficiência dentro do posto, entre monitores e usuários, usuários/usuários, monitores/monitores, criando ambientes propícios a novas aprendizagens;
- ampliação de projetos com a comunidade, em parcerias com diferentes órgãos públicos ou não, para atender às necessidades locais, tornando os postos uma rede colaborativa presencial e também virtual;
- capacidade de buscar informações para além daquelas fornecidas pelo processo de formação continuada, contribuindo para a produção de novos conhecimentos dentro do programa.

Assim sendo, como propomos, essa pesquisa permitiu uma análise do processo de formação dos monitores do programa ACESSA-SP, e explicitou alguns pontos para ações futuras no sentido do aperfeiçoamento desse importante projeto de inclusão digital no cenário brasileiro.

## 7. Referências bibliográficas

ALMEIDA, M. E. B. As teorias principais da andragogia e heutagogia. In: LITTO, F; FORMIGA, M (orgs). **A educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

BALBONI, Mariana Reis. **Informática comunitária: casos concretos**. *Redemoinhos*. Sap Paulo: ANO II – No. 17 – 1º a 15 de nov. 2002. Disponível em < <http://www.cidade.usp.br/redemoinhos/1702/analise.php>> acesso em 29 de maio de 2009.

\_\_\_\_\_. **Por detrás da inclusão digital**. Uma reflexão sobre o consumo e a produção de informação em centros públicos de acesso à Internet no Brasil. São Paulo, 2007. Universidade de São Paulo: dissertação de mestrado em Ciência da Comunicação.

BESKOW, Cristina Álvares. **Comunicação, educação e inclusão digital: quem 'tá ligado' na escola estadual paulista? Uma análise da interatividade no projeto TôLigado: o jornal interativo da sua escola**. São Paulo. 2008. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social).Universidade de São Paulo.

BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento). Relatório anual 2004. disponível em < <http://enet.iadb.org/idbdocswebservices/idbdocsInternet/IADBPublicsDoc.aspx?docnum=516469>> acesso em ...

Brookfield, S. D. (1985). Self-directed learning: a critical review of research. In: **Self-directed learning: from theory to practice**. San Francisco: Jossey-Bass, 1985.

\_\_\_\_\_. **Understanding and facilitating adult learning**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1986.

\_\_\_\_\_. **Developing critical thinkers: challenging adults to explore alternative ways of thinking and acting**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1987.

\_\_\_\_\_. Conceptual, methodological and practical ambiguities in self-directed learning. In: H. LONG & Associates. **Self-directed learning: application and theory**. Georgia: Adult Education Department, University of Georgia, 1988.

\_\_\_\_\_. **Self-directed learning, political clarity, and the critical practice of adult education.** *Adult Education Quarterly*, 43, nº 4 (Spring 1993), 227-242, 1993.

\_\_\_\_\_. **Becoming a critically reflective teacher.** San Francisco: Jossey-Bass, 1995.

\_\_\_\_\_. **Understanding and facilitating moral learning in adults.** *Journal of Moral Education*, vol. 27, 3, 283-300, 1998.

CAFARELLA, R. S. **Self-directed learning.** *New Directions for Adult and Continuing Education*, nº 57, 25-35, 1993

CANDY, P. C. **Self-direction for lifelong learning.** San Francisco: Jossey-Bass, 1991.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade.** Rio De Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **O poder da Identidade.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação.** São Paulo, 2008.

CROSS, R. P. **Adults as learners.** San Francisco: Jossey-Bass, 1984.

DELAGADILLO, Karin et al. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe.** Rio de Janeiro: RITS, 2003. Disponível em <http://bboppi.rits.org.br> acesso em 29/ maio/ 2009.

ERIKSON, E. **Childhood and society** 2 ed. New York: Norton, 1963.

\_\_\_\_\_. **Identidade juventude e crise** 2 ed. Rio Janeiro: Zahar Editores, 1976 (trabalho original em inglês publicado em 1968)

FILHO, André Barbosa; CASTRO, Cosette; TOME, Takashi (orgs). **Mídias digitais: convergência tecnológica e inclusão social.** São Paulo: Paulinas, 2005.

FONSECA JUNIOR, Wilson Corres. Análise de conteúdo. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (orgs). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, p. 280-304, 2005.

FURTER, P. **Educação permanente e desenvolvimento cultural**. Petrópolis: Vozes, 1974.

GARRISON, D. R. **Critical thinking and self-directed learning in adult education: an analysis of responsibility and control issues**. Adult Education Quarterly, v.42, nº 2, 102-116, 1992.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

GERSTNER, L. On the theme and variations of self-directed learning. In H. LONG & Associates. **Advances in research and practice in self-directed learning**. Norman, Oklahoma: Oklahoma Research Center for Continuing Professional and Higher Education, University of Oklahoma, 1990.

GROHMANN, M. Z. **Reflexões sobre uma aprendizagem organizacional (parcialmente?) construtivista**. In: ENCONTRO DA ANPAD, 27, 2003, Atibaia. Anais: Rio de Janeiro: Associação Nacional dos Programas em Pós-Graduação em Administração, 2003.

HASE, S; KENYON, C. **From andragogy of heutagogy**. Austrália: Southern Cross University, 2000.

IANNI, Octavio. Globalização e neoliberalismo. In: **São Paulo em perspectiva** 12 (2), 1998. Disponível em <[http://www.bibliotecacidade.sp.gov.br/produtos/spp/v12n02/v12n02\\_03.pdf](http://www.bibliotecacidade.sp.gov.br/produtos/spp/v12n02/v12n02_03.pdf)> acesso em 05/ abr/ 2009.

HADDAD, Sérgio. A educação continuada e as políticas públicas no Brasil. In: RIBEIRO, Vera Masagão (org). **Educação de jovens e adultos, novos leitores, novas leituras**. São Paulo: Ação Educativa, 2001.

KITCHENER, K., KING, P. The reflective judgement model: transforming assumptions about knowing. In MEZIRROW, J. and Associates. **Fostering critical reflection in adulthood: a guide to transformative and emancipatory learning**. San Francisco: Jossey-Bass, 1990.

KNOWLES, M. **The adult learner: a neglected species** 3 ed. Houston: Gulf Publishing Company, 1986.

\_\_\_\_\_. **The adult learner: a neglected species.** Houston: Gulf Publishing Company, 1973.

\_\_\_\_\_. **The modern practice of adult education: andragogy versus pedagogy.** Nova York: Associated Press, 1970.

Kohlberg, L. & Turiel, E. Moral development and moral education. In: LESSER, G. **Psychology and educational practice.** Glenview: Scott Foresman, 1971.

KNOX, A. **Helping adults learn.** San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1986.

LEVINSON, D. **The seasons of a man's life.** New York: Knopf, 1978.

\_\_\_\_\_. The psychosocial development of men in early adulthood and the mid-life transition. In: RICKS, G. THOMAS, A; ROFF, M. Roff. **Life history research in psuchopathology.** Minneapolis: University of Minnesota Press, 1974. Vol. 3.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** São Paulo: Editora 34, 1993.

\_\_\_\_\_. **Cibercultura.** 2ed. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. **A emergência do cyberspace e as mutações culturais.** (2002). Transcrição da palestra proferida no SESC-SP em 29/08.2002. Disponível em <http://sescsp.org.br/sesc/images/upload/conferencias/35.rtf> Acesso em 22 /maio /2009.

LINDERMAN, E. C. **The meaning of adult education.** EUA, 1926. Disponível: <http://www.funape.ufpb.br> Acesso em: 29/maio/ 2009.

LOEVINGER, J. **Ego development: conceptions and theories.** San Francisco: Jossey-Bass, 1976.

LOWENTHAL, M. Eds. **Four stages of life: a comparative study of women and men facing transitions.** San Francisco: Jossey-Bass, 1975.

LUDCKE, M; ANDRÉ, M. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

MARTIN-BARBERO, Jesus. Globalização comunicacional e transformação cultural. In: MORAES, Denis. (org) **Por uma outra comunicação: Mídia, mundialização cultural e poder.** Rio de Janeiro: Editora Record, 2003.

MERRIAN, S; CAFARELLA, R. **Learning in adulthood: a comprehensive guide.** São Francisco: Jossey-Bass, 1991.

MEZIROW, J. **Perspective transformation**. Adult education, 21 (3), 135-147, 1978.

\_\_\_\_\_. **A critical theory of adult learning and education**. Adult Education, 32, 3-27, 1981

\_\_\_\_\_. **Transformative dimensions of adult learning**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1991.

\_\_\_\_\_. Transformative theory of adult learning. In: **Transformative learning in action: insights from practice**. New Directions for Adult and Continuing Education, 74, 5-12, 1997

MEZIROW, J. and Associates. **Fostering critical reflection in adulthood: a guide to transformative and emancipatory learning**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1990.

MOREIRA, Sonia Virginia. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (orgs). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, p. 267-279, 2005.

MOURA, Rui Manuel. **A vida adulta: uma visão dinâmica**. Portugal, 1999. Disponível em: <http://members.tripod.com/RMoura/vidaadult.htm> Acesso em 01 /julho /2010.

\_\_\_\_\_. **O processo de aprendizagem autodirigida em adultos**. Lisboa, 1997. Dissertação (Mestrado em Ciências Psicopedagógicas). Universidade Católica Portuguesa.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática**. Campinas/SP: Papirus, 2004

PASSARELLI, Brasilina. **Interfaces digitais na educação: @lucinações consentidas**. São Paulo: Editora da Escola do Futuro da USP; SENAC, 2007.

PÉREZ, GOMÉZ, A. I. **Compreender e transformar o ensino**. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

PLACCO, V. M. N; SOUZA V. L. T. **Aprendizagem do adulto professor**. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

PERRY, W. **Forms of Intellectual and ethical development in the college years**. New York: Holt, Rinehart e Winton, 1970.

RESNICK, Mitchel. **Closing the Fluency Gap**. Março de 2001. Disponível em <http://web.media.mit.edu/~mres/papers/cacm-3-01.htm>> acesso em 22/maio/2009.

ROGERS, C. On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy. 4 ed. London: Constable, 1971.

\_\_\_\_\_. The place of the person in the new world of the behavioral sciences. In: SEVERIN, F. T. **Humanistic viewpoints in psychology**. New York: McGraw Hill, 1965.

SANCHO, Juano M [et al]. **Tecnologias para transformar a educação**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SANTAELLA, Lucia. **Navegar no ciberespaço: o perfil cognitivo do leitor imersivo**. São Paulo: Paulus, 2004.

SCHWARTZ, Gilson. A vida e a política na Cidade do Conhecimento. IN: TORQUATO, Cid (org). **E-dicas: desvirtualizando a nova economia**. São Paulo: Usina do Livro, 2002.

SCHWARTZ, Gilson. **Políticas públicas e inclusão digital**. Redemoinhos. São Paulo: ANO III – No. 10 – 16 a 30 de junho. 2003. Disponível em <<http://www.cidade.usp.br/imprensaodigital/0503/infra.php>> acesso em 22/maio/2009.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa**. 4 ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2006.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da & CASSINO, João. **Software livre e inclusão digital**. São Paulo, Conrad Editores, 2003.

SMITH, R. M. **Learning how to learn: applied theory for adults**. Milton Keynes: Open University Press, 1988.

TELETIME. **Atlas Brasileiro de Telecomunicações**. São Paulo: Glasberg, 2006.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

WEATHERSBY, R. Life stages and learning interests. In: **The adult learner: current issues in higher education**. Washington D.C.: American Association for Higher Education, 1978.



## ANEXOS:

Questões selecionadas da *Ponline monitores – 2009*

AcessaSP (Monitores) - Perfil - Composição da amostra

		Frequência	Frequência (%)
TOTAL		757	100%
Sexo	Masculino	338	44%
	Feminino	421	56%
Faixa etária	60+	6	1%
	50 - 59	48	6%
	40 - 49	100	13%
	30 - 39	167	22%
	25 - 29	145	19%
	20 - 24	200	26%
	15 - 19	89	12%
	11 - 14	1	0%
Nível escolaridade	Superior	419	55%
	Médio	327	43%
	Fundamental	10	1%
	Sabe ler e escrever	1	0%
	Analfabeto	0	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	107	14%
	de 4 SM a 6 SM	121	16%
	de 2 SM a 4 SM	257	34%
	de 1 SM a 2 SM	219	29%
	até 1 SM	52	7%
Chefe de Família	Sim	226	30%
	Não	530	70%
Tipo de Posto	Municipal	604	80%
	POPAI	153	20%

Base: 757 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Perfil - Tipo de Posto

		Tipo de Posto		
		Municipal	POPAI	Total
TOTAL		80%	20%	100%
Sexo	Masculino	79%	21%	100%
	Feminino	80%	20%	100%
Faixa etária	60+	83%	17%	100%
	50 - 59	85%	15%	100%
	40 - 49	90%	10%	100%
	30 - 39	80%	20%	100%
	25 - 29	81%	19%	100%
	20 - 24	78%	24%	100%
	15 - 19	73%	27%	100%
	11 - 14	100%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	83%	17%	100%
	Médio	78%	24%	100%
	Fundamental	80%	20%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	100%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	78%	22%	100%
	de 4 SM a 6 SM	78%	22%	100%
	de 2 SM a 4 SM	81%	19%	100%
	de 1 SM a 2 SM	80%	20%	100%
	até 1 SM	83%	17%	100%
Chefe de Família	Sim	81%	19%	100%
	Não	79%	21%	100%

Base: 757 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Perfil - Há quanto tempo você trabalha no Posto do Acessa SP?

		5. Há quanto tempo você trabalha no Posto do Acessa SP?							Total
		menos de 6 meses	mais de 6 meses a 12 meses	mais de 1 ano a 2 anos	mais de 2 anos a 3 anos	mais de 3 anos a 4 anos	mais de 4 anos a 5 anos	mais de 5 anos	
TOTAL		23%	24%	25%	10%	9%	4%	4%	100%
Sexo	Masculino	23%	24%	25%	11%	9%	4%	5%	100%
	Feminino	22%	25%	26%	10%	10%	4%	3%	100%
Faixa etária	60+	0%	0%	33%	0%	0%	0%	67%	100%
	50 - 59	25%	21%	8%	15%	12%	4%	15%	100%
	40 - 49	17%	20%	24%	8%	16%	9%	6%	100%
	30 - 39	16%	17%	31%	16%	11%	4%	5%	100%
	25 - 29	17%	24%	29%	10%	12%	5%	3%	100%
	20 - 24	30%	25%	26%	11%	6%	2%	0%	100%
	15 - 19	34%	46%	19%	0%	0%	1%	0%	100%
	11 - 14	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	22%	24%	25%	10%	11%	4%	4%	100%
	Médio	23%	24%	27%	11%	7%	3%	4%	100%
	Fundamental	30%	30%	30%	10%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	21%	21%	24%	10%	9%	6%	7%	100%
	de 4 SM a 6 SM	21%	29%	21%	11%	7%	7%	5%	100%
	de 2 SM a 4 SM	27%	25%	23%	10%	11%	1%	4%	100%
	de 1 SM a 2 SM	19%	23%	32%	12%	10%	2%	2%	100%
	até 1 SM	21%	25%	29%	6%	4%	13%	2%	100%
Chefe de Família	Sim	19%	19%	26%	13%	12%	2%	9%	100%
	Não	24%	27%	26%	9%	8%	4%	2%	100%
Tipo de Posto	Municipal	20%	26%	25%	10%	10%	4%	4%	100%
	POPAI	33%	19%	27%	11%	4%	1%	4%	100%

Base: 757 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Perfil - No Posto do Acessa SP em que você trabalha

		6. No Posto do Acessa SP em que você trabalha, em qual das categorias abaixo você está?			
		Sou funcionário público concursado	Sou estagiário	Sou contratado de acordo com as leis trabalhistas e com carteira assinada (CLT)	Total
TOTAL		49%	20%	31%	100%
Sexo	Masculino	47%	22%	31%	100%
	Feminino	52%	18%	30%	100%
Faixa etária	60+	100%	0%	0%	100%
	50 - 59	88%	2%	10%	100%
	40 - 49	85%	0%	15%	100%
	30 - 39	65%	5%	30%	100%
	25 - 29	48%	9%	43%	100%
	20 - 24	26%	33%	41%	100%
	15 - 19	4%	77%	19%	100%
	11 - 14	0%	0%	100%	100%
Nível escolaridade	Superior	50%	22%	28%	100%
	Médio	47%	17%	35%	100%
	Fundamental	78%	11%	11%	100%
	Sabe ler e escrever	100%	0%	0%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	46%	20%	34%	100%
	de 4 SM a 6 SM	46%	19%	35%	100%
	de 2 SM a 4 SM	51%	19%	30%	100%
	de 1 SM a 2 SM	51%	19%	30%	100%
	até 1 SM	47%	33%	21%	100%
Chefe de Família	Sim	69%	4%	26%	100%
	Não	41%	27%	32%	100%
Tipo de Posto	Municipal	60%	21%	19%	100%
	POPAI	12%	17%	71%	100%

Base: 695 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Perfil - Se você tivesse que se encaixar em algum perfil, você diria que é:

		8. Se você tivesse que se encaixar em algum perfil, você diria que é:								Total
		Uma pessoa moderna e aberta a novas experiências	Uma pessoa que busca o prazer em tudo o que faz	Uma pessoa consciente, que procura novas formas de participação social	Uma pessoa pouco arrojada, mas que busca estar atualizada	Uma pessoa solidária, que acredita na importância dos laços sociais	Uma pessoa tímida, que zela pelos relacionamentos que constrói	Uma pessoa conservadora, que preserva os valores do passado	Não me encaixo em nenhum desses perfis	
TOTAL		36%	20%	16%	3%	9%	8%	3%	4%	100%
Sexo	Masculino	34%	23%	12%	3%	10%	9%	4%	4%	100%
	Feminino	38%	18%	19%	3%	9%	7%	3%	4%	100%
Faixa etária	60+	0%	0%	17%	17%	50%	0%	17%	0%	100%
	50 - 59	31%	12%	38%	2%	4%	6%	2%	4%	100%
	40 - 49	29%	23%	23%	3%	13%	2%	6%	1%	100%
	30 - 39	36%	20%	19%	4%	9%	5%	5%	1%	100%
	25 - 29	38%	21%	12%	1%	13%	9%	3%	3%	100%
	20 - 24	35%	19%	12%	3%	8%	14%	2%	7%	100%
	15 - 19	51%	25%	8%	2%	2%	4%	0%	8%	100%
	11 - 14	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	39%	19%	16%	3%	9%	8%	3%	4%	100%
	Médio	33%	21%	17%	3%	10%	8%	4%	4%	100%
	Fundamental	50%	20%	10%	0%	20%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	39%	22%	8%	3%	10%	5%	4%	8%	100%
	de 4 SM a 6 SM	39%	24%	17%	2%	7%	4%	5%	2%	100%
	de 2 SM a 4 SM	32%	21%	16%	5%	12%	7%	4%	4%	100%
	de 1 SM a 2 SM	36%	18%	19%	1%	8%	12%	2%	3%	100%
	até 1 SM	48%	10%	19%	2%	6%	8%	4%	4%	100%
Chefe de Família	Sim	34%	19%	20%	3%	10%	8%	4%	1%	100%
	Não	37%	21%	15%	3%	9%	8%	3%	5%	100%
Tipo de Posto	Municipal	37%	19%	16%	3%	10%	8%	3%	4%	100%
	POPAI	34%	24%	16%	1%	7%	8%	3%	6%	100%

Base: 756 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Posto

		O Posto está bem equipado		O Posto está mobiliado de maneira confortável		O Posto está sempre limpo e arejado		O Posto é um local seguro para frequentar	
		média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média
TOTAL		7,2	,1	7,9	,1	8,3	,1	9,2	,1
Sexo	Masculino	7,1	,2	8,0	,1	8,1	,1	9,1	,1
	Feminino	7,4	,1	7,8	,1	8,5	,1	9,2	,1
Faixa etária	60+	6,7	1,3	6,8	1,5	7,8	1,6	8,3	1,7
	50 - 59	8,0	,4	8,5	,3	8,9	,3	9,3	,2
	40 - 49	7,5	,2	8,1	,2	8,2	,2	8,9	,2
	30 - 39	7,2	,2	7,7	,2	8,1	,2	9,3	,1
	25 - 29	7,4	,2	7,9	,2	8,4	,2	9,3	,1
	20 - 24	7,3	,2	7,9	,2	8,6	,2	9,3	,1
	15 - 19	6,3	,3	7,8	,2	7,8	,2	8,8	,2
	11 - 14	,0	-	5,0	-	8,0	-	8,0	-
Nível escolaridade	Superior	7,2	,1	7,9	,1	8,3	,1	9,2	,1
	Médio	7,3	,1	7,9	,1	8,4	,1	9,1	,1
	Fundamental	6,5	,7	7,4	,8	8,8	,4	8,8	,3
	Sabe ler e escrever	2,0	-	,0	-	,0	-	,0	-
	Analfabeto	-	-	-	-	-	-	-	-
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	7,2	,3	8,0	,2	8,2	,2	9,3	,1
	de 4 SM a 6 SM	7,1	,3	7,9	,2	8,1	,2	8,9	,2
	de 2 SM a 4 SM	7,2	,2	7,9	,1	8,4	,1	9,2	,1
	de 1 SM a 2 SM	7,5	,2	7,9	,2	8,5	,1	9,2	,1
	até 1 SM	6,6	,4	7,3	,4	8,2	,4	9,2	,3
Chefe de Família	Sim	7,2	,2	7,9	,2	7,8	,2	9,0	,1
	Não	7,2	,1	7,9	,1	8,5	,1	9,2	,1
Tipo de Posto	Municipal	7,3	,1	8,0	,1	8,6	,1	9,3	,1
	POPAI	6,9	,2	7,3	,2	7,3	,2	8,7	,2

Base: 707 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Equipamentos e Conexão/Internet

		O uso da impressora é adequado para as minhas necessidades		A conexão com a Internet é estável		A velocidade de conexão atende as minhas necessidades	
		média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média
TOTAL		7,6	,1	7,5	,1	7,0	,1
Sexo	Masculino	7,6	,2	7,4	,1	6,8	,2
	Feminino	7,6	,2	7,6	,1	7,2	,1
Faixa etária	60+	4,7	2,1	6,5	1,5	4,8	1,1
	50 - 59	7,8	,5	7,9	,3	7,5	,4
	40 - 49	7,3	,4	7,8	,2	7,3	,3
	30 - 39	7,8	,2	7,1	,2	6,7	,2
	25 - 29	8,1	,2	7,2	,2	6,8	,2
	20 - 24	7,6	,2	7,9	,2	7,3	,2
	15 - 19	7,0	,4	7,3	,3	6,9	,3
	11 - 14	8,0	-	2,0	-	2,0	-
Nível escolaridade	Superior	7,6	,2	7,4	,1	6,9	,1
	Médio	7,6	,2	7,6	,1	7,1	,1
	Fundamental	8,2	,9	7,7	,9	7,8	,8
	Sabe ler e escrever	,0	-	,0	-	,0	-
	Analfabeto	-	-	-	-	-	-
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	7,9	,3	7,5	,3	7,0	,3
	de 4 SM a 6 SM	7,4	,3	7,2	,3	6,5	,3
	de 2 SM a 4 SM	7,8	,2	7,6	,1	7,1	,2
	de 1 SM a 2 SM	7,5	,2	7,5	,2	7,2	,2
	até 1 SM	7,1	,5	7,5	,4	7,1	,4
Chefe de Família	Sim	7,6	,2	7,5	,2	6,8	,2
	Não	7,6	,1	7,5	,1	7,1	,1
Tipo de Posto	Municipal	7,7	,1	7,7	,1	7,2	,1
	POPAI	7,3	,3	6,5	,2	6,0	,3

Base: 707 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Tempo de Uso e Horário de Funcionamento

		Trinta minutos de cada vez é suficiente para o uso dos computadores pelos usuários		O horário de funcionamento do posto é adequado às necessidades dos usuários		Os usuários gostariam de frequentar o Posto Acessa SP aos domingos		A fila de espera nesse posto do Acessa SP	
		média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média
TOTAL		8,0	,1	8,9	,1	5,3	,1	7,0	,1
Sexo	Masculino	8,0	,1	8,8	,1	5,4	,2	6,8	,2
	Feminino	8,0	,1	8,9	,1	5,1	,2	7,3	,1
Faixa etária	60+	7,7	1,6	7,2	1,6	3,5	1,5	6,3	1,4
	50 - 59	8,8	,3	9,2	,2	5,2	,6	7,5	,4
	40 - 49	7,5	,3	8,2	,3	6,4	,4	7,2	,3
	30 - 39	8,0	,2	8,8	,1	5,4	,3	6,8	,2
	25 - 29	8,0	,2	9,0	,1	5,1	,3	7,0	,2
	20 - 24	8,2	,2	9,1	,1	5,1	,3	7,4	,2
	15 - 19	8,0	,3	8,9	,2	4,9	,5	6,4	,3
	11 - 14	9,0	.	9,0	.	3,0	.	3,0	.
Nível escolaridade	Superior	8,0	,1	8,9	,1	5,5	,2	7,1	,1
	Médio	8,0	,1	8,8	,1	5,1	,2	7,0	,2
	Fundamental	8,5	,8	9,3	,3	4,6	1,2	6,3	1,1
	Sabe ler e escrever	,0	.	,0	.	,0	.	,0	.
	Analfabeto	.	.	.	.	.	.	.	.
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	7,9	,3	9,4	,1	5,1	,4	6,9	,3
	de 4 SM a 6 SM	7,8	,3	9,0	,2	4,7	,4	6,9	,3
	de 2 SM a 4 SM	8,3	,1	8,9	,1	5,8	,2	7,1	,2
	de 1 SM a 2 SM	8,0	,2	8,7	,1	5,0	,3	7,1	,2
	até 1 SM	7,3	,4	8,2	,4	5,6	,6	7,4	,4
Chefe de Família	Sim	8,0	,2	8,7	,1	5,6	,3	6,9	,2
	Não	8,0	,1	9,0	,1	5,1	,2	7,1	,1
Tipo de Posto	Municipal	8,0	,1	8,8	,1	5,7	,2	7,2	,1
	POPAl	8,2	,2	9,0	,2	3,5	,3	6,4	,3

Base: 706 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação 1 - Dê uma nota de 0 a 10 para

	A sua comunicação com o gestor do Posto		A sua comunicação com a equipe do Programa Acessa SP (Lista de discussão)		A sua comunicação com os capacitadores		A sua comunicação com outros monitores do Acessa SP		A sua comunicação com a Rede de Projetos do Programa Acessa SP		A sua comunicação com o responsável institucional	
	média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média
TOTAL	8,0	,1	7,7	,1	7,5	,1	7,6	,1	6,7	,1	7,6	,1
Sexo												
	7,9	,1	7,5	,1	7,3	,2	7,4	,2	6,5	,2	7,5	,2
	8,2	,1	7,9	,1	7,7	,1	7,8	,1	6,9	,2	7,7	,2
Faixa etária												
60+	7,5	1,6	6,3	1,9	6,7	1,7	5,8	1,9	5,7	2,0	5,3	1,8
50 - 59	8,7	,3	8,2	,4	7,9	,4	7,5	,5	7,2	,5	7,9	,4
40 - 49	8,3	,2	8,0	,3	7,7	,3	7,5	,3	6,9	,3	8,2	,3
30 - 39	8,0	,2	8,0	,2	7,5	,2	7,4	,2	6,5	,3	7,5	,3
25 - 29	7,9	,2	7,5	,2	7,4	,2	7,7	,2	6,5	,3	7,1	,3
20 - 24	8,1	,2	7,8	,2	7,7	,2	8,0	,2	7,1	,2	7,8	,2
15 - 19	7,3	,3	7,1	,3	6,8	,3	7,5	,3	6,4	,3	7,6	,3
11 - 14	,0		3,0		3,0		4,0		4,0		2,0	
Nível escolaridade												
Superior	8,0	,1	7,7	,1	7,5	,1	7,6	,1	6,7	,2	7,7	,2
Médio	8,0	,1	7,7	,2	7,5	,2	7,6	,2	6,8	,2	7,5	,2
Fundamental	9,1	,5	9,1	,5	7,6	,7	7,9	,9	7,7	,9	8,2	,8
Sabe ler e escrever	,0		,0		,0		,0		,0		,0	
Analfabeto												
Renda Familiar Mensal												
acima de 6 SM	8,0	,3	7,8	,3	7,5	,3	7,5	,3	6,4	,3	7,9	,3
de 4 SM a 6 SM	7,7	,3	7,2	,3	7,1	,3	7,5	,3	6,6	,3	7,6	,3
de 2 SM a 4 SM	8,0	,2	7,7	,2	7,5	,2	7,5	,2	6,7	,2	7,4	,2
de 1 SM a 2 SM	8,2	,2	8,0	,2	7,8	,2	7,8	,2	7,1	,2	7,8	,2
até 1 SM	7,8	,4	7,6	,4	7,2	,4	7,9	,4	6,6	,5	7,3	,5
Chefe de Família												
Sim	8,1	,2	7,5	,2	7,3	,2	7,2	,2	6,7	,2	7,5	,2
Não	8,0	,1	7,8	,1	7,6	,1	7,8	,1	6,8	,1	7,7	,1
Tipo de Posto												
Municipal	8,1	,1	7,9	,1	7,7	,1	7,6	,1	6,9	,1	7,7	,1
POPAl	7,9	,2	7,2	,3	6,8	,3	7,6	,2	6,1	,3	7,2	,3

Base: 706 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Dê uma nota de 0 a 10 para

		O trabalho da equipe de capacitação		Os módulos da capacitação presenciais		Os módulos de capacitação a distância - EAD	
		média	desvpad da média	média	desvpad da média	média	desvpad da média
TOTAL		8,6	,1	8,4	,1	7,8	,1
Sexo	Masculino	8,6	,1	8,4	,1	7,5	,2
	Feminino	8,7	,1	8,5	,1	8,0	,1
Faixa etária	60+	6,7	1,7	7,7	1,6	6,7	1,7
	50 - 59	8,6	,4	8,4	,4	7,8	,5
	40 - 49	8,6	,3	8,6	,3	7,7	,3
	30 - 39	8,9	,2	8,5	,2	8,1	,2
	25 - 29	8,3	,2	8,1	,2	7,2	,3
	20 - 24	8,9	,1	8,8	,1	8,1	,2
	15 - 19	8,5	,2	8,1	,3	7,4	,3
Nível escolaridade	11 - 14	2,0	.	5,0	.	2,0	.
	Superior	8,6	,1	8,5	,1	7,8	,1
	Médio	8,7	,1	8,4	,1	7,8	,2
	Fundamental	8,6	,6	8,4	,6	8,5	,5
	Sabe ler e escrever	,0	.	,0	.	,0	.
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	.	.	.	.	.	.
	acima de 6 SM	8,7	,2	8,5	,2	7,8	,3
	de 4 SM a 6 SM	8,4	,2	8,2	,2	7,6	,3
	de 2 SM a 4 SM	8,4	,2	8,2	,2	7,7	,2
	de 1 SM a 2 SM	8,9	,1	8,8	,1	7,9	,2
Chefe de Família	até 1 SM	9,2	,3	8,8	,3	7,9	,4
	Sim	8,4	,2	8,3	,2	7,5	,2
Tipo de Posto	Não	8,8	,1	8,5	,1	7,9	,1
	Municipal	8,7	,1	8,6	,1	8,0	,1
		8,2	,2	7,8	,2	6,8	,3

Base: 706 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Sobre a capacitação você diria que:

		27. Sobre a capacitação você diria que:					Total
		Particpei de todos os módulos presenciais e achei importante	Particpei de todos os módulos em EAD e achei importante	Particpei de alguns módulos e achei importante	Ainda não particpei de módulo nenhum, mas acho importante participar	Não me interesse em participar, ainda que seja obrigatório	
TOTAL		35%	7%	39%	17%	2%	100%
Sexo	Masculino	37%	6%	40%	14%	4%	100%
	Feminino	33%	8%	38%	19%	1%	100%
Faixa etária	60+	67%	0%	17%	0%	17%	100%
	50 - 59	28%	4%	37%	30%	0%	100%
	40 - 49	46%	4%	36%	11%	2%	100%
	30 - 39	36%	12%	38%	14%	0%	100%
	25 - 29	28%	10%	39%	19%	3%	100%
	20 - 24	38%	5%	45%	11%	2%	100%
	15 - 19	23%	2%	34%	33%	8%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	Superior	37%	8%	39%	13%	2%	100%
	Médio	32%	5%	39%	22%	2%	100%
	Fundamental	20%	30%	30%	20%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	43%	12%	31%	9%	4%	100%
	de 4 SM a 6 SM	34%	8%	38%	18%	2%	100%
	de 2 SM a 4 SM	31%	6%	41%	18%	3%	100%
	de 1 SM a 2 SM	36%	6%	39%	18%	1%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	27%	6%	45%	20%	2%	100%
	Sim	36%	8%	39%	15%	2%	100%
Tipo de Posto	Não	34%	7%	39%	18%	2%	100%
	Municipal	36%	8%	39%	14%	2%	100%
		27%	3%	40%	28%	2%	100%

Base: 706 monitores do AcessaSP.



## AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Sobre os usuários do seu posto você diria que:

		28. Sobre os usuários do seu posto você diria que:					Total
		A maioria frequenta o posto diariamente	A maioria frequenta o posto uma vez por semana	A maioria frequenta o posto duas vezes por semana	A maioria frequenta o posto três vezes por semana	A maioria frequenta o posto quatro vezes por semana	
TOTAL		80%	2%	3%	6%	9%	100%
Sexo	Masculino	76%	3%	3%	6%	10%	100%
	Feminino	83%	1%	2%	6%	8%	100%
Faixa etária	60+	83%	0%	0%	0%	17%	100%
	50 - 59	76%	0%	7%	7%	11%	100%
	40 - 49	75%	2%	1%	7%	15%	100%
	30 - 39	78%	2%	6%	7%	7%	100%
	25 - 29	86%	2%	0%	7%	5%	100%
	20 - 24	82%	2%	3%	5%	8%	100%
	15 - 19	78%	4%	1%	4%	13%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	100%	0%	0%	0%	0%	100%
	Superior	79%	2%	3%	7%	9%	100%
	Médio	82%	2%	3%	4%	9%	100%
	Fundamental	90%	0%	0%	10%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	80%	3%	3%	6%	8%	100%
	de 4 SM a 6 SM	83%	2%	4%	3%	8%	100%
	de 2 SM a 4 SM	75%	3%	3%	9%	10%	100%
	de 1 SM a 2 SM	83%	1%	2%	4%	10%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	90%	0%	0%	4%	6%	100%
	Sim	76%	3%	4%	8%	10%	100%
Tipo de Posto	Não	82%	2%	2%	5%	9%	100%
	Municipal	81%	2%	3%	6%	9%	100%
	POPAl	78%	4%	4%	5%	10%	100%

Base: 706 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Sobre os usuários do seu posto você diria que:

		§q29						Total
		Cumprem as regras da sala e gostam de frequentar a sala do Programa Acessa SP	Cumprem as regras da sala e troçam informações uns com os outros	Cumprem as regras da sala e cuidam do local	Cumprem as regras, mas reclamam muito do Programa Acessa SP	Não cumprem as regras e reclamam muito do Programa Acessa SP	Outros	
TOTAL		66%	43%	18%	18%	5%	0%	100%
Sexo	Masculino	69%	45%	21%	19%	5%	0%	100%
	Feminino	64%	42%	14%	17%	5%	0%	100%
Faixa etária	60+	33%	0%	17%	33%	33%	0%	100%
	50 - 59	72%	41%	17%	9%	4%	0%	100%
	40 - 49	65%	43%	12%	12%	2%	0%	100%
	30 - 39	61%	47%	17%	20%	6%	0%	100%
	25 - 29	73%	44%	21%	18%	3%	0%	100%
	20 - 24	70%	47%	21%	16%	6%	0%	100%
	15 - 19	57%	32%	12%	29%	6%	0%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	Superior	69%	45%	17%	18%	4%	0%	100%
	Médio	63%	41%	19%	18%	7%	0%	100%
	Fundamental	56%	33%	11%	22%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	66%	32%	17%	21%	8%	0%	100%
	de 4 SM a 6 SM	66%	50%	20%	21%	3%	0%	100%
	de 2 SM a 4 SM	65%	45%	18%	18%	4%	0%	100%
	de 1 SM a 2 SM	68%	41%	14%	15%	6%	0%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	61%	49%	27%	20%	6%	0%	100%
	Sim	67%	44%	20%	17%	6%	0%	100%
Tipo de Posto	Não	66%	43%	17%	19%	5%	0%	100%
	Municipal	70%	46%	18%	16%	3%	0%	100%
	POPAl	51%	31%	14%	26%	13%	0%	100%

Base: 705 monitores do AcessaSP.



AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Na sua opinião, o Posto do Acessa SP em que você trabalha está preparado/adaptado para receber deficientes?

		32. Na sua opinião, o Posto do Acessa SP em que você trabalha está preparado/adaptado para receber deficientes?		
		Sim	Não	Total
TOTAL		51%	49%	100%
Sexo	Masculino	52%	48%	100%
	Feminino	50%	50%	100%
Faixa etária	60+	83%	17%	100%
	50 - 59	61%	39%	100%
	40 - 49	49%	51%	100%
	30 - 39	52%	48%	100%
	25 - 29	47%	53%	100%
	20 - 24	52%	48%	100%
	15 - 19	45%	55%	100%
	11 - 14	100%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	51%	49%	100%
	Médio	51%	49%	100%
	Fundamental	40%	60%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	100%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	52%	48%	100%
	de 4 SM a 6 SM	57%	43%	100%
	de 2 SM a 4 SM	49%	51%	100%
	de 1 SM a 2 SM	53%	47%	100%
	até 1 SM	35%	65%	100%
Chefe de Família	Sim	53%	47%	100%
	Não	50%	50%	100%
Tipo de Posto	Municipal	50%	50%	100%
	POPAI	53%	47%	100%

Base: 707 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Os usuários do Posto gostam do sistema operacional Acessa Livre? (Sistema das máquinas para os usuários)

		30. Os usuários do Posto gostam do sistema operacional Acessa Livre? (Sistema das máquinas para os usuários)			
		Sim	Não	Não sei do que se trata	Total
TOTAL		74%	21%	5%	100%
Sexo	Masculino	68%	27%	5%	100%
	Feminino	79%	17%	4%	100%
Faixa etária	60+	83%	0%	17%	100%
	50 - 59	91%	4%	4%	100%
	40 - 49	82%	14%	3%	100%
	30 - 39	74%	20%	6%	100%
	25 - 29	75%	23%	2%	100%
	20 - 24	72%	24%	4%	100%
	15 - 19	60%	33%	7%	100%
	11 - 14	0%	100%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	73%	24%	3%	100%
	Médio	75%	18%	7%	100%
	Fundamental	90%	10%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	100%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	72%	24%	4%	100%
	de 4 SM a 6 SM	68%	28%	3%	100%
	de 2 SM a 4 SM	77%	18%	5%	100%
	de 1 SM a 2 SM	74%	21%	5%	100%
	até 1 SM	78%	18%	4%	100%
Chefe de Família	Sim	76%	19%	5%	100%
	Não	73%	22%	5%	100%
Tipo de Posto	Municipal	76%	20%	4%	100%
	POPAI	67%	25%	8%	100%

Base: 707 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Avaliação I - Você acha que os seus usuários conhecem informática e Internet:

		33. Você acha que os seus usuários conhecem informática e Internet:			
		Sim, a maioria já usou Internet e computador antes	Sim, mas algumas coisas tenho que ajudar, como enviar e receber e-mails, fazer buscas, usar serviços de governo na Inte	Não, a maioria não sabe utilizar Internet e computador e tenho que ajudar em praticamente tudo	Total
TOTAL		28%	68%	4%	100%
Sexo	Masculino	28%	67%	5%	100%
	Feminino	29%	68%	4%	100%
Faixa etária	60+	67%	17%	17%	100%
	50 - 59	43%	57%	0%	100%
	40 - 49	33%	65%	2%	100%
	30 - 39	20%	75%	5%	100%
	25 - 29	24%	73%	3%	100%
	20 - 24	30%	66%	4%	100%
	15 - 19	30%	61%	8%	100%
	11 - 14	0%	0%	100%	100%
Nível escolaridade	Superior	28%	68%	4%	100%
	Médio	29%	67%	4%	100%
	Fundamental	30%	70%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	100%	100%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	24%	73%	3%	100%
	de 4 SM a 6 SM	27%	71%	2%	100%
	de 2 SM a 4 SM	31%	63%	5%	100%
	de 1 SM a 2 SM	25%	71%	4%	100%
	até 1 SM	37%	55%	8%	100%
Chefe de Família	Sim	27%	68%	5%	100%
	Não	29%	67%	4%	100%
Tipo de Posto	Municipal	30%	67%	3%	100%
	POPAI	23%	68%	9%	100%

Base: 705 monitores do AcessaSP.

**AcessaSP (Monitores) - Atividades na Internet - Você já fez algum curso dos módulos de formação a distância (EAD) no Programa ACESSA SP?**

		39. Você já fez algum curso dos módulos de formação a distância (EAD) no Programa ACESSA SP?		
		Sim	Não	Total
TOTAL		44%	56%	100%
Sexo	Masculino	43%	57%	100%
	Feminino	46%	54%	100%
Faixa etária	60+	0%	100%	100%
	50 - 59	24%	76%	100%
	40 - 49	48%	52%	100%
	30 - 39	48%	52%	100%
	25 - 29	44%	56%	100%
	20 - 24	49%	51%	100%
	15 - 19	41%	59%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	100%	100%
	Superior	44%	56%	100%
	Médio	45%	55%	100%
	Fundamental	38%	62%	100%
Renda Familiar Mensal	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%
	acima de 8 SM	46%	54%	100%
	de 4 SM a 6 SM	47%	53%	100%
	de 2 SM a 4 SM	44%	56%	100%
Chefe de Família	de 1 SM a 2 SM	46%	54%	100%
	até 1 SM	33%	67%	100%
Tipo de Posto	Sim	45%	55%	100%
	Não	44%	56%	100%
Tipo de Posto	Municipal	49%	51%	100%
	POPAI	27%	73%	100%

Base: 680 monitores do ACESSA SP.

**AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo: [O Programa ACESSA SP me ensinou a lidar melhor com as outras pessoas]**

		O Programa ACESSA SP me ensinou a lidar melhor com as outras pessoas					Total
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Disordo em parte	Disordo totalmente	Não sei	
TOTAL		49%	42%	6%	5%	0%	100%
Sexo	Masculino	50%	37%	7%	6%	1%	100%
	Feminino	48%	48%	4%	4%	0%	100%
Faixa etária	60+	40%	60%	0%	0%	0%	100%
	50 - 59	49%	40%	2%	9%	0%	100%
	40 - 49	38%	49%	6%	8%	0%	100%
	30 - 39	52%	38%	5%	5%	0%	100%
	25 - 29	45%	42%	9%	3%	0%	100%
	20 - 24	53%	43%	2%	2%	1%	100%
	15 - 19	48%	36%	8%	6%	1%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	Superior	45%	44%	5%	6%	0%	100%
	Médio	50%	40%	6%	3%	0%	100%
	Fundamental	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Renda Familiar Mensal	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 8 SM	45%	40%	8%	6%	1%	100%
	de 4 SM a 6 SM	44%	48%	4%	5%	0%	100%
	de 2 SM a 4 SM	43%	44%	6%	6%	0%	100%
Chefe de Família	de 1 SM a 2 SM	54%	38%	5%	3%	0%	100%
	até 1 SM	64%	32%	5%	0%	0%	100%
Tipo de Posto	Sim	45%	44%	6%	4%	0%	100%
	Não	49%	40%	5%	5%	0%	100%
Tipo de Posto	Municipal	47%	42%	5%	5%	0%	100%
	POPAI	50%	40%	6%	4%	0%	100%

Base: 662 monitores do ACESSA SP.

AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo:[O Programa ACESSA SP abriu meus horizontes profissionais]

		O Programa ACESSA SP abriu meus horizontes profissionais					Total
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo totalmente	Não sei	
TOTAL		41%	39%	11%	7%	1%	100%
Sexo	Masculino	42%	37%	12%	8%	1%	100%
	Feminino	41%	41%	11%	6%	1%	100%
Faixa etária	60+	20%	20%	20%	20%	20%	100%
	50 - 59	42%	37%	12%	7%	2%	100%
	40 - 49	36%	47%	6%	8%	2%	100%
	30 - 39	40%	44%	7%	9%	0%	100%
	25 - 29	40%	38%	15%	6%	2%	100%
	20 - 24	44%	36%	16%	3%	1%	100%
	15 - 19	48%	31%	10%	9%	1%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	Superior	37%	39%	14%	8%	2%	100%
	Médio	47%	39%	8%	5%	1%	100%
	Fundamental	62%	38%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	38%	35%	15%	10%	2%	100%
	de 4 SM a 6 SM	37%	40%	14%	7%	2%	100%
	de 2 SM a 4 SM	39%	43%	9%	9%	1%	100%
	de 1 SM a 2 SM	46%	38%	12%	3%	1%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	55%	30%	9%	5%	2%	100%
	Sim	42%	37%	10%	10%	1%	100%
Tipo de Posto	Não	41%	40%	12%	5%	1%	100%
	Municipal	42%	39%	11%	7%	2%	100%
	POPAI	40%	38%	14%	7%	1%	100%

Base: 662 monitores do ACESSA SP.

AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo:[O Programa ACESSA SP me ensinou a ser um cidadão mais consciente e ativo]

		O Programa ACESSA SP me ensinou a ser um cidadão mais consciente e ativo					Total
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo totalmente	Não sei	
TOTAL		42%	40%	9%	8%	1%	100%
Sexo	Masculino	42%	40%	7%	10%	1%	100%
	Feminino	42%	40%	10%	7%	1%	100%
Faixa etária	60+	40%	40%	0%	20%	0%	100%
	50 - 59	40%	44%	2%	14%	0%	100%
	40 - 49	40%	42%	8%	10%	0%	100%
	30 - 39	44%	40%	7%	9%	0%	100%
	25 - 29	40%	39%	11%	9%	1%	100%
	20 - 24	41%	43%	10%	3%	2%	100%
	15 - 19	45%	32%	8%	13%	1%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	Superior	38%	42%	10%	9%	1%	100%
	Médio	46%	38%	8%	8%	1%	100%
	Fundamental	62%	38%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	33%	46%	12%	8%	1%	100%
	de 4 SM a 6 SM	37%	39%	13%	9%	2%	100%
	de 2 SM a 4 SM	41%	39%	7%	12%	1%	100%
	de 1 SM a 2 SM	44%	41%	8%	5%	1%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	61%	34%	2%	2%	0%	100%
	Sim	42%	42%	6%	10%	0%	100%
Tipo de Posto	Não	42%	39%	10%	8%	1%	100%
	Municipal	43%	40%	9%	8%	1%	100%
	POPAI	37%	43%	8%	12%	1%	100%

Base: 662 monitores do ACESSA SP.

AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo:[O Programa ACESSA SP ampliou minha visão positiva em relação à vida e às conquistas que posso alcançar]

		O Programa ACESSA SP ampliou minha visão positiva em relação à vida e às conquistas que posso alcançar					
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo totalmente	Não sei	Total
TOTAL		40%	39%	11%	8%	1%	100%
Sexo	Masculino	41%	37%	12%	9%	1%	100%
	Feminino	40%	40%	11%	8%	1%	100%
Faixa etária	60+	40%	60%	0%	0%	0%	100%
	50 - 59	49%	30%	7%	9%	5%	100%
	40 - 49	41%	40%	7%	12%	0%	100%
	30 - 39	41%	40%	9%	10%	0%	100%
	25 - 29	40%	37%	12%	11%	1%	100%
	20 - 24	37%	43%	16%	3%	1%	100%
	15 - 19	43%	35%	10%	8%	4%	100%
	11 - 14	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	39%	37%	13%	11%	1%	100%
	Médio	42%	42%	9%	6%	1%	100%
	Fundamental	50%	50%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	34%	47%	10%	8%	1%	100%
	de 4 SM a 6 SM	37%	35%	19%	6%	3%	100%
	de 2 SM a 4 SM	38%	38%	10%	13%	1%	100%
	de 1 SM a 2 SM	44%	39%	11%	6%	1%	100%
	até 1 SM	55%	36%	5%	5%	0%	100%
Chefe de Família	Sim	43%	36%	10%	12%	0%	100%
	Não	39%	40%	12%	7%	2%	100%
Tipo de Posto	Municipal	41%	39%	10%	8%	1%	100%
	POPAl	37%	39%	14%	9%	1%	100%

Base: 662 monitores do ACESSA SP.

AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo:[O Programa ACESSA SP me ajudou a aprender mais sobre assuntos que desconhecia]

		O Programa ACESSA SP me ajudou a aprender mais sobre assuntos que desconhecia					
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo totalmente	Não sei	Total
TOTAL		52%	36%	7%	5%	1%	100%
Sexo	Masculino	46%	38%	9%	7%	0%	100%
	Feminino	57%	35%	5%	3%	1%	100%
Faixa etária	60+	40%	40%	0%	20%	0%	100%
	50 - 59	58%	35%	5%	0%	2%	100%
	40 - 49	55%	37%	1%	5%	1%	100%
	30 - 39	58%	32%	5%	5%	0%	100%
	25 - 29	48%	38%	10%	3%	0%	100%
	20 - 24	47%	36%	11%	5%	1%	100%
	15 - 19	48%	39%	5%	8%	0%	100%
	11 - 14	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	49%	37%	8%	6%	1%	100%
	Médio	55%	36%	5%	3%	1%	100%
	Fundamental	62%	38%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	47%	37%	11%	5%	0%	100%
	de 4 SM a 6 SM	47%	40%	9%	4%	0%	100%
	de 2 SM a 4 SM	51%	36%	5%	6%	1%	100%
	de 1 SM a 2 SM	54%	35%	6%	3%	1%	100%
	até 1 SM	59%	30%	7%	5%	0%	100%
Chefe de Família	Sim	53%	35%	6%	5%	1%	100%
	Não	51%	37%	7%	5%	0%	100%
Tipo de Posto	Municipal	53%	36%	6%	5%	0%	100%
	POPAl	47%	38%	9%	5%	2%	100%

Base: 662 monitores do ACESSA SP.

AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo:[O Programa Acessa SP me mostrou o quanto é importante a inclusão digital no país]

		O Programa Acessa SP me mostrou o quanto é importante a inclusão digital no país					Total
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo totalmente	Não sei	
TOTAL		73%	21%	3%	3%	0%	100%
Sexo	Masculino	69%	21%	5%	4%	1%	100%
	Feminino	76%	20%	2%	2%	0%	100%
Faixa etária	60+	40%	40%	0%	20%	0%	100%
	50 - 59	81%	14%	0%	5%	0%	100%
	40 - 49	77%	19%	0%	2%	1%	100%
	30 - 39	79%	15%	3%	3%	0%	100%
	25 - 29	74%	21%	3%	2%	0%	100%
	20 - 24	67%	25%	4%	2%	1%	100%
	15 - 19	68%	22%	5%	5%	0%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	0%	100%	0%	0%	100%
	Superior	70%	22%	4%	3%	0%	100%
	Médio	76%	19%	3%	2%	1%	100%
	Fundamental	100%	0%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	67%	25%	5%	2%	1%	100%
	de 4 SM a 6 SM	67%	23%	5%	5%	1%	100%
	de 2 SM a 4 SM	75%	19%	1%	4%	0%	100%
	de 1 SM a 2 SM	76%	19%	4%	1%	0%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	77%	20%	0%	2%	0%	100%
	Sim	77%	16%	3%	4%	0%	100%
Tipo de Posto	Não	71%	23%	3%	2%	1%	100%
	Municipal	74%	20%	3%	2%	1%	100%
Tipo de Posto	POPAl	68%	22%	4%	5%	0%	100%

Base: 662 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Impacto da Internet, Cibercultura e Redes Sociais - Indique o seu grau de concordância com as afirmações abaixo:[O Programa Acessa SP me ensinou a dar valor a princípios de solidariedade e ética]

		O Programa Acessa SP me ensinou a dar valor a princípios de solidariedade e ética					Total
		Concordo totalmente	Concordo em parte	Discordo em parte	Discordo totalmente	Não sei	
TOTAL		52%	34%	6%	7%	1%	100%
Sexo	Masculino	51%	35%	7%	7%	0%	100%
	Feminino	52%	34%	6%	7%	1%	100%
Faixa etária	60+	40%	40%	0%	0%	20%	100%
	50 - 59	47%	33%	5%	16%	0%	100%
	40 - 49	42%	34%	8%	14%	1%	100%
	30 - 39	52%	37%	5%	6%	0%	100%
	25 - 29	54%	35%	6%	5%	0%	100%
	20 - 24	54%	38%	3%	3%	1%	100%
	15 - 19	57%	21%	12%	9%	1%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	Superior	49%	36%	6%	8%	0%	100%
	Médio	54%	33%	6%	6%	1%	100%
	Fundamental	75%	25%	0%	0%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	44%	38%	9%	9%	1%	100%
	de 4 SM a 6 SM	47%	39%	5%	9%	0%	100%
	de 2 SM a 4 SM	47%	36%	5%	10%	1%	100%
	de 1 SM a 2 SM	60%	30%	7%	3%	0%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	66%	27%	5%	0%	2%	100%
	Sim	48%	37%	5%	9%	1%	100%
Tipo de Posto	Não	53%	33%	7%	6%	0%	100%
	Municipal	51%	36%	6%	7%	1%	100%
Tipo de Posto	POPAl	53%	29%	8%	9%	1%	100%

Base: 662 monitores do AcessaSP.

#### AcessaSP (Monitores) - Avaliação II - Você conhece a Rede de Projetos do Acessa SP?

		65. Você conhece a Rede de Projetos do Acessa SP?		
		Sim	Não	Total
TOTAL		78%	22%	100%
Sexo	Masculino	77%	23%	100%
	Feminino	80%	20%	100%
Faixa etária	60+	100%	0%	100%
	50 - 59	73%	27%	100%
	40 - 49	83%	17%	100%
	30 - 39	81%	19%	100%
	25 - 29	77%	23%	100%
	20 - 24	81%	19%	100%
	15 - 19	68%	32%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	100%	0%	100%
	Superior	79%	21%	100%
	Médio	78%	22%	100%
	Fundamental	43%	57%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	75%	25%	100%
	de 4 SM a 6 SM	81%	19%	100%
	de 2 SM a 4 SM	76%	24%	100%
	de 1 SM a 2 SM	81%	19%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	83%	17%	100%
	Sim	80%	20%	100%
Tipo de Posto	Não	77%	23%	100%
	Municipal	81%	19%	100%
Tipo de Posto	POPAl	69%	31%	100%

Base: 602 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Avaliação II - No seu Posto, você gostaria de desenvolver um proje

		67. No seu Posto, você gostaria de desenvolver um projeto?		
		Sim	Não	Total
TOTAL		76%	24%	100%
Sexo	Masculino	71%	29%	100%
	Feminino	81%	19%	100%
Faixa etária	60+	100%	0%	100%
	50 - 59	81%	19%	100%
	40 - 49	84%	16%	100%
	30 - 39	81%	19%	100%
	25 - 29	74%	26%	100%
	20 - 24	76%	24%	100%
	15 - 19	61%	39%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	100%	0%	100%
	Superior	74%	26%	100%
	Médio	79%	21%	100%
	Fundamental	100%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	65%	35%	100%
	de 4 SM a 6 SM	71%	29%	100%
	de 2 SM a 4 SM	79%	21%	100%
	de 1 SM a 2 SM	82%	18%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	78%	22%	100%
	Sim	80%	20%	100%
Tipo de Posto	Não	75%	25%	100%
	Municipal	82%	18%	100%
	POPAI	53%	47%	100%

Base: 603 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Avaliação II - Você conhece ou já ouviu falar de outros monitores do Acessa SP que participam ou desenvolvem projetos na Rede de Projetos?

		66. Você conhece ou já ouviu falar de outros monitores do Acessa SP que participam ou desenvolvem projetos na Rede de Projetos?		
		Sim	Não	Total
TOTAL		82%	18%	100%
Sexo	Masculino	80%	20%	100%
	Feminino	84%	16%	100%
Faixa etária	60+	100%	0%	100%
	50 - 59	70%	30%	100%
	40 - 49	92%	8%	100%
	30 - 39	84%	16%	100%
	25 - 29	84%	16%	100%
	20 - 24	83%	17%	100%
	15 - 19	70%	30%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	100%	100%
	Superior	83%	17%	100%
	Médio	82%	18%	100%
	Fundamental	43%	57%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	78%	22%	100%
	de 4 SM a 6 SM	78%	22%	100%
	de 2 SM a 4 SM	80%	20%	100%
	de 1 SM a 2 SM	89%	11%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	85%	15%	100%
	Sim	83%	17%	100%
Tipo de Posto	Não	82%	18%	100%
	Municipal	86%	14%	100%
	POPAI	67%	33%	100%

Base: 603 monitores do AcessaSP.



## AcessaSP (Monitores) - Serviços de Governo - Você acessou algum dos serviços acima no Posto AcessaSP nos últimos 12 meses?

		53. Você acessou algum dos serviços acima no Posto AcessaSP nos últimos 12 meses?			
		Sim	Não	Não sei	Total
TOTAL		90%	10%	0%	100%
Sexo	Masculino	88%	12%	1%	100%
	Feminino	91%	8%	0%	100%
Faixa etária	60+	75%	25%	0%	100%
	50 - 59	83%	17%	0%	100%
	40 - 49	95%	5%	0%	100%
	30 - 39	92%	8%	0%	100%
	25 - 29	87%	10%	2%	100%
	20 - 24	91%	9%	0%	100%
	15 - 19	84%	16%	0%	100%
	11 - 14	100%	0%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	90%	10%	1%	100%
	Médio	90%	10%	0%	100%
	Fundamental	86%	14%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	89%	11%	0%	100%
	de 4 SM a 6 SM	89%	11%	0%	100%
	de 2 SM a 4 SM	90%	10%	0%	100%
	de 1 SM a 2 SM	91%	8%	1%	100%
	até 1 SM	86%	14%	0%	100%
Chefe de Família	Sim	91%	8%	1%	100%
	Não	89%	11%	0%	100%
Tipo de Posto	Municipal	90%	10%	1%	100%
	POPAI	90%	10%	0%	100%

Base: 639 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Serviços de Governo - No seu posto, os usuários pedem com frequência auxílio para utilizar os serviços de governo?

		56. No seu posto, os usuários pedem com frequência auxílio para utilizar os serviços de governo?			
		Sim, sempre	Às vezes	Raramente	Total
TOTAL		51%	42%	7%	100%
Sexo	Masculino	50%	44%	6%	100%
	Feminino	51%	40%	9%	100%
Faixa etária	60+	75%	0%	25%	100%
	50 - 59	54%	41%	5%	100%
	40 - 49	50%	45%	5%	100%
	30 - 39	55%	39%	6%	100%
	25 - 29	49%	44%	6%	100%
	20 - 24	48%	43%	9%	100%
	15 - 19	51%	39%	11%	100%
	11 - 14	0%	100%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	52%	41%	7%	100%
	Médio	49%	43%	7%	100%
	Fundamental	57%	43%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	59%	32%	9%	100%
	de 4 SM a 6 SM	50%	44%	7%	100%
	de 2 SM a 4 SM	50%	45%	5%	100%
	de 1 SM a 2 SM	51%	40%	9%	100%
	até 1 SM	37%	49%	14%	100%
Chefe de Família	Sim	56%	39%	5%	100%
	Não	46%	43%	8%	100%
Tipo de Posto	Municipal	44%	47%	9%	100%
	POPAI	77%	21%	2%	100%

Base: 639 monitores do AcessaSP.

AcessaSP (Monitores) - Serviços de Governo - A ajuda que você dá aos usuários para acessar sites de governo e utilizar os serviços públicos via Internet costuma ser:

		57. A ajuda que você dá aos usuários para acessar sites de governo e utilizar os serviços públicos via Internet costuma ser:				Total
		Apenas uma orientação, auxílio	O acesso é parcialmente feito por você: digitação, consulta, impressão, etc	O acesso é totalmente feito por você: digitação, consulta, impressão, etc	A outra pessoa faz tudo: acesso digitação, cadastro, impressão, consulta	
TOTAL		54%	36%	9%	1%	100%
Sexo	Masculino	58%	33%	8%	1%	100%
	Feminino	51%	39%	9%	1%	100%
Faixa etária	60+	100%	0%	0%	0%	100%
	50 - 59	54%	34%	7%	5%	100%
	40 - 49	48%	41%	10%	1%	100%
	30 - 39	57%	36%	7%	1%	100%
	25 - 29	53%	37%	9%	1%	100%
	20 - 24	59%	34%	7%	1%	100%
	15 - 19	44%	39%	16%	1%	100%
	11 - 14	0%	100%	0%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	52%	39%	7%	1%	100%
	Médio	56%	32%	10%	1%	100%
	Fundamental	57%	29%	14%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	58%	33%	7%	2%	100%
	de 4 SM a 6 SM	49%	41%	11%	0%	100%
	de 2 SM a 4 SM	56%	35%	9%	0%	100%
	de 1 SM a 2 SM	51%	40%	8%	2%	100%
	até 1 SM	63%	26%	9%	2%	100%
Chefe de Família	Sim	51%	40%	7%	2%	100%
	Não	55%	35%	9%	1%	100%
Tipo de Posto	Municipal	52%	38%	10%	1%	100%
	POPAJ	64%	31%	5%	1%	100%

Base: 639 monitores do AcessaSP.

**AcessaSP (Monitores) - Avaliação II - Você acessa ou já acessou o Portal do Programa Acessa SP?**

		60. Você acessa ou já acessou o Portal do Programa Acessa SP?		
		Sim	Não	Total
TOTAL		95%	5%	100%
Sexo	Masculino	95%	5%	100%
	Feminino	95%	5%	100%
Faixa etária	60+	50%	50%	100%
	50 - 59	100%	0%	100%
	40 - 49	97%	3%	100%
	30 - 39	98%	2%	100%
	25 - 29	97%	3%	100%
	20 - 24	94%	6%	100%
	15 - 19	88%	12%	100%
	11 - 14	100%	0%	100%
Nível escolaridade	Superior	95%	5%	100%
	Médio	96%	4%	100%
	Fundamental	100%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 6 SM	93%	7%	100%
	de 4 SM a 6 SM	94%	6%	100%
	de 2 SM a 4 SM	96%	4%	100%
	de 1 SM a 2 SM	96%	4%	100%
	até 1 SM	93%	7%	100%
Chefe de Família	Sim	97%	3%	100%
	Não	94%	6%	100%
Tipo de Posto	Municipal	95%	5%	100%
	POPAJ	94%	6%	100%

Base: 603 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Avaliação II - Com que frequência você acessa o Portal do Programa Acessa SP?

		61. Com que frequência você acessa o Portal do Programa Acessa SP?						Total
		Uma vez por semana	Dois vezes por semana	Três vezes por semana	Quatro vezes por semana	Diariamente	Eventualment e (menos de uma vez por semana)	
TOTAL		10%	8%	11%	4%	57%	10%	100%
Sexo	Masculino	11%	10%	10%	3%	54%	13%	100%
	Feminino	9%	7%	12%	5%	59%	8%	100%
Faixa etária	60+	50%	0%	0%	0%	50%	0%	100%
	50 - 59	8%	14%	8%	5%	57%	8%	100%
	40 - 49	7%	8%	5%	5%	68%	5%	100%
	30 - 39	11%	9%	7%	4%	61%	9%	100%
	25 - 29	10%	7%	14%	4%	54%	11%	100%
	20 - 24	9%	6%	15%	4%	56%	9%	100%
	15 - 19	12%	11%	11%	5%	43%	18%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	Superior	11%	6%	10%	4%	59%	11%	100%
	Médio	8%	10%	11%	5%	55%	10%	100%
	Fundamental	29%	29%	0%	29%	14%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	acima de 6 SM	14%	5%	5%	0%	65%	11%	100%
	de 4 SM a 6 SM	13%	7%	9%	0%	60%	11%	100%
	de 2 SM a 4 SM	6%	9%	14%	9%	52%	11%	100%
	de 1 SM a 2 SM	9%	9%	9%	4%	59%	10%	100%
Chefe de Família	até 1 SM	18%	11%	13%	5%	45%	8%	100%
	Sim	9%	10%	9%	5%	59%	7%	100%
Tipo de Posto	Não	10%	7%	11%	4%	55%	12%	100%
	Municipal	9%	8%	10%	5%	58%	10%	100%
	POPAI	15%	9%	13%	4%	49%	11%	100%

Base: 574 monitores do AcessaSP.

## AcessaSP (Monitores) - Avaliação II - Quais as suas expectativas futuras em relação ao Programa Acessa SP?

		73. Quais as suas expectativas futuras em relação ao Programa Acessa SP?					Total
		Gosto do Programa Acessa SP, tenho orgulho de ser monitor e pretendo continuar trabalhando nessa função o tempo que pu	Gosto do Programa Acessa SP, tenho orgulho de ser monitor, mas se tiver outra oportunidade vou aproveitar para mudar de	Encaro o Programa Acessa SP como uma passagem e um meio de obter, posteriormente e, um trabalho melhor	Não me sinto satisfeito trabalhando como monitor do Programa Acessa SP e assim que tiver uma oportunidade vou sair		
TOTAL		57%	27%	14%	3%	100%	
Sexo	Masculino	51%	27%	18%	4%	100%	
	Feminino	62%	27%	10%	2%	100%	
Faixa etária	60+	100%	0%	0%	0%	100%	
	50 - 59	84%	8%	8%	0%	100%	
	40 - 49	66%	16%	14%	4%	100%	
	30 - 39	56%	32%	9%	4%	100%	
	25 - 29	51%	39%	9%	1%	100%	
	20 - 24	56%	25%	17%	3%	100%	
	15 - 19	45%	27%	24%	4%	100%	
Nível escolaridade	11 - 14	100%	0%	0%	0%	100%	
	Superior	52%	29%	15%	3%	100%	
	Médio	63%	24%	12%	2%	100%	
	Fundamental	71%	29%	0%	0%	100%	
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	
Renda Familiar Mensal	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	
	acima de 6 SM	58%	18%	18%	7%	100%	
	de 4 SM a 6 SM	52%	26%	21%	1%	100%	
	de 2 SM a 4 SM	55%	28%	14%	3%	100%	
	de 1 SM a 2 SM	58%	33%	7%	1%	100%	
Chefe de Família	até 1 SM	68%	17%	15%	0%	100%	
	Sim	57%	28%	12%	3%	100%	
Tipo de Posto	Não	57%	27%	14%	2%	100%	
	Municipal	58%	27%	13%	2%	100%	
	POPAI	51%	27%	17%	4%	100%	

Base: 601 monitores do AcessaSP.

Atualizar (Montagem) - Avaliação 1 - O que você espera do Post-Admission 2017

TOTAL	A porcentagem de enviar o currículo (incluindo evidências) produzidas por você para o USMA	Conteúdo em áudio	Dicas e laboratório para usar software remotamente	Conteúdo especializado para pessoas deficientes	Conteúdo disponível e acessível	Número	Hormônios sobre a saúde	Notificação sobre a saúde	Receber as Hormônios de Post-Admission	Agenda calendarização	Encontros sobre a saúde	Receber Notificação do Programa no seu telefone celular	Novos cursos a distância (USMA)	Visão em áudio	Cursos num	Total	
																	30%
Sexo	Masculino	24%	22%	40%	24%	0%	41%	60%	20%	40%	41%	7%	60%	2%	0%	100%	
	Feminino	24%	12%	42%	33%	28%	38%	54%	33%	35%	30%	9%	60%	16%	0%	100%	
Faixa etária	10-20	24%	12%	30%	24%	41%	11%	40%	27%	16%	22%	6%	41%	24%	0%	100%	
	20-30	24%	12%	40%	30%	27%	1%	50%	32%	12%	31%	7%	60%	16%	0%	100%	
	30-40	24%	12%	40%	30%	22%	3%	64%	33%	32%	40%	9%	60%	16%	0%	100%	
	40-50	24%	12%	40%	30%	20%	0%	41%	22%	30%	42%	14%	60%	16%	0%	100%	
	50-60	24%	12%	40%	30%	20%	0%	41%	22%	30%	42%	14%	60%	16%	0%	100%	
	60-70	24%	12%	40%	30%	20%	0%	41%	22%	30%	42%	14%	60%	16%	0%	100%	
Nível educacional	Superior	31%	17%	40%	34%	25%	0%	37%	29%	30%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
	Médio	20%	12%	40%	30%	20%	0%	30%	34%	34%	40%	11%	30%	16%	0%	100%	
	Fundamental	57%	14%	20%	20%	54%	0%	20%	14%	20%	0%	0%	57%	14%	0%	100%	
	Sem nível educacional	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Forma de contato	Individual	0%	0%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Grupos	27%	12%	40%	27%	22%	0%	30%	22%	20%	30%	27%	40%	12%	0%	100%	
	Grupos e individuais	27%	12%	40%	27%	22%	0%	30%	22%	20%	30%	27%	40%	12%	0%	100%	
	Outros	46%	12%	40%	46%	22%	0%	41%	22%	30%	42%	14%	60%	16%	0%	100%	
Classe de Famlia	Alta	30%	12%	40%	37%	24%	0%	30%	22%	30%	30%	14%	60%	20%	0%	100%	
	Média	30%	12%	40%	37%	24%	0%	30%	22%	30%	30%	14%	60%	20%	0%	100%	
	Baixa	30%	12%	40%	37%	24%	0%	30%	22%	30%	30%	14%	60%	20%	0%	100%	
	Mixta	30%	12%	40%	37%	24%	0%	30%	22%	30%	30%	14%	60%	20%	0%	100%	
Tipo de País	Brasil	31%	12%	40%	34%	20%	0%	30%	32%	32%	30%	14%	60%	16%	0%	100%	
	Outros	27%	14%	42%	34%	22%	7%	37%	22%	36%	38%	9%	44%	12%	0%	100%	

Base: 422 respostas do Acusado(a)

AcessaSP (Monitor) - Avaliação II - Quais as seções do Portal Acessa SP você mais gosta?

	Total														
	Foto/Acessa	Web/Vídeo/Acessa SP	Podrão (Pesquisa On-line)	Miçurica Eletrônica	Não comparei info acesso o portal	Links úteis	Notícias	Navegação Segura	Galeria do Acessa	Acessa História	Blog do Acessa	Desafios do Portal	Eu me lembro	Outro num	Total
TOTAL	44%	53%	23%	48%	1%	47%	62%	35%	33%	28%	18%	30%	23%	2%	100%
Sexo	Masculino	41%	53%	20%	49%	2%	48%	31%	26%	25%	17%	29%	20%	3%	100%
	Feminino	45%	54%	26%	48%	1%	46%	37%	30%	30%	18%	31%	23%	0%	100%
Faixa etária	60+	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	50%	50%	50%	0%	100%
	50 - 59	32%	11%	30%	27%	0%	38%	22%	30%	32%	14%	30%	24%	0%	100%
	40 - 49	42%	21%	27%	59%	3%	53%	42%	36%	37%	23%	40%	27%	3%	100%
	30 - 39	52%	9%	23%	53%	2%	58%	41%	36%	33%	17%	33%	27%	1%	100%
	25 - 29	40%	30%	22%	44%	2%	44%	34%	33%	22%	15%	29%	23%	3%	100%
	20 - 24	46%	32%	19%	43%	0%	43%	33%	32%	30%	18%	27%	19%	1%	100%
	15 - 19	34%	11%	23%	33%	3%	35%	23%	33%	11%	17%	26%	15%	2%	100%
Nível escolaridade	11 - 14	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
	Superior	39%	32%	18%	47%	1%	47%	31%	28%	26%	16%	31%	20%	1%	100%
	Médio	50%	54%	31%	42%	2%	46%	39%	37%	32%	20%	29%	27%	2%	100%
	Fundamental	43%	43%	14%	14%	0%	71%	57%	42%	14%	23%	0%	29%	0%	100%
	Sabe ler e escrever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Analfabeto	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Renda Familiar Mensal	acima de 8 BM	37%	55%	24%	46%	1%	41%	59%	32%	25%	16%	34%	28%	1%	100%
	de 4 BM a 8 BM	38%	7%	16%	35%	3%	37%	29%	24%	19%	14%	22%	19%	2%	100%
	de 2 BM a 4 BM	43%	14%	22%	46%	1%	51%	34%	34%	27%	18%	29%	21%	2%	100%
	de 1 BM a 2 BM	50%	35%	28%	48%	1%	50%	36%	38%	33%	19%	33%	27%	2%	100%
	até 1 BM	47%	9%	26%	49%	3%	47%	42%	29%	32%	18%	32%	18%	0%	100%
Chefe de Família	Sim	43%	55%	26%	49%	2%	51%	39%	29%	30%	21%	31%	26%	2%	100%
	Não	44%	33%	22%	43%	1%	45%	33%	34%	28%	29%	29%	21%	2%	100%
Tipo de Povo	Municipal	45%	54%	26%	46%	1%	49%	35%	34%	28%	18%	32%	23%	2%	100%
	POPA	38%	9%	13%	39%	4%	39%	59%	28%	21%	16%	22%	19%	1%	100%

Base: 571 moradores do AcessaSP.

## Roteiro do questionário com questões abertas para monitores



Prezado monitor,  
Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

### **Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?
  - ( ) 11 – 14 anos
  - ( ) 15 – 19 anos
  - ( ) 20 – 24 anos
  - ( ) 25 – 29 anos
  - ( ) 30 – 39 anos
  - ( ) 40 – 49 anos
  - ( ) 50 – 59 anos
  - ( ) mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?
  - ( ) menos de 6 meses
  - ( ) mais de 6 meses a 12 meses
  - ( ) mais de 1 ano a 2 anos
  - ( ) mais de 2 anos a 3 anos
  - ( ) mais de 4 anos a 5 anos
  - ( ) mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)
  - ( ) sim, uma única vez
  - ( ) sim, mais de uma vez
  - ( ) nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:
  - ( ) sim.
  - ( ) não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do ACESSA e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

( ) não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

---

---

---

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

( ) sim

( ) não

- Qual foi o projeto?

---

---

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

---

---

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do ACESSA São Paulo?

---

---

---

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

---

---

---

## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no AcessaSP, **antes** de começar a trabalhar no posto.

---

---

---

---

---

- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no AcessaSP.

---

---

---

---

---

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?  
( ) sim  
( ) não

- Qual foi o Curso?

---

---

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

---

---

---

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

---

---


---

Obrigada por sua contribuição!



## Questionários com questões abertas respondidos pelos monitores

QUESTIONÁRIO 1



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

1

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do Acesso e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

FALTA DE COMUNICAÇÃO ADEQUADA

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

sim

não

- Qual foi o projeto?

IREI COLOCAR EM PRÁTICA

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

REDE DE PROJETO

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do Acesso São Paulo?

ATÉ AGORA APENAS Atingir as pessoas de maior idade

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

COM UM CURSO ESPECIALMENTE PARA 3ª IDADE

## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, **antes** de começar a trabalhar no posto.

*COM, GOSTO, FELICIDADE, AMOR E CARINHO*

- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

*IGUAL A CIMA*

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim

não

- Qual foi o Curso?

*MODULO I*

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

*EGOV, ACESSIBILIDADE, INTERNET SEGURA*

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

*TODAS*

Obrigada por sua contribuição!

## QUESTIONÁRIO 2



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do Acesso e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

como navegar, pesquisar na Internet.  
Baixar coisas da Internet.

2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

sim

não

- Qual foi o projeto?

No momento está em desenvolvimento  
informática p/ crianças.

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

Rede de Projeto

3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do Acesso São Paulo?

Somente na manutenção dos Postos  
como máquinas, cabos, etc.

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

Com a Prodesp indo fazer a  
manutenção das máquinas e  
cabos e outros materiais.



## Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

monótono, monótonia, nenhuma  
ajuda, sem amigos, nenhum  
interesse,

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

Interessante, fácil, muito respon-  
sável, muitos amigos e eu tenho  
pessoal muito útil aos usuários

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim  
 não

- Qual foi o Curso?

EAD, Computação Módulo I,

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

Navegação segura, Pesquisa na  
Internet e etc.

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Todas.

Obrigada por sua contribuição!

## QUESTIONÁRIO 3



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do Acesso e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

---



---

2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

sim

( ) não

- Qual foi o projeto?

Informática para a comunidade

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

Informática

3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do Acesso São Paulo?

Dificuldade em relação ao acesso para aplicações das projetos.

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

Melhorando a visão do trabalho do monitor dentro do posto.



## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

Monotonia  
Desmotivante  
Chato  
Acomoda do  
Mudança

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

Novidade  
Desafio  
Projetos  
Rede  
Ajuda

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim  
 não

- Qual foi o Curso?

Acessibilidade

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

Acessibilidade  
Segurança na internet  
Pesquisas Avulsas

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Todas

Obrigada por sua contribuição!

## QUESTIONÁRIO 4



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA SP e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

### Sobre o seu trabalho como monitor:

#### 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do Acesso e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

( ) não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

Dificuldade era compreender as dificuldade das pessoas mais hoje já não tenho mais problema com este tipo

#### 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

( ) sim

( ) não

- Qual foi o projeto?

Estou fazendo o curso mais tentando elaborar.

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

Projeto da rede projetos

#### 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do Acesso São Paulo?

A minha dificuldade era em relação as crianças que não sabia usar computador mais hoje isto para mim é normal.

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

Explicando e detalhadamente  
p/ cada criança



## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA-SP, antes de começar a trabalhar no posto.

Difícil, Séria,

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA-SP.

Observadora, Colaboradora, Comunicativa

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim  
 não

- Qual foi o Curso?

Capacitação Modelo I  
Curso de Informática

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Obrigada por sua contribuição!

## QUESTIONÁRIO 5



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial:  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não



**Sobre o seu trabalho como monitor:**

1. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você sente em seu trabalho como monitor do ACESSA São Paulo?

→ Inconstância por parte do Município

→

→

- Você acha que alguma dessas dificuldades podem ser resolvidas nos cursos de formação continuada? De que forma?

→ Não

2. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, **antes** de começar a trabalhar no posto.

→ Curso de inf

→ monitores

→

- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

→ gratificante

→

→

- Se houve mudanças, por que elas ocorreram?

→ melhor conscientização do programa nos capacitados

---

---

---

---

3. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

→ Serviços de utilidade pública

---

---

---

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?
- 
- 
- 
- 

Obrigada por sua contribuição!



## QUESTIONÁRIO 6



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não



**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do ACESSA e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

---

---

---

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

sim

( ) não

- Qual foi o projeto?

Digitação e Informática para a comunidade.

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

Informática básica

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do ACESSA São Paulo?

Dificuldade em elaborar projetos, devido à aprovação da coordenação local e interesses políticos.

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

Ajustando a visão do ACESSA SP Local para essa realidade.

## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

Intermediante

Chato

Desmotivador

Novidade

Mudança

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

Importante

Criativo

Responsabilidade

Inovação

Inclusão

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

( ) sim

(X) não

- Qual foi o Curso?

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

Lógica de programação

Segurança na internet

Pesquisa na internet

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Segurança na internet e Pesquisa na internet

Obrigada por sua contribuição!



## QUESTIONÁRIO 7



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial:  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

### Sobre o seu trabalho como monitor:

#### 1. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você sente em seu trabalho como monitor do ACESSA São Paulo?

Usuários que não querem entender as normas do ACESSA SP.  
Trabalho de copiar e colar para os usuários interessados.

- Você acha que alguma dessas dificuldades podem ser resolvidas nos cursos de formação continuada? De que forma?

Atualizar que sim, com a troca de opinião com outros monitores.

#### 2. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

cansativo  
burocrático  
repetitivo  
monótono  
estremante

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

gratificante  
cansativo  
dinâmico  
aprendizado  
tolerância

- Se houve mudanças, por que elas ocorreram?

Porque conheci melhor o programa e percebi de onde posso tirar vantagens ajudando as pessoas

que vão assim agregando valores positivos a  
minha vida.

### 3. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

Conheci melhor o portal do Anixa  
fiz um dos mini curso  
Montei um projeto de EAD.

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Pode chegar onde o cidadão quer com mais facilidade,  
na verdade, posso auxiliá-lo melhor e tendo  
feito o mini-curso um pouco dizem que é bacana  
e que vale a pena fazer.

Obrigada por sua contribuição!



## QUESTIONÁRIO 8



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do Acesso e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

*Fiquei perdida com tudo mais assim que entrei já fiz a capacitação e vi não era tudo aquilo que pensava, todos tinha os mesmos ~~os~~ medos.*

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

sim

não

- Qual foi o projeto?

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do Acesso São Paulo?

*É que tem crianças muito mal educadas.*

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

*Com conversa e punição*

## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, **antes** de começar a trabalhar no posto.

*Difícil*  
*Construtivo*

- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim

não

- Qual foi o Curso?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Obrigada por sua contribuição!



## QUESTIONÁRIO 9



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial:  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

### Sobre o seu trabalho como monitor:

#### 1. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você sente em seu trabalho como monitor do ACESSA São Paulo?

Dificuldades quanto a divulgação do posto  
(problemas para ~~divulgar~~ liberação de verbos  
junto a prefeituras)

- Você acha que alguma dessas dificuldades podem ser resolvidas nos cursos de formação continuada? De que forma?

Sim através das listas de discussão;  
sites de relacionamento;  
campanha nas escolas;

#### 2. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

ocioso;  
tesuquilo;

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

Coerido  
importante  
periclitante da inclusão digital  
serviço social

- Se houve mudanças, por que elas ocorreram?

O dia-a-dia do posto me mostrou uma  
realidade antes não conhecida.

---

---

---

---

### 3. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

E-GOV (ocosa)

Sociologia (FGV)

Etica Organizacional (FGV)

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Todas, pois cada uma dispõe de ferramentas para auxílio do usuário como o atendimento de k.

Obrigada por sua contribuição!



## QUESTIONÁRIO 10



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do ACESSA e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

*A falta de projetos nos ajudou  
muito a estabelecer normas e regras*

2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

sim

não

- Qual foi o projeto?

*Ainda não, mas vamos elaborar e colocar  
tudo na prática.*

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

*Falta de projetos*

3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do ACESSA São Paulo?

*Nosso posto é ótimo de foi inaugurado  
dia 03-05-2020, por isso ainda não temos  
dificuldades -*

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

---



---



---



---

## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

*Difícil.*

- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

*Igual -*

*Oportunidades*

*Conhecimentos*

*Soluções*

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim

não

- Qual foi o Curso?

*Todos que fizemos até agora, até mesmo os cursos online.*

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

*Acessibilidade.*

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Obrigada por sua contribuição!



## QUESTIONÁRIO 11



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do ACESSA e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

(X) não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

---

---

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

(X) sim

( ) não

- Qual foi o projeto?

---

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

*Rede de projetos*

---

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do ACESSA São Paulo?

*Por enquanto não me deparei com nenhuma dificuldade*

---

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

---

---

---



## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no ACESSA SP, antes de começar a trabalhar no posto.

massante  
difícil

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no ACESSA SP.

legal  
Oportunidade de  
conhecimento

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

sim  
 não

- Qual foi o Curso?

Capacitação módulo I  
1. rede projetos

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

e-gov

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Para poder orientar melhor ao  
usuário qto seus direitos

Obrigada por sua contribuição!

## QUESTIONÁRIO 12



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?
  - 11 – 14 anos
  - 15 – 19 anos
  - 20 – 24 anos
  - 25 – 29 anos
  - 30 – 39 anos
  - 40 – 49 anos
  - 50 – 59 anos
  - mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?
  - menos de 6 meses
  - mais de 6 meses a 12 meses
  - mais de 1 ano a 2 anos
  - mais de 2 anos a 3 anos
  - mais de 4 anos a 5 anos
  - mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)
  - sim, uma única vez
  - sim, mais de uma vez
  - nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:
  - sim.
  - não

**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do ACESSA e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

(X) não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

---

---

---

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

( ) sim

(X) não

- Qual foi o projeto?

---

---

---

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

---

---

---

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do ACESSA São Paulo?

---

falta de

---

---

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

---

regras

---

---



## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no AcessaSP, **antes** de começar a trabalhar no posto.

calmo, sem frequência, tranquilo  
fácil, ingrato

- Escreva 5 palavras de como você vê **hoje** o seu trabalho como monitor no AcessaSP.

movimento, regras, divertidos, msn,  
~~objetivo~~ orkut.

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?  
 sim  
 não
- Qual foi o Curso?

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

---



---



---

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

---



---



---

Obrigada por sua contribuição!

## QUESTIONÁRIO 13



Prezado monitor,

Meu nome é Cristiane Chica, sou aluna de mestrado de uma das coordenadoras do projeto ACESSA São Paulo, a prof. Dra. Brasilina Passarelli na Escola de Comunicação e Arte da USP (ECA-USP). Em minha pesquisa busco informações para traçar o perfil dos monitores do Programa de inclusão digital do Estado de São Paulo - ACESSA Sp e saber das aprendizagens que os monitores têm realizado e dificuldades que têm enfrentado. Conto com a sua contribuição para responder a essa pesquisa.

**Sobre o perfil do monitor:**

1. Qual sua idade?  
 11 – 14 anos  
 15 – 19 anos  
 20 – 24 anos  
 25 – 29 anos  
 30 – 39 anos  
 40 – 49 anos  
 50 – 59 anos  
 mais de 60 anos
  
2. Há quanto tempo você trabalha como monitor em um Posto de atendimento do ACESSA São Paulo?  
 menos de 6 meses  
 mais de 6 meses a 12 meses  
 mais de 1 ano a 2 anos  
 mais de 2 anos a 3 anos  
 mais de 4 anos a 5 anos  
 mais de 5 anos
  
3. Já participou de alguma formação continuada para monitores na modalidade presencial: (além da que está realizando hoje)  
 sim, uma única vez  
 sim, mais de uma vez  
 nunca participei
  
4. Já realizou algum curso de formação continuada oferecido para os monitores na modalidade à distância:  
 sim.  
 não



**Sobre o seu trabalho como monitor:**

## 1. Antes e depois

- Você se lembra de alguma dificuldade que tinha quando começou a trabalhar como monitor do Acesso e que depois de fazer algum curso de formação foi resolvida?

( ) sim

não

- Qual era sua dificuldade e qual curso o ajudou?

---

---

---

## 2. Projetos

- Depois de fazer algum curso de formação, você elaborou algum projeto para a comunidade no posto em que trabalha?

( ) sim

não

- Qual foi o projeto?

---

---

- Qual curso ajudou você a fazer esse projeto?

---

---

## 3. As dificuldades enfrentadas.

- Escreva as principais dificuldades que você encontra em seu trabalho hoje como monitor do Acesso São Paulo?

- bagunça

---

---

---

- Como essas dificuldades podem ser resolvidas?

- ditar regras severas

---

---

---

## 4. Antes e depois

- Escreva 5 palavras de como você achava que seria o seu trabalho como monitor no AcessaSP, antes de começar a trabalhar no posto.

calmo - engraçado - sem movimentação  
tranquilo - rápido

- Escreva 5 palavras de como você vê hoje o seu trabalho como monitor no AcessaSP.

movimentação - divertido - alívio  
regras - okut

- Algum Curso de formação que você participou, colaborou nessa mudança?

( ) sim

(x) não

- Qual foi o Curso?

## 5. Aprendizagem na rede

- Faça uma lista de, pelo menos, três aprendizagens que você fez via rede (na internet) recentemente.

- Quais delas auxiliam o seu trabalho como monitor?

Obrigada por sua contribuição!

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)



[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)