

**VINICIUS DA ROSA DA SILVA**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL, EDUCAÇÃO INFORMÁTICA E  
INFORMAÇÃO:**

O PROJETO CIDADANIA MICRO NA ESCOLA/SERPRO

Trabalho elaborado como requisito para aprovação  
na atividade curricular de Trabalho de Conclusão de  
Curso, do Departamento de Ciências da Informação, da  
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

*Orientador:* Prof. Ms. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

PORTO ALEGRE

**2005**

## FOLHA DE APROVAÇÃO DA BANCA EXAMINADORA

VINICIUS DA ROSA DA SILVA

### RESPONSABILIDADE SOCIAL, EDUCAÇÃO INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO:

O PROJETO CIDADANIA MICRO NA ESCOLA/SERPRO

Trabalho elaborado como requisito para aprovação na atividade curricular de Trabalho de Conclusão de Curso, do Departamento de Ciências da Informação, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

CONCEITO FINAL: \_\_\_\_\_

APROVADO EM \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2005.

#### BANCA EXAMINADORA:

---

Profa. Ms. Maria do Rocio Teixeira  
Departamento de Ciências da Informação – UFRGS

---

Profa. Ms. Neiva Helena Ely  
Departamento de Ciências da Informação – UFRGS

---

Prof. Ms. Rodrigo Silva Caxias de Sousa  
Departamento de Ciências da Informação – UFRGS

À querida bibliotecária  
Maria Lizete Gomes Mendes  
(*in memoriam*)

## AGRADECIMENTOS

Já dissera alguém que a gratidão é a memória do coração. Portanto, nada mais justo e oportuno que agradecer àqueles que tiveram significativa contribuição nessa minha caminhada.

Agradeço às bibliotecárias Isabel Crespo e Cíntia Greff, pelos (vários) livros emprestados e pelas palavras de apoio e de carinho.

Às professoras Neiva Ely e Maria do Rocio, da FABICO, por aceitarem o convite para estarem na Banca e pelas valiosas considerações sobre o meu Trabalho. Um especial agradecimento ao prof. Rodrigo Caxias – meu orientador – que teve participação decisiva durante este Trabalho; agradeço o apoio, o incentivo e por ter acreditado no meu potencial para desenvolver este estudo.

A minha amiga bibliotecária Loiva Serafini, que por suas palavras e conselhos, fez-me refletir sobre o meu futuro como profissional bibliotecário.

Agradeço também ao sr. Gilberto César de Oliveira, pela boa-vontade em ceder parte do seu tempo para relatar sua experiência com o Projeto e de me ajudar no que fosse necessário. Também agradeço a sra. Vanda Urbano e à profa. Maria Inês, pelos mesmos motivos.

Um especial agradecimento à bibliotecária Lisânia Costa, por “abrir meus olhos” para o Projeto Cidadania Micro na Escola. Um exemplo de pessoa essencialmente humana e de profissional dedicada e correta em suas ações.

Aos meus pais, José e Maria (sim, mas não são os bíblicos!), a minha namorada, aos meus amigos do coração Alexandra, Márcio e Giovana pela força.

A todos os meus amigos e pessoas próximas que me deram apoio e palavras de incentivo e carinho. Aos meus colegas por me ouvirem quando as coisas não iam bem e por me desejarem “Boa sorte, Vinicius! Vai dar tudo certo!”.

Obrigado àqueles que torceram por mim, de verdade.

## RESUMO

Descreve e analisa as propostas iniciais referentes à incorporação de conhecimentos informáticos de um projeto de inclusão social do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), em Porto Alegre, na Escola Estadual de Ensino Fundamental Euclides da Cunha. O referido projeto integra-se a uma política de responsabilidade social, na qual a Empresa busca, através de seus funcionários-voluntários, capacitar jovens estudantes em conhecimentos informáticos. O trabalho caracteriza-se como um estudo de caso, de abordagem qualitativa. Tem como objetivo avaliar se o Projeto Cidadania Micro na Escola cumpriu os seus propósitos de inclusão social, buscando encontrar evidências dessa inclusão através da análise das ações do Projeto. Foram realizadas entrevistas focalizadas com a diretora da Escola e com o idealizador do Projeto. Também foram aplicados questionários com instrutores, alunos e ex-alunos. Os dados e informações coletados foram analisados e interpretados de forma descritiva, em conformidade com os objetivos propostos inicialmente. A partir da análise das informações obteve-se as seguintes percepções: cumprimento dos propósitos iniciais do Projeto Cidadania Micro na Escola, no que se referem à incorporação de conhecimentos informáticos pelos alunos participantes; capacitação para o mercado de trabalho; desenvolvimento de habilidades dos instrutores e dos alunos; aumento/recuperação da auto-estima dos mesmos; valorização da Escola e da comunidade escolar e ocupação do tempo livre dos alunos. Verificou-se que o Projeto trouxe ganhos e melhorias à Escola Euclides da Cunha; entretanto, os resultados do Projeto seriam mais eficazes se houvesse a continuidade no contato dos alunos com os computadores.

**Palavras-chave:** Educação informática. Inclusão social. Responsabilidade social. Acesso à informação.

## ABSTRACT

This study it describes and it analyzes the referring initial proposals to the incorporation of informáticos knowledge of a project of social inclusion of the Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), in Porto Alegre, in the State School of Basic Education Euclides da Cunha. The work is characterized as a case study, of qualitative boarding. It has as objective to evaluate if the Projeto Cidadania Micro na Escola fulfilled its intentions of social inclusion, searching to find evidences of this inclusion through the analysis of the actions of the Project. Interviews focused with the director of the School and the idealizer of the Project had been carried through. Also questionnaires with instructors, pupils and former-pupils had been applied. The collected data and information had been analyzed and interpreted of descriptive form, in compliance with the objectives considered initially. From the analysis of the information, one got the following perceptions: fulfilment of the initial intentions of the Projeto Cidadania Micro na Escola, in that if they relate to the incorporation of informáticos knowledge for the participant pupils; qualification for the work market; development of abilities of the instructors and the pupils; increase of auto-esteem of the same ones; valuation of the School and the pertaining to school community and occupation of the free time of the pupils. It was verified that the Project brought profits and improvements to the Euclides da Cunha School; however, the results of the Project would be more efficient if it had the continuity in the contact of the pupils with the computers.

**Keywords:** Education computer science. Social inclusion. Social responsibility. Access to the information.

# SUMÁRIO

P.

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
1.1 Justificativa	11
1.2 Definição do Problema	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1 OBJETIVO GERAL	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4 Contexto de Estudo	12
1.4.1 SERPRO	13
1.4.2 COMPONENTES ESTRATÉGICOS	14
1.4.2.1 Visão	14
1.4.2.2 Missão	14
1.4.2.4 Negócio	16
1.4.2.5 Produtos e Serviços	16
1.4.2.6 Força Motriz	16
1.4.2.7 Valores	16
1.4.3 EMPRESAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA	17
1.4.4 A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DO SERPRO	18
1.4.5 SERPRO: ATIVIDADES SOCIAIS DESENVOLVIDAS	20
1.4.5.1 Projeto Cidadania Micro na Escola: histórico	20
1.4.5.2 Projeto Cidadania Micro na Escola: equipe de trabalho	23
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b>	<b>25</b>
2.1 Aproximação entre Filantropia e Responsabilidade Social	25
2.2 Revendo Conceitos de Responsabilidade Social	28
2.3 Sociedade e Tecnologias da Informação	35
2.4 A Contextualização da Informação	37
2.5 Educação Informática	39
<b>3 METODOLOGIA</b>	<b>43</b>
3.1 Tipo de Estudo	43
3.2 População e Amostra	44
3.3 Instrumento de Coleta de Dados	45
3.4 Plano de Análise e Apresentação dos Dados	46
3.5 Procedimentos de Coleta de Dados	46
3.6 Limitações do Estudo	47
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS</b>	<b>48</b>
4.1 Ex-alunos (egressos)	48
4.2 Alunos Atuais	51
4.3 Análise das Entrevistas com os Instrutores/profissionais do SERPRO	53
4.4 Análise da entrevista com a Direção da Escola Euclides da Cunha	55
<b>5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES</b>	<b>58</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Existe, nos dias atuais, um discurso pasteurizado que respalda e caracteriza a dinâmica do capitalismo global, no qual as transformações oriundas do uso do computador aliado às tecnologias da informação e comunicação nas sociedades – e as possíveis potencialidades que essas tecnologias podem trazer como mecanismo de alteração dos processos de exclusão – tipificam nossa realidade.

Esse discurso, por um lado, não se efetiva na medida em que o Estado, no Brasil, mantém-se como elemento pouco articulador de políticas públicas eficazes quanto ao acesso, à incorporação, qualificação e aprendizado dessas informações e conhecimentos para as camadas mais necessitadas da população. Por outro lado, esse discurso vale-se da identificação de ações, que não as políticas públicas, que viabilizem significativos ganhos sociais, transferindo a característica responsabilidade social do Estado para outras instâncias da sociedade informacional<sup>1</sup>. Nessa ótica, é conveniente ressaltar que existe um limiar muito tênue, pouco mensurável, entre o discurso do capitalismo global e do acesso à informação através do uso e incorporação de informações e conhecimentos advindos das novas tecnologias.

Drucker (1995), já apontava para futuros direcionamentos quanto à impossibilidade do Estado dar conta de questões sociais, havendo a necessidade das empresas que ofereceram sua contribuição, demonstrando assim que existe a compreensão de que seu papel na sociedade não é apenas o de geração de lucros e empregos.

No entanto é necessário dizer que a produção material na sociedade – e por consequência nas empresas – incorpora características desse discurso como sendo uma postura politicamente correta. Não apenas como questões que se voltem para um engajamento coletivo, a adoção e implementação de políticas de responsabilidade social nas empresas distancia-se da relação filantrópica e passa a abranger um outro espectro, no qual vinculam-se a cultura organizacional e as ações que possam dar conta de estabelecer relações éticas visando a melhoria dos



ambientes interno e externo. Essas questões na educação informática são fundamentais na formação de sujeitos emancipados, visto que a educação não é uma atividade que perpassa todas as instâncias da vida, tendo sentido quando contextualizada com base na cultura e na vida dos seres humanos. Nas palavras de Mühl (1999, p. 39):

A educação deve se envolver com a totalidade da vida do ser humano, não apenas com a formação técnica ou profissional. No nosso entendimento, uma educação de qualidade precisa se preocupar com a formação sócio-cultural dos indivíduos, valorizando suas vivências e promovendo a racionalização do mundo em que vivem, para que possam tomar em suas mãos a condução do processo de suas vidas. [...] Por isso acreditamos que é em sua vinculação ao mundo vital que a educação poderá retomar seu maior poder de influência sobre a formação de indivíduos críticos e criativos.

É exatamente essa dimensão de educação que cabe ser esboçada, tendo como horizonte a responsabilidade social, visto que a educação informática pode ser um elemento que transcenda o processo educativo formal. A utilização do computador e das tecnologias da informação e comunicação é de fundamental importância no aprimoramento do aprendizado, no acesso a novas linguagens e na possível inclusão do indivíduo no mercado de trabalho, subentendendo-se que pode ser uma eficaz estratégia para o crescimento dos indivíduos e das sociedades.

Incluir digitalmente pessoas que se encontram à margem da Sociedade informacional, através da educação informática, é admitir que nem todos têm a possibilidade de participarem do atual contexto da sociedade e agir em termos de efetiva resolução de problemas. Esse estudo pretende problematizar questões referentes ao desenvolvimento de ações que minimizem os efeitos da realidade que se apresenta, analisando em que medida ações de responsabilidade social que tenham seu cerne na educação informática podem auxiliar a incluir digitalmente os cidadãos.

---

\* "Sociedade informacional" é um termo cunhado por Manuel Castells, presente na obra *A Sociedade em Rede*, onde o autor utiliza o termo caracterizar o novo modo de desenvolvimento baseado na tecnologia da informação, no qual a informação cumpre o papel de fonte de produtividade e melhoria do processamento da informação dessa sociedade.

Nesse contexto, verifica-se a experiência do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO – empresa do Ministério da Fazenda, com o Projeto Cidadania Micro na Escola, surgido em 1996, na cidade de Porto Alegre, com o intuito de ensinar microinformática a adolescentes de comunidades carentes. O Projeto vem crescendo a cada ano e já beneficiou mais de 1.500 pessoas\*.

Com um percurso de aproximadamente dez anos em plena atividade, o Projeto Cidadania Micro na Escola vem trilhando com cautela um caminho que tem propósito de servir como um intermediário entre os infoexcluídos (ou seja, indivíduos no contexto da exclusão digital ou infoexclusão) e as novas tecnologias da informação. Em consequência disso, o estudo mostra-se imprescindível, na medida em que revela os bastidores de uma ação educativa coletiva que visa à inclusão social através da inclusão digital, uma das linhas do projeto de responsabilidade social do SERPRO.

Nessa perspectiva, é preciso que se entenda a dimensão do que venha ser responsabilidade social, visto que, essa responsabilidade pressupõe o cumprimento de um papel do qual o Estado tem parcialmente se ausentado, especificamente no Brasil, deixando à revelia a inclusão das comunidades desfavorecidas pelas políticas públicas. Dito isso, o trabalho que aqui se inicia procura aproximar os conceitos de responsabilidade social e educação informática, tendo como princípio a inclusão digital sob a égide do Projeto Cidadania Micro na Escola. O trabalho também o significado da informação no contexto social, tida como insumo básico para o desenvolvimento de qualquer setor e atividade em nossa sociedade.

Pretende-se que este trabalho possa problematizar como a educação informática vem sendo trabalhada sob a ótica da responsabilidade social, uma vez que o uso de recursos tecnológicos (computador, *softwares*, Internet) ganha espaço e importância significativos na sociedade.

O tema proposto neste estudo é fruto das preocupações oriundas das observações empíricas do pesquisador, durante suas atividades como estagiário de Biblioteconomia, entendendo que a educação e a informática são disciplinas que se imbricam na constituição da Sociedade da Informação.

Esses questionamentos elencados encontram-se no presente trabalho que está organizado em cinco seções. Na primeira delas, busca-se teorizar e problematizar o conceito de filantropia e de

---

\* Devido ao sucesso e destaque, o Projeto foi premiado em 2001, com o Prêmio Mobilização, do Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida (COEP). Entretanto, o maior prêmio alcançado pelo Projeto é o de levar a quem não tem condições a oportunidade de entrar em contato com o universo desafiador da informática.

responsabilidade social. Na segunda seção, são mostrados as implicações, as alterações, as relações etc. que o conceito de responsabilidade social traz consigo, construindo inúmeras percepções e entendimentos.

A terceira seção expõe um panorama da sociedade, enfocando temas como as tecnologias de informação e de comunicação, globalização, exclusão social e digital, entre outros. Na seção seguinte, intitulada A Contextualização da Informação, discorre-se sobre as dimensões socioculturais da informação, mostrando a relevância e o significado que sua utilização tem na vida das pessoas. Por fim, a temática da educação informática é tratada na quinta seção, apresentando as relações que se estabelecem entre educação, informática, inclusão digital e tecnologias da informação (entenda-se como computadores, softwares, aplicativos etc.).

## 1.1 Justificativa

A elaboração deste trabalho justifica-se na crença de que a experiência do SERPRO, através do Projeto Cidadania Micro na Escola, traz elementos para futuras e significativas mudanças a todos os envolvidos nele. A motivação em tratar do tema surge a partir de um olhar crítico e investigativo dos bastidores e das ações do referido Projeto. Além disso, ao aproximar-se dessa ação social, coletando informações com os atores sociais e os sujeitos que tiveram (ou que ainda têm) participação no Projeto, pôde-se ter uma maior percepção do contexto estudado.

Foi a partir da vivência diária, que outro fator motivador para a escolha deste tema foi notado: o contato do autor deste trabalho com a Empresa, onde estão sendo desenvolvidas atividades durante o estágio extracurricular, desde janeiro de 2004 até o presente momento.

## 1.2 Definição do Problema

Tendo como princípio do estudo o objetivo primordial do Projeto Cidadania Micro na Escola, o qual propõe-se ensinar microinformática a adolescentes de comunidades carentes, busca-se saber, então: **as propostas iniciais do projeto de responsabilidade social, no que tange à incorporação dos conhecimentos informáticos, podem ser consideradas um primeiro passo para inclusão digital?**

## 1.3 Objetivos

São descritos a seguir os objetivos que darão rumo ao presente trabalho. Deste modo, a partir da pesquisa realizada, será possível visualizar o quanto o uso das tecnologias de informação e da comunicação (TICs), integrado a uma prática de inclusão digital, está relacionado com as estratégias corporativas de responsabilidade social.

### 1.3.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral é avaliar se o projeto cumpriu os seus propósitos iniciais de inclusão social, buscando encontrar evidências dessa inclusão através do Projeto Cidadania Micro na Escola.

### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) identificar as práticas / ações de responsabilidade social corporativa (RSC) realizadas na Empresa através do Projeto Cidadania Micro na Escola;
- b) interpretar possíveis alterações na capacitação dos alunos através dos recursos tecnológicos disponibilizados pelo Projeto Cidadania Micro na Escola.

## 1.4 Contexto de Estudo

Nesta seção são apresentadas informações acerca das características do SERPRO enquanto empresa, como os seus componentes estratégicos e as suas políticas. Com isso, buscou-se traçar um perfil da mesma, a fim de esclarecer suas funções, atividades e intenções.

Prosseguindo, é traçado também um perfil do Projeto Micro na Escola, razão maior do estudo deste trabalho. Por fim, tratou-se das empresas na sociedade contemporânea, com o objetivo de melhor contextualizar os tópicos desta seção e do trabalho como um todo.

#### 1.4.1 SERPRO

O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) é uma empresa pública criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964. Vinculado ao Ministério da Fazenda, o SERPRO mantém características de empresa privada com seu quadro de empregados/funcionários regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). A empresa é mantida com recursos próprios, provenientes do faturamento dos serviços que presta a seus clientes. Além dessa fonte de recursos, a empresa conta também com receitas provenientes de contratos por prestação de serviços.

O SERPRO foi criado a partir da necessidade de dinamizar a administração tributária do país. Para tanto, foi necessário desenvolver tecnologia própria, projetando e fabricando equipamentos, ao mesmo tempo em que se treinaram milhares de profissionais e se construíram dezenas de instalações em todo o território brasileiro. Ao longo dos anos, o SERPRO constituiu-se como um dos maiores parques computacionais do mundo e como a maior empresa da América Latina especializada em informática pública.

Contando com mais de 40 anos de existência, a Empresa já atendeu várias instituições nacionais, como a Secretaria da Receita Federal, a Secretaria do Tesouro Nacional, o Ministério do Trabalho, o Ministério da Previdência Social, entre várias outras.

Por isso, o SERPRO necessita desenvolver e aprimorar inúmeros produtos e serviços. Entre outros, a Empresa cria sistemas informatizados que gerenciam o orçamento da União, redes que permitem integrar balancetes contábeis ao Fundo de Participação de Estados e Municípios, serviços computadorizados que informam quanto o Brasil exporta e importa. Talvez um de seus produtos mais visíveis e destacados no cenário nacional seja a Entrega de Declaração do Imposto de Renda Via Internet – o Receitanet.

O SERPRO está estruturado desta maneira: uma sede central, localizada em Brasília, e em dez regionais distribuídas pelo território nacional. São aproximadamente 9 mil empregados alocados em mais de 330 municípios brasileiros. O SERPRO presta ainda serviços em rede que abrange todo o território nacional, num volume de ordem superior a um bilhão de transações on-line anuais.

A seguir, são apresentados os componentes estratégicos da Empresa.

## 1.4.2 COMPONENTES ESTRATÉGICOS

O SERPRO apresenta como componentes estratégicos\* os seguintes itens:

### 1.4.2.1 Visão

A Empresa almeja ser “Líder em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações para realização das Políticas Públicas.” Deste modo, o SERPRO estabelece um objetivo a ser buscado/conquistado.

### 1.4.2.2 Missão

Como missão o SERPRO deseja “Prover e integrar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicações para o êxito da gestão das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.” Nota-se, portanto, a preocupação com o benefício da sociedade, o que caracteriza posicionamento da Empresa para com a coletividade.

### 1.4.2.3 Premissas

O SERPRO enumera suas premissas, expondo-as assim:

- a) “Conquistar reconhecimento de Clientes, Estado e Sociedade;
- b) prestar serviços com pontualidade, inovação, qualidade e segurança;

- c) manter os empregados comprometidos e motivados;
- d) orientar a gestão para resultados, lucratividade e competitividade;
- e) empregar soluções inovadoras com tecnologia adequada;
- f) praticar gestão integrada e participativa, e
- g) atuar com ética e responsabilidade cidadã.”

Ao expor a premissa de “Atuar com ética e responsabilidade cidadã”, o SERPRO confirma sua intenção e seu compromisso em seguir com a prática de gestão integrada e participativa, tendo na política de responsabilidade as diretrizes norteadoras das ações da Empresa.

---

\* Informações extraídas de: Portal do SERPRO. Disponível em:  
<<http://www.serpro.gov.br/instituicao/componentes/>> . Acesso em: 14 set. 2005.



#### 1.4.2.4 Negócio

Como não poderia deixar de ser, o cerne do desenvolvimento das atividades da Empresa é o tratamento de “Tecnologia da Informação e Comunicações.”.

#### 1.4.2.5 Produtos e Serviços:

Entre os seus produtos e serviços, o SERPRO define que trabalhará com “Sistemas de Informação, serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, integração de Soluções, consultoria e Informações.”

#### 1.4.2.6 Força Motriz:

A força motriz da Empresa está na “Capacidade de inovar e realizar”, evidenciando o objetivo de buscar novas soluções e métodos, sem deixar de ser eficiente em suas atividades.

#### 1.4.2.7 Valores:

Aqui a Empresa apresenta vários itens, entre os quais:

- a) “Respeito às pessoas;
- b) Responsabilidade social e cidadania;
- c) Integridade profissional e pessoal;
- d) Compromisso com resultados.”

Esses são, portanto, os componentes estratégicos que orientam a Empresa na atuação em tecnologia da informação.

#### 1.4.3 EMPRESAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Para um melhor entendimento acerca do que caracteriza uma empresa, apresenta-se as seguintes idéias de Drucker:

As empresas [misto]-privadas – assim como as entidades públicas de prestação de serviços – são órgãos da sociedade. Não existem para si mesmas, e sim para atender a uma finalidade social e atender a uma necessidade específica da sociedade, da comunidade ou da pessoa. não constituem fins em si mesmas, apenas meios. (1998, p. 31).

O autor, portanto, coloca de forma muito ponderada e correta a posição ocupada pelas empresas no contexto social; fica caracterizado que essas entidades públicas de prestação de serviços têm funções a cumprir, tendo um campo de ação abrangente e importante na sociedade. Paralelamente ao comprometimento e à responsabilidade social, as empresas adotam práticas que as definem como tais.

Ao fazer a relação de empresas com a sociedade, surge o seguinte questionamento: por que as empresas mostram-se interessadas na problemática social, a ponto de promoverem ações em prol de pessoas/comunidades desfavorecidas? Desta indagação surgem algumas considerações pertinentes: o desenvolvimento dos negócios e da economia é significativamente alterado em decorrência dos problemas sociais? Se a sociedade, em termos gerais, não é suficientemente capaz de corresponder às expectativas do empresariado, a sustentabilidade e/ou o equilíbrio social fica ameaçado. Araújo *apud* Drucker (1998) considera que os problemas sociais podem ser convertidos em oportunidades empresariais, diferentemente das oportunidades geradas pela introdução no mercado de novas tecnologias de informação e comunicação, novos produtos ou serviços. A autora

analisa que a tentativa ou a resolução de problemáticas sociais pode favorecer e fortalecer direta ou indiretamente uma empresa. Entretanto, tais iniciativas devem ser realizadas com cautela, até porque as empresas não podem e não devem assumir por completo a responsabilidade que é do Estado.

Garcia (2002) pondera que a ação de indivíduos ou empresas não exime os governos – tanto na esfera municipal, estadual ou federal – de suas obrigações e deveres (no papel de entidades promotoras do desenvolvimento da população e geral), mas pode contribuir para sua efetivação. Na intenção de refletir sobre os papéis e os limites de cada segmento na sociedade, Garcia prossegue com seu pensamento:

Sem dúvida, em um país com os desafios do Brasil, iniciativas consistentes nas áreas social e educacional são sempre bem-vindas. Porém, é preciso ter claro quais são os papéis e os limites de cada ator na proposição e no encaminhamento de soluções para o quadro de miséria e exclusão que impera em nosso país. Isso significa que as ações do empresariado e da sociedade civil não devem ter a pretensão de substituir a responsabilidade majoritária do Estado em suas funções sociais. (p. 31).

#### 1.4.4 A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DO SERPRO

Pergunta-se: o que pretende, afinal, a política de responsabilidade social do SERPRO? Recentemente, o SERPRO incorporou a marca de “Responsabilidade Social Empresarial do SERPRO”. Através dessa marca, a Empresa demonstra que tem ações, no âmbito interno e externo, que a caracterizam como instituição cidadã.

Partindo da definição que responsabilidade social é a forma ética e responsável que uma empresa adota para desenvolver suas ações, políticas, práticas e suas atividades, tanto com a comunidade quanto com seu quadro de funcionários/colaboradores, o SERPRO mostra-se consciente de seu papel no contexto da sociedade.

Para o SERPRO, Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da Empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento

sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. A Empresa, ao adotar a filosofia e as práticas de RSE, tem uma gestão mais consciente e com maior clareza de sua própria missão. Consegue um melhor ambiente de trabalho, com maior comprometimento de seus empregados, relações mais consistentes com seus fornecedores e clientes e melhor imagem na comunidade. Tudo isto contribui para seu crescimento e faz da Empresa um agente de mudanças culturais que contribuirão para a construção de uma sociedade mais justa e solidária.

Com o intuito de alcançar os objetivos empresariais inseridos em seus componentes estratégicos, o SERPRO criou a Coordenação de Responsabilidade Social Empresarial – RMRSE. A criação dessa Coordenação visa à estruturação e sistematização do processo no SERPRO, eliminando, portanto, a falta de convergência estratégica e ampliando a visibilidade dos resultados das ações de responsabilidade social.

Em virtude disso, as ações, presentes na Marca SERPRO, são apresentadas a seguir:

- a) Alfabetização: Projeto Alfabetização Jovens e Adultos, abrangendo todas as iniciativas desenvolvidas nas regionais do SERPRO;
- b) Acessibilidade: Acessibilidade SERPRO, a qual compreende os projetos de acessibilidade física e digital;
- c) Inclusão Digital;
- d) Meio Ambiente: Programa Preservar, diretamente ligado aos temas relacionados com a Justiça Ambiental.

Como forma de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades (seja através de programas de inclusão digital, alfabetização e/ou inclusão social), o SERPRO começa a desenvolver o “Programa Voluntariado”, com a intenção de apoiar as iniciativas dos empregados, criando condições para que projetos sociais sejam realizados nas dependências da Empresa e em parceria com outras organizações/insituições.

É notável, portanto, a relação direta e muito próxima de políticas corporativas com a Responsabilidade Social Empresarial. Camarotti e Spink (2003) afirmam que

Para as empresas, adotar políticas corporativas voltadas para a transformação do quadro social é mais do que uma questão de filantropia ou boa vontade de seus dirigentes. É uma atitude de responsabilidade social empresarial, decorrente da necessidade ética de devolver à sociedade parte dos benefícios que nela (as empresas) obtêm. Também é sinal de visão estratégica, porque contribuir para a sustentabilidade social significa investir no futuro da economia e das próprias empresas. (p. 7).

#### 1.4.5 SERPRO: ATIVIDADES SOCIAIS DESENVOLVIDAS

A seguir, são citados vários projetos sociais praticados e desenvolvidos no SERPRO, ao longo dos anos. Dentre todos estes, o que interessa para esse estudo é o Projeto Cidadania Micro na Escola.

- a) Oficinas de Construção do Futuro;
- b) Treinamento/Qualificação Profissional Para Portadores de Necessidades Especiais (TQPE);
- c) Programa Integração Escola-Empresa;
- d) Estações de Auto-Estudo;
- e) Geração III;
- f) Alfabetização de Jovens e Adultos;
- g) Micro na Escola.

##### 1.4.5.1 Projeto Cidadania Micro na Escola: histórico

Quando da criação do Projeto Cidadania Micro na Escola, o contexto interno no SERPRO assim se caracterizava: a diminuição dos serviços de digitação (tanto na Regional de Porto Alegre

como nas demais unidades espalhadas pelo país) e os efeitos da terceirização desses serviços eram perceptíveis. Com isso, grande quantidade de microcomputadores tinha como destino os depósitos da Empresa, à espera de alienação\*. Os microcomputadores desativados possuíam características/configurações bem simples (modelo 386 Nyda), mas suficientes para o trabalho de digitação do setor denominado SUPES (Superintendência de Entradas de Dados); devido à burocracia patrimonial, o processo de alienação despendia muito tempo, o que resultava no acúmulo de equipamentos nos depósitos. Além disso, a redução do quadro de pessoal da Empresa acarretou uma maior sobra de equipamentos.

Ao acompanhar de perto todo esse processo, o funcionário Gilberto César de Oliveira, na época atuando na SUPES, se questionava sobre uma possível finalidade para aqueles microcomputadores, de modo que a solução integrasse a atuação profissional com a comunidade ao redor da Empresa. O estabelecimento de vínculos com comunidades próximas a uma determinada empresa reflete, na maioria dos casos, o nível de relacionamento e de interação entre ambas. Cruz (2004) acredita que

Incentivar a produção de conhecimentos nas comunidades localizadas na área de entorno da empresa; elaborar projetos em conjunto [ . . . ] também são, hoje, valiosas ações que contribuem para a prática da responsabilidade social, favorecendo a inclusão digital e, conseqüentemente, a social. (p. 10).

A partir da análise de um universo de informações sobre as comunidades a serem atingidas, o pensamento do idealizador do projeto foi verificar a viabilidade de iniciar um projeto de educação informática, através da idealização de aulas a serem ministradas no próprio bairro do aluno.

Entretanto, essa idéia inicial de Oliveira era interrompida por dois importantes aspectos: a) a falta de equipamentos e b) na ausência de estrutura necessária para efetivar a tal idéia de capacitar adultos em microinformática. Outro aspecto a ser considerado era em qual local oferecer as aulas; a priori, a opção imediata seria a utilização de associações de moradores.

---

\*O processo de alienação, num ambiente empresarial, significa a substituição de equipamentos obsoletos por outros mais atualizados.

A partir do aprimoramento das idéias, surge o desejo de realizar um programa de educação em informática, com a participação efetiva do SERPRO. Oliveira<sup>\*</sup> definira deste modo o programa:

Não seria apenas para uma comunidade, não seria na associação de moradores e não seria somente para adultos. Seria efetivamente nas escolas, para adolescentes, e seria extensivo ao pessoal das secretarias das escolas, com os nossos equipamentos. A instrutoria [sic] seria voluntária por parte dos empregados. Seria um projeto do SERPRO.

Então, no mês de novembro do ano de 1996, o programa de educação em informática foi inicialmente denominado assim: Programa de Auxílio à Comunidade Escolar – Projeto Micro na Escola.

A característica desse Projeto era, fundamentalmente, o modo com seriam utilizados os equipamentos cedidos pelo SERPRO. No Projeto Micro na Escola o público-alvo era os alunos carentes de escolas públicas, com a transferência temporária dos equipamentos do SERPRO para os locais. No entendimento de Cruz, “Doar computadores, periféricos e recursos financeiros, prover a conectividade e encorajar o voluntariado interno são apenas algumas formas de promover a inclusão digital como ação de responsabilidade social.” (2004, p. 10).

A escolha por escolas deveu-se ao entendimento, por parte da equipe liderada por Oliveira, que afirma o seguinte:

O microcomputador pode ser uma importante ferramenta de conhecimento, não só enquanto qualificação profissional, mas muito mais como um grande aliado no processo de aprendizagem, desmistificando a tecnologia, e mostrando-a como um elemento importante em nossas leituras de mundo.

---

<sup>\*</sup> Informação obtida através de entrevista focalizada, realizada em 14 out. 2005.

Surge aqui, portanto, a pedra-fundamental do envolvimento do SERPRO com a comunidade ao seu redor, demonstrando uma postura cidadã e socialmente responsável.

#### 1.4.5.2 Projeto Cidadania Micro na Escola: equipe de trabalho

Para a realização do Projeto, foi necessária a organização interna das atividades, como por exemplo, a escolha dos instrutores, a escolha da equipe de organização e acompanhamento, além da divulgação interna da idéia do Projeto. Contando com três pessoas/funcionários na coordenação, o início das atividades desta foi marcado por visitas e conseqüente escolha das escolas. O critério mais importante para a escolha era a localização da escola, pois havia o interesse em levar o Projeto a alunos menos favorecidos, sem perspectivas de contato com a informática.

Outras atividades realizadas foram os contatos internos e externos, o convite aos instrutores, o acompanhamento de desempenho e de resultados, a elaboração de análises, a criação de imagens e estampas (para serem utilizadas nas capas dos manuais de instrução e nos diplomas dos alunos) e a produção de cartazes alusivos e identificadores do Projeto (para serem afixados nas escolas).



#### 1.4.5.3 Projeto Cidadania Micro na Escola: o início

O Projeto Cidadania Micro na Escola começou no primeiro semestre de 1997, com repercussão bastante positiva, nas palavras de Oliveira. Tanto nos meios de comunicação internos da Empresa como o Jornal Correio do Povo, de Porto Alegre, a repercussão foi significativa.

Para efetivar a atividades do Projeto, as escolas escolhidas deveriam tomar algumas medidas para instalar os equipamentos: aquisição de materiais elétricos (tomadas, fios, *plugs*, cabos etc.) e contratação de profissionais para a instalação dos equipamentos.

As primeiras escolas foram a Escola Estadual Professor Alcides Cunha, no bairro Morro Santana e a Escola Estadual de 1º Grau Santa Rita de Cássia, no Morro Santa Tereza, ambas localizadas em Porto Alegre. Na escolha dessas escolas, um dos critérios mais determinantes foi a renda das famílias dos alunos e/ou da comunidade próxima à Escola. A princípio, os projetos (até então pilotos) seriam desenvolvidos nessas duas escolas, uma em cada semestre, cada uma com no mínimo duas turmas de alunos, nos turnos da manhã, da tarde e, possivelmente, à noite.

No capítulo a seguir, são tratados os temas concernentes ao estudo, os quais embasam a fundamentação teórica do mesmo.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A estruturação de um estudo monográfico depende, necessariamente, de uma revisão e de um levantamento bibliográfico que dê conta da problemática proposta, possibilitando que se tenha uma idéia global acerca do problema de pesquisa que se pretende inquirir, tendo uma visão das implicações e variáveis que o estudo abrangerá, tornando-se necessária a concatenação entre os conhecimentos teóricos e os resultados obtidos através da aplicação dos instrumentos de pesquisa. Na seção subsequente tratar-se-á da relação entre filantropia e responsabilidade social, diferenciando essas práticas que fazem parte do contexto de da cultura das organizações contemporâneas. Defende-se a idéia de que a implementação de políticas de responsabilidade social só poderá se efetivar a à partir do momento em que haja uma alternância na cultura dessa cultura.

### 2.1 Aproximação entre Filantropia e Responsabilidade Social

Nesta seção, buscar-se-á teorizar e problematizar o conceito de filantropia e responsabilidade social acerca de algumas questões provenientes das novas relações de trabalho características do capitalismo global, bem como da estruturação de uma “cultura organizacional” que se baseie na ética e em preocupações que se referem à qualidade de vida dessas comunidades.

Para que se possa discorrer sobre a questão da responsabilidade social das empresas é necessário que se entenda a diferenciação entre esse conceito e o conceito de filantropia. Quando empresas se propõem a estabelecer políticas, programas ou ações de responsabilidade social, é preciso que essas empresas saibam o que pretendem quando ingressam na área social, não podendo de forma alguma dissociar esse investimento de sua estratégia de gestão empresarial, entendendo claramente que a operação na área social é diferente da operação que têm no mercado.

<b>Filantropia</b>	<b>Responsabilidade Social</b>
Ação individual e voluntária.	Ação Coletiva.

Fomento da caridade.	Fomento da cidadania.
Base assistencialista	Base estratégica.
Restrita a empresários filantrópicos e abnegados	Extensiva a todos.
Prescinde de gerenciamento.	Demanda gerenciamento.
Decisão individual.	Decisão Consensual.

Quadro 1 – Diferenças entre a filantropia e a responsabilidade social. Fonte: Melo Neto (2001, p. 28)

Filantropia é um elemento importante da atuação social da empresa, mas é apenas isso, um elemento que faz parte de algo muito mais abrangente. Assim, a responsabilidade social abrange não apenas ações sociais desenvolvidas pelas empresas, mas a forma como elas tratam seus empregados, a transparência com que se revela para seus acionistas e as políticas que desenvolve para não agredir o meio ambiente. A filantropia destina parte do lucro para o investimento social. Diferentemente, na responsabilidade social de empresas, o que se busca é que a própria atividade econômica seja geradora de riqueza para a sociedade e para o meio ambiente.

É preciso que mesmo a estratégia social se aproxime da idéia de lançamento de um produto ou serviço, onde o controle do investimento também se aproxime do que convencionalmente os administradores costumam se deparar, sendo de suma importância atentar para o fato de que a operação a ser realizada é diferente.

Um segundo elemento que precisa ser entendido é que os mecanismos de mensuração das ações de responsabilidade social nem sempre poderão ser medidos objetivamente ou do ponto de econômico-comercial. Os indicadores dessas ações sociais são medidos diretamente na comunidade atingida pelas mesmas, tendo como indicadores a satisfação dos envolvidos nas políticas, ações e projetos.

Uma empresa que demonstre preocupação e interesse por suas políticas de responsabilidade social (para que possa ter sua imagem ligada a ética, a preservação ambiental, as questões humanitárias) precisa administrar e vivenciar essa cultura como parte das suas relações empregado-empregador e empresa-comunidade. Defende-se aqui a idéia de que a responsabilidade social deve ser a norteadora da imagem da organização, sendo administrada de tal forma que se perceba como co-produtora de um desenvolvimento sustentável. É necessária que seja implementada uma nova

conduta corporativa no sentido de melhorar e corrigir as ações direcionadas aos seus colaboradores. Embora, se as ações sociais possam ter começado por causa da imagem organizacional, ainda assim a organização poderá acabar adotando práticas que vão torná-la socialmente responsáveis.

Segundo Grajew *apud* Melo Neto (2001), a idéia de responsabilidade social está passando da filantropia, relação socialmente compromissada da empresa para com a comunidade, para o comprometimento nas relações da empresa com funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, concorrentes, meio ambiente e organizações públicas e estatais.

As ações de filantropia correspondem apenas à dimensão inicial do exercício de responsabilidade social. Sua característica principal é a benemerência do empresariado, portanto, na esfera empresarial, o entendimento para filantropia é o ato da empresa distribuir uma parte de seu lucro a ocasionais pedintes, eventualmente.

A filantropia baseia-se em relações paternalistas e assistencialistas, enquanto que a responsabilidade social objetiva estimular o desenvolvimento do cidadão e fomentar a cidadania coletiva. A responsabilidade social é extensiva a todos os que participam da vida em sociedade, indivíduos, governos, empresas, grupos e movimentos sociais, igreja e outras instituições.

Na responsabilidade social, o negócio da empresa é gerido a partir de outra ótica, de tal maneira que a riqueza não seja produzida apenas para o acionista. A riqueza é produzida criando valor para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona, onde a produção de bens materiais busca também abarcar as demandas sociais, a sustentabilidade ambiental e o reconhecimento por parte da comunidade.

Dessa forma é necessário que as empresas entendam a dimensão econômica do retorno em investimentos sociais. Muito mais que uma questão de marketing, não se pode ignorar que a responsabilidade social precisa ser parte da cultura da própria organização, ou seja, um pacto que só

se estrutura em instituições, que aprendem e que primam pela construção de uma imagem e de um capital intelectual e financeiro sólidos.

Para tanto é preciso que essas instituições revejam as dimensões dadas às preocupações sociais em seu planejamento estratégico, políticas e programas administrativos, criando fluxos de informação que proporcionem o engajamento dos clientes internos e externos. Embora não seja uma prática em larga escala, no Brasil esse quadro tem se alterado. Nas palavras de Grajew (*apud* MELO NETO, 2001, p. 28)

[...] o entendimento do conceito de responsabilidade social, como forma de gestão empresarial que norteia todas as políticas da empresa e suas relações (funcionários, clientes, fornecedores, meio ambiente, concorrentes, acionistas, investidores e governo) já começa a ser absorvida por um grande número de empresas, pelo meio acadêmico, pela mídia, pelos trabalhadores, pelos consumidores e pelo público em geral.

Uma mudança de mentalidade impera diante de uma realidade social que compromete o patamar de crescimento social e econômico da sociedade brasileira, onde a responsabilidade social toma dimensões que precisam ser incorporadas ao planejamento estratégico das empresas. Essa mudança de mentalidade depende de uma reorganização dos fluxos de informação nas empresas, de tal forma que possa haver uma maior abrangência e efetividade das ações de responsabilidade social.

## **2.2 Revendo Conceitos de Responsabilidade Social**

Mais do que uma mudança de mentalidade, a incorporação de políticas e ações sociais pelas empresas aponta para um fenômeno que está obrigando os

gestores empresariais a repensarem seu papel e sua a forma de conduzir seus negócios, não ficando restrito às contribuições em projetos sociais isolados.

A responsabilidade social é vista hoje como uma atitude abrangente e socialmente responsável, nas relações que a instituição estabelece com todos os seus colaboradores. Consiste na adoção de um comprometimento ético que contribua para o desenvolvimento econômico, social, cultural, ecológico; e, simultaneamente, com a qualidade de vida de seus empregados, de seus familiares, da comunidade local e da sociedade como um todo. Na visão de Ashley (2003, p. 8)

A responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange ao seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização, nesse sentido, assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas por lei, mesmo que não diretamente vinculadas às suas atividades, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos. Assim, responsabilidade social é toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria de vida da sociedade.

Embora a expressão “responsabilidade social” suscite uma série de interpretações que se vinculem ao terceiro setor, a cidadania empresarial, a transparência nos negócios, às preocupações ambientais, é preciso atentar para o fato de que ações de responsabilidade social trazem intrinsecamente a idéia de práticas de acesso e inclusão. Na visão de Ashley *apud* Duarte (1986, p. 13)

[...] a idéia de responsabilidade ou obrigação legal; para outros é um dever fiduciário, que impõe às empresas padrões mais altos de comportamento que os do cidadão médio. Há os que traduzem, de acordo com o avanço das discussões, como prática social, papel e função social. Outros a vêem associada ao comportamento eticamente responsável ou a uma contribuição caridosa. Há ainda os que acham que seu significado transmitido é ser responsável por ou socialmente consciente e os que a associam a um simples sinônimo de legitimidade ou a um antônimo de socialmente irresponsável ou não responsável.

É necessário observar como a simplificação do conceito de responsabilidade social tem implicações tanto na empresa como na sociedade. Banalizá-lo traz consigo um sério risco, visto que a implantação de programas de maneira efetiva significa uma mudança de mentalidade e/ou cultura, fazendo com que acionistas, gestores, colaboradores, fornecedores e todos demais envolvidos na rede de relacionamentos da empresa acreditem e internalizem a ética como a única maneira de realizar negócios e atingir seus resultados, de forma sustentável.

Essa visão instaura uma nova forma de agir administrativamente, visto que a administração executiva necessita pensar a empresa além dos limites físicos da organização, tendo não mais na lucratividade o pressuposto de suas ações.

É preciso que um debate mais aprofundado acerca do retorno social seja instaurado nas próprias comunidades onde as ações sociais estejam sendo efetivadas. A precocidade do tema exige um comprometimento dos colaboradores, de tal forma que se possa mensurar o impacto dessas ações de responsabilidade social sobre a própria comunidade. De acordo com Oded Grajew (apud ASHLEY, 2003, p. 32) presidente do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social:

[...] responsabilidade social é uma forma de gestão empresarial que envolve a ética em todas as atitudes. Significa fazer todas as atividades da empresa e promover todas as relações com seus funcionários, fornecedores, clientes, com o mercado, o governo, com o meio ambiente e com a comunidade; de uma forma socialmente responsável. Ética não é discurso, é o que se traduz em ação concreta. Na hora de escolher um produto, um processo de

fabricação, uma política de recursos humanos, o que fazer com o lucro da empresa, qualquer decisão deve ser pautada por estes valores.

Na verdade o conceito de responsabilidade social tem sofrido alterações durante as últimas três décadas, em função da necessidade de concatenar as discrepâncias que se referem às melhorias e agilização nas relações de produção. Se os processos de automação têm se refinado a ponto de permitir uma diminuição na carga horária de trabalhadores, por outro lado tem colocado uma enorme gama de cidadãos de todos os países na mísera estatística do desemprego.

Segundo Silveira (2003) o conceito de responsabilidade social está em construção, requer mudanças culturais, em que empresas e parceiros busquem um processo conjunto, sem prejuízo de uns e com resultados de outros.

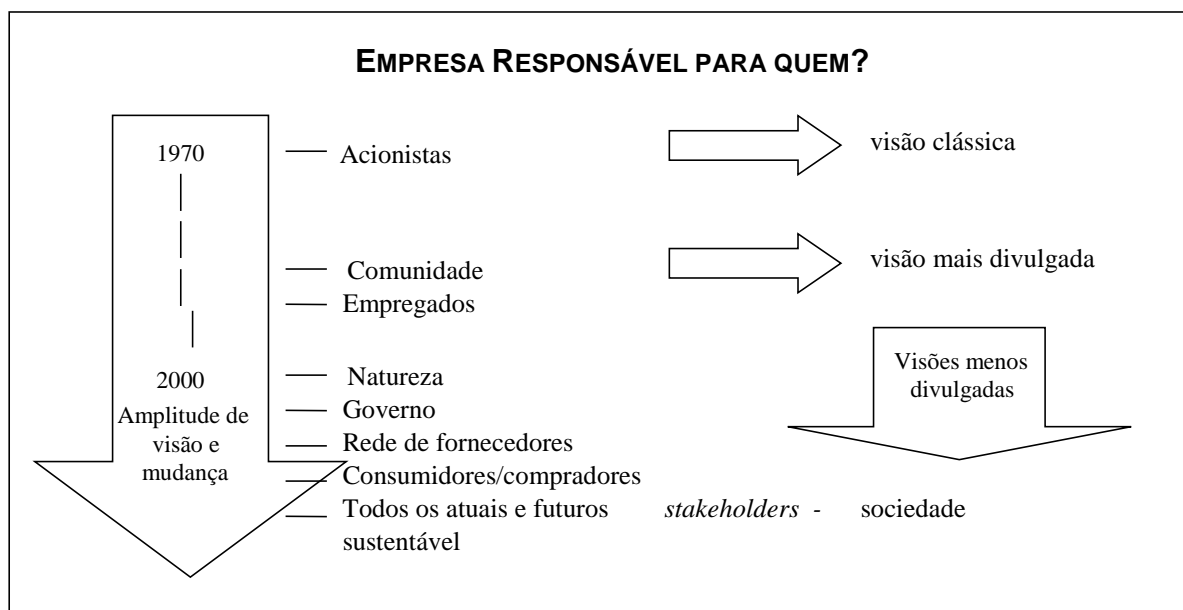
Particularmente no Brasil, é preciso que o conceito de responsabilidade social seja inserido nas relações de trabalho como mecanismo de crescimento econômico, marketing e mudança social. Embora exista uma série de críticas quanto à inserção da responsabilidade social nas políticas de empresas mistas, públicas e privadas como forma de propaganda, entende-se que essa peculiar inserção não invalida a possibilidade de que se façam ações sociais que tragam proveitosos e frutíferos resultados para as comunidades do entorno. Por estar em mutação o conceito de responsabilidade social requer mudanças culturais em que empresa e seus colaboradores devem buscar através de um processo conjunto, pois existe um leque de aspectos a serem visualizados na prática de responsabilidade social, que tendem a reforçar o comprometimento com a cidadania e a ética, tais como:

- a) reconhecimento da empresa em relação à importância de seu investimento social na perspectiva de transformação social;
- b) conhecimento da realidade social (regional, nacional e internacional);
- c) explicitação dos princípios e valores que nortearão os caminhos das iniciativas sociais das empresas;
- d) implementação de uma pedagogia social que responda aos aspectos mais significativos de seus princípios e valores;



- e) reconhecimento e valorização do sistema de governança corporativa;  
definindo os indicadores de efetividade, tornando público o balanço social.

Os aspectos levantados possibilitam conjecturas quanto a futuras análises para que se investigue os conceitos que hoje surgem na sociedade contemporânea para o termo Responsabilidade social, dando conta das profundas desigualdades sociais de um mundo em constante e dinâmica transformação. Na visão de Ashley (2003), historicamente as empresas tem passado por um processo de evolução do conceito de responsabilidade social.



Quadro 2 – Tendências históricas de ética e responsabilidade social corporativa. Fonte: Ashley (2003, p. 20)

Esse processo de evolução, acima ilustrado, permite inferir que o conceito de responsabilidade social teve sua compreensão alterada, rompendo com o estigma filantrópico até então adotado pelas empresas, que resumiam, na maior parte dos casos, suas ações ao apoio a projetos comunitários, donativos e outras ações que na verdade se caracterizavam como meros paliativos dos problemas sociais. A empresa estudada possui essa definição de atuação atualmente bem semelhante ao parágrafo acima descrito.

Empiricamente, evidencia-se que um número significativo de empresas no país possui uma política filantrópica, embora, nem todas podem ser consideradas socialmente responsáveis. Para que isso se efetue é necessário que as ações implementadas contemplem o ambiente externo e interno da organização concomitantemente. Nesse sentido, defende-se a idéia de que é necessário que as ações sociais sejam atreladas ao planejamento estratégico nos diversos níveis da organização.

É preciso que se entenda que a responsabilidade social das empresas, situa-se como parâmetro de formas de gestão que se compatibilizem com essa nova realidade; uma realidade na qual as relações de produção da vida nas sociedades globalizadas depende do acesso a uma gama variada de informações e conhecimentos; do uso exacerbado das tecnologias da informação, estruturando, assim, novas formas de vida e de administração, onde:

O advento da sociedade informática, portanto, nos anuncia não apenas um novo estilo de vida, mas também uma vida mais satisfatória do ponto de vista da auto-realização dos indivíduos; considerando o melhoramento das condições materiais de existência, também uma vida mais feliz. (SCHAFF, 1995, p. 134).

Essa leitura, obrigatoriamente, requer que se questione em que medida as novas tecnologias da informação e da comunicação são pensadas como um dos instrumentos de inclusão social.

Nas organizações, as ações de responsabilidade social impregnam todas as práticas e constitui um conjunto preciso de representações mentais, um complexo muito definido de saberes. Exprime a identidade da organização, constituindo sistemas de referências simbólicas e molda as ações de seus membros segundo um certo figurino. Essas ações serão conhecidas caso os colaboradores e integrantes da organização saibam reconhecer o papel social que a organização pretende cumprir.

Os autores Aktouf (1993) e Kreps (1995) acompanham a idéia de interpretação da cultura organizacional e partem da premissa que esta é um conceito complexo, indo além da questão simbólica. O primeiro considera a cultura como:

[...] algo muito vasto, não podendo ser tratada de forma trivial, como uma variável dependente cujos fatores e componentes podem ser isolados, medidos, tratados e construídos. Ela está inscrita, muito profundamente, nas estruturas sociais, na história, no inconsciente, na experiência vivida e no que vir a ser coletivo humano (AKTOUF, 1993, p. 47).

Nesse sentido Kreps identifica-se com Aktouf ao dizer que a cultura é algo que proporciona aos integrantes de uma determinada instituição interpretações compartilhadas sobre a realidade, facilitando assim a organização das habilidades dos envolvidos no processo. A cultura organizacional ajuda os indivíduos na interpretação dos fenômenos complexos de dentro e fora da instituição, permitindo aos seus membros comportar-se de acordo com a filosofia e as metas estabelecidas pela organização. Ela é o que proporciona as normas para as interpretações e reações quando da chegada do indivíduo na organização, ou no momento de alterações nessa mesma instituição. Proporciona, também, informação aos indivíduos organizacionais sobre como devem reagir diante de situações que a organização já tenha vivido no passado, contribuindo para novas ações no presente e, subsidiando ações futuras. A esse papel se vinculam-se as ações de responsabilidade social, por terem um caráter de inovação diante da cultura vigente.

A cultura organizacional tem na comunicação das informações um mecanismo de mediação entre os indivíduos e de redução de ruídos comunicacionais, entre os diferentes colaboradores, proporcionando relações dialógicas sobre as implicações das ações sociais em determinadas comunidades; auxiliando a reestruturar um número significativo de processos, metas e procedimentos apresentados pela organização.

A cultura pensada a partir da estreita relação entre ações sociais e comunicação, também pode possibilitar que novas dimensões de trabalhos sociais sejam alavancados.

As implicações econômicas advindas do uso das tecnologias da informação e comunicação, trouxeram conseqüências no campo da gestão de empresas, fazendo com que ocorra uma adaptabilidade que se referem a padrões éticos de postura. Nas diversas esferas sociais, esses refinamentos afetam diretamente as instituições privadas, onde às questões econômicas tem estreitado suas relações com as questões sociais, discurso reproduzido através da uma atualização e diferenciação nas formas de sustentabilidade, que, porém, não podem ser pensadas de forma desvinculada das exigências de competitividade do capitalismo global.

No entanto, essa suposta atualização tem se traduzido em formas de gestão que reforçam o discurso característico do capitalismo do tempo atual, em uma realidade pautada, cada vez mais, pela dicotomia entre lucro e responsabilidade social das empresas. Ainda assim, visto sob essa ótica as empresas não podem se furtar diante do seu papel social.

### **2.3 Sociedade e Tecnologias da Informação**

Nos últimos anos, profundas mudanças têm marcado a sociedade atual. Mudanças essas oriundas de um novo panorama em escala mundial, afetando o cotidiano da imensa parcela da população. Nesse cenário, as políticas e negociações comerciais vêm moldando esse panorama, dentro de um processo de integração em nível mundial, mais conhecido como globalização. É nesse processo que ocorrem significativas transformações socioeconômicas, como a formação de blocos econômicos, por exemplo.

Através da globalização, os mercados tornam-se muito mais competitivos e dinâmicos, acarretando uma série de efeitos colaterais: os países ricos lucram cada vez mais enquanto que os países emergentes ficam mais pobres e à margem do processo de globalização. Esses efeitos colaterais, por sua vez, são o ambiente propício para a existência de exacerbação problemas sociais, na medida em que eles agravam-se paulatinamente, tomando proporções cada vez maiores e fugindo ao controle dos governantes.

Cruz afirma que uma das muitas formas de manifestação da exclusão social é a exclusão digital: “O acesso às tecnologias da informação e da comunicação, também chamado inclusão digital, está diretamente relacionado, no mundo atual, aos direitos básicos à informação e à liberdade de opinião e expressão.” (2004, p. 13).

Ao fazer uma análise profunda e extensa acerca da globalização e as relações com cidadania e sociedade civil, Vieira (2002) caracteriza a globalização em cinco dimensões, a saber: econômica, política, ambiental, cultural e social. No entanto, não é objetivo deste trabalho discorrer profundamente essas cinco dimensões referidas acima, apenas enunciá-las.

O autor evidencia que os governos deixaram de ser os agentes mais dinâmicos da globalização, e que são os conglomerados e empresas transnacionais<sup>\*</sup> que dominam a maior parte da produção, do comércio, da tecnologia e das finanças internacionais. Sobrepondo-se às fronteiras nacionais, o mercado é que constitui-se no fator determinante na vida social e política da humanidade, além de comandar a economia global, ocupando o espaço dos governos. Os malefícios dessa dominação do mercado financeiro aparecem na distorção das relações sociais e no abalo às instituições políticas nacionais, gerando condições favoráveis ao divisionismo político, à insegurança social (devida à pobreza e ao desemprego), e ao colapso da sociedade civil; sem falar que existe também a transformação das economias nacionais em territórios economicamente abertos.

Dentre as várias barreiras existentes em nossa sociedade contemporânea, encontra-se a exclusão digital. Todavia, engana-se quem acredita que ela resume-se ao não-acesso à Internet (uma espécie de representante-mor das tecnologias da informação) ou a um aparelho multimídia de última geração (um microcomputador ou um telefone celular, por exemplo). Lucas (2002), assim define o fenômeno da exclusão digital: “[. . .] incapacidade de pensar, de criar e de organizar novas formas mais justas e dinâmicas de produção e distribuição de riqueza simbólica e material.” (p. 161). Sob o viés, a definição acima vai além da idéia de que a exclusão digital é tão somente a falta de acesso e de uso das tecnologias da informação. Lucas entende que é a diferença socioeconômica entre indivíduos, famílias, empresas e regiões geográficas, decorrentes, portanto, da desigualdade quanto ao acesso e uso das tecnologias da informação que caracteriza a exclusão digital (ou infoexclusão).

Ao atrelar dimensões sociais, políticas e culturais em decorrência do uso e do acesso dos recursos tecnológicos, busca-se a solução para o cenário de exclusão digital e, conseqüentemente, o de exclusão social. Se há (e percebe-se que existe) um avanço das desigualdades socioeconômicas na chamada Sociedade da Informação, são benéficas toda e qualquer iniciativa política de informação para a cidadania; ou seja, ações que aproximem e que dêem a oportunidade de conhecimento dos benefícios do desenvolvimento das tecnologias da informação a toda a população. Não por acaso, surgiu nos Estados Unidos a expressão “digital divide”, a qual refere-se à segregação que há entre os indivíduos que lidam como sucesso com as tecnologias de informação e comunicação e os que são digitalmente excluídos, não tendo a oportunidade ou domínio/contato de conhecê-las. (LUCAS, 2002).

---

<sup>\*</sup> Empresas que implementaram mudanças significativas no processo de produção. “Auxiliadas pelas facilidades na comunicação e nos transportes, instalam suas fábricas em qualquer lugar no mundo, onde existam melhores vantagens fiscais, mão-de-obra e matéria-prima baratas. Os produtos não têm mais nacionalidade definida.” (ALMANAQUE, 2000, p. 59).

Segundo Lins e Carvalho (2003), “[. . .] o crescimento e avanço das tecnologias da informação e comunicação não são capazes de promover a inclusão da grande parcela da população mundial neste novo contexto.” (p. 69). O cerne da Sociedade da Informação é a questão do acesso, pois, assim como “[. . .] a revolução da informação tem como princípio fundamental o acesso à informação para democratizar o conhecimento [. . .]” (p. 69), é sabido que “[. . .] quanto mais informação possuir uma pessoa, maior sua interferência na sociedade.” (p. 68).

## **2.4 A Contextualização da Informação**

Castells (1999, p. 45) ao abordar os conceitos pertinentes à informação, também faz referência ao conceito de conhecimento, atrelando um ao outro:

Informação são dados que foram organizados e comunicados, enquanto que o conhecimento é um conjunto de declarações organizadas sobre fatos ou idéias, apresentando um julgamento ponderado e experimental que é transmitido a outros por intermédio de algum meio de comunicação, de alguma forma sistemática.

Através dos tempos, o uso da informação sempre foi imprescindível. A partir do momento em que a troca de informações aumentou, a sociedade experimentou um significativo avanço tecnológico. Desde os tempos da imprensa de Gutenberg, no século XV, o intercâmbio de informações vem transformando cada vez mais o cotidiano das pessoas. Hoje, com o advento das tecnologias da informação e da comunicação, o ritmo da vida das pessoas está, a cada dia, mais acelerado e dinâmico.

Borges (2000) afirma que “A informação sempre foi o insumo básico do desenvolvimento.” (p. 31). Para o autor, desde o momento em que o homem associou a fala e a imagem e criou a escrita, ele (o homem) permitiu o desenvolvimento da transmissão e a armazenagem de informação. E por que motivo promover essa sociedade baseada em informação? Para responder essa indagação,

recorremos às palavras de Werthein (2000), pois para ele a promoção da sociedade da informação é interessante porque esse (novo) contexto oferece a perspectiva de avanços significativos, tanto para a vida individual quanto para a vida coletiva, ocasionando uma elevação no nível de conhecimentos construídos e utilizados na sociedade. Por fim, o autor acredita que essa elevação estimule constantemente a aprendizagem e a mudança social.

Mesmo com tantos desafios (nos aspectos econômicos, culturais, sociais, legais, éticos, psicológicos, filosóficos etc.) da sociedade da informação, acredita-se que o progresso e o desenvolvimento dessa mesma sociedade esteja, obrigatoriamente, no compartilhamento de informações em todos os níveis. Ações que visem ao acesso à informação para todos os indivíduos são, portanto, iniciativas fundamentais para que o avanço sociocultural se concretize na prática.

Mas será que a informação é realmente capaz de alterar um cenário social por si mesma? Que força tem a informação, afinal? Araújo (1991) expõe seu pensamento da seguinte forma:

A informação é a mais poderosa força de transformação do homem. O poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo. Restamos, tão-somente, saber utilizá-la sabiamente como o instrumento de desenvolvimento que é, e não, continuarmos a privilegiar a regra estabelecida de vê-la como instrumento de dominação e, conseqüentemente, de submissão. (p. 37).

Já nas áreas científica e tecnológica, a informação adquire uma importância vital, pelo fato de ela ter a função de organização, difusão e uso do conhecimento como recurso para a geração de (outros) novos conhecimentos, além de ser útil na melhoria da qualidade de vida da sociedade. (ARAÚJO, 1991).

Num ambiente educacional, a informação mantém sua importância e até mesmo potencializasse. Se “[ . . . ] a informação é parte integrante a todos os organismos vivos e que a forma como a utilizamos determina como vivemos e agimos e como nossas sociedades evoluem”, palavras de Araújo (1991), o processo de aprendizagem tem no seu cerne a informação como instrumento maior e mais relevante.

É a informação que possibilita continuidade ao processo de desenvolvimento de uma sociedade e de seus indivíduos, pois a informação é o alicerce de toda e qualquer transformação social, econômica, cultural etc.

Conseqüentemente, a informação torna-se um fator determinante para a vida cotidiana das pessoas e vai mais além: é peça-chave para a evolução/transformação da sociedade. Portanto, o uso da informação ganhou cada vez mais espaço através dos tempos, resultando na perspectiva de um mais acelerado desenvolvimento da humanidade.

No próximo capítulo, então, será tratada a questão da educação informática: suas relações com a responsabilidade social e com as tecnologias.

## 2.5 Educação Informática

Quando se fala na aplicação de tecnologias na educação, é preciso atentar para a abordagem dada a essa questão. No processo de aprendizagem, as tecnologias educacionais podem tanto beneficiá-lo quanto podem dificultá-lo, sendo que o sucesso vai depender do modo como elas serão empregadas/aplicadas.

As relações estabelecidas entre educação e informática remetem para um diferenciado cenário acerca das relações pedagógicas e do processo formativo dos indivíduos. Simplificadamente, pode-se definir inclusão digital como o acesso às tecnologias da informação e da comunicação. Entretanto, a questão da inclusão digital não pode nem deve ter referência somente à disponibilidade de computadores, acesso à Internet e do manuseio de aplicativos (*softwares*); vai além disso, pois há de se pensar em como as pessoas fazem uso dessas ferramentas, isto é, pensar na capacitação dessas pessoas para a utilização eficaz e efetiva dos recursos tecnológicos.

Eis que surge uma palavra-chave nesse contexto: a **educação**. A educação é, antes de tudo, um processo. Com a finalidade de (in)formar o indivíduo, para que este possa interagir com o meio que o cerca, a educação está presente em vários cenários e momentos de nossas vidas, acompanhando-nos, portanto, ao longo do tempo. Por esta razão, a educação tem um papel



importante na sociedade, desde que ela seja adequada, planejada e que prepare o indivíduo para a convivência interpessoal.

Deste modo, pode-se inferir que através da educação informática existe a possibilidade de preparar, capacitar, incluir, emancipar as pessoas para o uso pleno das mais variadas ferramentas de tecnologias de informação e da comunicação (Internet, *softwares* aplicativos, sistemas operacionais, entre outros); educação oferecendo, portanto, a possibilidade de alteração do *status quo* do indivíduo, acesso a um universo de informações ainda não familiares a ele, discernimento e consciência das ações individuais e coletivas, ou seja, apresenta a real noção do uso que se faz da soma de informações obtidas do contato direto com os recursos informáticos/tecnológicos.

O advento do computador surge, então, não como a salvação do processo de aprendizagem, mas sim como “[. . .] uma opção a mais para contribuir na busca da melhoria da qualidade do ensino e na oportunidade de se aprender, esteja o indivíduo na fase em que estiver de sua vida.” (GIRAFFA, 1991, p. 10). Antes de tudo, é preciso compreender as possibilidades oferecidas pelo uso das tecnologias, sem prejudicá-lo no contexto da educação.

É de fundamental importância ressaltar que o uso da informática na educação não significa somente a aplicação de novas tecnologias instrumentalizadas, mas, sobretudo, a possibilidade de o ato educativo se tornar parte inicial do percurso de construção subjetiva de conhecimentos e de efetiva construção da cidadania. Segundo Giraffa (1991), o termo “informática na educação” relaciona-se à introdução do computador como instrumento de auxílio às tarefas pedagógicas; diferentemente, o termo “educação de informática” refere-se ao ensino na utilização de computador.

A educação é parceira da inclusão digital, na medida em que prepara e ensina os indivíduos a utilizar os recursos tecnológicos atuais, exercendo grande importância ao orientar e oferecer a percepção do contexto no qual esses mesmos indivíduos estão participando. Cruz (2004) atenta para o significado das tecnologias e para a importância da inclusão digital para o indivíduo e sua comunidade:

A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que o torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que a utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-

estima de seus integrantes, de sua comunicação como outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida. (p. 59).

E o processo de inclusão digital não finda com o simples acesso à Internet, por exemplo; a intersecção da educação e da informática é que norteia o desenvolvimento da aprendizagem digital. Conforme Ferreira, quando afirma que “O computador é um dos recursos tecnológicos mais usados no mundo, portanto, ele não pode ficar de fora na educação.” (2004, p. 25).

É importante salientar que, conforme Giraffa, o ensino de informática na escola diferencia-se por dois enfoques básicos:

- 1) O ensino de informática, considerado cada vez mais importante e necessário, visto que a sociedade se informatiza rapidamente e exige habilidades gerais nesta área e de conhecimentos básicos dos conteúdos e vocabulário da área de informática;
- 2) O ensino pela informática [. . .], em que o computador é o meio pelo qual o aluno tem o seu processo de aprendizado enriquecido e auxiliado. (1991, p. 70).

Destes enfoques apresentados, retoma-se as assertivas dessa autora, no qual o termo **Informática na Educação** se traduz como uma introdução do computador como instrumento de auxílio às tarefas pedagógicas; assim, o computador seria o meio (porém não único) no processo de aprendizagem.

Já o termo **Educação (de) Informática** trata do ensino na utilização de computador, o que evidencia que a capacitação nos recursos dele (o computador) é o objetivo a ser atingido.

Valente (*apud* GIRAFFA, 1991) reforça o aspecto positivo do computador no processo de aprendizagem, quando pondera que “[. . .] o computador pode enriquecer ambientes de aprendizagem onde o aluno, interagindo com os objetos desse ambiente, tem chance de construir o seu conhecimento.” (1993, p. 24-25). Porém nunca é demais lembrar que é imprescindível dar aptidão àqueles que têm contato limitado com os recursos tecnológicos.

O computador, quando inserido num ambiente de aprendizagem, torna-se um eficaz instrumento pedagógico, pois carrega consigo o poder de provocar mudanças, resultando na

construção e no desenvolvimento do conhecimento. Desse modo, chega-se ao que chamamos de informática educativa, onde há o uso de computadores e de seus recursos no processo de ensino-aprendizagem na escola (PETITO, 2003).

Sobre o uso do computador, Petito ressalta que:

Utilizado apropriadamente, proporcionando momentos de criação e reflexão, o computador pode ser um grande parceiro [...] na busca do conhecimento. Tais ambientes de aprendizagem, junto com a informática educativa, constituem uma poderosa parceria no desenvolvimento de competências. (2003, p. 57).

Dimenstein (1998) faz crítica ao encantamento que as novas tecnologias podem provocar nas pessoas: a geração de informação sem conhecimento crítico do mundo em que se vive gera, por sua vez, ignorância informatizada. O autor é muito pontual quando afirma que não se deve cair na armadilha do deslumbramento tecnológico, pois ter acesso à informação, nas palavras do autor, não significa nem garante, necessariamente, aquisição de conhecimento.

A concepção da dimensão da educação informática não resulta, necessariamente, das relações formais de educação. Em outras palavras, por vezes a oportunidade para a criação e o desenvolvimento de um ambiente de aprendizagem pode surgir fora dos muros de uma escola.

Esse contexto ocorre através de ações e atitudes que pode afetar – positivamente – e contribuir para a melhoria das condições socioculturais dos indivíduos. Isso caracteriza, portanto, uma postura responsável, preocupada com o aspecto social e educativo.

No capítulo subsequente será apresentada a metodologia utilizada neste estudo.

### **3 METODOLOGIA**

Neste capítulo, serão apresentados o tipo, a população e a amostra do estudo; assim como o instrumento de coleta de dados e o plano de análise dos mesmos, culminando com as limitações do estudo. A apresentação desses itens que compõem a metodologia se faz necessária, pois foi a partir da concatenação entre a revisão bibliográfica dos referenciais teóricos abordados, o problema de pesquisa, o contexto e limitações do estudo que este trabalho desenvolveu-se.

#### **3.1 Tipo de Estudo**

O presente estudo seguiu a abordagem qualitativa, pois, com a intenção de avaliar se o Projeto Cidadania Micro na Escola cumpriu os seus propósitos iniciais de inclusão social, a pesquisa buscou encontrar evidências que confirmem ou não tal propósito. Até por isso, a preocupação maior não foi com a quantidade de dados coletados; isso pode ser explicado com a idéia de que muitas pesquisas de natureza qualitativa não precisam, segundo Triviños (1990), apoiar-se na informação estatística.

O autor ainda afirma que as impressões, as decisões e os significados que um ambiente de estudo proporciona “[. . .] são produto de uma visão subjetiva, [que] rejeita toda expressão quantitativa, numérica, toda medida.” (1990, p. 128). Triviños explica que deste modo, a interpretação dos resultados emerge da soma de especulações baseadas na percepção de um fenômeno num contexto.

Por isso, [a pesquisa qualitativa] não é vazia, mas coerente, lógica e consistente. Assim, os resultados são expressos, por exemplo, em relatos (ou descrições), em narrativas, ilustradas com declarações das pessoas para dar o fundamento concreto necessário, [. . .] acompanhados de [. . .] de fragmentos de entrevistas etc. (p. 128).

Dias (2000) reforça as palavras de Triviños, quando expõe, sucintamente, que “[. . .] a pesquisa qualitativa caracteriza-se, principalmente, pela ausência de medidas numéricas e análises estatísticas, examinando aspectos mais profundos e subjetivos do tema em estudo.”. A fim de cumprir os objetivos propostos neste trabalho, foi realizado um estudo de caráter exploratório-descritivo. Segundo Marconi e Lakatos (1996), o estudo do tipo exploratório-descritivo tem por objetivo a descrição de determinado fenômeno, como por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas.

Conforme o exposto, a utilização da abordagem qualitativa não prega pela quantificação da amostragem, conforme acima explicitado. A seguir serão expostas a população e a amostra desta pesquisa.

### **3.2 População e Amostra**

As decisões que referem-se acerca da população e amostra devem-se ao fato que o Projeto Cidadania Micro na Escola, neste ano de 2005, vem sendo desenvolvido na Escola de Ensino Fundamental Euclides da Cunha<sup>7</sup>. A razão disso, segundo a coordenação do Projeto, é a mudança na plataforma do software o qual é utilizado nas aulas do Projeto; para que tal alteração seja levada às outras escolas atendidas, a Escola Euclides da Cunha foi escolhida. Os motivos para essa escolha, conforme a coordenação foram:

- a) a Escola é uma das primeiras instituições contempladas com o Projeto (o início das atividades foi no ano de 2000);
- b) a Direção da Escola permanece a mesma desde a implantação do Projeto, fato que facilita a dinâmica das atividades no local. Sabe-se que a Escola mantém e incentiva a participação da comunidade escolar em outras atividades extraclasse, o que de certa forma, cria um ambiente ideal para o desenvolvimento dessas atividades.

A intenção era de pesquisar todos os alunos participantes do Projeto nesse ano de 2005, num total de 10 (dez) alunos, com idade entre 12 (doze) e 17 (dezesete) anos. Além destes, fariam parte da pesquisa mais 10 (dez) alunos egressos do Projeto. Os outros sujeitos do estudo seriam os instrutores, um dos integrantes da Coordenação do Projeto e a diretora da Escola Euclides da Cunha, os quais mostraram-se bastantes receptivos ao estudo. Em se tratando dos instrutores, seriam escolhidos os 3 (três) instrutores, atuantes (ou ex-atuantes) na Escola Euclides da Cunha.

A participação desses instrutores na pesquisa seria imprescindível, uma vez que os relatos aumentariam a possibilidade de compreensão acerca da eficácia do Projeto no modo de ver que eles, instrutores, têm do Projeto. Além do mais, através do relato do coordenador, poderiam ter sido sanadas algumas dúvidas sobre certos aspectos concernentes ao Projeto e, portanto, obter mais clareza da ação social advinda do SERPRO.

### **3.3 Instrumento de Coleta de Dados**

Inicialmente foi feito um levantamento de dados para a pesquisa que ocorreu da seguinte forma: foi construído um questionário (APÊNDICE A), composto de perguntas abertas e fechadas, destinado tanto para os atuais alunos como para os alunos egressos. A escolha por esse instrumento justifica-se por ele obter respostas mais precisas e rápidas, possibilitar maior liberdade nas respostas e atingir um número maior de sujeitos concomitantemente (MARCONI; LAKATOS, 1996).

Além da aplicação do questionário, o levantamento de dados foi embasado pela elaboração de entrevista, do tipo semi-estruturada. Esse instrumento foi aplicado com o coordenador do Projeto\* e com a diretora da Escola Euclides da Cunha.

Em conformidade com as idéias de Moura, Ferreira e Paine (1998, p. 78), a entrevista semi-estruturada

---

\* Segundo a Coordenação do Projeto, existe a parceria com a Fundação Sport Club Internacional, em Porto Alegre (início no segundo semestre de 2005), onde também são realizadas atividades do Projeto.

\* As informações obtidas foram utilizadas ao longo do trabalho, portanto, não há a análise em separado.

[. . .] se apresenta sob a forma de um roteiro preliminar de perguntas, que se molda à situação concreta de entrevista, já que o entrevistador tem liberdade de acrescentar novas perguntas a esse roteiro, com o objetivo de aprofundar e clarificar pontos que ele considere relevantes aos objetivos do estudo.”

Para estas autoras, as diferentes modalidades da técnica de entrevista têm em comum o fato de possuírem (apesar de se diferenciarem quanto ao grau de estruturação), geralmente, um formato flexível e aberto que implica uma grande participação do entrevistador, que a conduz conforme as peculiaridades da situação as quais se apresentam no momento.

### **3.4 Plano de Análise e Apresentação dos Dados**

De posse dos dados coletados, a apresentação dos mesmos constituiu-se em representá-los em forma de texto, método esse decorrente de serem os dados, quase que totalmente, qualitativos. Quanto ao plano de análise, os dados foram trabalhados de modo descritivo e interpretativo.

### **3.5 Procedimentos de Coleta de Dados**

A coleta de dados ocorreu em quatro momentos:

- a) entrevista com o coordenador do Projeto Cidadania Micro na Escola;
- b) aplicação dos questionários aos instrutores do Projeto;
- c) entrevista com a diretora da Escola Euclides da Cunha;

- d) aplicação dos questionários aos alunos participantes do Projeto, todos matriculados na Escola Euclides da Cunha.

De modo geral, os procedimentos do estudo foram satisfatórios, haja vista que pouca ou nenhuma dificuldade em coletar os dados foi percebida.

### **3.6 Limitações do Estudo**

Naturalmente, o trabalho encontrou dificuldades ao longo do estudo. A principal barreira foi a falta de oportunidade de analisar/pesquisar mais instituições onde são desenvolvidas as atividades do Projeto; em virtude de sua reorganização, a profundidade do estudo foi um pouco prejudicada. Mesmo assim, em função da pesquisa ater-se à análise qualitativa, essa limitação não comprometeu significativamente o resultado do estudo.



## **4 ANÁLISE DOS DADOS**

Ao chegar esta fase do estudo, percebe-se que a finalização do trabalho está mais próxima. É cabível afirmar que o processo de análise de dados coletados ocorreu não apenas aqui nesse capítulo, mas durante todo o desenvolvimento do trabalho. Isto se deve à característica muito peculiar da pesquisa qualitativa. Conforme Minayo (1992), pode-se destacar três finalidades para a etapa de análise e/ou interpretação de dados, a saber: (a) estabelecer uma compreensão dos dados coletados; (b) confirmar (ou não) os pressupostos da pesquisa e/ou responder às questões formuladas e (c) ampliar o conhecimento sobre o assunto pesquisado, buscando articulá-lo ao contexto sociocultural da qual pertence.

Todavia, este capítulo apresenta, certamente, uma das partes mais importantes desse estudo. A razão de tal afirmação é que a partir daqui fazer-se-á a análise das respostas obtidas com os alunos da Escola Euclides da Cunha, tanto os alunos egressos quanto os atuais alunos do Projeto Cidadania Micro na Escola tiveram fundamental participação na pesquisa, pois eles são os principais sujeitos envolvidos e inseridos no contexto de estudo.

Foram os relatos de cada aluno que proporcionaram uma maior nitidez e percepção da relação entre o Projeto e os próprios alunos. Tomar conhecimento de suas expectativas, idéias, opiniões e lembranças acrescentaram (em muito) qualidade para este trabalho.

Após essas considerações iniciais, a análise e interpretação dos dados obtidos com os alunos são apresentadas a seguir.

### **4.1 Ex-alunos (egressos)**

O grupo de alunos egressos do Projeto tinha como características gerais quatro alunos do sexo masculino e cinco do feminino; oito alunos na faixa etária dos 14 aos 16 alunos de idade (perguntas números 1 e 2). Todos os alunos participaram do Projeto no ano de 2005 (questão número 4).

Ao serem indagados sobre quais suas expectativas em relação ao Projeto (questão número 5), as respostas de todos os alunos foram positivas: “Minhas expectativas eram conhecer um pouco mais da Informática.”; “Boas. Assim como foram [as aulas].”; “Que o curso fosse bom, e bem interessante.” Algumas das respostas foram mais claras, como no exemplo a seguir: “Conseguir aprender mais sobre computadores. Ganhar o certificado para ter mais chances profissionais futuramente.” Outro aluno respondeu que tinha a expectativa de aprender mais no curso, pois ele gostaria de saber/entender o que estivesse fazendo no trabalho.

Na questão de número 3, a qual perguntava se o Projeto proporcionou aos alunos conhecimentos necessários para que eles pudessem recuperar informações através da Internet, oito dos nove alunos que responderam ao questionário afirmaram que “sim” à pergunta.

Diferentemente das respostas dos atuais alunos do Projeto, a questão de número 11 obteve equilíbrio nas respostas: cinco alunos responderam “sim” e o restante, quatro alunos, negaram que o Projeto foi um primeiro passo para que eles conseguissem entrar em contato com a informática.

Ainda assim, apenas dois alunos responderam que ao final do Projeto não se consideram/sentem em condições de lidar com computadores e com seus aplicativos (questão número 10).

À questão número 9, todos os alunos, exceto um, afirmaram que os conhecimentos obtidos no Projeto contribuíram para que eles conseguissem acessar informações necessárias do seu cotidiano.

Quando perguntados sobre qual a finalidade para os conhecimentos vistos durante o Projeto (questão número 8), a maioria das respostas foi para as opções “no trabalho” e “nas tarefas escolares”.

Nem todos os alunos responderam positivamente à questão de número 7. Tal questão queria saber se os conhecimentos obtidos no Projeto estavam sendo utilizados nas atividades diárias dos alunos. Houve seis respostas afirmativas e três negativas.

Aos alunos egressos também foi feita, do mesmo modo que para os atuais alunos do Projeto, a seguinte pergunta: “No teu entendimento, se não existisse o Projeto do SERPRO, quais seriam tuas chances de teres contato com a Informática?” (questão número 12).

Algumas das respostas mais representativas são expostas:

- a) “Só se eu pagasse um curso. O que no momento está fora das minhas posses.”
- b) “As minhas chances de fazer um curso [pago] é [sic] de 30%.”
- c) “Quase nenhuma.”

A partir dos dados obtidos, foi perceptível, no relato dos alunos, palavras e expressões contendo suas emoções, sentimentos e perspectivas. Uma das alunas registrou, na pergunta de número 13 do questionário, o fato ou a situação marcante para ela ao longo das aulas do Projeto: “O fato de ter conhecido a professora que era muito atenciosa e sabia nos instruir bem. E todos [os instrutores] eram muito bem educados. E ter obtido o certificado que pode me valer no mercado de trabalho.” Desse relato, portanto, pode-se inferir que a relação instrutor-aluno foi bastante salutar; em seu relato, nenhuma situação foi tão significativa para a aluna quanto o contato – humano – tido com a instrutora (nem mesmo os conteúdos das aulas).

Como era de se esperar, nem todos os alunos tiveram o mesmo tipo de percepção. Outro aluno foi (mais) brando e prático no seu relato: “Um fato importante para mim foi aprender a separar colunas [no editor de textos].” Ainda respondendo a mesma questão, outra aluna, além de descrever o seu relato, também fez uma análise pessoal sobre seu desempenho no Projeto Cidadania Micro na Escola: “[. . .] eu aprendi bastante mesmo. Eu lembro que eu não sabia quase nada e no final do curso já estava melhor. Conteí com a ajuda dos colegas e da Instrutora.”.

O relato de uma outra aluna também continha uma análise, mas essa de maior abrangência e tratava acerca do Projeto: “Acho que o projeto em si já é marcante, pois é [sic] coisas novas a aprender.”

Por fim, questão de número 6, quis saber se os conhecimentos adquiridos durante o Projeto serviram para a obtenção de emprego, melhor colocação profissional e/ou ascensão na escola dos alunos. Houve sete respostas “sim” e apenas duas “não”.

Na próxima seção, chega a vez da análise dos relatos dos atuais alunos do Projeto Cidadania Micro na Escola.

## 4.2 Alunos Atuais

Inicialmente, pretendeu-se analisar os relatos de 10 (dez) alunos participantes do Projeto; contudo, 4 (quatro) alunos deixaram de responder ao questionário. Fato devido à falta de tempo dos alunos para responder adequadamente às perguntas.

A média de idade dos alunos é entre 12 (doze) e 14 (quatorze) anos do total de seis alunos, quatro eram do sexo masculino e dois do feminino (questões 1 e 2).

As respostas, de certa forma, foram homogêneas. Quanto às expectativas dos alunos em relação ao Projeto (questão número 5), a maioria demonstrou interesse em aprender informática: “Aprender o básico sobre informática”, “Aprender muito mais coisas sobre a informática”, “Aprender mais coisas sobre enformatica [sic]”, “Aprender mais coisas novas sobre informática” foram as respostas mais freqüentes. Entretanto, dois alunos expuseram de forma diferente suas respostas: um menino respondeu que esperava que as aulas do Projeto seriam chatas. A análise que se faz dessa afirmativa é que mesmo que a informática seja atraente às crianças, é necessário conquistá-las, mostrando que o uso de novas tecnologias pode ser uma maneira alternativa para o estímulo da aprendizagem na escola.

O outro aluno que respondeu de forma diferente dos demais afirmou que sua expectativa em relação ao Projeto estava em “[. . .] ajudar a Escola.”; ou seja, o aluno, mesmo com a pouca idade que tem (na faixa etária dos 14 aos 16 anos), já demonstra a noção de coletividade, pois pensara no benefício da Escola, com o desenvolvimento do Projeto.

Quando perguntados (questão número 3) se o Projeto proporcionou aos alunos conhecimentos necessários para que eles pudessem recuperar informações através da Internet, nenhum dos alunos escolheu a opção “não”. O interessante é a sinceridade de dois respondentes: eles deixaram de escolher as opções “sim” ou “não”, para escreverem, de próprio punho, “mais ou menos”.

Todos os alunos foram unânimes em responder “sim” à quatro perguntas (questões 6, 8, 9 e 10) – do tipo fechada. Por exemplo, na pergunta de número 6, todos os alunos acreditam que os conhecimentos que estão sendo adquiridos durante o Projeto servirão para a obtenção de emprego,

de melhor colocação profissional e/ou de ascensão da escola<sup>\*</sup>. Do mesmo modo, as indagações que procuraram saber se os conhecimentos obtidos no Projeto estão sendo utilizados na rotina diária deles, todos – sem exceção – afirmaram que “sim”.

Esses conhecimentos se referem não somente à informática, mas também ao conjunto de (novas) informações relacionadas: a aquisição de conhecimentos sobre língua inglesa, por exemplo. Soube-se de relatos em que alunos questionavam o significado de certas palavras, como “Word” e “PowerPoint” (dois dos aplicativos utilizados durante as aulas), “Windows” (sistema operacional), “winchester”, entre outras expressões e palavras comumente usadas em informática.

Sobre a utilização/aplicação dos conhecimentos vistos durante o Projeto (questão nº 8), as respostas foram variadas, mas uniformes. Os alunos responderam que esses conhecimentos serão utilizados na escola, nas tarefas escolares, em casa e/ou no local de trabalho. Tal afirmação vai ao encontro das respostas unânimes – desses mesmos alunos – quando todos afirmam se sentirem em condições de lidar com computadores e com tarefas/aplicativos afins (questão nº 10). Conseqüentemente, na avaliação desses alunos pesquisados, o Projeto está sendo um primeiro passo para que eles consigam entrar em contato com a informática.

Há quem diga que o valor de algo – alguém – raramente é reconhecido até que o momento que seja perdido. Pensando de modo semelhante a isso, tentou-se passar, para os atuais alunos do Projeto, o cenário onde o Projeto não existisse. A intenção era tomar nota das reflexões desses alunos acerca desse cenário imaginado; com o intuito de saber dos alunos, quais as chances de haver contato deles com a informática, a seguinte questão, de número 12, foi lançada: “No teu entendimento, se não existisse o Projeto do SERPRO, quais seriam tuas chances de teres contato com a informática? Por quê?”.

Numa das respostas, surgiu o impedimento por fatores financeiros, relatado assim por um aluno do Projeto: “Nenhum[a], porque minha mãe e meu pai não terião [sic] condições de pagar um [curso] para mim.” Percebendo a falta de opções para o aprendizado de informática, outro aluno afirmou que suas chances de aprendê-la existiriam somente se ele fizesse um curso pago.

Como se percebe, há muitos fatores que dificultam e, de certo modo, impedem a incorporação de conhecimentos informáticos na nossa sociedade (aspectos financeiros, sociais, didáticos, educacionais etc.), que mesmo recebendo a denominação de Sociedade da Informação,

---

<sup>\*</sup> Houve a constatação, por parte da Diretora da Escola, que os alunos participantes do Projeto mostraram melhoria no desempenho escolar.

abriga uma fatia consideravelmente numerosa de indivíduos à margem da informática e do acesso às novas tecnologias de modo geral.

A análise dos relatos dos atuais alunos do Projeto Cidadania Micro na Escola encerra-se com a exposição dos fatos ou situações mais marcantes para eles (questão nº 13). Um dos relatos mais interessantes foi o de uma aluna, a qual afirmou que achava o Projeto “[. . .] de mais [sic] interessante”, pois para ela, o Projeto “[. . .] não ensina só o básico, mas muito mais que o básico.”

Outro aluno apontou fatos muito mais singelos, mas nem por isso menos importantes: “Foi quando eu aprendi a ligar o computador e quando eu aprendi os nomes das partes do computador.”, afirmou o menino. Um fato marcante para o aluno – citado anteriormente – que em suas expectativas afirmara que aulas do Projeto seriam chatas, foi o contato que ele teve com a Internet.

Na próxima seção, chega a vez da análise dos relatos dos instrutores do Projeto Cidadania Micro na Escola.

#### **4.3 Análise das Entrevistas com os Instrutores/profissionais do SERPRO**

Para o efeito do estudo proposto, foram pesquisados os ex- e os atuais instrutores atuantes na Escola Euclides da Cunha. Portanto, foram ouvidos um total de três instrutores, participantes do Projeto entre 1998 e o ano corrente. Nesta amostra, todos os entrevistados são do sexo feminino, com idade superior a 39 anos, atuando no SERPRO há, no mínimo, 21 anos.

A amostra de instrutores analisada para este trabalho foi de 3 (três) sujeitos. Eles foram importantes na pesquisa na medida em que representam a força motriz do Projeto Cidadania Micro na Escola; através desses instrutores, o SERPRO concretiza e dá continuidade à intenção de levar a educação (em) informática para os alunos de escolas públicas na periferia de Porto Alegre, como acontece com a Escola Euclides da Cunha, no bairro Menino Deus.

Algumas das características gerais dessa amostra foram: todos os instrutores são do sexo feminino (instrutoras, portanto); possuem mais de 40 anos de idade e atuam no SERPRO há, no mínimo, 21 anos.

Perguntadas sobre as expectativas delas em relação ao Projeto, as instrutoras tiveram respostas semelhantes: “Minha expectativa era prepará-los [os alunos] para um futuro melhor.”; “Compartilhar com os alunos os meus conhecimentos, proporcionar aos alunos uma nova oportunidade de vida.”; “Era de passar o pouco de conhecimento que tinha para aqueles que queriam conhecer a informática e um computador.”.

Das três instrutoras ouvidas, uma não atua mais no Projeto – atuou por quatro anos. Das duas restantes, uma atua há oito anos – começou como instrutora voluntária (assim como todos os outros instrutores) e hoje trabalha na Coordenação – e a outra iniciou os trabalhos há menos de um ano. As três instrutoras afirmam que perceberam/notaram mudanças positivas nos alunos durante a participação destes no Projeto. Elas contaram que alguns alunos eram arredios, revoltados e que, além de ensinar-lhes os conteúdos sobre informática, houve espaço para o surgimento de uma relação de amizade, mesmo com o pouco tempo de duração do curso/das aulas. Outra instrutora destacou “O aumento da auto-estima e da concentração” por parte dos alunos.

Entretanto, os resultados positivos surgidos ao final do curso foram conquistados paulatinamente sobre as ocasionais dificuldades. Uma das instrutoras afirmou que o não acesso a computadores no cotidiano dos alunos era somente um dos obstáculos enfrentados. Ela assim expôs: “Alguns [alunos] com déficit de atenção e outros problemas, apresentaram maiores dificuldades em agregar novos conhecimentos.” As outras duas instrutoras perceberam dificuldades de aspectos mais técnicos por parte de seus alunos, como no uso de planilhas eletrônicas, do editor de texto e no uso do teclado, sendo ele a ferramenta utilizada para a “escrita” no computador.

À medida que as aulas desenvolviam-se, as instrutoras afirmaram que os alunos progrediam gradualmente e de modo contínuo. Para elas, fatores socioeconômicos seriam as causas principais para que os alunos se encontrassem à margem dos conhecimentos em informática: se o Projeto Cidadania Micro na Escola não fosse uma realidade, “Os alunos atingidos não teriam chances de entrar em contato com a informática pelas suas condições sociais”, afirmou umas das instrutoras.

Outra instrutora confirmou este pensamento, ao expor que “É uma oportunidade única a que o Serpro oferece a alunos de escolas públicas que dificilmente teriam outra oportunidade de fazer este curso sem custo algum.” Era perceptível para as instrutoras, portanto, que os alunos acrescentam um diferencial em suas vidas com a participação no Projeto. “Certamente suas chances

de preparo para um futuro mercado de trabalho se reduziram”, respondeu uma das instrutoras, quando indagada sobre a realidade dos alunos caso o Projeto não existisse.

Na possível relação existente entre a educação e a informática, umas das respostas foi: “A informática é apenas um instrumento (uma ferramenta) que pode e deve ser utilizado para a melhoria da qualidade de ensino.” Esta assertiva deixa claro que as instrutoras vêem que o Projeto engloba essas duas temáticas, o qual “Um deveria estar sempre ligado ao outro.”, segundo afirmação de uma das instrutoras.

À pergunta “O Projeto Cidadania Micro na Escola foi/é um primeiro passo para o contato com a informática?”, o trio de instrutores respondeu “sim”; chama a atenção a amplitude e, ao mesmo tempo, a síntese acerca da importância do Projeto desenvolvido pelo SERPRO, na opinião de uma das instrutoras: “Apesar do curso ser só o básico, é todo o começo, a base.”.

#### **4.4 Análise da entrevista com a Direção da Escola Euclides da Cunha**

A participação da Sra. Maria Inês Figueiredo Doutralepont, diretora da Escola, explica-se pela necessidade de obter a ótica deste estabelecimento de ensino a respeito do Projeto Cidadania Micro na Escola. Para a coleta de dados da pesquisa, foi aplicada uma entrevista semi-estruturada, obedecendo a um roteiro de perguntas previamente elaborado (Ver APÊNDICE C).

Respondendo sobre como ocorreu o início das atividades do Projeto na Escola Euclides da Cunha, a Diretora afirmou que ele começou no mês de julho do ano 2000. Ela explicou que os primeiros contatos entre a Escola e o SERPRO aconteceram através de ofícios, nos quais a Diretora buscava informações mais consistentes acerca do Projeto.

Em pouco tempo, a Escola recebeu a visita da Coordenação do Projeto, para definirem, em conjunto, os preparativos e os últimos detalhes sobre a implantação do Projeto Cidadania Micro na Escola.

A Diretora respondeu ainda, quando perguntada sobre qual a intenção em implantar naquela Escola o Projeto do SERPRO, que o intuito era o de possibilitar a profissionalização dos alunos da Escola em informática. Para a Diretora, o certificado de participação no Projeto significava uma



chance dos alunos entrarem no mercado de trabalho; e isto já era motivo suficiente para a implantação do Projeto.

O pensamento da Diretora é oportuno, na medida em que a mesma é conhecedora do perfil e da realidade dos alunos, estes oriundos de vários bairros próximos à Escola e com diferentes níveis socioeconômicos. A Diretora afirmou que “[. . .] temos alunos vindos desde escolas particulares até alunos vindos de escolas situadas em bairros pobres, em morros.”

Para a Diretora, “O SERPRO dá exemplo para que outras empresas façam o mesmo. A Empresa cumpre seu papel social; parabênizo a iniciativa, pois para a Escola é importante a valorização dos alunos e, conseqüentemente, da própria Escola”. Dautrelepoint falou mais. Provocada a opinar sobre o que significava, pra ela, a expressão “responsabilidade social”, a Diretora assim se expressou: “Toda a pessoa que tem um ‘cargo social’ precisa auxiliar as demais pessoas a sua volta; não se pode ficar alheio aos problemas das pessoas. Não se pode usar uma venda nos olhos e não fazer nada”. A Diretora finalizou seu pensamento afirmando que o exercício de um cargo burocrático, por si só, não traz benefícios, não interfere no comportamento das pessoas”.

Sobre as mudanças notadas nos alunos participantes do Projeto, a Diretora destacou que eles “[. . .] saíram da morosidade, pois os alunos estavam acomodados, até que o Projeto os estimulou a buscarem outros tipos de conhecimentos, além de provocar maior entusiasmo nos alunos pelo aprendizado na Escola.”. Ela explica esse “sair da morosidade” dizendo que os alunos passaram a buscar mais atividades educativas, como no teatro, na música, nas lições de redação. Ademais, segundo a Diretora, os alunos tiveram mudanças (positivas) com relação a sua auto-estima, na forma de se relacionar com os demais membros da comunidade escolar, sem falar na melhoria no rendimento escolar. A Diretora seguiu expondo sua análise sobre o Projeto do SERPRO: “[. . .] o Projeto trouxe muito progresso para a nossa Escola; sou muito grata ao SERPRO e especialmente aos instrutores do Projeto.”.

Esse sentimento de gratidão declarado pela Diretora da Escola Euclides da Cunha demonstra, portanto, a importância da prática de responsabilidade social do SERPRO, traduzida/materializada no Projeto Cidadania Micro na Escola.

Quando indagada sobre como seria, hoje, a realidade da Escola sem o Projeto do SERPRO, a Diretora disse que “[. . .] seria ainda mais difícil.” A colocação da expressão “ainda mais” pela Diretora explica-se pelo – triste e real – fato de que as escolas públicas brasileiras sofrem (e não é de

hoje) muitas dificuldades. Ela prosseguiu: “O SERPRO foi a primeira empresa na qual fizemos parceria; isto foi importante porque essa experiência abriu possibilidades de outras parcerias.”

Tal declaração é significativa, em virtude da oportunidade que uma experiência bem-sucedida de parceria, entre empresa e comunidade, pode gerar outros tantos tipos de parceira, beneficiando – de alguma forma – a todos os envolvidos. O autor deste trabalho finaliza essa análise afirmando que a Sra. Diretora Maria Inês Doutralepont demonstrou ter grande capacidade administrativa e pedagógica no comando da Escola Euclides da Cunha.

Esta afirmação não foi feita somente com base na entrevista realizada – aliás, muito agradável e proveitosa – mas também pelo fato da Diretora estar à frente da Escola há cinco anos, o que quer dizer três gestões consecutivas. A iniciativa de buscar, constantemente, parcerias com empresas, com a comunidade ao redor da Escola e diversas atividades extraclasse, demonstram a visão de uma educadora preocupada e, principalmente, engajada no desenvolvimento dos alunos da Escola a qual dirige.

## 5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

As análises no capítulo anterior, embora tenham sido feitas separadamente a partir dos diferentes sujeitos da pesquisa, indicam que os resultados alcançados na presente pesquisa não significam respostas fechadas ou verdades absolutas. Pelo conjunto de dados e informações coletados, pode-se, portanto, chegar a estas considerações finais. É necessário frisar que os resultados obtidos neste estudo não podem ser generalizados, visto que um estudo de caso como este não tem tal propósito. No entanto, a partir desses resultados e considerações, outros estudos e análises podem vir a serem feitos.

De modo geral, houve manifestações positivas dos sujeitos participantes sobre o Projeto Cidadania Micro na Escola. No que se refere aos alunos participantes do estudo, pôde-se constatar que seus relatos continham percepções e opiniões benévolas em relação ao Projeto. Desde fatos simples e corriqueiros, como aprender a lidar com planilhas eletrônicas e editor de textos, percebeu-se que o contexto de aprendizado oportunizado pelas aulas do Projeto trouxe melhorias significativas às vidas de todos os envolvidos, principalmente aos alunos.

A partir do contato vivenciado com os computadores no Projeto, alguns alunos deram continuidade ao estudo da informática; outros recuperaram o gosto pelos estudos na Escola, o que resultou numa melhoria do desempenho escolar; no aumento do estímulo para seguir estudando e, principalmente, na manutenção da crença de que um futuro promissor e melhor é possível. A participação dos alunos no Projeto trouxe algo muito valioso e vital para qualquer indivíduo: a recuperação da sua auto-estima. Tal fato merece ser destacado, pois as pessoas que se deparam com qualquer contexto de exclusão que exista, perdem, gradativamente, o sentimento e a noção de cidadania.

Portanto, é possível afirmar que as propostas iniciais do Projeto Cidadania Micro na Escola – integrante de uma política de Responsabilidade Social do SERPRO – no que se tange à incorporação de conhecimentos informáticos podem ser consideradas um primeiro passo para a inclusão digital. Tal afirmação, obviamente, tem como base as análises das informações obtidas neste trabalho. Foi a partir dos relatos dos alunos, os quais foram os principais envolvidos e beneficiários do processo de aprendizagem em informática, que a questão norteadora pôde ser respondida. Todavia, as

informações obtidas com os instrutores também tiveram um olhar especial, pelo fato de que eles foram os sujeitos que mantiveram um relacionamento mais próximo com os alunos.

As evidências que este trabalho alcançou, a partir dos dados coletados e das informações obtidas, foram as seguintes:

- a) desenvolvimento de habilidades dos instrutores: a experiência em passar aos alunos seus conhecimentos técnicos, possibilitou aos instrutores a ampliação desses conhecimentos, uma vez que a relação instrutor-aluno não foi vertical (de cima para baixo), mas sim uma relação de troca mútua, de mediação, a qual contribuiu para o desenvolvimento pessoal de ambos. Existiu a percepção de que ainda há muito que se fazer em favor daqueles menos favorecidos;
- b) desenvolvimento de habilidades e competências dos alunos: o contato com um ambiente de aprendizagem no qual o computador foi o principal instrumento educativo, ampliou a percepção cognitiva dos alunos, resultando num melhor desempenho escolar;
- c) capacitação para o mercado de trabalho: mesmo sem ser deveras extensas, as aulas do Projeto foram capazes de capacitar os alunos no manuseio dos aplicativos mais utilizados e requisitados no mercado de trabalho. A prática é que possibilitará, certamente, destreza aos alunos;
- d) ocupação do tempo livre dos alunos: sendo as aulas do Projeto no horário inverso às das aulas na Escola, os alunos – na sua maioria pré-adolescentes – foram mantidos, na medida do possível, fora dos perigos e das situações de risco a que estão sujeitos;
- e) valorização da comunidade escolar e da Escola: a existência do Projeto nas dependências da Escola cria a sensação de importância e de valorização do ambiente escolar, incentivando a procura por parcerias com outras instituições interessadas em auxiliar o desenvolvimento da comunidade.

Entretanto, ainda que significativas evidências tenham sido vistas, este estudo conseguiria ser mais abrangente e preciso em suas análises e em suas conclusões se houvesse a possibilidade

de pesquisar outras instituições de ensino nas quais o Projeto foi desenvolvido. Pelas características e limitações do trabalho monográfico e pela restrição imposta pelo tempo, alcançar tais abrangência e precisão não foi, infelizmente, possível. Mesmo assim, os objetivos que guiaram o percurso deste estudo foram satisfatoriamente atendidos, haja vista que se verificou com sucesso cada objetivo proposto.

Além de fazer considerações finais acerca do estudo, este capítulo também faz o registro de algumas sugestões ao Projeto, com o intuito de trazer melhoria e reflexões sobre a prática de suas ações. Talvez a principal dificuldade a ser sanada e/ou pensada é a questão da continuidade do acesso a computadores para aqueles alunos que não o têm. Através da pesquisa, soube-se que quase a totalidade dos sujeitos participante não possui computador em suas residências e tem dificuldades em acessá-los em outros locais.

Cogita-se, portanto, que se houvesse a continuidade no acesso a computadores pelos alunos, as propostas do Projeto Cidadania Micro na Escola deixariam de ser iniciais e tornar-se-iam mais sólidas.

Sugere-se, ainda, que a Coordenação do Projeto elabore uma avaliação detalhada e completa acerca do Projeto, visto que tal empreendimento ganhou destaque e projeção ao longo dos anos de sua existência.

Outra sugestão que foi identificada foi a de que a Coordenação do Projeto mantenha e aprimore, continuamente, a avaliação periódica (anual) e o acompanhamento das ações do mesmo. Pois por mais que exista cuidado na fase de planejamento de uma determinada atividade, alterações e eventuais correções são necessárias e fundamentais durante a realização de qualquer atividade social.

Verificou-se, por fim que é através de ações como esta do SERPRO que nossa sociedade pode encontrar o caminho da redução das desigualdades sociais, almejando um país com chances reais de crescimento e desenvolvimento equilibrado e socialmente justo. A verdadeira Sociedade da Informação só encontrará chão firme para desenvolver-se quando houver igualdade no acesso e no uso das tecnologias da informação e da comunicação.

## REFERÊNCIAS

AKTOUF, Omar. O Simbolismo e a Cultura da Empresa: dos abusos conceituais às lições empíricas. In: \_\_\_\_\_. **O Indivíduo nas Organizações**: Dimensões Esquecidas. São Paulo: Editora Atlas, 1993, v. 1, p. 40-79

ALMANAQUE ABRIL 2000: mundo. 26. ed. [São Paulo]: Abril, 2000.

ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Informação: instrumento de dominação e de submissão. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 20, n. 1, p. 37-45, jan./jun. 1991.

ARAÚJO, Marley R. M. de. **O Que é Responsabilidade Social de Empresas para o Consumidor**: significado e influências. São Paulo: Papyrus, 2002.

ASHLEY, Patrícia Almeida (Coord.). **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BORGES, Maria Alice Guimarães. A Compreensão da Sociedade da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação**: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 3 v.

CAMAROTTI, Ilka; SPINK, Peter. **O Que as Empresas Podem Fazer pela Erradicação da Pobreza**. São Paulo: Instituto Ethos, 2003.

CRUZ, Renato. **O Que as Empresas Podem Fazer pela Inclusão Digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DIAS, Claudia. **Pesquisa Qualitativa**: características gerais e referências. Disponível em: <<http://www.geocities.com/claudiaad/publicacoes.html>>. Acesso em 21 out. 2005.

DIMENSTEIN, Gilberto. **Aprendiz do Futuro**: cidadania hoje e amanhã. 3. ed. São Paulo: Ática, 1998.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Introdução à Administração**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em Tempos de Grandes Mudanças**. São Paulo : Pioneira, c1995.

DUARTE, Luiz Fernando Dias. **Da Vida Nervosa**: nas classes trabalhadoras urbanas. Rio de Janeiro : Zahar, 1986.

FEATHERSTONE, Mike (Coord.) **Cultura Global** : nacionalismo, globalização e modernidade. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

FEATHERSTONE, Mike. **O Desmanche da Cultura** : globalização, pós-modernismo e identidade. São Paulo: Studio Nobel, 1997.

FERREIRA, Ana Cristina Andrejew. **O Uso do Computador Como Recurso Mediador na Disciplina de Matemática no Ensino Médio**. Porto Alegre: [s.n.], 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria (Coord.). **Cultura e Poder nas Organizações**. São Paulo: Atlas. 1989.

GARCIA, Bruno Gaspar. Responsabilidade Social Empresarial, Estado e Sociedade Civil: o caso do Instituto Ethos. In.: **RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis, 2002. P. 13-36.

GIRAFFA, Lucia Maria Martins. **Reflexões Sobre o Computador na Escola**. Porto Alegre: [s.n.], 1991.

INSTITUTO ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em 22 set. 2005.

KREPS, Gary. **La Comunicación em las Organizaciones**. 2. ed. Wilmington Delaware, USA: ADDISON Wesley, 1995.

LINS, Ivana; CARVALHO, Katia de. Desafios Para o Acesso Democrático à Informação na Sociedade Contemporânea. In: **Socializando Informações, Reduzindo Distâncias**. Salvador : EDUFBA, 2003.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. As Tecnologias da Informação e a Exclusão Digital. **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 2, p. 159-165, jul./dez. 2002.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o caso brasileiro: da filantropia tradicional à filantropia de alto rendimento e ao empreendedorismo social**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de S. **O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo, Rio de Janeiro: HUCITEC, 1992.

MINTZ, Morton. **América S.A.** : os donos secretos do poder. 2. ed. Rio de Janeiro: Artenova, 1971.

MOURA, Maria Lúcia Seidl de; FERREIRA, Maria Cristina; PAINE, Patrícia Ann. **Manual de Elaboração de Pesquisa**. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, 1998.

MÜHL, Eldon Henrique. **Racionalidade e educação emancipatória**. Campinas, SP: Unicamp, 1999.

PETITO, Sônia. **Projetos de Trabalho em Informática**: desenvolvendo competências. Campinas: Papyrus, 2003.

PORTER, Michael E. **Estratégia Competitiva** : técnicas para análise de indústrias e da concorrência. Rio de Janeiro : Campus, 1997.

SCHAFF, Adam. **A Sociedade Informática**. São Paulo: Unesp; Brasiliense, 1995.

SILVEIRA, Maria Aparecida Cardoso da. **Responsabilidade Fiscal**: transparência, controle e fiscalização. Porto Alegre, 2003.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de Administração Científica**. 5. ed. São Paulo : Atlas, 1963.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1990.

VALENTE, José Armando (Org.). **Computadores e Conhecimento**: repensando a educação. Campinas: Ed. da UNICAMP, 1993.

VIEIRA, Liszt. **Cidadania e Globalização**. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.

WERTHEIN, Jorge. A Sociedade da Informação e Seus Desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

WRIGHT, Peter. **Administração Estratégica** : conceitos. São Paulo : Atlas, 2000.



## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ATUAIS ALUNOS

### INFORMAÇÕES SOBRE O ESTUDO

Caro(a) entrevistado(a), as questões que seguem pretendem averiguar tua percepção e tua interação com o **Projeto Cidadania Micro na Escola/SERPRO**. Gostaria de contar com tua colaboração e compreensão nesta pesquisa. A intenção é analisar se as propostas/ações desse Projeto, no que tange à incorporação de conhecimentos informáticos, podem ser consideradas um primeiro passo para a inclusão digital.

É válido lembrar que os dados serão tratados com sigilo.

Não é necessário se identificar; a pesquisa é anônima.

Agradeço tua colaboração.

### INSTRUÇÕES

Este questionário é composto por 13 (treze) questões relacionadas ao Projeto Cidadania Micro na Escola. O interesse é saber tua opinião sobre o uso dos conhecimentos informáticos adquiridos/trabalhados durante o Projeto Cidadania Micro na Escola.

1) Qual a tua idade:

( ) de 14 a 16 anos

( ) de 17 a 19 anos

( ) mais de 19 anos

2) Sexo:

( ) Feminino

( ) Masculino

3) O Projeto te proporcionou conhecimento para que possas recuperar informações através da Internet?

( ) Sim

( ) Não

4) Em que ano participastes do Projeto Cidadania Micro na Escola?

( ) 2004

( ) 2005

5) Quais eram tuas expectativas em relação ao Projeto?

6) Os conhecimentos que estão sendo adquiridos durante o Projeto servem para a obtenção de emprego, melhor colocação profissional e/ou ascensão na escola?

( ) Sim

( ) Não

7) Os conhecimentos obtidos no Projeto estão sendo utilizados nas tuas atividades diárias?

( ) Sim

( ) Não

8) Onde vais usar os conhecimentos vistos durante o Projeto?

( ) na escola

( ) no trabalho

( ) em casa

( ) nas tarefas escolares

( ) Outros. Quais?

9) Os conhecimentos que estão sendo adquiridos no Projeto contribuem para que consigas acessar informações necessárias no teu dia-a-dia?

( ) Sim

( ) Não

10) Até o momento, te consideras em condições de lidar com computadores e com seus aplicativos (por exemplo: Word, Excel, PowerPoint, Internet, ...)?

( ) Sim

( ) Não

11) O Projeto está sendo um primeiro passo para que conseguisses entrar em contato com a informática?

( ) Sim

( ) Não

12) No teu entendimento, se não existisse o Projeto do SERPRO quais seriam tuas chances de teres contato com a informática? Por quê?

13) Relate um fato ou uma situação marcante pra ti sobre o Projeto.

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS EGRESSOS

### INFORMAÇÕES SOBRE O ESTUDO

Caro(a) entrevistado(a), as questões que seguem pretendem averiguar tua percepção e tua interação com o Projeto Cidadania Micro na Escola/SERPRO. Gostaria de contar com tua colaboração e compreensão nesta pesquisa. A intenção é analisar se as propostas/ações desse Projeto, no que tange à incorporação de conhecimentos informáticos, podem ser consideradas um primeiro passo para a inclusão digital.

É válido lembrar que os dados serão tratados com sigilo.

Não é necessário se identificar; a pesquisa é anônima.

Agradeço tua colaboração.

### INSTRUÇÕES

Este questionário é composto por 13 (treze) questões relacionadas ao Projeto Cidadania Micro na Escola. O interesse é saber tua opinião sobre o uso dos conhecimentos informáticos adquiridos/trabalhados durante o Projeto Cidadania Micro na Escola.

1) Qual a tua idade:

( ) de 14 a 16 anos

( ) de 17 a 19 anos

( ) mais de 19 anos

2) Sexo:

( ) Feminino

( ) Masculino

3) O Projeto te proporcionou conhecimento para que possas recuperar informações através da Internet?

( ) Sim

( ) Não

4) Em que ano participastes do Projeto Cidadania Micro na Escola?

( ) 2004

( ) 2005

5) Quais eram tuas expectativas em relação ao Projeto?

6) Os conhecimentos adquiridos durante o Projeto serviram para a obtenção de emprego, melhor colocação profissional e/ou ascensão na escola?

( ) Sim

( ) Não

7) Os conhecimentos obtidos no Projeto estão sendo utilizados nas tuas atividades diárias?

( ) Sim

( ) Não

8) Onde vais usar os conhecimentos vistos durante o Projeto?

( ) na escola

( ) no trabalho

( ) em casa

( ) nas tarefas escolares

( ) Outros. Quais?

9) Os conhecimentos obtidos no Projeto contribuíram para que conseguisses acessar informações necessárias no teu dia-a-dia?

( ) Sim

( ) Não

10) Ao final do Projeto, te consideras em condições de lidar com computadores e com seus aplicativos (por exemplo: Word, Excel, PowerPoint, Internet, ...)?

( ) Sim

( ) Não

11) O Projeto foi um primeiro passo para que conseguisses entrar em contato com a informática?

( ) Sim

( ) Não

12) No teu entendimento, se não existisse o Projeto do SERPRO quais seriam tuas chances de tu teres contato com a informática?

13) Relate um fato ou uma situação marcante para ti sobre o Projeto.

**APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA FOCALIZADA COM A DIRETORA DA  
ESCOLA EUCLIDES DA CUNHA**

1. Na tua opinião, houve mudanças no comportamento dos alunos? Quais?
2. O Projeto trouxe algum outro benefício além do conhecimento em informática? Qual?
3. Qual a relação entre educação e informática na tua visão?
4. Achas que os alunos participantes do Projeto estão, a partir de agora, incluídos digitalmente? Por quê?
5. Qual o maior empecilho na capacitação dos alunos no uso da informática?
6. O que o SERPRO, enquanto instituição praticamente da Responsabilidade Social, significa para você?
7. O que pensas sobre Responsabilidade Social?
8. A Escola enfrenta dificuldades em manter o Projeto? Se há, quais são?
9. Na tua opinião, as propostas iniciais do Projeto Cidadania Micro na Escola podem ser consideradas um primeiro passo para a inclusão digital? Por quê?



## APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS INSTRUTORES

### INFORMAÇÕES SOBRE O ESTUDO

Caro(a) entrevistado(a), as questões que seguem pretendem averiguar tua percepção e tua interação com o Projeto Cidadania Micro na Escola/SERPRO. Gostaria de contar com tua colaboração e compreensão nesta pesquisa. A intenção é analisar se as propostas/ações desse Projeto, no que tange à incorporação de conhecimentos informáticos, podem ser consideradas um primeiro passo para a inclusão digital.

É válido lembrar que os dados serão tratados com sigilo.

Não é necessário se identificar; a pesquisa é anônima.

Agradeço tua colaboração.

### INSTRUÇÕES

Este questionário é composto por 17 (dezessete) questões relacionadas ao Projeto Cidadania Micro na Escola. O interesse é saber tua opinião sobre o uso dos conhecimentos informáticos adquiridos/trabalhados durante o Projeto Cidadania Micro na Escola.

1) Sexo:

Feminino

Masculino

2) Qual a tua idade:

de 18 a 28 anos

de 29 a 38 anos

de 39 a 48 anos

mais de 48 anos

3) Tempo de atuação no SERPRO:

4) Desde quando tu participas do Projeto Cidadania Micro na Escola?

5) Quais eram tuas expectativas, enquanto instrutor, em relação ao Projeto?

6) Quando foi feito o convite para participar no Projeto, qual foi o primeiro pensamento que lhe surgiu?

7) Os conhecimentos desenvolvidos durante o Projeto foram capazes de alterar o comportamento dos alunos?

Sim

Não

8) Quais as principais mudanças notadas nos alunos?

9) Houve relatos, por parte dos alunos, de uso dos conhecimentos obtidos no Projeto?

Sim

Não

10) Os conhecimentos obtidos pelos alunos no Projeto contribuíram para que eles conseguissem acessar informações necessárias no cotidiano deles?

Sim

Não

11) Ao final de cada turma, percebia-se que o alunos tinham condições de lidar com computadores e com seus aplicativos (por exemplo: Word, Excel, PowerPoint, ...)?

Sim

Não

12) Quais as maiores dificuldades sentidas pelos alunos?

13) Existiram dificuldades no ensino de microinformática?

Sim

Não

Qual (is)?

14) Na tua opinião, o Projeto Cidadania Micro na Escola foi/é um primeiro passo para o contato com a informática? Por quê?

Sim

Não

15) Pela convivência com os alunos, percebestes que as chances dos alunos terem contato com a informática, caso o Projeto não existisse, eram...

16) Na visão, qual a relação entre a informática e a educação?

17) Relate um fato ou uma situação marcante para ti sobre e/ou durante o Projeto.

## APÊNDICE E – ROTEIRO DE ENTREVISTA FOCALIZADA COM O COORDENADOR DO PROJETO

- 1) Qual o estímulo ao idealizar o Projeto Cidadania Micro na Escola?
- 2) Há algum tipo de estudo e/ou análise da comunidade atendida?
- 3) Existe algum acompanhamento dos alunos após a conclusão/participação no Projeto?
- 4) Como é trabalhada a educação no Projeto?
- 5) Como é possível “educar pelo trabalho e não somente para o trabalho”, segundo o senhor afirma?
- 6) Para o futuro, o que é planejado para o Projeto?
- 7) Quais os resultados mais expressivos do Projeto ao longo desses anos?
- 8) Que dificuldades, na tua opinião, o Projeto enfrentou ou enfrenta? Como poderiam ser solucionadas?
- 9) Como é a receptividade das instituições onde são desenvolvidas as atividades do Projeto? As expectativas dessas instituições são nitidamente percebidas? Em caso afirmativo, quais são?