



Universidade de Brasília – UnB
Instituto de Letras – IL
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução - LET
Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação

ANA PAULA LIMA MÖLLHOFF

**ACESSO À INFORMAÇÃO E MULTILINGUISMO: UMA ANÁLISE
NO ÂMBITO DOS WEBSITES DAS *DEFENSORÍAS DEL PUEBLO* DO
PERU, BOLÍVIA E EQUADOR**

Brasília, 2013

ANA PAULA LIMA MÖLLHOFF

**ACESSO À INFORMAÇÃO E MULTILINGUISMO: UMA ANÁLISE NO
ÂMBITO DOS WEBSITES DAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO
DO PERU, BOLÍVIA E EQUADOR.**

Artigo submetido à banca examinadora abaixo identificada, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação.

Brasília, ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Francisco Cláudio S. de Menezes
Depto.de Línguas Estrangeiras e Tradução
LET/UnB

Prof. Dr. Antônio Marcos Moreira da Silva
Depto. de Línguas Estrangeiras e Tradução-
LET/UnB

Profª Dra. Fernanda Alencar Pereira
Depto. de Línguas Estrangeiras e Tradução – LET/UnB

ACESSO À INFORMAÇÃO E MULTILINGUISMO: UMA ANÁLISE NO ÂMBITO DOS WEBSITES DAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DO PERU, BOLÍVIA E EQUADOR.¹

Ana Paula Lima Möllhoff²

Resumo: Neste artigo, é feita uma análise do conceito de informação, entendendo-a como matéria-prima e produto das relações sociais e instrumento através do qual os indivíduos pautam suas vidas, agindo e incidindo em sua realidade. Desse modo, como preconizam diversos autores citados no texto, ter acesso à informação torna-se imprescindível para o indivíduo nas diversas esferas sociais, sendo concebido como um direito inalienável. O acesso equitativo à informação é crucial para a promoção da cidadania, podendo ficar comprometido quando, em meio a barreiras linguísticas, o indivíduo vê seu direito à informação ser negado. Nesse sentido, a promoção do multilinguismo no ciberespaço se faz fundamental para o acesso efetivo e igualitário à informação. A fim de ilustrar essa relação, o presente artigo pretende fazer uma análise das páginas web das *Defensorías del Pueblo* de três países da América Andina, Peru, Bolívia e Equador, para observar a presença, ou ausência do multilinguismo nesses espaços, analisando suas devidas implicações.

Palavras-chave: Acesso à informação; Cidadania, Multilinguismo; Multilinguismo no Ciberespaço; *Defensorías del Pueblo*.

¹Trabalho de Conclusão de Curso orientado por Francisco Cláudio Sampaio de Menezes, professor-orientador e coordenador do Bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação – LEA-MSI, da Universidade de Brasília – UnB. E-mail: claudiosammenezes@gmail.com

² Graduanda do bacharelado de Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação – (LEA-MSI), da Universidade de Brasília – UnB. E-mail: analyma92@gmail.com.

ACCESS TO INFORMATION AND MULTILINGUALISM: AN ANALYSIS IN THE CONTEXT OF PERU, BOLIVIA AND ECUADOR'S *DEFENSORÍAS DEL PUEBLO* WEBSITES

Abstract: Through the analysis of the concept of information and understanding it as the matter and product of social relations, an instrument through which individuals conduct their lives acting and focusing on their reality. Thus, access to information becomes essential for the individual in social spheres, being conceived as an inalienable right. Equal access to information is crucial for the promotion of citizenship. However, this is compromised when, in the midst of language barriers, the individual sees their right to information be denied. In this sense, the promotion of multilingualism in cyberspace is critical to equal and effective access to information. To illustrate this relation, this article aims to analyze the web pages of *Defensorías del Pueblo* of three Andean America countries, Peru, Bolivia and Ecuador, to observe the presence or absence of multilingualism in these spaces, analyzing its implications.

Keywords: *Access to information; Citizenship; Multilingualism; Multilingualism in Cyberspace; Defensorías del Pueblo.*

INTRODUÇÃO

Nossas vidas e relações sociais traduzem-se em fluxos informacionais, estamos a todo o momento recebendo e transmitindo informação. Com o intuito de compreender de que maneira a informação atua na vida dos sujeitos, no presente artigo, se trabalhará sob o conceito de informação como práxis social, esta constituindo-se como matéria-prima e produto das relações sociais.

Para Araújo (1992), a informação é um elemento crucial para os sujeitos sociais, pois é através de seu intercâmbio que estes se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres.

O advento da Sociedade da Informação no final do século XX trouxe uma nova conjuntura político-econômica e social. Castells (2003) define a sociedade da informação como uma sociedade em rede alicerçada no poder da informação. Dentre as transformações trazidas pela Sociedade da Informação, as tecnologias da informação e comunicação (TICs), foram as que provocaram uma verdadeira revolução na comunicação em geral e, principalmente, nos modos de se produzir e disseminar informação. Desse modo, ter acesso à informação tornou-se imprescindível ao indivíduo em praticamente todas as esferas de sua vida.

De acordo com Mendel (2009), a partir da constatação de que o indivíduo tem o direito de saber, ter acesso à informação passou a ser amplamente reconhecido como direito pelos diversos organismos internacionais, bancos multilaterais, organizações não governamentais e os próprios Estados dentro de suas legislações.

Nesse contexto, o acesso à informação passa a assumir uma relação de comprometimento com a promoção da cidadania, pois é a partir do acesso à informação que o indivíduo torna-se cômico de seus direitos e deveres, do que ocorre a sua volta, de seu papel como cidadão, possibilitando que este seja ator, e não um mero espectador de sua realidade.

Ao se pensar em informação e na maneira como ela é transmitida, entendemos que esse processo se materializa por meio da linguagem. Para Maia (1973), a informação encontra na linguagem o seu principal veículo, e a língua, por sua vez, configura-se como uma ferramenta essencial para o acesso às informações. Com base nisso, e considerando a enorme variedade linguística

presente no mundo, a promoção do multilinguismo se faz necessária para garantir o acesso efetivo e igualitário à informação.

Com as mudanças ocorridas no cerne da sociedade da informação, como a expansão global da Internet, observou-se a presença de cada vez mais línguas no ciberespaço, fenômeno ao qual foi dado o nome de multilinguismo no ciberespaço. No entanto, muitas línguas ainda não figuram em meio digital, o que se torna uma grande barreira a transpor, no que diz respeito ao acesso à informação.

Diante disso, é necessário indagar-se como as páginas web de países que lidam com o multilinguismo em seu território, e que oferecem serviços importantes à população, fornecem as suas informações. Será que existe uma preocupação ou iniciativas, por parte desses websites, em disponibilizar seu conteúdo em outras línguas, para promover o acesso ao maior número de pessoas possíveis?

A partir dessas indagações, e com base na análise dos conceitos de informação, acesso à informação, cidadania, multilinguismo e suas implicações, o presente artigo, pretende averiguar a existência de conteúdo multilíngue nas páginas web das *Defensorías del Pueblo* do Peru, Bolívia e Equador. E, dessa maneira, analisar os resultados contextualizando-os de acordo com o cenário apresentado.

1. A INFORMAÇÃO COMO PRÁXIS SOCIAL

Talvez, poucos conceitos sejam tão polissêmicos e apresentem uma gama tão extensa e variada de áreas de estudo e aplicação quanto o conceito de informação. A própria natureza subjetiva do conceito, impede que se chegue a um consenso geral do que se concebe como informação, em razão disso, cada área de estudo reveste o conceito de significados diferentes, de acordo com suas necessidades.

De modo geral, o conceito de informação usado na linguagem cotidiana, é entendido como o conhecimento comunicado (CAPURRO E HJORLAND, 2007). Desse modo, os conceitos de informação e conhecimento estão intrinsecamente conectados, um reveste de sentido o outro.

Para os fins do presente artigo, se trabalhará sob o conceito emprestado da área de Ciência da Informação na qual há a gradação entre dado, informação e conhecimento.

Araújo (1992) caracteriza a informação como matéria-prima e produto do processo de produção do conhecimento. De maneira que, o conhecimento é o processo de criação de novas informações e a informação é o processo de aquisição do conhecimento. Portanto, a informação caracteriza-se por ser a disseminação do conhecimento. Nesse sentido, a autora registra que:

Todo conhecimento é social, pois é criação de um ser humano, histórico, fruto de determinada classe social, representante consciente ou inconsciente dos interesses provenientes da posição que o mesmo ocupa no processo produtivo. Assim sendo, a informação como matéria-prima e produto do processo de produção do conhecimento, é também social. (ARAÚJO, 1992, p. 46)

Em vista disso, entende-se que a informação é o meio através do qual o indivíduo procura entender a sua realidade, os fatos e eventos que o circundam, tornando-se participante da sociedade, como ilustra Massensini *et al* (2011, p.17):

Obter/ter informação é uma prática social e implica em uma atitude e ação do sujeito, visando responder seus questionamentos e indagações a fim de se situar no mundo, podendo, por seu posicionamento, contribuir para manter ou produzir mudança no contexto da sociedade.

Nesse sentido, é possível compreender o caráter de práxis social que a informação tem, pois é por meio desta que o indivíduo pauta a sua vida, vê, entende, contesta e participa da sociedade. Segundo Carvalho (1991), o uso da informação proporciona a inclusão do homem no sistema das relações sociais, permitindo a interação humana não somente na produção de bens materiais e culturais, mas também, na vida social.

Desse modo, entende-se que a informação não é meramente um meio ou instrumento, mas sim um bem-social, que exerce importância fundamental nas práticas sociais. Como afirma Araújo (1999, p. 162), “a informação não é um fim em si mesma, e sim um instrumento que pode auxiliar o sujeito social em suas questões, um meio com potencial transformador de estruturas (mentais e sociais).”

1.1A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Em meados do final do século XX, mudanças significativas nos âmbitos político, social e principalmente econômico ocorreram no seio da sociedade. O avanço das tecnologias da informação foi determinante para o surgimento de uma nova estrutura social. Para Castells (1999), essa nova estrutura social está ligada ao surgimento de um novo modelo de desenvolvimento, o informacionalismo, ao qual ele atribuiu ser fruto da reestruturação do modo de produção capitalista do final do século XX.

(...) emergindo dessas transformações e a partir de novos paradigmas, sustentada por novas tecnologias de informação e comunicações, como trajetória mais provável pela ampliação da globalização e prevalecendo-se de uma nova hegemonia, delineia-se a Sociedade da Informação, ou Sociedade do Conhecimento. (ROCHA, 2000 p.42).

Quando se fala em Sociedade da Informação, deve-se ter em mente acerca da variação terminológica que este domínio abarca. O que é natural, devido à complexidade do que vem a ser entendido como sociedade da informação, bem como pelas várias abordagens e nomenclaturas que são dadas ao fenômeno pelos teóricos que o estudam.

Para os fins pretendidos por este artigo, se trabalhará com o conceito de sociedade da informação defendido por Manuel Castells. O autor segue a perspectiva informacional de desenvolvimento, de modo que usa as expressões “sociedade informacional”, ou “sociedade em rede” para nomear e definir a sociedade da informação.

Castells caracteriza a sociedade da informação como sendo “informacional”, “global” e em “rede”. Informacional, devido à capacidade de seus agentes de gerarem, processarem e aplicarem informação de forma eficiente. Global, pois todos os seus componentes, bem como as atividades produtivas estão organizados em escala global. E é em rede, pois os processos de produção e concorrência ocorrem no âmbito de redes empresariais globais.

Nesse contexto, o autor faz uma distinção entre os conceitos “informacional” e “informação”, caracterizando informação como o fator em comum entre todas as

sociedades, e informacional como sendo a característica da sociedade que tem a informação como matéria-prima e produto.

O termo sociedade da informação enfatiza o papel da informação na sociedade. Mas afirmo que informação, em seu sentido mais amplo, por exemplo, como comunicação de conhecimentos, foi crucial a todas as sociedades (...). Ao contrário, o termo informacional indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico. (CASTELLS, 1999, p.64-65).

No âmbito da sociedade informacional, Castells (1999) considera que as tecnologias da informação assumiram um papel de destaque, sendo responsáveis pelo tratamento e manipulação da informação, assim como pela construção do conhecimento nos indivíduos. Essa conjuntura fez com que a informação se torna não apenas matéria-prima e produto próprio do processo produtivo, mas também uma mercadoria, afirma Araújo (1999).

As Tecnologias da Informação e Comunicações (TICs), com seu alto poder de penetrabilidade, convergência e influência, ofereceram o suporte necessário para que o homem pudesse atuar sobre a informação, acontecimento este que modificou de forma determinante o processo de comunicação entre os indivíduos, destaca Oliveira (2004).

A informação é a liberdade de escolha que se tem ao selecionar uma mensagem, é algo necessário quando enfrentamos uma escolha [...]. A Informática, com as novas Tecnologias da Informação e Comunicação, possibilita compartilhamento, troca, e, num efeito mais recursivo, os indivíduos informados redesenham o ambiente de informação [...]. (MORAES, 2000, p.170 *apud* OLIVEIRA, 2004, p.29).

Não obstante, alguns autores preferem usar a expressão “Sociedade do Conhecimento” para se referirem à Sociedade da Informação, pois acreditam que o conteúdo é verdadeiramente o foco. O objetivo dessa sociedade não está voltado apenas para as tecnologias da informação. (CAPURRO E HJORLAND, 2007). Nesse sentido, Vitro (1993) entende que a informação destina-se à geração de

conhecimento, ou seja, só há demanda por informação devido à necessidade de se gerar conhecimento, de modo que, o conhecimento é o fim a ser alcançado.

A ideia de sociedade do conhecimento reside em um processo mais profundo, pois apesar da informação ser o suporte para a aquisição do conhecimento, é necessário que, segundo Pellicer (1997), essas informações se inter-relacionem de alguma maneira para formar o então chamado conhecimento.

Em outras palavras, para (Legroux, 1981 *apud* Marteleto, 1987, p. 172), isso quer dizer que a informação necessita ser transformada de algum modo, para que possa se transformar em conhecimento. Portanto, compreende-se que a sociedade do conhecimento é a sociedade que transforma e interage com a informação, gerando conhecimento para os mais diversos setores da sociedade e para os indivíduos.

1.2 ACESSO À INFORMAÇÃO: UM DIREITO

As TICs possibilitaram que a informação se tornasse digital, isso significou que os dados foram transformados e processados dentro de um sistema de gerenciamento, para se tornarem disponíveis em ambiente digital. A convergência e o uso integrado das TICs contribuíram para a disponibilização de serviços em um ambiente de acesso, difusão, compartilhamento e promoção da informação, em escala global. (OLIVEIRA, 2004)

Com o surgimento da Internet, criou-se o ambiente perfeito para a rápida transformação e disseminação de informações, fazendo com que a grande maioria das informações se encontrem disponíveis na *World Wide Web*. Desse modo, ter acesso à informação tornou-se algo imprescindível, uma necessidade, um direito inalienável de todo e qualquer cidadão.

Segundo Mendel (2009), o direito à informação, é comumente compreendido como o direito de acesso à informação mantida por órgãos públicos. Em tese, o direito à informação é algo que antecede a própria prática dos Direitos Humanos, constituindo-se na base dos direitos sociais. (ARAÚJO, 1992).

O direito à informação como direito fundamental é reconhecido pelos diversos organismos da comunidade internacional e pelos instrumentos internacionais de direitos humanos.

A Organização das Nações Unidas (ONU), em sua Declaração Universal dos Direitos Humanos, promulgada em 1946, estabelece que:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948, Art. XIX p.9).

Cabe ressaltar que esse documento faz referência ao direito de informação como um todo, liberdade de expressão, livre circulação de ideias, e não especificamente sobre uma lei que garantisse o acesso à informação. Entretanto, esse primeiro documento serviu para fornecer os pilares para que mais tarde, o direito de acesso à informação viesse a se consolidar.

Em 1969, a Organização dos Estados Americanos (OEA), promulgou a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (CADH). No entanto, esse tratado garantia a liberdade de expressão nos mesmos moldes da então Declaração dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU). Tal fato levou em 1994, a ONG Associação Interamericana de Imprensa, no âmbito da Conferência Hemisférica sobre Liberdade de Expressão a adotar a Declaração de Chapultepec. Esta por sua vez, dentre uma série de princípios que garantiam a liberdade de expressão, reconhecia o acesso à informação como direito fundamental. (MENDEL, 2009)

Diversos organismos internacionais e instrumentos internacionais de direitos humanos passaram a reconhecer o direito de acesso à informação como direito fundamental, São eles: o Conselho da Europa, a União Africana, a Corte Interamericana de Direitos Humanos, a Corte Europeia de Direitos Humanos, a Commonwealth, a Organização dos Estados Americanos, dentre outros.

O direito de acesso à informação não foi reconhecido somente pelos organismos internacionais e pelos instrumentos de direitos humanos, pelo contrário, a maioria das nações passou a também reconhecê-lo como direito fundamental. Nos diversos países, este direito ganhou reconhecimento constitucional específico, afirma Mendel (2009).

Dentro de suas legislações, diversos países adotaram leis garantindo o direito à informação, as chamadas leis de acesso à informação. Atualmente, cerca de mais de 90 países possuem lei nacional de acesso à informação pública. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013). Para Malin (2012), a adoção dessas leis por parte dos diversos países, configurou-se como um dos mais rápidos processos de disseminação global de uma prática legal.

2. ACESSO À INFORMAÇÃO E CIDADANIA

Para entender a relação existente entre acesso à informação e cidadania, é necessário, primeiramente, entender o que vem a ser cidadania. Cabe ressaltar a abrangência que o domínio cidadania abarca, devido ao fato de ser um conceito em permanente mudança e construção. Para Agra Romero (2002), não existe uma definição clara e definitiva a respeito de cidadania. Devido à sua natureza em mudança, o conceito é suscetível de focagens históricas, sociológicas e jurídicas.

Uma das primeiras noções de cidadania pode ser observada na sociedade ateniense, descrita na obra *Política* de Aristóteles. Aristóteles concebe a cidadania como a capacidade que o indivíduo tem de se autogovernar e de participar da vida ativa e das decisões da *polis*. (AGRA ROMERO, 2002) A cidadania é a participação política, a política é um bem maior que elevaria o homem, fazendo com que este alcançasse a universalidade. Esta concepção de cidadania ficou conhecida como cidadania política. (AMADEO E MORRESI, 2006).

De acordo com Agra Romero (2002), no século XX, surge uma nova maneira de se entender cidadania. Desenvolvida pelo sociólogo inglês T. H. Marshall em seu livro, *Cidadania, Classe Social e Status*, ficando conhecida como cidadania social, ou ainda, como cidadania democrático-social. Segundo Roberts (1997), “a cidadania social é o conjunto de direitos e obrigações que possibilita a participação igualitária de todos os membros de uma comunidade nos seus padrões básicos de vida.”

Ainda de acordo com Roberts (1997), a noção de cidadania marshalliana forneceu as bases para que a cidadania passasse a ser pensada como um todo, um conjunto de elementos. Marshall constrói o conceito baseando-se na diferenciação entre os três tipos de cidadania: a política, a social e a civil.

[...] pretendo dividir o conceito de cidadania em três partes. Mas a análise é, neste caso, ditada mais pela história do que pela lógica. Chamarei estas três partes, ou elementos, de civil, política e social. O elemento civil é composto dos direitos necessários à liberdade individual - liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e o direito à justiça. [...] Por elemento político se deve entender o direito de participar no exercício do poder político, como um membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo. As instituições correspondentes são o parlamento e conselhos do Governo local. O elemento social se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade. (MARSHALL, 1967, p. 63-64)

A partir da diferenciação feita por Marshall, pode-se entender que a cidadania é a junção das esferas política, social e civil, o que pressupõe que não pode haver cidadania, sem um destes três direitos.

A relação inicial existente entre acesso à informação e cidadania reside no fato de que o cidadão deve ter ciência de seus direitos e deveres. De modo que, isso só é possível através da informação, isto é, mediante o acesso do cidadão à informação. Quando isso ocorre, o cidadão torna-se capaz de cumprir com seus deveres e reclamar por seus direitos, participando igualitariamente da sociedade.

[...] A informação é, portanto, direito de todos. É um bem comum, que pode e deve atuar como fator de integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação, dignidade pessoal. Não há exercício da cidadania sem informação. Isto porque, até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos, sejam eles civis, políticos ou sociais o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los e isto é informação. (TARGINO, 1991, p.155)

A relevância do acesso à informação na vida do cidadão é observada através de duas esferas: uma individual e outra coletiva.

De acordo com o documento *“Acesso à Informação e Controle Social das Políticas Públicas”*, produzido pela ANDI e pela ONG Artigo 19, (2009). Na esfera individual da vida cidadã, o acesso à informação é imprescindível, pois, em seu dia-dia e nas demais relações sociais, o cidadão está rodeado por escolhas com as

quais tem de lidar. Desde as escolhas mais simples, como saber que linha de ônibus passa em sua cidade, até as mais sérias como escolher em qual candidato votar para à Presidência de seu país. Desse modo, ter acesso à informação torna o cidadão mais consciente e seguro no processo de tomada de decisões, fazendo com que este se beneficie ao tomar uma decisão.

O acesso à informação é entendido como um direito da coletividade que gera resultados para toda a comunidade. Sendo assim, na esfera coletiva, o acesso à informação, permite ao cidadão exercer o controle social, que ocorre quando este participa do monitoramento, fiscalização e controle da gestão pública. Ações como esta melhoram a gestão pública, prevenindo contra a corrupção e melhorando o processo decisório governamental, pois abre espaço para a participação popular. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013)

De igual modo, a coletividade cidadã quando bem informada influi de forma consciente e participativa na elaboração de políticas públicas que repercutirão de forma decisiva na sociedade.

Em suma, após a análise da relação entre acesso à informação e cidadania, fica evidente que em ambas as esferas - individual e coletiva - ter acesso à informação é vital não apenas para a promoção e o exercício da cidadania, mas também para a melhoria de vários setores da sociedade.

3. O PAPEL DO MULTILINGUISMO NO ACESSO À INFORMAÇÃO

As línguas são a principal forma através da qual os indivíduos expressam suas identidades, alcançam sua autonomia educacional, política e econômica. Além de serem instrumentos facilitadores do diálogo entre povos e nações, promovendo a sua cooperação e entendimento mútuo. Também se caracterizam como elementos promotores da coesão social e da democracia. (BOKOVA, 2012)

Nesse sentido, compreendendo o importante papel que a língua desenvolve na sociedade, entende-se a necessidade de abarcar a enorme diversidade linguística presente no mundo ao se tratar da provisão de um direito fundamental, que é o acesso do cidadão à informação. Ao não se promover o acesso à

informação em determinada língua, se excluí indivíduos do processo de participação, privando-os de seu direito. Por essa razão, é essencial que se promova o multilinguismo, principalmente no ciberespaço.

3.1 MULTILINGUISMO

Embora não aparente, o conceito de multilinguismo é um tanto quanto complexo e carece de uma definição concreta. Há ainda muita divergência entre os estudiosos da área, sobre como defini-lo corretamente.

De acordo com Kemp (2009), o multilinguismo é analisado pelos estudiosos a partir de duas perspectivas diferentes: a primeira decorre da análise da situação do falante no que diz respeito ao uso de várias línguas; a segunda decorre das divergências de experiência, conhecimento, ideologias e propósitos do pesquisador quando este analisa o fenômeno.

Apesar da discrepância entre as definições, Franceschini (2009, p.33, tradução nossa), consegue definir o termo de maneira bem coerente, como sendo “a capacidade das sociedades, instituições, grupos e indivíduos de se envolverem regularmente no espaço e no tempo com mais de uma língua na vida cotidiana.”

Apesar de tudo, a complexidade se mostra como uma característica da natureza multilíngue do participante, quando este utiliza suas línguas, o que frequentemente ocorre em determinados contextos, evidenciando pluralismo linguístico e cultural. (...) Indivíduos multilíngues podem utilizar uma determinada quantidade de línguas por diferentes razões, sejam elas, sociais, econômicas ou culturais. Eles podem viver em uma comunidade multilíngue, ou juntarem-se a uma comunidade bilíngue, ou ainda estar em contato com várias comunidades monolíngues. Sua proficiência em cada uma de suas línguas pode diferir, bem como variar com o passar do tempo. As suas línguas podem desempenhar diferentes papéis e funções, eles podem usá-las separadamente ou intercalá-las, e ainda sim estes indivíduos são descritos como multilíngues, quer eles saibam três ou sete línguas. (KEMP, 2009, p.12, tradução nossa)

Com base no que foi exposto acima, é possível perceber que o multilinguismo não corresponde unicamente à característica de uma dada comunidade ou indivíduo de usar mais de três línguas. Pelo contrário, ele se mostra como sendo um

fenômeno multifacetado, revestido de outras características que devem ser levadas em consideração.

Definir multilinguismo de uma maneira mais consistente pressupõe entender as características de determinada comunidade, questões identitárias, certas características linguísticas, bem como as capacidades, competências e habilidades do falante.

3.2 MULTILINGUISMO NO CIBERESPAÇO

Cada vez mais, a informação e o conhecimento são os principais determinantes da criação de riqueza, da transformação social e do desenvolvimento humano. A linguagem é o principal vetor de transmissão de conhecimentos e tradições, assim, a oportunidade de usar a linguagem das redes globais de informação, como a Internet irá determinar até que ponto pode-se participar de sociedades do conhecimento emergentes. (portal.unesco.org/, tradução nossa)

Segundo a Comissão das Comunidades Europeias (1995), a confluência da informação com as tecnologias da informação transformou de maneira determinante a natureza da comunicação em cada camada da sociedade. Essa transformação repercutiu principalmente no papel exercido pelas línguas.

Ainda segundo a Comissão, a revolução informacional trouxe uma divisão quando se trata de oportunidades de acesso à informação, entre os indivíduos capazes de obtê-lo plenamente, e os “incapazes” devido ao fator da língua. Portanto, uma abordagem multilíngue direcionada à comunicação, proveria para qualquer indivíduo, independente de sua língua, oportunidades igualitárias de acesso.

A ação de incluir e promover o uso das diversas línguas no meio digital é conhecida como multilinguismo no ciberespaço. Além de promover a diversidade linguística, o multilinguismo no ciberespaço protege determinadas línguas da extinção, encorajando o seu uso e assegurando a existência de um espaço multilíngue e democrático, onde todos possam ter acesso aos conteúdos, dividindo informação e conhecimento.

Para Bokova (2012), a promoção do multilinguismo no ciberespaço é de suma importância para fazer da Internet um espaço plural, aberto, global e inclusivo que promova a diversidade cultural.

A promoção do multilinguismo no ciberespaço tem sido um dos grandes campos de atuação de organizações que lutam para garantir a diversidade linguística e cultural, como é o caso da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), que em 2003 lançou a *Recomendação sobre a Promoção e o Uso do Multilinguismo e o Acesso Universal ao Ciberespaço*.

Este documento basilar trouxe medidas concretas para a promoção e preservação da diversidade linguística, do acesso equitativo à informação e ao conhecimento, especialmente no domínio público. Com o objetivo de promover acesso universal aos recursos e serviços digitais, e o desenvolvimento de uma sociedade da informação multicultural.³

4. UNIVERSO DA PESQUISA

Antes de averiguar a existência de conteúdo multilíngue ou iniciativas em direção à sua promoção nos websites das *Defensorías del Pueblo* do Peru, Bolívia e Equador, é necessário traçar um panorama linguístico dos países objetos dessa pesquisa, para entender melhor o contexto multilíngue que, possivelmente se está buscando nas páginas web das defensorias.

Segundo dados do portal Ethnologue (2011), no Peru o idioma oficial é o espanhol, falado por cerca de 26 milhões de pessoas. Os idiomas co-oficiais são: o quéchua, que corresponde a uma ampla comunidade linguística que varia entre 3.500, 000 a 4.400,000 milhões de falantes, sendo que, aproximadamente 1.500,000 pessoas falam somente o quéchua. No Peru, o quéchua divide-se em duas grandes variantes: o Quéchua Ayacucho com uma comunidade de 900.000 mil falantes, e o Quéchua Cusco com 1.500,000 milhões de falantes.

O aimara ou aymara, também figura como idioma co-oficial, contando com uma população de 440.000 mil falantes, sendo considerado como o principal idioma ameríndio do sul peruano. O Peru possui 47 línguas nativas, sendo que, 43 delas são amazônicas.⁴ Alguns exemplos são a Aguaruna (38.300), o Asháninka (26.000) e o Chayahuita (7,870). (ETHNOLOGUE, 2000)

A Constituição Política do Estado da Bolívia, promulgada em 2000, reconhece como idiomas oficiais do país, o espanhol e mais 34 línguas indígenas. As principais

³ Disponível em: www.UNESCO.org

⁴ Disponível em: www.infolatam.com.br

línguas faladas no país são: o espanhol (84%); o quéchua (28%), o aimara (18%) e o guarani (1%).⁵ Outras línguas como o Ayoreo (1.700), o Guarayu (5.930), o Ignaciano (4.500) e o Chiquitano (5.860) possuem uma certa expressividade no território boliviano. (ETHNOLOGUE, 2004)

No Equador, o idioma oficial é o espanhol, falado pela imensa maioria da população. O país conta com cerca de quatorze línguas indígenas, sendo que, dessas, as que apresentam maior expressividade são: o Quéchua Amazônico com 591.448 falantes; o Shuar com 61.910 falantes, seguidos pelo Achuar (13.456) e pela Cha'palaa (9.393). A Constituição Equatoriana só considera as línguas indígenas de uso oficial para os povos indígenas.⁶

Os motivos pelos quais se optou por esses três países para o desenvolvimento da análise foram basicamente dois. O primeiro foi em razão do quesito população x língua, isto é, o contingente populacional seria um determinante da língua, ou de línguas faladas no país. Isso quer dizer que, à medida que a população apresentasse certa diversidade, ou que um grupo populacional fosse maior que outro, seria possível observar certa variedade linguística.

Com base nisso, esses países foram escolhidos por apresentarem o maior contingente de população indígena da América do Sul, Bolívia com (55%); Peru (46%) e Equador com (40%) da população.⁷ Essa característica proporcionou o ambiente de diversidade linguística objetivado pela pesquisa, sendo relevante no que tange à observação da presença de línguas indígenas nesses websites em comparação com a língua espanhola.

O segundo motivo deve-se ao fato desses países apresentarem algumas semelhanças entre si, como a questão de possuírem línguas em comum em ambos os territórios, como é o caso do quéchua observado nos três países e do aimara observado no Peru e na Bolívia. Essas características facilitariam possíveis análises comparativas.

O objeto de análise da pesquisa são os websites das *Defensorías del Pueblo*, órgão da Administração Pública, presente nos três países. Este órgão foi escolhido por mostrar-se adequado aos objetivos da análise, sendo um ponto de convergência entre os temas abordados no decorrer do trabalho.

⁵ Disponível em: Info.caserita.com

⁶ Disponível em: www.flacsoandes.org

⁷ Disponível em: www.coleccion.educ.ar

A *Defensoría del Pueblo* caracteriza-se por ser “uma instituição com autonomia funcional, financeira e administrativa estabelecida por lei para velar pelo cumprimento dos direitos, especialmente das minorias; a vigência das garantias e a divulgação dos Direitos Humanos.” (QUISBERT, 2011, p. 4)

Nesse tocante, a *Defensoría del Pueblo* configura-se como um objeto de análise estratégico e satisfatório, primeiro por ser um órgão ligado diretamente à prestação de serviços públicos aos cidadãos, sendo a fonte principal de provisão de informação à respeito de serviços e direitos dos cidadãos, bem como por ser o órgão responsável pela garantia e promoção dos direitos humanos. Na grande parte dos países esse é também o órgão responsável por atender aos pedidos de acesso à informação pública.

O órgão assume basicamente as mesmas atribuições nos três países, divergindo em apenas algumas funções e serviços oferecidos.

5. METODOLOGIA

A presente pesquisa teve abordagem qualitativa, uma vez que o objetivo é analisar o fenômeno como um todo, levando em consideração a influência de determinados fatores, não se atendo somente a operacionalização de variáveis.

Com relação aos objetos, a pesquisa foi descritiva e exploratória. Descritiva porque pretende descrever os fenômenos da realidade aqui estudada, através de uma observação sistemática, ou seja, verificar se os websites das *Defensorías del Pueblo* disponibilizam seu conteúdo em outras línguas. E exploratória, devido ao fato de que, pesquisas dessa natureza, com foco específico no objeto aqui analisado, ainda não terem sido empreendidas em grande quantidade.

O procedimento utilizado foi o levantamento de websites, de onde foi feita a coleta de dados. A técnica utilizada para a coleta de dados foi realizada através da observância de três critérios:

O primeiro critério refere-se aos *tipos de serviços* oferecidos pelo site, nesse critério, através de um panorama geral dos serviços disponíveis no site, se esboçará a sua relevância para a população. O segundo critério diz respeito à *presença de conteúdo multilíngue* além do espanhol na página web, a partir desse critério será

possível avaliar se o site preocupa-se ou não com a promoção do multilinguismo, ou, se ao menos tem iniciativas com vistas a promovê-lo.

O terceiro e último critério é a *avaliação do conteúdo multilíngue*, caso este exista, ou seja, verificar que tipo e de que maneira o conteúdo está disponível, se é satisfatório e atende às necessidades daqueles que falam outras línguas e buscam o site com o intuito de se informar.

6. RESULTADOS DA PESQUISA

Título: Acesso à Informação Multilíngue nos websites das *Defensorías del Pueblo* do Peru, Bolívia e Equador

Critério I – Tipos de Serviços oferecidos na página web

Defensorías del Pueblo:

Peru: O site dessa defensoria oferece uma série de serviços ligados à cidadania como: o serviço através do qual o cidadão pode prestar queixas contra os serviços públicos; serviço de pedido de acesso à informação pública; link para o portal da transparência; informações sobre ações itinerantes e em que locais estas estão ocorrendo; informações gerais sobre promoção e difusão dos direitos dos cidadãos e diversos links para acessar outros sites de interesse ao cidadão.

Bolívia: A página web da defensoria boliviana é voltada especificamente para a proteção e difusão dos direitos humanos, contando com seções relacionadas a cada setor da sociedade como: pessoas com deficiência; crianças e adolescentes; povos indígenas e camponeses; imigrantes; pessoas privadas de liberdade; pessoas com diferentes orientações sexuais, entre outras. O site conta também com uma biblioteca especializada em direitos humanos e uma seção para denunciar casos de violência contra a mulher.

Equador: Também voltada para a temática dos direitos humanos, a página web dessa defensoria oferece acesso às suas publicações sobre os direitos humanos,

bem como aos documentos da instituição e à agenda do defensor. Encontram-se informações sobre a transparência pública, localização e funcionamento da defensoria em geral.

Critério II – Presença de conteúdo multilíngue na página web (Além do espanhol)

Peru: Sim, esta página web apresenta conteúdo na língua quéchua.



Bolivia: Sim, a página web apresenta conteúdo nas línguas quéchua, aimara e guarani.



Ecuador: Não, nessa página web, não foi detectada a presença de conteúdo em nenhuma outra língua que não fosse o espanhol.



Critério III – Avaliação do conteúdo multilíngue presente na página

Peru: A página web está toda em espanhol, porém, logo na página inicial, na barra de opções que se localiza abaixo do título “Defensoría del Pueblo”, encontramos a opção “Quechua”, ao selecioná-la, abre-se uma página da defensoria em língua quéchua. No entanto, nessa página não está disponível todo o conteúdo que podemos encontrar quando abrimos a página em espanhol, o que está em quéchua são apenas algumas informações básicas, porém cruciais, como: informações gerais sobre o funcionamento e localização da defensoria, localização dos outros escritórios no país, informações sobre os serviços prestados e projetos empreendidos, marco legal, lei orgânica e organograma do órgão. O fato de haver uma seção com informações em quéchua já significa muito, pois mostra a preocupação em prover informação de maneira multilíngue, não excluindo aqueles cidadãos que falam somente o quéchua. Isto é promover o acesso à informação de forma efetiva e igualitária, permitindo que todos possam exercer sua cidadania.

Bolívia: Antes da página institucional da defensoria, há uma página inicial, que apresenta quatro opções de língua através da qual o usuário deseja aceder ao site. As opções são: “Guarani”; “Quéchua”; “Aymara” e “Espanhol”. Entretanto, ao tentar aceder ao site através das opções “guarani”, “aymara” e “quéchua”, o usuário é levado a uma página com informações a respeito da Constituição e do Marco Estratégico Institucional da defensoria, e nada mais que isso. Nenhum outro conteúdo disponível no site figura em uma dessas três línguas, somente ao acessar o site através da opção de língua espanhola, é que se consegue adentrar de fato ao site, com todas as suas informações disponibilizadas em espanhol. De igual modo, neste caso, assim como no do Peru, não se pode deixar de ressaltar que, qualquer iniciativa em direção à promoção do multilinguismo no ciberespaço é louvável. Contudo, levando em consideração a grande expressividade das línguas indígenas e de seus falantes no país, é fundamental que se tenha uma preocupação maior em promover o multilinguismo, principalmente em espaços estratégicos para o cidadão, como é o caso da defensoria.

Equador: Como pôde ser observado no critério anterior, a página web da defensoria desse país não dispunha de nenhum tipo de conteúdo multilíngue, as informações figuravam somente em espanhol. Fato este que é extremamente prejudicial, pois quando simplesmente não há nenhuma iniciativa com vistas a promover o multilinguismo, uma série de direitos está sendo negado ao cidadão que não fala espanhol. Este vê negado o seu direito ao simples acesso à informação, o que o leva a desinformação e, por consequência, ao não exercício pleno de sua cidadania.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das reflexões aqui empreendidas acerca do conceito de informação, foi possível perceber a sua importância e influência na vida dos indivíduos dentro das esferas sociais. O enfoque que se buscou dar foi o da informação como um bem social, por meio do qual a práxis social se concretiza.

Observando como a Sociedade da Informação provocou uma revolução na natureza das comunicações, agregando enorme valor e importância à informação, a questão do acesso à informação torna-se primordial e determinante para o sujeito social em todas as esferas de sua vida.

Através dessa análise foi possível compreender o caráter empoderador da informação, fornecendo os meios necessários para a atuação do indivíduo na sociedade. Tanto na esfera individual auxiliando o sujeito em suas escolhas, quanto na esfera coletiva, transformando o indivíduo em um cidadão atuante, o que, por consequência, gera melhorias na sociedade em geral. Portanto, se o sujeito é privado do acesso à informação devido a uma questão linguística, ele está sendo excluído do processo de tomada de decisão e sua atuação enquanto cidadão fica comprometida.

Diante disso, a pesquisa desenvolvida teve o propósito de averiguar a presença de conteúdo multilíngue nos websites das *Defensorías del Pueblo* de três países da América Andina, Peru, Bolívia e Equador. Sendo pertinente para a observância da relação acesso à informação e multilinguismo.

Apesar do universo da pesquisa ser um tanto reduzido, pois foram analisados somente três websites de *Defensorías del Pueblo*, a pesquisa se mostrou satisfatória, oferecendo um panorama geral da situação linguística dos três países, possibilitando mensurar, de certa forma, o fator multilinguismo dentro do contexto de cada um dos países.

Através dessa pesquisa, foi possível constatar que em dois países, Peru e Bolívia houve uma preocupação referente à provisão de informação em outras línguas. No caso do Peru, em língua quéchua, o idioma mais falado. E na Bolívia, a informação disponível figurava nas três línguas mais faladas no país, depois do espanhol, que são: o aimara, o quéchua e o guarani. Ainda que nem todo conteúdo

da página web fosse multilíngue, apenas as informações básicas, isso é considerado um grande avanço em relação à promoção do multilinguismo.

Além de mostrar uma preocupação em promover o acesso igualitário à informação, pois o simples fato de inserir conteúdo em outras línguas, já faz com que uma grande parcela de indivíduos não sejam excluídos do processo de obtenção da informação. Isso gera cidadania, participação e a criação de um ciberespaço multilíngue, multicultural e não excludente.

Contudo, outros quesitos interessantes de avaliação que poderiam ter sido usados para contemplar outras características e nuances do universo de pesquisa, como por exemplo, *satisfação dos usuários* e *efetividade da página web*, não foram incluídos, em razão da dificuldade de se obter esse tipo de dados, sendo necessária uma pesquisa muito mais ampla. Esse tipo de análise requereria fontes mais precisas, utilização de outros instrumentos e um contato com a população dos países pesquisados.

A análise empreendida ofereceu um enfoque prático e realista dos conceitos e ideias desenvolvidos ao longo do artigo. Diante disso, e considerando a escassez de pesquisas dessa natureza, com abordagem específica direcionada ao multilinguismo no ciberespaço, vê-se a necessidade de desenvolver pesquisas futuras que contemplem mais países, outros objetos de análise e realidades. Por exemplo, desenvolver a mesma pesquisa só que com os websites de todas as *Defensorías del Pueblo* da América do Sul, o que seria muito apropriado para observar outras questões relacionadas ao multilinguismo em nível regional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGRA ROMERO, Maria Xosé. s.d.: “Cidadania” In: **Dicionário de Filosofia Moral e Política**, Instituto de Filosofia da Linguagem, Universidade Nova de Lisboa, 2002. Disponível em: <<http://www.ifl.pt/private/admin/ficheiros/uploads/3f566db3314e7560c7662a8bf4a1d5b6.pdf>> Acesso em: 15 out. 2013.
- AMADEO, Javier; MORRESI, Sergio. Republicanismo e marxismo. In: **Filosofia Política Contemporânea: Controvérsias sobre Civilização, Império e Cidadania**. Atilio A. Boron, 1a ed. - Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales - CLACSO; São Paulo: Departamento de Ciência Política. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Universidade de São Paulo. Abril, 2006. Disponível em: <<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20100601030047/7AmaMor.pdf>> Acesso em: 15 out. 2013.
- ANDI; ARTIGO 19. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Coordenado por Guilherme Canela e Solano Nascimento. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/>> Acesso em: 21 out. 2013.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, cidadania e sociedade no Brasil. **Revista Informação & Sociedade: estudos**, Paraíba, v. 2, n. 1, 1992. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/43>> Acesso em: 20 set. 2013.
- _____. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. In: **Revista Ciência da Informação: revista do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia**: 1999, vol.28, n.2, pp. 155-167. Disponível em: <revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/297/263> Acesso em: 13 set. 2013.
- ARCHIVO DE LENGUAS E CULTURAS DEL ECUADOR**. Disponível em: <http://www.flacsoandes.org/archivo_lenguas> Acesso em: 12 nov. 2013.
- BOKOVA, Irina. Preserving and Promoting Linguistic Diversity. In: **NET.LANG: Towards the Multilingual Society**. Edition and Coordination: Laurent Vannini and Hervé Le Crosnier: C&F Éditions, p.13-15. MAAYA NETWORK, 2012. Disponível em: <http://netlang.net/externDisplayer/displayExtern/_path_/netlang_EN_pdfedition.pdf> Acesso em: 10 nov. 2013
- CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. Tradução de AZEVEDO, Marco Antônio de; CARDOSO, A. M. P.; FERREIRA, M.G.A. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p. 148-207, jan/abr. 2007. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/54/47> Acesso em: 15 set. 2013

CARVALHO, Kátia. Informação: Direito do cidadão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. **Anais**, Salvador, Associação Profissional dos Bibliotecários do Estado da Bahia, 1991, p.1172-1180.

CASERITA.INFO. **Idiomas que se hablan em Bolivia**. Disponível em: <<http://info.caserita.com/Idiomas-que-se-hablan-en-Bolivia-a193-sm14>> Acesso em: 13 nov. 2013

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede**. 2ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, **The Multilingual Information Society**: Proposal for a Council Decision on the adoption of a multiannual programme to promote the linguistic diversity of the Community in the information society. Brussels, 1995. Disponível em : <<http://aei.pitt.edu/4998/1/4998.pdf>> Acesso em: 4 nov. 2013.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. Brasil Transparente, 1ª ed.; Brasília, 2013. Disponível em:<http://www.cgu.gov.br/publicacoes/BrasilTransparente/Manual_LAI_EstadosMunicipios.pdf> Acesso em: 29 out. 2013.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DA BOLÍVIA Disponível em:
< www.defensoria.gob.bo> Acesso em: 05 set. 2013

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DO EQUADOR Disponível em:< www.dpe.gob.ec>
Acesso em: 05 set. 2013

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DO EQUADOR Disponível em:
< www.defensoria.gob.pe> Acesso em: 05 set. 2013.

ETHNOLOGUE. Disponível em: < www.ethnologue.com> Acesso em: 10 nov. 2013

FRANCESCHINI, Rita. The genesis and development of research in multilingualism Perspectives for future research In: **The Exploration of Multilingualism: Development of Research on L3, multilingualism, and multiple language acquisition**. Edited by Larissa Aronin and Britta Hufeisen. AILA Applied Linguistics Series 6. p.27- 62. John Benjamins Publishing Company, 2009. Disponível em: < http://books.google.com.br/books?id=52xu1cYtcv8C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 10 nov. 2013.

INFOLATAM: **Informações e análises da América Latina**. Disponível em:<<http://www.infolatam.com.br/2013/05/28/peru-tem-47-linguas-nativas-a-maioria-delas-faladas-na-selva-amazonica/>> Acesso em: 11 nov. 2013

KEMP, Charlotte. Definig Multilingualism. In: **The Exploration of Multilingualism: Development of Research on L3, multilingualism, and multiple language acquisition**. Edited by Larissa Aronin and Britta Hufeisen. AILA Applied Linguistics Series 6. p. 11-26. John Benjamins Publishing Company, 2009. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=52xu1cYtcv8C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 10 nov. 2013.

LÓPEZ, Luis Enrique. **Igualdad con dignidad. Hacía nuevas formas de actuación com la niñez indígena en América Latina**. Disponível em: <<http://coleccion.educ.ar/coleccion/CD9/contenidos/sobre/pon2/pag4.html>> Acesso em: 13 nov. 2013

MAIA, Elza Lima e Silva. Comportamento bibliométrico da língua portuguesa, como veículo de representação da informação. In: **Revista Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, 2(2): 99-138, 1973. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1644/1252>> Acesso em: 17 set. 2013.

MALIN, Ana. Experiência de outros países com Lei de Acesso à Informação (LAI). In: **Seminário IPLAN RIO**, 2012, Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.observatoriodaimprensa.com.br/download/694ipb001.pdf>> Acesso em: 29 out. 2013.

MASSENSINI, R. L.; REIS, A.S.; E SILVA, A. S. Informação e Cidadania: conceitos e saberes necessários à ação. In: **Cultura Informacional e liderança comunitária: concepções e práticas**. Maria Aparecida Moura (org.) – Belo Horizonte: UFMG/PROEX, p. 21-24, 2011. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cultura/docs/00_Cultura%20informacional_integra_ebook.pdf> Acesso em: 15 set. 2013

MARSHALL, T. H. Cidadania e classe social. In: _____. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, s.d. p. 57- 114. Disponível em: <http://www.do.ufgd.edu.br/mariojunior/arquivos/cidadania_classe_social.pdf> Acesso em: 23 out. 2013

MARTELETO, Regina Maria. Informação: elemento regulador dos sistemas, fator de mudança social ou fenômeno pós-moderno? In: **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.16, n.2, p.169-180, jul./dez., 1987. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1473/1092>> Acesso em: 22 set. 2013.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2ª ed. Brasília; UNESCO, 2009. Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/126398551119freedom_information_pt.pdf/freedom_information_pt.pdf> Acesso em: 22 set. 2013.

OLIVEIRA, Adriana Carla de. **Qualidade do serviço de informação digital: um estudo exploratório em web sites de Programas de Pós-Graduação**. 2004. 188f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnologia,

Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Disponível em: <<ftp://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/ext/bdtd/AdrianaCSO.pdf>> Acesso em: 19 out. 2013.

Métodos de Pesquisa. Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira (Org.); coordenado pela UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 04 nov. 2013

ONU, **Declaração Universal dos Direitos Humanos.** UNIC, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <http://unicrio.org.br/img/DeclU_D_HumanosVersoInternet.pdf> Acesso em: 18 out. 2013

PELLICER, Esther, G. La moda tecnológica en la educación: los peligros de un espejismo. **Pixel-Bit: Revista de medios y educación**, 1997. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1410483>> Acesso em: 21 out. 2013.

QUISBERT, Ermo. ¿Qué es la Defensoría del Pueblo? La Paz, Bolivia: Apuntes Jurídicos, 2011. Disponível em: <<http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/dp.pdf>> Acesso em: 9 nov. 2013.

ROBERTS, Bryan R. A dimensão social da cidadania. In: **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v.12 n.33 São Paulo fev.1997. Disponível em: <http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_33/rbcs33_01.htm> Acesso em: 24 out. 2013

ROCHA, M. P. C. A questão cidadania na sociedade da informação. In: **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/262/229>> Acesso em: 17 de set. 2013.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia – UFMG.** Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 149-160, jul./dez. 1991. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13455> Acesso em: 23 out. 2013

UNESCO, **Multilingualism in Cyberspace.** Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_ID=16539&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html> Acesso em: 12 nov. 2013.

UNESCO, **Promotion and Use of Multilingualism and Universal Access to Cyberspace.** Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/>> Acesso em: 12 nov. 2013.

VITRO, Robert, A. Para uma economia do desenvolvimento baseada em conhecimento. In: **Revista Biblioteconomia.** UFMG, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 9 a 37, jan./jun. 1993. Disponível em: <revistas.unibh.br/index.php/ecom/article/download/490/> Acesso em: 15 out. 2013.