

# A VISÃO SISTÊMICA E A ABORDAGEM HOLÍSTICA DA INFORMAÇÃO: UMA PROPOSTA PARA A CRIAÇÃO DE UM SERVIÇO DE INFORMAÇÃO LOCAL AO CIDADÃO (SILC) NO MUNICÍPIO DE CANTANHEDE\*

NATÉRCIA MARIA LOPES DA CONCEIÇÃO\*\*  
MARIA BEATRIZ MARQUES\*\*\*

## INTRODUÇÃO

Cada vez mais disponível nos mais diversos meios e suportes, a informação é uma ferramenta poderosa e transformadora, fundamental para a formação de uma comunidade cívica e democraticamente ativa e participativa. No entanto, e ainda que facilmente acessível, e porque quantidade não é sinónimo de qualidade, urge investir nos serviços informacionais, no sentido de estes disponibilizarem informação de uma forma responsável, fiável e célere à comunidade que servem.

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a proposta de um Serviço de Informação Local ao Cidadão (SILC) a implementar no Município de Cantanhede. Pretende-se, pois, compreender o SILC, a sua estrutura e dinâmica de funcionamento, bem como os serviços de informação do município de Cantanhede, parte integrante do serviço a desenvolver.

Feita uma caracterização do Município, abordam-se os serviços de informação municipais, uma vez que se pretende um «serviço aglutinador» da Informação dispersa pelos diversos serviços de informação municipais.

Depois de se definir e determinar os objetivos do SILC, aborda-se a pertinência do mesmo, um serviço com características amplas e integradoras cujo foco é a cooperação e colaboração entre serviços, não desvirtuando a essência dos mesmos.

Procede-se à delimitação do SILC, com a inevitável definição do funcionamento do serviço, apontando especificidades como o local, o horário, os recursos humanos e os

---

\* Artigo retirado da Dissertação de Mestrado *Serviço de Informação Local ao Cidadão: estudo de caso do município de Cantanhede*, defendida em dezembro de 2021, na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, sob a orientação da Doutora Maria Beatriz Marques, coautora (Conceição 2021).

\*\* Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra; Câmara Municipal de Cantanhede; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9150-5714>; Email: [natercialopes.21@gmail.com](mailto:natercialopes.21@gmail.com).

\*\*\* Universidade de Coimbra; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0088-0429>; Email: [beatrizmarques35@gmail.com](mailto:beatrizmarques35@gmail.com).

recursos técnicos e tecnológicos. Por fim, desenvolve-se uma análise SWOT<sup>1</sup> do mesmo, em que são apontados os pontos fortes e fracos do serviço, internos e externos, com o objetivo de aprofundar o conhecimento acerca desta valência, e tentar suprir eventuais dificuldades.

## 1. METODOLOGIA

Em termos metodológicos, o presente estudo tem por base a pesquisa documental que, pelo seu caráter: 1. exploratório – definiu o quê?, o como? e o porquê? do estudo de caso; 2. descritivo – permitiu a apresentação das características, funções e análise do objeto de estudo; e 3. explicativo – facilitou a conexão das ideias, identificando as causas e os efeitos, o que levou à compreensão das forças e das fraquezas de um Serviço de Informação Local ao Cidadão (SILC).

Da metodologia consta a abordagem mista (qualitativa e quantitativa). Os dados quantitativos comprovaram os números relativamente ao uso dos serviços existentes, enquanto os dados qualitativos permitiram compreender a complexidade e os detalhes das informações obtidas. As técnicas usadas foram a revisão da literatura recorrendo à pesquisa documental e bibliográfica de âmbito predefinido, adequado ao tema e aos objetivos do estudo.

Começou-se por um estudo aprofundado da realidade do Município de Cantanhede, no que se refere aos serviços de informação, no sentido de conhecer a sua estrutura e funcionamento, por forma a aferir a necessidade e exequibilidade de implantação de um serviço aglutinador dos mesmos, um SILC. Este estudo assentou essencialmente em visitas aos serviços, na sequência das quais ocorreram entrevistas não estruturadas, cujas questões abertas foram direcionadas aos responsáveis. Em cada visita efetuada recolheu-se informação sobre o serviço, seu funcionamento e especificidades, tendo as questões surgido de forma espontânea e contextualizada. É importante referir que a opção pela técnica de análise SWOT (FOFA: Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) de cada um dos serviços, permitiu identificar os fatores internos e externos favoráveis e desfavoráveis aos objetivos da proposta de criação do SILC.

A abordagem aos Serviços de Informação Local ao Cidadão assenta num trabalho teórico, tendo sido feita uma pesquisa acurada em páginas de referência *online* incon-

---

<sup>1</sup> A análise SWOT é uma ferramenta estratégica que permite avaliar um conjunto de fatores, internos e externos, e em que medida estes são ou não favoráveis para que possa identificar a sua vantagem competitiva e, desta forma, alcançar os seus objetivos no mercado/comunidade em que se insere. Esta análise consiste numa «avaliação das fraquezas e forças internas, e das ameaças e oportunidades externas, da organização. Pretende-se eliminar ou minorar as fraquezas, reforçar as forças e aproveitá-las, controlar ou afastar as ameaças, e aproveitar as oportunidades que se apresentam» (Carvalho 2009, p. 205). Quanto aos fatores em análise, os internos, as Forças (*Strengths*) e as Fraquezas (*Weaknesses*), são passíveis de serem controlados pela organização, ao contrário dos externos, as Oportunidades (*Opportunities*) e as Ameaças (*Threats*), que transcendem o domínio da instituição.

tornáveis da área, tais como a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), IFLA e UNESCO. Fez-se um estudo detalhado dos serviços de informação municipais que culminou com a apresentação de propostas concretas no que respeita à implementação do SILC, tendo por base as recomendações da IFLA e da UNESCO.

O estudo agora apresentado representa uma valiosa ferramenta no que se refere aos serviços de informação de uma forma geral, e aos Serviços de Informação Local ao Cidadão em particular, constituindo um contributo para a academia e para os serviços municipalizados de cidades similares.

## 2. MUNICÍPIO DE CANTANHEDE E RESPETIVOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Para que se preste um serviço de qualidade e que vá ao encontro das necessidades informacionais, culturais, educativas, etc. dos utilizadores, é fundamental ter conhecimento da comunidade em que o serviço se insere. Neste sentido, reveste-se da maior importância um conhecimento das características sociais, económicas e demográficas da mesma, o que poderá ser aferido «através da análise de indicadores como número de habitantes, população em idade escolar, percentagem da população por faixa etária, sexo e nível de escolarização, taxa de desemprego, atividades económicas predominantes» (Almeida e Marques 2015, p. 99). O resultado desta análise constituirá a base para «determinar el carácter del servicio y el tipo de información que ofrecerá para satisfacer esas necesidades» (UNESCO 1988).

Relativamente à população residente no concelho de Cantanhede, os resultados provisórios dos Censos 2021 apontam para 34 217 habitantes, dos quais 16 151 são do sexo masculino e 18 066 do sexo feminino<sup>2</sup>. Quanto à idade da população, e considerando a mesma fonte de informação, dos 34 217 habitantes do município, 3874 têm idade igual ou inferior a 14 anos, 19 969 são pessoas ativas, entre os 15 e os 64 anos, e 10 374 são idosos.

No que concerne à escolaridade, os dados dos Censos 2021 revelam uma população de nível mediano, concentrando-se a porção maior no ensino básico, estando os restantes níveis de escolaridade equilibrados. Estes valores traduzem, pois, uma comunidade com necessidades evidentes de formação e informação. Relativamente à atividade económica predominante, o setor de atividade com mais pessoal ao serviço é a indústria transformadora<sup>3</sup>, sendo o seu vencimento médio de 957,80€ (PORDATA [s.d.]a). O desemprego, embora com tendência descendente desde 2013, subiu ligeiramente no último

---

<sup>2</sup> De referir que, comparativamente com os Censos de 2011 se verificou um ligeiro decréscimo da população residente, em que o valor registado foi 36 595.

<sup>3</sup> Indústria alimentar, do vestuário, de couro e seus produtos, madeira e cortiça, impressão, fabrico de têxteis, de mobiliário e reparação de máquinas, entre outros.

ano, em 2020 a média diária de inscritos nos centros de emprego foi de 875, o que pode ser reflexo da pandemia que se instalou e tão severamente afetou todos os setores de atividade.

Numa análise sumária dos dados apresentados, e no sentido de se avaliar a população alvo do SILC, pode concluir-se que o concelho de Cantanhede tem uma população jovem e, no que respeita ao sexo, equilibrada, verificando-se uma ligeira predominância do sexo feminino. Também do ponto de vista económico trata-se de uma população equilibrada, com um nível de vida médio.

No que se refere aos cidadãos estrangeiros a residir no concelho, estes são 721 e de diversas origens, sendo que 43% dos mesmos são oriundos do Brasil (PORDATA [s.d.]b). O facto de existir uma comunidade vasta de cidadãos de origem brasileira, revela-se bastante vantajoso uma vez que não se verifica a barreira linguística, o que facilita substancialmente a comunicação e a interpretação da informação, diminuindo eventuais atritos. Relativamente aos cidadãos provenientes de outros países, estes são de facto uma minoria, que será tratada com todo o cuidado e respeito pelos serviços, fazendo estes o que estiver ao seu alcance no sentido de suprir qualquer lacuna ou dificuldade que os mesmos sintam.

O Município de Cantanhede dispõe de vários equipamentos culturais, como a Biblioteca Municipal e o Museu da Pedra, instituições que se revelam fundamentais para a dinamização do concelho ao nível artístico, cultural, social, económico e educativo, sendo hoje, para além de repositórios da memória histórica, células vivas da atividade cultural e da transformação social. Trata-se de estruturas privilegiadas para o fortalecimento da identidade territorial, que têm agido no sentido de fortalecer vínculos com outras, educativas e científicas, gerando benefícios organizacionais, interorganizacionais e territoriais.

Considera-se que o saber e a disseminação da informação e do conhecimento são uma componente indissociável do desenvolvimento, pelo que, se julga fundamental a existência de uma articulação integrada entre os diversos equipamentos culturais, as entidades formais da difusão do saber (escolas, universidades, etc.) e outras instituições e Unidades de I&D<sup>4</sup>. É, pois, indiscutível a importância de uma gestão dos sistemas de informação integrada e transversal a toda a organização, visto serem uma ferramenta indispensável para a formação e racionalização das decisões públicas, para a eficiência e eficácia do serviço, para a prossecução dos seus objetivos e da sua missão, e, consequentemente, para a satisfação dos cidadãos.

---

<sup>4</sup> Instituições de investigação, públicas ou privadas sem fins lucrativos, que se dedicam à investigação científica e ao desenvolvimento tecnológico.

### **a) Secção de Expediente e Arquivo (SEA)<sup>5</sup>**

No cumprimento do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de janeiro, segundo o qual «compete ao Estado promover a inventariação do património arquivístico e apoiar a organização dos arquivos, qualquer que seja a sua natureza, bem como garantir, facilitar e promover o acesso à documentação detida por entidades públicas» (Portugal. Leis, decretos, etc. 1993, p. 264), o Município de Cantanhede dispõe de um arquivo administrativo, inserido na Secção de Expediente e Arquivo.

O referido arquivo está organizado numa perspetiva tradicional, de acordo com a teoria das 3 idades, dividido em arquivo corrente, intermédio e definitivo, sendo que, enquanto o corrente e o intermédio se encontram no edifício central da Câmara Municipal<sup>6</sup> o arquivo definitivo, ou histórico, localiza-se nos estaleiros do município.

Este serviço dispõe de um fundo composto por atas de reuniões de Câmara que remontam ao ano de 1890, superficial e arcaicamente tratadas, no que se refere aos elementos de acesso à informação<sup>7</sup>, sendo alvo de um registo com os elementos básicos só para controlo, o suficiente para a parca utilização da mesma.

De acordo com o proclamado na *Declaração Universal dos Arquivos, da então Direcção-Geral de Arquivos*, de 2011, é reconhecido «o papel essencial dos arquivos para garantir uma gestão eficaz, responsável e transparente, para proteger os direitos dos cidadãos, assegurar a memória individual e coletiva, e para compreender o passado, documentar o presente com vista a orientar o futuro» (DGARQ 2011, p. 2).

### **b) Biblioteca (BMC)**

Parafraseando o *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais*, da DGLAB, datado de 2009, «uma biblioteca pública com um alto nível de utilização dará um contributo significativo para a vitalidade da zona urbana em que se insere e constituirá um importante centro de encontro, de autoformação e de sociabilidade» (DGLAB 2009). Neste sentido, e com o objetivo de medir o impacto da BMC na comunidade em que se insere, fez-se um paralelo entre o número de habitantes do concelho e os inscritos na BMC, e verificou-se que a percentagem destes últimos é 25%<sup>8</sup> o que espelha um baixo impacto deste serviço, sendo este facto, normalmente, indicador de falta de investimento por parte da tutela. Importa salientar, no entanto, que muitos utilizadores não são contabilizados por não estarem inscritos na mesma, uma vez que a inscrição só é indispensável para usufruto do serviço de empréstimo domiciliário, os clientes podem usufruir de todo o conjunto de ofertas sem que estejam inscritos na biblioteca. Isto significa que, ainda que, teoricamen-

---

<sup>5</sup> Colaboração da Técnica Superior de Arquivo do Município, Dra. Rute Gregório.

<sup>6</sup> O Arquivo do Urbanismo e Taxas e licenças encontra-se igualmente nas instalações dos Estaleiros Municipais.

<sup>7</sup> Os pontos de acesso para a recuperação da informação são o número de registo e a data.

<sup>8</sup> 8689 inscritos para 34 217, dados de 28 de setembro de 2022.

te, o impacto da biblioteca seja baixo, uma vez que tem por base o número de inscrições, na realidade, a sua média diária de 174 utilizadores<sup>9</sup> contraria este dado.

Ciente de que «a visão tradicional do mundo das bibliotecas, com o utilizador à porta e o bibliotecário no seu gabinete, tem de ser reequacionada» (Marques 2012, p. 289), a BMC apresenta, além dos normais serviços de empréstimo e consulta presencial de documentação e acesso à *Internet*, um diversificado leque de atividades, no sentido de chamar a si os utilizadores, reais e potenciais. Este serviço disponibiliza uma oferta abrangente e descentralizada, que inclui uma biblioteca itinerante, uma biblioteca de praia e uma biblioteca no hospital, num claro esforço de facilitar o acesso à informação ao maior número possível de utilizadores, em harmonia com o preconizado no *Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas* (UNESCO e IFLA 1994), que defende que «os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos».

### c) Museu<sup>10</sup>

Parafraseando a Chefe de Divisão da Cultura: «as coleções museológicas são importantes recursos de conhecimento e informação, e são o cerne a partir do qual todas as outras funções do Museu se desenvolvem». O Município de Cantanhede dispõe de diferentes espaços museológicos distintos e independentes, a saber: Museu da Pedra, Museu LOAD-ZX Spectrum, Museu de Arte e Colecionismo de Cantanhede e Centro de Interpretação de Arte Xávega. Verificou-se recentemente uma unificação destes diferentes espaços culturais, o que se revela um forte contributo para o desenvolvimento cultural do concelho.

O Município adquiriu recentemente um programa de inventário informatizado, o *Index Rerum*, que possibilita a adoção de procedimentos normalizados que permitam a gestão da coleção e fundo documental, o cumprimento da missão de estudo, documentação e valorização do acervo museológico; a utilização de instrumentos, métodos, práticas e linguagens normalizados e a recuperação da informação.

## 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO LOCAL AO CIDADÃO

A consciencialização da necessidade de um serviço de informação à comunidade surgiu no século XIX em Inglaterra e nos Estados Unidos, tendo começado a atuar já no século XX, em plena Segunda Guerra Mundial, em Inglaterra, com o objetivo de «ajudar as pessoas através do fornecimento de informações relativas a questões ligadas a problemas ou situações relacionadas com a guerra, tais como, informações sobre parentes desaparecidos, senhas de racionamento alimentar, habitação» (Almeida e Marques 2015, p. 3), entre outros. Trata-se dos denominados «*Citizens Advice Bureau* (CAB), uma organização

<sup>9</sup> Valores relativos ao primeiro semestre de 2022. Este número refere-se aos utilizadores que entram na BMC.

<sup>10</sup> Toda a informação relativa a este serviço foi prestada pela Chefe de Divisão da Cultura, Dra. Maria Carlos Pêgo.

social, sem fins lucrativos, criada em 1939 com o apoio do governo» (Almeida e Marques 2015, p. 3).

Na década de 1970 surge, nos Estados Unidos, um modelo inspirado nos CAB, mas sediado nas bibliotecas públicas, com o intuito de «fazer, através das bibliotecas, a ponte entre o utilizador do serviço e a entidade ou serviço que seria mais adequado para ajudar a solucionar determinada questão ou problema» (Almeida e Marques 2015, p. 3).

De acordo com a Unesco (1988), o Serviço de Informação à Comunidade

*es aquel que ofrece a individuos y grupos de una comunidad dada, la información, orientación, y asistencia que les facilite el conocimiento y acceso a los servicios y recursos disponibles, y que les permita optar, decidir y actuar, para la solución de sus problemas y necesidades de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social y hacer efectiva su participación en los procesos democráticos* (UNESCO 1988, p. 10).

A sociedade global em que vivemos atualmente, resultado de profundas e multifacetadas alterações registadas a partir dos últimos anos do século passado, fortemente marcada pelo aumento exponencial do volume de informação produzida, é constituída por organizações diversas que têm como função a guarda e gestão da referida informação, mais concretamente os arquivos, as bibliotecas e os museus.

Yarrow, Clubb e Draper (2009), apresentam um trabalho, patrocinado pela IFLA, cujo objetivo é «documentar las tendencias para una mayor cooperación y colaboración entre las bibliotecas públicas, museos y archivos, particularmente a nivel local municipal», em que se identificam

*maneras en las que bibliotecas públicas, museos y archivos pueden: proporcionar apoyo al aprendizaje continuo y el desarrollo de la comunidad, trabajar juntos en una variedad de iniciativas culturales y económicas, permitir acceso universal a la información, conservar materiales del patrimonio, dirigirse a un nuevo público y mejorar los servicios centrales* (Yarrow, Clubb e Draper 2009, p. 6).

De acordo com os autores, «Las bibliotecas, museos y archivos pertenecen al corazón de la vida de las personas y aportan placer y inspiración, valores culturales, aprendizaje, prosperidad económica y equidad social» (Yarrow, Clubb e Draper 2009, p. 6).

As bibliotecas, assim como as galerias, os arquivos e os museus, também designados com o acrónimo GLAM, são «cultural institutions with a mission to provide access to knowledge. GLAMs collect and maintain cultural heritage materials in the public interest» (Wikipédia 2020).

Detentores de um papel fundamental e privilegiado numa sociedade em que a informação e o conhecimento constituem instrumentos fundamentais para o bem-estar e

para a formação de cidadãos informados e socialmente ativos e responsáveis «las bibliotecas, archivos y museos apoyan y aumentan oportunidades de aprendizaje para toda la vida, conservan el patrimonio de la comunidad y protegen y proporcionan acceso a la información» (Yarrow, Clubb e Draper 2009, p. 5), o que, inevitavelmente, se traduzirá em desenvolvimento e progresso. Estes serviços, que têm «desde a sua génese, como prioridades, a memória, a educação e a instrução de cidadãos» (Marques e Vicente, 2015 p. 6), são orientados por objetivos, missão e valores que confluem no sentido de permitir aos cidadãos, de uma forma geral, a possibilidade de aceder, processar e produzir informação, seja para uso pessoal ou profissional, uma vez que têm a seu cargo a custódia do património cultural e a partilha desta responsabilidade.

No sentido em que, por um lado, «las instituciones examinadas tienen objetivos parecidos o que comparten, provocando que sean socios ideales para crear colaboraciones conjuntas» (Yarrow, Clubb e Draper 2009, p. 4), e, por outro lado, «a informação dispersa pelos vários serviços não constitui inteligência» (Marques 2012, p. 156), afigura-se vantajosa a criação de serviços que concentrem em si a possibilidade de aceder à mais variada informação, nos mais diversos suportes, ao nível da administração local.

«Uma das consequências imediatas da globalização é o pensar globalmente e atuar localmente» (Marques e Vicente 2015, p. 3), dito isto, a operacionalização de uma gestão integrada dos serviços tradicionalmente apontados como instituições de memória — as bibliotecas, os arquivos e os museus — normalmente afetos ao poder local, permite a reorganização e a racionalização de toda a informação dispersa, que permite uma maximização de recursos e, simultaneamente, uma diminuição dos custos associados e uma gestão integrada da informação, física ou virtual, disponível de e sobre o município.

Segundo Marques e Vicente (2015),

*o SILC poderá ser uma ferramenta da Cultura ao serviço do município num claro respeito pelas instituições existentes, espera-se, sobretudo, um espírito de colaboração entre os vários domínios, que desemboque num espaço de convergência e complementaridade, à imagem de uma inteligência coletiva organizacional que deve ser incentivada* (Marques e Vicente 2015, p. 13).

Trata-se, no fundo, de um serviço concebido à luz da vigente conceção holística e pós-custodial da informação, que valoriza o conteúdo e não a forma desta, e visa o estabelecimento de uma colaboração entre os serviços municipais que versam a arquivologia, a biblioteconomia e a museologia, disciplinas que partilham o mesmo objeto — a informação —, e objetivo — ampliar o conhecimento —, não alterando ou desvirtuando, no entanto, a realidade existente. «Este serviço deverá possuir características amplas e integradoras, não se restringindo a uma tipologia organizacional, mas concentrando toda

a informação necessária para a satisfação das necessidades de informação dos cidadãos de um determinado município» (Marques 2012, p. 157).

Considera-se altamente rentável a partilha de conhecimentos, competências, metodologias, técnicas e recursos destas instituições, permitindo aos cidadãos o acesso facilitado à informação, e salvaguardando sempre a independência e autonomia dos serviços em causa, realidade abordada numa adenda ao *Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas*<sup>11</sup>, de 1994 (UNESCO e IFLA, 1994), como refere Marques (2012):

*A visão das BP como um Serviço de Informação Local aos cidadãos — SILC, com características amplas e integradoras, é sustentada por esta adenda ao Manifesto que introduz o conceito de Biblioteca combinada, fazendo da BP um espaço cultural comunitário que extravasa a fronteira artificial dos espaços físicos de conhecimento e no qual coexistam os papéis de Biblioteca, Arquivo, Museu e centro de cultura, apelando a uma sabedoria global — World Wide Wisdom — favorecida pelo bibliotecário, enquanto educador e formador da comunidade para um diálogo interpessoal e intercultural* (Marques 2012, p. 50).

As referidas recomendações adicionais da Unesco (IFLA 2009), defendem o desenvolvimento e valorização das competências dos profissionais das bibliotecas, com particular enfoque ao nível das tecnologias, sugerem a inovação e defendem uma postura arrojada, através da criação de «bibliotecas públicas enquanto armazéns culturais — o ambiente “vivo” a par do ambiente “registado” — arquivos, museus, bibliotecas e cultura combinados: a “biblioteca combinada”» (IFLA 2009).

Os Serviços de Informação Local ao Cidadão são um projeto colaborativo ao mais elevado nível, que «procuram responder às necessidades de uma determinada comunidade. Através destes serviços os cidadãos podem esclarecer dúvidas ou preencher lacunas de informação acerca de assuntos que interferem diretamente com o seu quotidiano» (Almeida e Marques 2015, p. 2). Este serviço permite aceder a um vasto, rico e diversificado espólio informacional, fisicamente distribuído por diversos serviços, sem que estes percam a sua identidade, apanágio do paradigma pós-custodial vigente.

---

<sup>11</sup> Recomendações emanadas pela *Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA*, em 2009, para complementar o *Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*, face à necessidade de as bibliotecas adaptarem os seus serviços, em pleno século XXI, em consonância com toda a tecnologia desenvolvida depois de 1994.

#### 4. A CRIAÇÃO DE UM SILC NO MUNICÍPIO DE CANTANHEDE

O SILC pretende concentrar informação, particularmente relacionada com o concelho de Cantanhede, e existente nos diferentes serviços informacionais, a Biblioteca, o Arquivo e o Museu. Qualquer destes serviços de informação tem no seu espólio a mais diversa documentação sobre um leque bastante abrangente de temas relacionados com o município. O objetivo é fazer confluir a informação dos diferentes intervenientes num mesmo serviço, de forma virtual, e disponibilizá-la aos seus utilizadores, não desprestigiando o serviço detentor da informação ou documento desejado.

Relativamente à cobertura do serviço, este será local<sup>12</sup>, uma vez que funcionará de forma isolada, no entanto, apesar de ser desenhado e se destinar à comunidade em que se insere, sendo esta o seu objeto, pretende dar resposta a todos os cidadãos que a ele se dirijam, presencial ou remotamente, independentemente da sua proveniência, com o intuito de ver esclarecida alguma dúvida, curiosidade ou necessidade.

Assume-se, como ponto de partida, que os serviços integrantes do SILC serão os serviços de informação municipais, ou seja, o Arquivo, a Biblioteca e o Museu, de qualquer forma, não se exclui qualquer colaboração ou parceria que se considere pertinente com qualquer outro serviço, municipal ou não. O serviço atenderá igualmente eventuais solicitações relativas a outros setores, como o Turismo, a Proteção Civil, o Desporto ou a Educação, entre outros.

Qualquer solicitação de informação será alvo de tratamento cuidado e rigoroso no sentido de satisfazer os utentes do SILC, seja a informação solicitada da incumbência dos serviços municipais, ou não, daí a pertinência de eventuais parcerias também com entidades externas, como os Agrupamentos de Escolas, a Fábrica da Igreja, o Clube de Futebol ou o Rancho Folclórico. A oferta poderá alargar-se e dar cobertura às mais diversas necessidades informacionais, como transportes, restauração, feiras ou alojamento.

A «tendência mais marcante, resultante da explosão de informação ocorrida, sobretudo a partir da última década do século passado, é a da segmentação dos SIC que pode ocorrer de duas formas: segmentação temática ou segmentação do público-alvo» (Almeida e Marques 2015, p. 4), no entanto, não se considera que seja uma mais-valia para o serviço que se pretende desenvolver. Pretende-se que o SILC do Município de Cantanhede tenha uma vertente presencial e não presencial. Embora se privilegie o digital, e se considere a possibilidade de, numa primeira fase, esta ser exclusiva, julga-se importante uma aposta na fisicalidade do serviço, não só, mas também por uma questão de afirmação junto da comunidade. Trata-se de um serviço inovador e com muito pouca expressão no nosso país, inserido numa comunidade relativamente pequena, e embora

---

<sup>12</sup> Serviço central — estende-se em rede e funciona como polo central da mesma; serviço local — cobertura restrita a uma área geográfica; isolado ou ponto de uma rede (UNESCO 1988, p. 14)

os seus destinatários não sejam apenas os munícipes (muito pelo contrário!), o seu público-alvo não terá uma dimensão ou heterogeneidade que justifique a sua segmentação. O mesmo se passa em relação à segmentação temática, considerando-se mais vantajoso o desenvolvimento de um serviço mais abrangente, com uma oferta diversificada e sem restrições temáticas, indo ao encontro das necessidades de todos os utilizadores, reais e potenciais. De qualquer forma, não se exclui à partida, uma futura segmentação, se a realidade do serviço assim o designar.

Relativamente à componente física, o serviço necessita de, pelo menos, um gabinete e/ou balcão de atendimento (sendo 2 gabinetes o ideal), diretamente acessível por parte dos utilizadores. Virtualmente, pretende-se que o serviço tenha uma forte presença nas redes sociais, no *site* do Município, onde constará uma contextualização acerca do serviço e uma plataforma onde será possível consultar os conteúdos do mesmo, bem como, se o utilizador assim o desejar, enviar o seu pedido para que o mesmo possa ser processado pelos serviços. Relativamente à componente não presencial, o utente pode requerer os serviços através da plataforma, pelas redes sociais, via telefónica ou por *email*.

De salientar ainda que a prestação do serviço será inteiramente gratuita, sendo apenas sujeito a pagamento o eventual fornecimento de impressões ou fotocópias.

Um outro ponto que importa realçar é o controlo estatístico, com indicadores relativos aos utilizadores e à informação em si. O serviço deverá desenvolver uma classificação geral para a informação, não necessariamente muito complexa, que permita um conhecimento aprofundado das necessidades informacionais. A recolha de indicadores relativos aos utilizadores vai permitir que se saiba a quem se dirige o trabalho da instituição, para, desta forma, poder aperfeiçoá-lo. Estes procedimentos serão largamente facilitados pela tecnologia, sendo que o *software* deve, por si, fazer as operações estatísticas. Neste sentido, é muito importante uniformizar os procedimentos para que todas as solicitações e respetivas satisfações sejam registadas informaticamente, por forma a evitar falhas estatísticas.

Propõe-se que, numa primeira fase, se realizem reuniões trimestrais para avaliação do serviço, revisão de procedimentos e definição de metas, sendo que, quando se considerar seguro e conveniente, estas reuniões poderão passar a ser semestrais ou mesmo anuais.

Importa referir e reforçar a não obrigatoriedade de existência de um espaço físico, no entanto, e como foi já referido, considera-se que a fisicalidade do mesmo será uma mais-valia, considerando-se desejável que assim seja. Esta questão reveste-se da maior importância, uma vez que se pretende um serviço abrangente em termos de população e, apesar de ser uma minoria, continua a haver pessoas que não dominam as tecnologias e para quem o facto de haver um local onde se possam deslocar, pode fazer toda a diferença.

A localização ideal para um serviço desta natureza é a Biblioteca Municipal, visto esta instituição ser tradicionalmente prestadora de serviços informacionais, ao contrário

do Arquivo ou do Museu. De qualquer forma, convém salvaguardar que o SILC funciona de forma autónoma, do ponto de vista orgânico não dependente de qualquer dos serviços que «representa», sendo, antes, transversal a estes e outros que se considere pertinente.

De acordo com orientações da UNESCO (1988, p. 16), «quando el servicio se va ofrecer en una biblioteca, es necesario seleccionar un espacio de fácil acceso y, preferiblemente cercano a la entrada». Como foi já referido, do ponto de vista físico, serviço terá uma sala ou um balcão de apoio, localizado na Biblioteca Municipal, e, embora não seja muito exigente em termos de espaço físico, visto tratar-se apenas de uma plataforma de acesso à documentação/informação, que não prevê a existência física da mesma, há alguns pontos a não descurar. Fundamental, como já referido, é a centralidade e a acessibilidade do espaço. Outro aspeto muito importante é a boa sinalização, para que seja facilmente identificável por parte dos utentes, sendo desejável que também o horário de funcionamento (e atendimento, caso não sejam coincidentes) esteja bem visível. O espaço deve ter ventilação e iluminação, em conformidade com as normas de higiene e segurança no trabalho. Outro ponto a ter em conta é a funcionalidade do espaço que, não tendo de ser muito grande, deve garantir o bom funcionamento do mesmo, e salvaguardar o conforto dos profissionais. Por último, mas não menos importante, é fundamental acautelar a eventual necessidade de haver questões delicadas ou pessoais que impliquem alguma privacidade, sendo conveniente prever um espaço reservado para estas situações.

Em termos de recursos humanos, numa fase inicial não se julga necessário constituir uma equipa muito complexa. Futuramente, o movimento do serviço ditará a necessidade de aumentar a equipa, inicialmente, e para que o serviço funcione sem constrangimentos, julga-se que duas pessoas, forçosamente com formação na área da CI, serão suficientes. O perfil do pessoal afeto a esta valência é de extrema importância, sendo desejável, de acordo com a UNESCO (1988, p. 198), que os profissionais que desempenham estas funções demonstrem sensibilidade, conhecimentos, respeito, curiosidade e interesse, quer relativamente à componente técnica e profissional do serviço, quer no que respeita à comunidade e a cada cliente do serviço em particular.

Além dos profissionais afetos ao SILC, e porque este serviço é um exemplo inestimável de cooperação, é fundamental não descurar a importância da colaboração entre os diversos serviços do Município. Num serviço desta natureza, com uma componente digital tão acentuada, será sempre necessário o apoio dos técnicos de Informática, de uma forma mais acentuada antes mesmo do serviço estar a funcionar, no sentido de desenvolver o *software* necessário para a prossecução do projeto. Futuramente, em termos de normal funcionamento, e uma vez que o Município dispõe de uma equipa que apoia os diferentes serviços, não se considera imperativo que haja um profissional desta área destacado a

tempo inteiro para esta valência, mas considera-se desejável que esta fique adstrita a um só profissional, que seja sempre o mesmo a colaborar com o SILC.

O apoio do Gabinete de Comunicação e Design terá um papel crucial desde o início do projeto, não só no sentido de se fazer uma boa divulgação, bem como para o desenvolvimento de uma imagem gráfica que identifique o SILC. De reforçar também a necessidade da valiosa colaboração do Gabinete Jurídico na definição das normas de funcionamento e/ou regulamento, política de proteção de dados ou qualquer outra questão suscetível de levantar questões de foro jurídico.

Como foi já referido, o SILC será um serviço aglutinador dos diferentes serviços de informação do Município — Arquivo, Biblioteca e Museu. É suposto que os serviços referenciados tenham a sua documentação devidamente tratada do ponto de vista técnico, e disponível a profissionais e utilizadores. Para que a recuperação da documentação seja possível, considera-se fundamental a uniformização de procedimentos entre os serviços abrangidos por esta valência emergente. Neste sentido, será fundamental desenvolver uma classificação geral para a informação, preferencialmente em articulação com todos os serviços de informação que fazem parte deste projeto, a fim de se abranger um leque diversificado de temas. Esta classificação não carece de grande complexidade ou profundidade, trata-se de grandes temas como História, Arte, Costumes e tradições, Arquitetura, Etnografia, Gastronomia ou Agricultura, sendo certo que será alvo de revisão sempre que se justifique. Convém salvaguardar que esta não pretende limitar a oferta, constituindo apenas uma ferramenta de trabalho que funciona como ponto de partida no sentido de facilitar o controlo estatístico.

Do ponto de vista tecnológico, é necessária a criação de um *software* que faça a «ligação» entre todos os programas utilizados pelos diferentes serviços, sem problemas de interoperabilidade, que permita o acesso às diversas plataformas (Arquivo, Biblioteca e Museu), a fim de obter resultados tão completos quanto possível. Como foi já referido, a documentação relativa aos serviços participantes estará digitalmente disponível, sendo função do *software* a desenvolver que este percorra as diferentes plataformas e dê uma resposta o mais precisa e pertinente possível. O *software* estará disponível no *site* da Câmara Municipal e em outras plataformas digitais onde o Município marca presença, como *Facebook*, *Instagram* ou *Twitter*.

O programa desenvolvido deverá ter uma interface amigável e apelativa e ser prático e intuitivo, por forma a poder ser usado de forma remota e independente por parte dos utilizadores que assim o desejem. O *software* deve ter alguns campos de preenchimento obrigatório aquando da solicitação, como o sexo, a idade (por exemplo, <14, 15-64, >65 anos<sup>13</sup>) e a localidade (colocando o código postal completo o programa deteta identifica a localidade), informações que garantem um conhecimento satisfató-

---

<sup>13</sup> Classificação adotada pelo INE (Instituto Nacional de Estatística).

rio relativamente aos utilizadores que procuram o serviço em causa, que permitirá ao SILC a estruturação e o direcionamento da sua oferta. O utilizador deve ainda indicar a forma preferencial de contacto e indicar o mesmo (número de telefone ou endereço eletrónico). Para o processamento do pedido deverá haver uma caixa de texto para que o utilizador possa colocar a sua questão, bem como a classificação desenvolvida, igualmente de preenchimento obrigatório, a fim de facilitar, quer o seu tratamento e/ou encaminhamento, quer o controlo estatístico. É ainda desejável que o sistema preveja o envio de uma mensagem automática de confirmação da receção do pedido, avisando o utilizador que, logo que possível, o serviço entrará em contacto consigo para o telefone ou *email* indicado.

Em jeito de conclusão do processo, para efeitos de gestão da qualidade, e porque o conhecimento da satisfação dos utilizadores é fundamental para a prestação de um serviço que se quer de excelência, pretende-se ainda que, na sequência do envio da resposta à solicitação, seja enviado um inquérito de satisfação. Este inquérito não deverá ser muito extenso, deverá ser claro e conciso, com algumas questões de resposta fechada relativamente à satisfação no que respeita à celeridade, à pertinência da informação ou à facilidade de acesso. O mesmo deverá ainda possibilitar aos utilizadores a manifestação de eventual desagrado com alguma questão em particular, igualmente importante para que se compreendam os pontos fortes e fracos do serviço prestado, no sentido de o melhorar.

É suposto ainda que o *software* desenvolvido permita o controlo estatístico, relativamente aos utilizadores (idade, sexo e proveniência), aos assuntos, e ainda relativamente à forma como o pedido foi feito (*online*, *email*, presencial), para que se possam ir definindo procedimentos que correspondam às expectativas e desejos da comunidade que o SILC serve. Paralelamente, deverá ser desenvolvida uma aplicação com o mesmo conteúdo e potencialidades, compatível com dispositivos móveis, para acesso facilitado.

Ainda relativamente à componente tecnológica, é necessária ligação a uma rede de telecomunicações fiável e segura, bem como dois computadores com acesso à *internet*, impressora e telefone. A qualidade do equipamento, bem como da *internet* são aspetos que se revestem da maior importância, uma vez que o SILC «vive» basicamente do digital, sendo estas ferramentas um pilar do seu bom funcionamento e, conseqüentemente, do seu sucesso.

## 5. ANÁLISE SWOT

**Tabela 1.** Análise SWOT do SILC

	Positivos	Negativos
Internos	<p>Forças</p> <p>Serviço inovador e pioneiro;</p> <p>Concentração da informação;</p> <p>Acesso a informação fidedigna;</p> <p>Facilidade de acesso;</p> <p>Confidencialidade;</p> <p>Gratuidade do serviço;</p> <p>Localização da Biblioteca.</p>	<p>Fraquezas</p> <p>Pressuposto do serviço;</p> <p>Dificuldades/obstáculos de cariz técnico e/ou tecnológico;</p> <p>Falta de conhecimento por parte dos munícipes.</p>
Externos	<p>Oportunidades</p> <p>Parcerias e protocolos.</p>	<p>Ameaças</p> <p>Dificuldade de conceção do paradigma pós-custodial;</p> <p>Dificuldade de partilha entre serviços;</p> <p>Desvalorização e desinformação relativamente à informação.</p>

Fonte: Elaboração própria (Conceição 2021, p. 94)

### a) Forças

O SILC é um serviço inovador e pioneiro, ainda com uma expressão reduzida, mas com muitas potencialidades e margem para exploração, traduzindo-se num confortável benefício para os utilizadores do mesmo. A concentração de informação relativa a diferentes serviços informacionais facilita o acesso por parte dos clientes interessados na mesma. De reforçar que a cooperação entre os serviços de informação do município é a base deste serviço, mas não o limita, sendo expectável que a oferta vá muito além da disponibilização de informação dos serviços municipais.

Numa altura em que a informação é um bem abundante, estando o seu acesso bastante facilitado, em quantidade e diversidade, e porque quantidade não é sinónimo de qualidade, o SILC providencia o acesso garantido a informação fidedigna e de qualidade, tratada por profissionais especializados no tratamento técnico rigoroso e posterior disponibilização da mesma. Ainda relativamente ao acesso, não à informação em si, mas ao serviço, embora o SILC contemple a componente física, presencial, prevê igual e preferencialmente o atendimento não presencial, através do telefone, *email* ou redes sociais, não tendo desta forma, um horário rígido.

De referir a confidencialidade do serviço, havendo o compromisso por parte do SILC relativamente ao respeito, rigor e sigilo com que os utilizadores, os seus pedidos e a informação em si, são tratados.

Relativamente à localização, é óbvia e legítima a partilha de instalações com a Biblioteca Pública, sendo esta, por excelência, um serviço prestador de informação. No caso concreto da Biblioteca Municipal de Cantanhede, esta tem uma localização privilegiada, central e próxima de serviços básicos como a Loja do Cidadão, o Palácio da Justiça, os Bombeiros ou a GNR, entre outros, bem como outros equipamentos dinamicamente fortes na comunidade como os complexos desportivo e escolar e a zona comercial onde se encontram os hipermercados.

## **b) Fraquezas**

A primeira fraqueza detetada no serviço que se apresenta é o pressuposto do mesmo, ou seja, para que o serviço seja implantado e a informação disponibilizada, é fundamental que a mesma esteja devidamente tratada, nos diferentes serviços, o que atualmente não se verifica.

Outra questão que carece de especial atenção são as dificuldades/obstáculos de cariz técnico e/ou tecnológico, dada a necessidade de desenvolvimento de *software* que gira os diferentes programas dos serviços, e agilize a resposta ao cliente. É ainda necessário que se mantenham os diversos recursos acessíveis e atualizados, implicando um trabalho acrescido por parte dos serviços técnicos, quer das partes que integram o SILC, quer do próprio serviço, na busca constante de informação que possa ir ao encontro das necessidades dos seus utilizadores.

Finalmente, a falta de conhecimento por parte dos munícipes é um aspeto que tem forçosamente que ser evitado e combatido, através de uma boa divulgação nas redes sociais e, principalmente numa fase inicial, em suporte físico, como *flyers* e cartazes informativos. É ainda necessária uma forte aposta nas redes sociais, meio de comunicação com um nível de visibilidade e adesão muito elevado.

## **c) Oportunidades**

A criação de parcerias e protocolos reveste-se da maior importância no sentido de favorecer o crescimento de ambas as partes envolvidas. Eventuais parcerias com instituições diversas, como os Agrupamentos de Escolas, a Fábrica da Igreja, o Clube de Futebol, o Rancho Folclórico ou a Associação Empresarial, são uma mais-valia para que se possa facultar um leque o mais diversificado possível de informação. O grande objetivo do serviço é ter capacidade para dar resposta a qualquer solicitação que surja, seja relacionada com os serviços camarários ou não.

#### **d) Ameaças**

Verifica-se que existe alguma dificuldade de conceção do paradigma pós-custodial da informação por parte de alguns profissionais e serviços, estando ainda o sentimento de posse muito acentuado em alguns casos, o que se traduz em alguma relutância relativamente à partilha de informação entre serviços, seja por insegurança ou falta de conhecimento. A informação é um bem que não se esgota em si, e a partilha da mesma não se traduz numa perda de força para o serviço, antes pelo contrário, contribui para o enriquecimento de todas as partes envolvidas.

Considera-se ainda que existe alguma desvalorização e desinformação relativamente à informação, apesar da importância crescente da mesma, e do facto de esta ser uma ferramenta fundamental no processo de formação de cidadãos com uma presença cívica e democrática mais forte. Esta subvalorização não se limita à informação em si, estendendo-se às ciências cujo objeto de estudo é a informação, não havendo uma correta perceção do rigor e exigência que o seu tratamento requer, sendo um projeto desta natureza um desafio no sentido de contrariar este facto.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Serviço de Informação Local ao Cidadão tem por base a cooperação e a colaboração entre os diferentes serviços informacionais, sem que estes percam a sua identidade, esperando-se que confluam numa complementaridade que se traduz em força, não só para os serviços envolvidos, como para toda a comunidade. Esta colaboração abrange, não só os serviços que fazem parte da sua natureza informacional (Arquivo, Biblioteca e Museu), como outros essenciais para o seu funcionamento, como informáticos ou juristas. Inferiu-se ainda do estudo efetuado que o sucesso da valência desenvolvida implica obrigatoriamente uma aposta nos meios digitais como meio de comunicação, difusão e criação de comunidade.

Concluiu-se que o projeto em desenvolvimento, um serviço aglutinador dos serviços de informação, constitui, em primeiro lugar, um desafio, uma vez que são expectáveis alguns obstáculos, ainda assim, trata-se de um serviço pioneiro, o que representa um pequeno passo para a operacionalização do Paradigma Humano e Social da CI. As dificuldades ou obstáculos prender-se-ão, maioritariamente, com aspetos de cariz técnico ou tecnológico (desenvolvimento da classificação e *software*; tratamento prévio da documentação nos diferentes serviços).

Nunca é demais reforçar a dificuldade de partilha por parte dos serviços ou dos profissionais, sendo um contrassenso que tende, completamente, no sentido inverso da normal evolução da CI. A informação é um bem inestimável e poderoso, e a sua transmissão e disseminação não enfraquecem a formação e o conhecimento dos indivíduos, antes pelo

contrário, contribui inevitavelmente para o enriquecimento individual, de instituições e, em última instância, da comunidade em que se inserem.

Considera-se que se atingiram os objetivos propostos no início do presente trabalho. Desenvolveu-se uma proposta de um SILC a implantar no Município de Cantanhede, no entanto, este pode ser aplicado em qualquer outro município que assim o deseje, procedendo-se a eventuais ajustes que se considere necessários, de acordo com a comunidade a que o serviço se destina.

Em suma, embora se tenha plena consciência de que o presente projeto é bastante ambicioso, considera-se que o mesmo é igualmente estimulante e acredita-se na sua força e no seu valor. A «construção» do mesmo foi um desafio, e, se no início se receava pela pertinência do trabalho, e pelo sucesso do projeto, neste momento a sua implantação afigura-se como imperativa.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F., e M. MARQUES, 2015. *Serviços de informação à comunidade: Origens e atualidade*. Em: *Perspectivas de Investigación* [Em linha]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid [consult. 2023-11-15]. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/337153856\\_Servicos\\_de\\_informacao\\_a\\_comunidade\\_origens\\_e\\_atualidade](https://www.researchgate.net/publication/337153856_Servicos_de_informacao_a_comunidade_origens_e_atualidade).
- CANELAS, L. L. C., e M. C. P. VALENCIA, 2012. Twitter como disseminador de informação e conteúdo digital em bibliotecas públicas. *CRB-8 Digital*. 5(1), 22-32.
- CARVALHO J. M. S., 2009. *Gestão e marketing: para devolver as organizações ao Homem*. Lisboa: Sílabo.
- CONCEIÇÃO, N. M. L. da, 2021. *Serviço de Informação Local ao Cidadão: Estudo de caso do Município de Cantanhede* [Em linha]. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10316/99457>.
- DGARQ [DIREÇÃO-GERAL DE ARQUIVOS], 2011. *Declaração Universal dos Arquivos* [Em linha]. Direção-Geral de Arquivos [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2014/01/DGARqBolt-19.pdf>.
- DGLAB [DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS], 2009. *Programa de Apoio às Bibliotecas Municipais* [Em linha]. DGLAB [consult. 2023-11-15]. Disponível em: [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01\\_ProgramadeApoio2009.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Doc01_ProgramadeApoio2009.pdf).
- IFLA [FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS], 2009. *Secção de Bibliotecas Públicas da IFLA. 10 formas de fazer funcionar uma biblioteca pública*. [Em linha]. IFLA [consult. 2023-11-15]. Disponível em: [http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/10formas\\_de\\_fazer\\_funcionar\\_uma\\_biblioteca\\_publicas.pdf](http://bibliotecas.dglab.gov.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/10formas_de_fazer_funcionar_uma_biblioteca_publicas.pdf).
- MARQUES, M. B. P. de S. M., 2012. *A satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro* [Em linha]. Tese de doutoramento, Universidade de Coimbra [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>.
- MARQUES, M. B. e R. VICENTE, 2015. Desafios e oportunidades da gestão integrada de sistemas de informação. Em: *Ciencia y Sociedad* [Em linha]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.14352/24806>; <https://www>.

- researchgate.net/publication/337153849\_Ciencia\_y\_Sociedad\_Desafios\_e\_oportunidades\_da\_gestao\_integrada\_de\_sistemas\_de\_informacao.
- PORDATA. Estatísticas sobre Portugal e Europa, [s.d.]a. *Municípios. Remuneração base média mensal dos trabalhadores por conta de outrem: total e por setor de atividade económica* [Em linha]. Fundação Francisco Manuel dos Santos [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://www.pordata.pt/Municipios/Remunera%3%a7%3%a3o+base+m%3%a9dia+mensal+dos+trabalhadores+por+conta+de+outrem+total+e+por+setor+de+atividade+econ%3%b3mica-238>.
- PORDATA. Estatísticas sobre Portugal e Europa, [s.d.]b. *Municípios. População estrangeira com estatuto legal de residente: total e por algumas nacionalidades* [Em linha]. Fundação Francisco Manuel dos Santos [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%3%a7%3%a3o+estrangeira+com+estatuto+legal+de+residente+total+e+por+algumas+nacionalidades-101>.
- PORTUGAL. Leis, decretos, etc., 1993. Decreto-Lei n.º 16/93 da Presidência do Conselho de Ministros. *Diário da República Série I-A*. [Em linha]. (19) [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/584777/details/maximized>.
- UNESCO, 1988. *Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe*. Caracas: Programa General de Información y UNISIST, UNESCO.
- UNESCO, e IFLA, 1994. *Manifiesto da IFLA/Unesco sobre bibliotecas públicas 1994*. [S.l.]: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://repository.ifla.org/handle/123456789/189>.
- WIKIPEDIA, 2020. GLAM (Industry sector). *Wikipedia* [Em linha], [consult. 2023-11-15]. Disponível em: [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=GLAM\\_\(industry\\_sector\)&oldid=940199926](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=GLAM_(industry_sector)&oldid=940199926).
- YARROW, A., B. CLUBB, e J.-L. DRAPER, 2009. *Bibliotecas públicas, arquivos y museos: Tendencias de colaboración y cooperación* [em linha]. [S.l.]: Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas [consult. 2023-11-15]. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/113.pdf>.

