



Filipa Rino Almeida

# O impacto social da informação: a prestação do serviço de informação à comunidade

Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação; orientada pela Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques, apresentada ao Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra

2015



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Faculdade de Letras

# O impacto social da informação: a prestação do serviço de informação à comunidade

**Ficha Técnica:**

<b>Tipo de trabalho</b>	<b>Dissertação de Mestrado</b>
<b>Título</b>	<b>O impacto social da informação: a prestação do serviço de informação à comunidade</b>
<b>Autora</b>	<b>Filipa Rino Almeida</b>
<b>Orientadora</b>	<b>Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques</b>
<b>Júri</b>	<b>Presidente: Doutora Maria Manuel Lopes Figueiredo Costa Marques Borges</b>
	<b>Vogais:</b>
	<b>1. Doutora Olívia Manuela Marques Pestana</b>
	<b>2. Doutora Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques</b>
<b>Identificação do Curso</b>	<b>2º Ciclo em Ciência da Informação</b>
<b>Área científica</b>	<b>Ciência da Informação</b>
<b>Data da defesa</b>	<b>22-10-2015</b>
<b>Classificação</b>	<b>18 valores</b>
<b>Fotografia de Capa</b>	<b>An illiteracy programme helps Chiapas women how to write, 2015 (<a href="http://www.unesco.org/new/en/unesco/join-us/">http://www.unesco.org/new/en/unesco/join-us/</a>)</b>



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**“Nada no mundo é mais perigoso que a  
ignorância sincera e a estupidez conscienciosa.”**

*Martin Luther King*

## **Agradecimentos**

Tudo aquilo a que nos propomos fazer ou alcançar na vida tem, em primeiro lugar, de partir de nós, da nossa vontade e iniciativa, mas a verdade é que devido às peripécias da vida, a maior parte dos nossos feitos só chegam a bom porto com o apoio daqueles que nos querem bem e nos são mais próximos.

Todos nós temos e teremos sempre um grupo de pessoas a quem devemos o que somos e o que fazemos. E é a essas pessoas que vamos buscar toda a força, todos os conselhos e motivação para seguirmos sempre em frente na prossecução dos nossos objetivos. Esta dissertação não é exceção. Ela é o resultado da minha vontade e dedicação mas também do apoio das pessoas que se seguem.

Em primeiro lugar queria agradecer à minha orientadora, a Doutora Maria Beatriz Marques, por todos os conselhos que me deu, pela orientação ao longo deste trabalho e por toda a paciência e disponibilidade.

De seguida, gostaria de agradecer a todos os professores com que me cruzei ao longo de todo o meu percurso escolar e universitário, dando particular atenção aos professores do Mestrado em Ciência da Informação. Alguns foram também professores de vida, dando-me preciosos conselhos que não esqueço. A todos devo o conhecimento e as competências que me permitiram concluir esta dissertação.

Um profundo agradecimento a todos os meus amigos que acompanharam de perto este trabalho e sobre o qual me ouviram falar interminavelmente: à Elise por todos os telefonemas feitos com genuína preocupação, pelo apoio e por ouvir todos os desabafos; à Cláudia e ao Diogo agradeço o carinho com que sempre me acolheram em vossa casa, especialmente à Cláudia, por todas as leituras e por toda a paciência; à Inês agradeço as conversas intermináveis, os conselhos e o facto de ter estado presente nalguns dos melhores e dos piores momentos; à Ana Pinto, sou grata pelo carinho, preocupação e apoio que me deu durante estes dois anos, pelo generoso acolhimento em Viseu no 1º semestre do mestrado e pela ajuda nalguns aspetos mais técnicos; à Ana Lourenço, presente praticamente desde o primeiro ao último dia destes 5 anos, agradeço a partilha de tantos momentos que ficarão para sempre: muitas alegrias e algumas tristezas, estudo, muitos cafés, noites e trabalhos de grupo e, por fim, à Liliana, a minha “sócia”, agradeço todos os momentos de alegria e descompressão e a companhia em muitos bons momentos históricos.

Um grande abraço a todos os meus colegas e amigos da Licenciatura de História que estiveram presentes nestes últimos 5 anos e que foram, uma segunda família em Coimbra.

Assim como a todos os meus colegas e amigos da Secção de Defesa dos Direitos Humanos da Associação Académica de Coimbra (SDDH/AAC), sem vocês, hoje não seria, definitivamente, a mesma coisa, nem esta a minha dissertação.

Agradeço também aos meus pais, à minha avó Virgínia e à minha irmã por toda a preocupação e apoio económico, sem eles não teria sido possível prosseguir os estudos. Por fim, agradeço a uma pessoa que mesmo já não estando entre nós, me ensinou muito do que sei e me definiu enquanto pessoa, o meu avô materno.

A todos agradeço e espero não desiludir.

## Resumo

Os serviços de informação à comunidade têm como objetivo prestar informação e aconselhamento aos cidadãos para ajudar a resolver problemas do quotidiano, por exemplo ligados ao emprego, direitos dos cidadãos, aconselhamento legal e financeiro. Estes serviços são prestados de forma gratuita, personalizada e confidencial, tornando a informação acessível a qualquer pessoa. Surgiram durante a Segunda Guerra Mundial em Inglaterra e nos EUA, com o objetivo de ajudar as pessoas a resolver problemas relacionados com a guerra e desenvolveram-se com a implementação do Estado Social.

Este estudo tem como objetivo conhecer as origens destes serviços, a sua evolução até à atualidade, mostrando a sua importância, ontem e hoje, para o acesso equitativo à informação por todos os cidadãos, culminando na realização de um plano para a implementação de serviços de informação à comunidade em Portugal. Sendo um estudo essencialmente teórico, é fundamental a leitura e análise de referências bibliográficas pertinentes e atuais sobre as temáticas referidas, a análise das normas da IFLA e da Unesco acerca da criação de serviços de informação e também a consulta de *sites* institucionais de serviços de informação à comunidade de referência.

Conclui-se que os serviços de informação à comunidade continuam, atuais e pertinentes, sobretudo tendo em conta o contexto da sociedade da informação e do conhecimento. Estes serviços têm sobrevivido ao longo do tempo devido à sua versatilidade e capacidade de ir sempre ao encontro das necessidades de informação dos cidadãos, justificando desta forma a sua cada vez maior necessidade de evolução e crescimento. Encontram-se disseminados sobretudo pelos países anglo-saxónicos onde tiveram uma forte implementação, devido ao seu contexto socioeconómico e a uma forma diferente de olhar a sociedade e as bibliotecas.

Conclui-se também que estes serviços poderão ser, sem dúvida, a alavanca necessária para estreitar os laços entre as comunidades e as bibliotecas, potenciando o dinamismo e o desenvolvimento de ambas. Além de contribuir para reposicionar as bibliotecas no panorama estratégico nacional e para diminuir as ainda gritantes desigualdades no acesso à informação.

**Palavras-Chave:** Serviços de informação, Acesso à informação, Impacto social da informação, Marketing da informação e Satisfação dos clientes.

## **Abstract**

Community information services aim to provide information and advice to citizens to help solve everyday problems, for example of employment, citizens' rights, legal and financial advice. These services are provided for free, personalized and confidential manner, making information accessible to anyone. Arose during World War II in England and the US, in order to help people solve the war-related problems and developed with the implementation of the welfare state.

This study aims to know the origins of these services, their evolution to the present day, showing its importance, yesterday and today, for equitable access information for all citizens, culminating in the realization of a plan for the implementation of community information services in Portugal. Being an essentially theoretical study, it is essential reading and analysis of relevant and current references on these topics, the analysis of the rules of IFLA and UNESCO on the creation of information services and also to consult institutional sites of information services to the community of reference.

We conclude that the community information services continue, yesterday and today, current and relevant, taking into account the current context of the information and knowledge society. These services have survived over time mainly because of its versatility and ability to always meet the citizens' information needs, thus justifying its increasing need for development and growth. They are disseminated mainly by Anglo-Saxon countries where they had a strong implementation, mainly due to their socio-economic context and a different way of looking at society and libraries.

We also conclude that these services may be, without doubt, the leverage needed to strengthen ties between communities and libraries, enhancing the dynamism and development of both. In addition to contributing to reposition the libraries in the national strategic overview and to reduce the still glaring inequalities in access to information.

**Keywords:** Information services, Access to information, Social impact of information, Information marketing and Costumer satisfaction.

## **Lista de siglas e abreviaturas**

ALA - American Library Association

BP – Bibliotecas Públicas

CAB – Citizens Advice Bureau

CABNZ - Citizens Advice Bureau of New Zealand

CABWA – Citizens Advice Bureau of Western Australia

CAC - Consumer Advice Centres

CAS - Citizens Advice Scotland

CIB - Citizens Information Board

CIDJ - Centre d'information et de documentation jeunesse

CIVic - Community Information Victoria

CISVic - Community Information & Support Victoria

DGLAB - Direcção-Geral do Arquivo, dos Livros e das Bibliotecas

ERYCA - European Youth Information and Conselling Agency

EUA – Estados Unidos da América

HAC - Housing Advice Centres

IDH - Índice de Desenvolvimento Humano

IFLA – International Federation of Library Association and Institutions

IPDJ - Instituto Português do Desporto e da Juventude

LA – The Library Association

LAC - Legal Advice Centres

LAIC - Local Authority Information Centers

NAC - Neighbourhood Advice Centres

NACAB - National Association of Citizen's Advice Bureau

NCC - National Consumer Council

ONG's – Organizações Não Governamentais

OTS – Organizações do Terceiro Setor

RCC - Rural Community Councils

RNLP - Rede Nacional de Leitura Pública

RUSA - Reference and User Services Association

SIC – Serviços de Informação à Comunidade

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TIP – The Information Place



UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e a Cultura

VAB - Valor Acrescentado Bruto

VACIC - Victorian Association of Community Information Centres

VIC's - Veteran's Information Centers

## Índice de Figuras

Figura 1: A evolução dos principais problemas dos clientes entre 2000 e 2002.....	p.45
Figura 2: Principais problemas dos clientes do CAB no ano 2012/2013.....	p. 51
Figura 3: Assuntos mais visitados no <i>site</i> dos CAB em 2012/2013.....	p. 51
Figura 4: Taxa de sucesso na resolução de problemas, por assunto.....	p.52
Figura 5: Impacto da resolução dos problemas na vida dos clientes.....	p.53
Figura 6: Impacto social dos <i>Citizens Advice Bureau</i> .....	p.54
Figura 7: Força de trabalho das organizações da sociedade civil em percentagem da população economicamente ativa, por país.....	p.68
Figura 8: Cobertura de SIC nas bibliotecas da RNLP.....	p.79
Figura 9: A existência ou não de informação sobre o SIC nas bibliotecas que indicam ter o serviço.....	p. 80
Figura 10: Forma de Acesso aos SIC nas bibliotecas da RNLP.....	p. 81
Figura 11: Localização dos SIC nas bibliotecas da RNLP por distrito.....	p. 82
Figura 12: Análise Swot da implementação de SIC em Portugal.....	p. 93

## Sumário

Agradecimentos.....	3
Resumo.....	5
<i>Abstract</i> .....	6
Lista de siglas e abreviaturas.....	7
Índice de figuras.....	9
Introdução.....	p.13
Metodologia.....	p.16

### Capítulo I – Enquadramento Teórico

1- Breve introdução sobre a sociedade da informação e do conhecimento.....	p.19
2 - Enquadramento conceptual.....	p.20

### Capítulo II – História e evolução dos serviços de informação à comunidade

1 - Origens e evolução dos serviços de informação à comunidade.....	p.29
2- Fatores impulsionadores da criação dos serviços de informação à comunidade.....	p.31
2.1 - O conceito de Estado-Providência.....	p.31
2.1.1 - O Estado-Providência Britânico.....	p.31
2.1.2 - O <i>WelfareState</i> Americano.....	p.33
3- História dos serviços de informação à comunidade ingleses.....	p.34
3.1 Os <i>Citizens advice bureau</i> .....	p.34
3.1.1 - As primeiras décadas do século XX e a II Guerra Mundial (1938-1945).....	p.34
3.1.2 - Pós-Guerra e fundação do <i>Welfare State</i> (1945-1960).....	p.35
3.1.3 - 1960-1980 – Renovação dos serviços de informação à comunidade e mudança de paradigma.....	p.36
3.2 - Outros centros e serviços de informação à comunidade.....	p.38
3.2.1 - <i>Neighbourhood advice centres</i> .....	p.39
3.2.2 - <i>Legal advice centers</i> .....	p.39
3.2.3 - <i>Consumer Advice Centres</i> (CAC).....	p.40
3.2.4 - <i>Housing Advice Centres</i> (HAC).....	p.41
3.2.5 - <i>Local Authority Information Centers</i> .....	p.41
3.2.6 - <i>Other Agencies</i> .....	p.41
3.2.7 - A situação das áreas rurais.....	p.42

3.2.8 - Décadas de 80 e 90 (1980-2000).....	p.43
4 - A implementação dos SIC noutros países.....	p.44
4.1 Canadá.....	p.44
4.2 – Israel.....	p.45
4.3 – Dinamarca.....	p.46
4.4 – Suécia.....	p.47
4.5 – Escócia.....	p.47
4.6 - Irlanda do Norte.....	p.47
4.7 - Irlanda do Sul ou República da Irlanda.....	p.48
4.8 – Itália.....	p.49
4.9 – Austrália.....	p.50
4.10 - Nova Zelândia.....	p.51

### **Capítulo III – Os serviços de informação à comunidade no mundo atual**

1 - Os Serviços de informação à comunidade no século XXI: o que mudou no novo milénio.....	p.52
2 - Evolução dos <i>Citizens Advice Bureau</i> no século XXI: modelo atual de funcionamento.....	p.56
3 - O impacto do serviço para a sociedade e para a satisfação dos clientes.....	p.64
4 - O papel dos serviços de informação à comunidade na diminuição das assimetrias no acesso à informação.....	p.67
5 - O desenvolvimento de serviços de informação em países em desenvolvimento.....	p.74
5.1 - América Latina.....	p.74
5.2 – Nigéria.....	p.75
5.3 – Bangladesh.....	p.75
6 - O papel da Unesco na promoção de criação de centros e serviços de informação à comunidade em países em desenvolvimento e o contributo da economia social.....	p.77

### **Capítulo IV – Como promover os serviços de informação à comunidade**

1 - A necessidade de uma política nacional de Informação.....	p.81
2 - Perspetiva Ibero-americana vs Perspetiva anglo-saxónica do serviço de informação à comunidade.....	p.86

3 - Os serviços de informação à comunidade em Portugal: a situação portuguesa.....	p.88
4 - As bibliotecas públicas enquanto promotoras dos serviços de informação à comunidade.....	p.94
<b>Capítulo V – A implementação de serviços de informação à comunidade</b>	
1 - A criação dos SIC: qual o enquadramento legal a escolher?.....	p.98
2 - Etapas da implementação dos SIC.....	p.98
3 - Análise das normas da IFLA sobre este tema.....	p.100
4 - Proposta de um Plano para a implementação dos SIC em Portugal.....	p.103
4.1 - Determinação da Missão.....	p.103
4.2 - Objetivos.....	p.104
4.3 - Análise SWOT.....	p.105
4.4 - Determinação do público-alvo.....	p.106
4.5 - Etapas de concretização do plano.....	p.106
4.6 – Planificação.....	p.111
Conclusão.....	p.115
Referências Bibliográficas.....	p.120
Anexos.....	p.132
Anexo I - Levantamento dos Serviços de Informação à Comunidade nas Bibliotecas da RNLP.....	p.133
Anexo II - Calendarização do Plano de Implementação dos SIC em Portugal.....	p. 152
Anexo III - Calendarização da Avaliação da Qualidade e do Desempenho dos SIC.....	p.154

## Introdução

A presente dissertação foi feita no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação com vista à obtenção do grau de mestre e tem como tema principal a análise da origem e da evolução dos Serviços de Informação à Comunidade até à atualidade. Estes serviços, que surgiram ainda no século XIX, devolveram-se no século XX, nas vésperas da Segunda Guerra Mundial, em Inglaterra e nos EUA. Têm como principais características o fornecimento de informação e de aconselhamento sobre situações com que os cidadãos se confrontam no seu quotidiano.

Inicialmente ligados às problemáticas resultantes do conflito militar, começaram a debruçar-se sobre temas como a saúde, a educação, as finanças, a habitação, os benefícios da segurança social, a defesa dos direitos do consumidor, entre outros.

Estes serviços de informação podem ser implementados nas bibliotecas ou de forma independente e autónoma, através de centros de informação à comunidade ligados ao setor da economia social. Chegaram até aos nossos dias e poderão ser a chave para melhorar a situação e a imagem das BP e para diminuir as desigualdades no acesso à informação.

Esta dissertação pretende demonstrar que os SIC mantêm a sua pertinência e atualidade e têm uma importância crucial na atual sociedade da informação e do conhecimento.

A escolha desta temática para a nossa investigação prendeu-se com vários fatores, em primeiro lugar, o facto de ainda existir pouca investigação sobre o assunto, o que faz com que tenhamos de assumir alguns riscos por não existirem de alguma forma “modelos” a seguir, mas também torna o processo de elaboração da dissertação muito mais interessante, havendo ainda muita investigação a fazer nesta área. Para além disto, também o facto de estes serviços, apesar de pouco difundidos na realidade nacional, poderem ter uma enorme importância para o desenvolvimento das comunidades em que estão inseridos, mas também, para o crescimento e dinamização de que as bibliotecas públicas tanto necessitam, afigurando-se-nos assim, ser um tema bastante pertinente e atual nos tempos que correm.

A última razão pela qual escolhemos trabalhar sobre os SIC prende-se com questões mais pessoais, pois este tema permite-nos, por um lado, usufruir do *background* que adquirimos na licenciatura em História e, por outro lado, permite-nos falar de um outro tema

que muito nos apraz: os Direitos Humanos. Sobre este último aspeto, tivemos a oportunidade de falar, ainda que de forma indireta, ao abordar alguns subtemas que estão diretamente ligados ao tema principal, como o acesso à informação, o papel social da biblioteca e o desenvolvimento de SIC em países em desenvolvimento.

A dissertação encontra-se dividida em 5 capítulos. O primeiro é dedicado ao enquadramento conceptual, onde são abordados e definidos conceitos fundamentais quando se fala de serviços de informação à comunidade, incluindo o próprio conceito destes serviços, definindo em que consistem e quais os seus objetivos e finalidades.

O segundo capítulo começa com o enquadramento histórico dos SIC, explorando a razão que esteve na base da criação destes serviços nos dois países pioneiros: a Inglaterra e os EUA, aprofundando-se depois a história dos SIC em Inglaterra e terminando o capítulo com os projetos de extensão destes serviços a outros países, sobretudo a países anglo-saxónicos, na Europa, restante América do Norte, Oceânia e ainda na Ásia.

No terceiro capítulo, começamos por falar acerca dos SIC na atualidade, das suas estratégias de afirmação e tendências de especialização, referindo alguns projetos bastante inovadores a este nível, alguns deles desenvolvidos a partir das novas tecnologias de informação e de bases de dados específicas. De seguida, é analisada, com algum detalhe, a evolução dos *Citizens Advice Bureau* (CAB) ao longo do século XXI e é dado a conhecer o modelo atual de funcionamento dos CAB. São também abordados os estudos de satisfação dos clientes dos CAB e quais os impactos do serviço na vida dos clientes. Seguidamente, é abordada a problemática das desigualdades no acesso à informação, dando-se especial atenção às desigualdades inter-regionais e também ao papel determinante que os SIC têm na diminuição destas desigualdades. Um pouco no seguimento do tópico anterior e ainda neste capítulo, são referidos projetos de implementação dos SIC em países em desenvolvimento, mais especificamente, na América Latina, África e Ásia. Neste capítulo é ainda referido o papel da UNESCO na promoção deste tipo de serviços e a importância da economia social e do terceiro setor para o desenvolvimento dos SIC.

O quarto capítulo começa com a problematização da necessidade de uma política nacional de informação em Portugal, justificando-se esta necessidade através da exposição de quais seriam as suas vantagens e sugerindo algumas linhas orientadoras. Depois, são discutidas as perspetivas anglo-saxónica e ibero-americana na forma de encarar e desenvolver estes serviços. Em seguida, é abordada a problemática da situação portuguesa no que se refere

aos SIC, explicando-se quais os motivos que contribuíram para a situação atual. Ainda acerca deste tópico são analisados os resultados do levantamento estatístico da existência de SIC nas bibliotecas da RNLP. Por fim, é exposta a temática da importância das bibliotecas públicas enquanto promotoras dos SIC, dando-se especial ênfase às Diretrizes da IFLA sobre serviços da Biblioteca Pública.

No quinto e último capítulo é abordada a temática do planeamento dos SIC, começando por abordar as várias etapas de planeamento e implementação do serviço e também a análise de algumas recomendações da UNESCO e da IFLA sobre o assunto. Este último capítulo culmina com o desenvolvimento de um plano de implementação dos SIC em Portugal.

Como tal, com a elaboração desta dissertação pretende-se contribuir para a clarificação do conceito e das funções dos SIC; investigar e analisar a origem e a evolução dos SIC nos países pioneiros; analisar e investigar vários projetos de SIC ao longo do tempo e nos dias de hoje, em vários pontos do globo; mostrar a importância dos SIC para o acesso à informação e desenvolvimento socioeconómico das comunidades; analisar a situação portuguesa no que aos SIC diz respeito. Sendo, por fim, a elaboração de um plano de implementação dos SIC em Portugal um dos grandes objetivos desta dissertação. Pretendendo-se, acima de tudo, demonstrar a importância e pertinência dos SIC nos dias de hoje.



## Metodologia

A elaboração desta dissertação passou por várias fases, desde a definição do tema e da sua problematização até ao final da redação. Uma vez que o tema é abordado de um ponto de vista essencialmente teórico, o processo de investigação para esta dissertação assentou, sobretudo na pesquisa, leitura, seleção, análise e interpretação de literatura científica (monografias variadas, dissertações de mestrado, teses de doutoramento, artigos científicos e estudos estatísticos) considerada pertinente e adequada ao tema, procurando, sempre que possível, utilizar referências bibliográficas recentes, que pudessem vincar nesta dissertação o carácter pertinente e atual da temática em investigação.

Foi também necessário recorrer a *sites* institucionais, como por exemplo, o *site* dos CAB, para analisar a evolução deste serviço ao longo do tempo e definir o modelo de funcionamento atual deste serviço; bem como aos *sites* institucionais de outros SIC de forma a dar a conhecer a sua existência e funcionamento, dando destaque aos projetos que considerámos mais inovadores dentro deste setor. Consultámos também os *sites* oficiais e/ou outras plataformas *online* de todas as bibliotecas da RNLP, por forma a fazer o estudo empírico que iremos analisar no quarto capítulo. Foram ainda consultados os *sites* da IFLA e da UNESCO para conhecer e analisar as normas e diretrizes da IFLA no que diz respeito às BP e à prestação de serviços de informação pelas mesmas e o Manifesto da UNESCO e diversas publicações e projetos desta organização.

Apesar de essencialmente teórica esta dissertação culmina com a elaboração de um plano de implementação de SIC em Portugal. Sendo este um produto de todo o trabalho de investigação desenvolvido, o respetivo plano foi elaborado com base nas recomendações da IFLA e da UNESCO.

Analisemos agora, passo a passo, a metodologia desta dissertação. A primeira fase, ainda antes do início da elaboração da dissertação propriamente dita foi a exploração do tema para poder conhecer as suas potencialidades e limitações e construir a partir daí a estrutura deste trabalho. Esta fase consistiu na leitura exploratória de obras acerca do que eram os SIC, como eram desenvolvidos e quais os desafios da atualidade para estes serviços. Estas leituras permitiram-nos definir o tema e fazer uma primeira estrutura da futura dissertação, a qual foi sofrendo os devidos ajustes à medida que a investigação ia avançando.

Podemos dizer que os vários capítulos da dissertação correspondem às respostas que

pretendíamos obter às diversas perguntas que fomos fazendo ao longo deste trabalho de investigação, mas que são também as perguntas que estão na base da maioria das investigações científicas: O que é? Em que consiste? Como surgiu? Qual a sua origem? Qual a sua evolução? E na atualidade mudou alguma coisa? Quais os novos desafios? Que novos projetos existem? Que potencialidades têm estes serviços? Quais os problemas? Que limitações há? O que é que falta fazer? E como fazer?

O primeiro capítulo responde às perguntas o que é? e em que consiste? Para o elaborar selecionámos e analisámos um conjunto de documentos que nos permitissem fazer o enquadramento conceptual do tema, esclarecendo alguns dos principais conceitos que lhe estão associados e definindo da forma mais clara possível o conceito chave da dissertação: serviço de informação à comunidade.

O segundo capítulo é fruto da pesquisa, recolha e análise de inúmeros artigos, *sites* institucionais e monografias com o objetivo de reconstituir e explicar o contexto de origem e surgimento dos SIC e a sua evolução até aos nossos dias, nos vários países onde se desenvolveram. Foi o capítulo que exigiu mais horas de pesquisa e recolha bibliográfica e que, por isso mesmo, obrigou a um maior esforço de seleção e de interpretação das mesmas, para o qual foi necessário mais tempo. No entanto, foi também um dos quais nos deu mais satisfação na sua elaboração. Neste capítulo pretendemos responder às perguntas: Como surgiu? Qual a sua origem? Qual a sua evolução?

O terceiro capítulo aborda várias temáticas diferentes (embora relacionadas entre si) e foi composto por várias fases de elaboração, fruto da análise de vários tipos de fontes de informação. Na primeira parte, respeitante aos SIC na atualidade, reunimos a bibliografia que considerámos mais adequada para explicar alguns dos desafios e tendências deste novo século para estes serviços. Incluímos também nesta parte a referência a vários projetos inovadores de SIC, resultado de pesquisa *online* em vários *sites* institucionais de bibliotecas e serviços de informação internacionais. Depois traçámos a evolução dos CAB e definimos o seu modelo de serviço atual e o seu impacto na vida dos clientes, com base na análise dos relatórios de atividade anuais de 2000 a 2014, o último relatório do estudo de satisfação ao cliente, bem como de várias brochuras sobre os serviços prestados que estão disponíveis *online* no *site* oficial dos CAB.

Posteriormente, para abordarmos o subtema do papel dos SIC na diminuição das desigualdades do acesso à informação, analisamos diversos textos, de inúmeros autores que

considerámos de referência para analisar o tema, recorrendo também à observação de alguns indicadores estatísticos que constavam dos dois últimos relatórios anuais de desenvolvimento humano. Os dois penúltimos tópicos do capítulo foram elaborados com recurso a documentação da UNESCO e a artigos científicos que abordavam a temática do desenvolvimento dos SIC em países em desenvolvimento. Para o último tópico reunimos referências sobre especialistas no assunto, que consideramos pertinentes para o desenvolvimento do tema, bem como estudos estatísticos o mais recentes possível, para mostrar um retrato o mais fiel e atual possível sobre a economia social. Neste capítulo procuramos responder às questões: E na atualidade mudou alguma coisa? Quais os novos desafios? Que novos projetos existem? Que potencialidades têm estes serviços?

O quarto capítulo é provavelmente o mais reflexivo de todos, por ser um dos últimos capítulos, permitimo-nos fazer várias reflexões pessoais sobretudo em dois dos tópicos deste capítulo: a necessidade de uma política nacional de informação e a situação portuguesa no que dizia respeito aos SIC. No entanto, procurámos sustentar as nossas afirmações recorrendo sempre a literatura científica sobre as temáticas abordadas, procurando não nos desviarmos da temática em investigação. No que diz respeito à análise da situação portuguesa, para além de recorrermos a bibliografia de especialistas sobre o tema, expusemos as conclusões sobre o levantamento estatístico que elaborámos sobre a existência de SIC nas bibliotecas da RNLP. Por fim, no último tópico do capítulo, sobre a promoção dos SIC por parte das BP, procuramos uma maior objetividade, cingindo-nos à análise do Manifesto da Unesco/IFLA para as bibliotecas públicas e das diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública que se enquadravam neste subtema. Neste penúltimo capítulo desenvolvemos vários subtemas que nos permitiram ir ao encontro das respostas às perguntas Quais os problemas? Que limitações há? O que é que falta fazer?

Por fim, para elaborarmos o quinto e último capítulo recolhemos referências bibliográficas sobre normas e recomendações para o planeamento e implementação de SIC elaboradas pela UNESCO e pela IFLA, tendo procurado fazer do plano de implementação de SIC em Portugal um somatório da aprendizagem feita ao longo desta dissertação. Concluimos assim, a dissertação respondendo à pergunta como fazer?

## Capítulo I – Enquadramento Teórico

### 1 – Breve introdução sobre a sociedade da informação e do conhecimento

Nas últimas décadas temos assistido a uma mudança de paradigma socioeconómico. Esta mudança traduziu-se na chamada passagem para a sociedade da informação e do conhecimento. Nesta sociedade, a informação tem um valor cada vez maior, sobretudo a nível económico. (Castells, 2002, p.269)

Alguns autores, como é o caso de Felicié Soto (2006, p.16), afirmam que ainda estamos na sociedade da informação, havendo um longo caminho a percorrer para atingir a sociedade do conhecimento, uma vez que para se ter conhecimento é preciso aceder à informação, processá-la, analisá-la, apreendê-la e usá-la em prol do bem individual e/ou coletivo. Como nos mostra esta autora, as diferenças internacionais e inter-regionais no acesso à informação ainda são muito grandes e os índices de literacia<sup>1</sup> dos países que já têm bons níveis de acesso à informação, ainda estão abaixo do que seria o ideal de uma sociedade do conhecimento:

“(…) existen personas, familias, comunidades, pueblos y naciones que aún no han alcanzado siquiera datos o información necesaria para su supervivencia, resulta inadmisible, por no decir absurdo, afirmar, como lo hacen muchos, que estamos viviendo en la sociedad del conocimiento. Por todo lo expresado previamente (...) el término sociedad de la información, que es más realista y congruente con el mundo que nos rodea. La sociedad del conocimiento es, a nuestro juicio, una aspiración muy encomiable, pero una aspiración al fin.” (Felicié Soto, 2006, p.16)

De entre os inúmeros trabalhos de Castells, este sociólogo fala-nos acerca da sociedade da informação e do conhecimento explicando que esta sociedade não assenta apenas no uso da informação e do conhecimento no seu sistema económico mas faz dela a

---

<sup>1</sup> O conceito de literacia traduz-se na capacidade de processar e analisar a informação quotidiana e de a utilizar corretamente na prossecução dos seus objetivos pessoais e na vida em sociedade. Servem de base a esta capacidade algumas competências básicas: a leitura, a escrita e o cálculo. (Lopes, 2011b, p.3) Por outro lado, a literacia da informação, refere-se à capacidade de conhecendo as suas necessidades de informação, um cidadão conseguir localizar, selecionar, analisar e usar diversos tipos de informação para suprir as suas lacunas, avaliando-se aqui as competências de análise e interpretação da informação, do manuseamento de vários tipos de conteúdos informacionais e também a capacidade de aprender de forma autónoma, processando a informação e usando-a estrategicamente em seu proveito. (Silva, et. al, 2007, p. 3 e 4)

parte essencial do seu sistema produtivo, integrando o conhecimento nas várias fases de produção, sendo assim, ele próprio, um produto económico:

“as sociedades serão informacionais, não porque se encaixam num modelo específico de estrutura social, mas porque organizam o seu sistema produtivo em torno de princípios de maximização da produtividade baseada em conhecimento, através do desenvolvimento e difusão de tecnologias de informação, e do preenchimento dos pré-requisitos para a sua utilização (sobretudo recursos humanos e infra-estruturas comunicacionais).” (Castells, 2002, p.269)

No mesmo sentido, este autor clarifica também o conceito de economia informacional:

“Assim, embora a economia informacional/global seja distinta da economia industrial, ela não se opõe à lógica desta última. A primeira abrange a segunda mediante o aprofundamento tecnológico, incorporando conhecimentos e informação em todos os processos de produção material e distribuição.” (Castells, 2002, p.122)

Desta forma, outra característica desta sociedade é a de que o conhecimento passa a ser visto como um produto económico que pode ser transacionado, o que tem consequências na forma como se organizam os setores económicos. Há, como explica Castells (2002, p.284-298), uma tendência para o crescimento da prestação de serviços e para a diminuição do trabalho agrícola e industrial.

Numa sociedade em que a informação assume um papel cada vez mais central, as bibliotecas públicas (BP) e os serviços de informação, por estas prestados, com especial destaque para o serviço de informação à comunidade (SIC), devem ser vistos como cada vez mais importantes e essenciais no quotidiano dos cidadãos. Devem procurar afirmar-se como alavancas para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades em que se inserem, prestando um serviço grátis, personalizado e útil.

## **2 – Enquadramento conceptual**

Os conceitos são os alicerces fundamentais de qualquer investigação. A sua clarificação é de extrema importância não só para que se compreenda exatamente o que é que está a ser estudado e investigado mas também e, sobretudo neste caso, para mostrar desde o começo a pertinência e a relevância do tema. É através dos conceitos e da sua explicação que

se entende, neste caso concreto, o que são os SIC, para que servem e como é que podem fazer a diferença na atual Sociedade da Informação.

Como tal, antes de iniciar a investigação propriamente dita acerca dos SIC é importante clarificar bem este e outros conceitos associados tais como: serviço de informação, sistema de informação, serviço de referência e serviço de informação e referência.

Começemos por esclarecer o conceito e o contexto em que surgiram os serviços de informação.

Os serviços de informação, tal como os entendemos atualmente, nasceram na Antiguidade Clássica, associados ao aparecimento da escrita. Todavia, o desenvolvimento da ciência e o progressivo aumento da informação e do conhecimento acerca do mundo levou a um acumular cada vez maior de documentos, de diversas tipologias e formatos e que foram sendo armazenados em bibliotecas, arquivos e museus, que se foram adaptando a esta nova realidade, a qual exigia uma dimensão física cada vez maior dos edifícios. (Foskett, 1969, p.16-19)

Este crescimento exponencial de informação começou com a Revolução Industrial, no século XVIII, e teve o seu auge entre as últimas décadas do século XIX e inícios do século XX com a Primeira Guerra Mundial. Ora, foi precisamente nesta altura de maiores descobertas que os cientistas começaram a sentir dificuldade em conseguir, sozinhos, e num tempo relativamente curto, reunir toda a informação acerca de determinado assunto para, a partir daí, desenvolver novas pesquisas. Perceberam então que a pesquisa científica tinha alcançado um tal nível de complexidade em que se tornava cada vez mais necessário uma equipa de trabalho (Foskett, 1969, p.20-26) ou pelo menos uma pessoa que na biblioteca organizasse a informação por assuntos de modo a esta ser mais facilmente acessível. Tal como nos diz Foskett: “A função social de um serviço de informação é investigar o que se conhecer acerca de determinado assunto e proporcionar ao consulente tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento.” (1969, p.15)

Os primeiros serviços de informação nasceram em bibliotecas especializadas, científicas e industriais, e serviam a comunidade científica, tal como nos demonstra o autor já referido:

“Embora seja um equívoco supor que somente a pesquisa científica requer das bibliotecas um serviço de informação, foi sem dúvida alguma neste campo que se

organizou a ideia de atribuir a um individuo o encargo de organizar o cervo de informações recém-publicadas que seriam úteis aos próprios pesquisadores.” (Foskett, 1969, p.15)

Ora, foi neste contexto, que surgiram os serviços de informação nas bibliotecas, mostrando que estas podem ser auxiliares preciosas no desenvolvimento económico e científico. Depois com a disseminação das BP, sobretudo a partir do fim do século XIX, com maior ênfase em Inglaterra e nas suas colónias nos Estados Unidos (EUA) e com o surgimento da Segunda Guerra Mundial é que se começa a perceber que as bibliotecas podem ter um papel ainda mais importante na sociedade e particularmente nas comunidades em que se inserem: podem tornar a informação acessível a todo o tipo de pessoas, com ou sem instrução e dotá-las de conhecimento efetivo para que possam tomar decisões adequadas e ajudar resolver muito dos seus problemas, que advêm da incompreensão ou da falta de informação. (Marques, 2012, p. 38-44)

Passemos agora ao conceito de sistema de informação. Começo por esclarecer que, no âmbito da ciência da informação, um sistema de informação não é sinónimo de um sistema tecnológico de informação, embora aquele possa ser estruturado informaticamente. Tal como refere Silva, (2006, p.162) um sistema tecnológico de informação pode ser parte constituinte de um sistema de informação, de forma a processar e gerir informação em suporte digital.

Para além disso, antes de definir o que é um sistema de informação é preciso ter em conta a Teoria Geral dos Sistemas (Estrela, 2014, p.30), desenvolvida por Ludwing von Bertalanffy<sup>2</sup>. Esta teoria enuncia os princípios em que assenta a existência de qualquer sistema, sendo eles: a estabilidade temporal, isto é, um sistema deve ser duradouro, deve manter-se ao longo do tempo, prolongando-se por alguns anos ou décadas para ser considerado estável; um sistema tem na sua base uma estrutura suportada por vários elementos, que funcionando harmoniosamente dão origem ao sistema; existe uma correlação perfeita entre o todo e as partes, de modo que formam uma unidade que só é possível desta forma. Ou seja, a unidade não faz sentido sem as partes que a compõem, porque todas são essenciais à sua existência e uma parte da unidade, quando isolada, perde totalmente a sua

---

<sup>2</sup> Biólogo Austríaco, nascido em 1901 em Viena, viveu a maior parte da vida nos EUA, onde veio a falecer em 1972. Defendia que os sistemas deveriam ser estudados na sua globalidade, e não divididos por áreas de conhecimento, tendo assim criado a Teoria Geral dos Sistemas. Para saber mais sobre a vida e obra de Ludwing von Bertalanffy, consulte-se o artigo de Weckowicz, T. E. (1998). Ludwig von Bertalanffy (1901-1972): A Pioneer of General Systems Theory.

razão de ser.

Depois disto estamos em condições de definir o conceito de sistema de Informação. Vários autores como é o caso de Silva (2006) explicam que:

“(…)um Sistema de Informação é uma totalidade formada pela interação dinâmica das partes, ou seja, possui uma estrutura duradoura com um fluxo de estados no tempo. (...) é constituído pelos diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito (o que cada pessoa possui em sua memória é informação do sistema), não importa qual o suporte (material e tecnológico), de acordo com a estrutura (entidade produtora/receptora) prolongada pela acção na linha do tempo.”  
(p.162)

Ou seja, um sistema de informação é uma estrutura, que como um qualquer sistema é caracterizada por alguma durabilidade e é composta por várias partes ou organizada em várias fases, agrupando pessoas e mecanismos coordenados de modo a gerir todo o processo entre a obtenção de dados até à transmissão e difusão dos mesmos, em forma de informação para os utilizadores ou clientes<sup>3</sup>. Como tal, um arquivo, uma biblioteca, um museu, etc., além de serem organizações com um sistema de funcionamento próprio, são também sistemas de informação, assim como as empresas e outro tipo de organizações. Para além disso, podem ser, simultaneamente, serviços e sistemas de informação dependendo da sua organização e estrutura. Desta forma percebemos também que um SIC terá necessariamente de ter como base um sistema de informação, que torne a prestação deste serviço possível.

O serviço de referência é um serviço bibliotecário que tem como objetivo responder às perguntas dos seus utilizadores relativas à obtenção de documentos, orientação bibliográfica, aos recursos da biblioteca e à forma como funciona a sua consulta ou a informações mais específicas sobre onde encontrar determinado documento, informação ou serviço, etc. Tal como refere Merlo Vega (2000, p.97), este serviço pode ser desdobrado nas vertentes de informação, orientação e formação, resultando nas várias funções acima descritas.

A designação deste serviço é, por vezes, alvo de alguma ambiguidade terminológica

---

<sup>3</sup> Em relação a esta problemática sobre a forma de encarar as pessoas que usam os serviços de informação, em particular as bibliotecas públicas consulte-se a tese de Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*, p.286-302 e o artigo da mesma exclusivamente sobre o assunto: Marques, M.BP. de S. M. (2013b). Utilizadores ou Clientes? Inovação na visão dos serviços de informação do século XXI, p.209-224.



que se deve ao facto de se ter adotado a tradução direta do termo inglês *reference*, sendo que tanto em Portugal como em Espanha o termo referência embora seja utilizado e aceite na terminologia biblioteconómica, esta aceção ainda não é incluída no dicionário. Sendo que, muitas vezes, são usadas outras expressões sinónimas para denominar este serviço, tais como: serviço de informação bibliográfica, serviço de orientação, serviço de consulta e serviço de pesquisas documentais. (Merlo Vega, 2000, p.97)

Várias são as definições apontadas: a *Reference and User Services Association* (RUSA), uma divisão da *American Library Association* faz a distinção entre *reference transactions* e *reference work*. Pelo primeiro entende ser a consulta de informação por parte do bibliotecário para responder a um pedido ou a uma necessidade de informação:

“Reference Transactions are information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs. Reference transactions do not include formal instruction or exchanges that provide assistance with locations, schedules, equipment, supplies, or policy statements.”(Reference and User Services Association, 2008)

*Reference work* é um termo mais amplo que inclui as *reference transactions* e todo o trabalho que envolve a criação, gestão e avaliação de informação, serviços ou recursos: “Reference Work includes reference transactions and other activities that involve the creation, management, and assessment of information or research resources, tools, and services.” (Reference and User Services Association, 2008)

Para Martins & Ribeiro (1972, p.26) o objetivo do serviço de referência é: “possibilitar a recuperação das informações que em algum lugar, sob alguma forma foram preservadas”, enquanto que a sua finalidade é: “servir a comunidade, através do consulente, informando-o ou proporcionando-lhe a assistência capaz de enriquecer a sua cultura e conhecimento”. No entanto, a definição de Hutchins (1973), é mais próxima daquela que foi avançada pela RUSA, pois para esta autora o serviço de referência: “inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconómicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.” (p.4)

O serviço de referência e o SIC podem, à primeira vista, confundir-se. No entanto, as funções, objetivos e informações prestadas são completamente distintas nestes dois serviços,

como veremos de seguida.

Existe ainda um termo também usado quando falamos de serviços de informação: o serviço de informação e referência. Alguns autores fazem a distinção entre serviço de referência e serviço de informação e referência. Rose Day (2007, p.103), define este serviço da seguinte forma: “the act of providing information to connect people with services and resources that promote their well-being and independence, and protects their interests and rights. I & R depends on access to current and comprehensive community information”.

No entanto, nem todos os autores concordam com esta definição. Jodi Poe (2006, p.36) afirma que o serviço de informação e referência é bastante semelhante ao serviço de referência. Já Merlo Vega (2000, p.94) entende que esta distinção apenas existe porque antes o serviço de referência tratava dos pedidos de informação mais simples, deixando os mais complexos para os serviços de informação. Atualmente todos os pedidos de informação são solucionados da mesma forma, através das mesmas fontes ou recursos de informação, como as bases de dados informatizadas, sendo que, segundo o autor, a expressão serviços de informação e referência serve para designar a junção desses dois antigos serviços que hoje são um só.

Estamos agora em condições de conseguir definir com clareza o que são serviços de informação à comunidade.

Como podemos então definir estes serviços? A expressão serviço de informação à comunidade surgiu nos EUA para definir os já existentes *Citizens Advice Bureau* (CAB) ingleses. (Working Party on Community Information, 1980, p.9)

Os SIC são, exatamente isso, serviços de informação destinados a satisfazer as necessidades de informação de uma dada comunidade. Existem para que qualquer cidadão, independentemente da raça, nacionalidade, religião ou nível de instrução, possa esclarecer toda e qualquer dúvida que surja no seu quotidiano. Dúvidas sobre os seus direitos, sobre emprego, sobre a habitação, sobre finanças, etc. Apesar da prestação de SIC, como veremos adiante, não se restringir apenas às BP, verificámos que o *Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas* corrobora o que foi dito anteriormente, dando indicações concretas sobre as condições em que devem funcionar este tipo de serviços:

“Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião,

nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.” (Unesco, 1994)

Para além disto, devem funcionar de forma gratuita, personalizada, confidencial e, sobretudo, devem fazer chegar a cada cidadão a informação da forma que for mais adequada ao seu entendimento, tendo para isso, vários suportes de informação à disposição dos cidadãos. O grande objetivo destes serviços é tornar a informação acessível a todos, transmitindo-a da forma que mais se adequar a cada pessoa.

Podem estar, ou não, ligados às bibliotecas. Nos EUA, Canadá, Inglaterra, Austrália estes serviços existem com maior ênfase através dos chamados *Community Information Centres*, *Advice Centres* ou *Neighbourhood Centres*.

A *Library Association* (LA) definiu estes serviços da seguinte forma:

“Community information services can therefore be defined as services which assist individuals and groups with daily problem-solving and with participation in the democratic process. The services concentrate on the needs of those who do not have ready access to other sources of assistance and on the most important problems that people have to face, problems to do with their homes, their jobs and their rights.” (Working Party on Community Information, 1980, p.12)

Analisando esta definição da LA destacam-se mais dois pontos que ainda não foram mencionados: a necessidade de ajudar sobretudo as pessoas que têm nestes serviços a única forma de aceder à informação e a importância que estes podem ter para ajudar a construir uma sociedade mais democrática e justa.

Em 1988, a Unesco avançou a seguinte definição, que mais uma vez, vai ao encontro do que já foi dito anteriormente:

“Servicio de Información a la Comunidad 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. Se orienta particularmente hacia las áreas de necesidades y problemas vinculados con los hogares, empleos, gestiones y derechos de distinta naturaleza, de aquellos individuos y grupos de una comunidad que, por diversos factores – económicos, sociales, culturales, etc. – no tienen acceso a otras fuentes de información y asistencia que contribuyan a la solución de dichas necesidades y problemas.” (p.10)

También de acuerdo con la Unesco (1988), los objetivos fundamentales del SIC son los siguientes:

“1 - Proporcionar a los individuos de una comunidad dada, la información, orientación y asistencia que le permita conocer, acceder y beneficiarse de los servicios y recursos disponibles para resolver necesidades y problemas cotidianos y mejorar la calidad de vida.

2 - Proporcionar a los individuos de una comunidad dada, la información, orientación y asistencia que le permita optar, decidir y actuar en la solución de sus necesidades y problemas de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social y hacer efectiva su participación en los procesos democráticos.” (p.10)

Corroborando todo lo que fue referido Rose Day (2007) dá-nos una esclarecedora definición del término información à comunidade:

“Any information that helps citizens with their day to day problems and enables them to fully participate as members of their democratic community. It is information pertaining to the availability of human services such as health care, financial assistance, housing, transportation, education and childcare services; as well as information on recreational programs, clubs, community events, and information about all levels of government”.(p.103)

O SIC é ainda hoje uma expressão que gera confusão (Working Party on Community Information, 1980, p.9), não só por causa dos vários significados que lhe podem ser atribuídos, mas também devido ao facto do desenvolvimento destes serviços ter acontecido

em simultâneo com o desenvolvimento do Estado – Providência<sup>4</sup>. A sua criação deu origem ao desenvolvimento de vários programas comunitários e projetos de ajuda social, como são exemplos, em Inglaterra os *Community Development Projects*, fundados pelo *Home Office*, o departamento do governo inglês encarregado do desenvolvimento destes programas. (Working Party on Community Information, 1980, p.9)

Assim sendo, o SIC é facilmente confundido com outros serviços, prestados nesta época no âmbito acima referido. Segundo a LA, em 1980 havia poucas bibliotecas inglesas que tivessem implementado ou que colaborassem no desenvolvimento dos SIC. A razão principal para este facto, devia-se ao desconhecimento destes serviços e dos seus benefícios para as comunidades e para as bibliotecas que os prestassem. (Working Party on Community Information, 1980, p.7) Este é, ainda hoje, um problema a resolver que iremos abordar posteriormente, de forma mais detalhada.

E assim defino a problemática que me conduziu ao início desta dissertação: esclarecer o conceito de SIC e os vários conceitos que lhe estão associados, na esperança de contribuir para a clarificação dos objetivos e funções dos SIC e sobretudo para demonstrar a importância dos mesmos.

---

<sup>4</sup> Esta temática será abordada com maior pormenor no capítulo II.

## Capítulo II – História e evolução dos serviços de informação à comunidade

### 1 - Origens e evolução dos serviços de informação à comunidade

Os SIC surgiram em simultâneo em Inglaterra e nos EUA no século XIX mas só se começaram a desenvolver em ambos os países, durante o período da Segunda Guerra Mundial. Contudo, em Inglaterra, o desenvolvimento destes serviços ocorreu de forma contínua, permanecendo até hoje a estrutura que foi criada há mais de sete décadas, para os SIC em Inglaterra. Nos EUA, a evolução dos SIC, passou por várias fases ao longo dos tempos, que se materializaram em duas etapas e modelos de serviço diferentes: a primeira durante e após a Segunda Guerra Mundial, e a segunda, já nos anos 60, com um novo modelo inspirado no que já se fazia em terras de sua majestade. (V.F. Santos, 2007, p.85)

Em Inglaterra o desenvolvimento destes serviços deveu-se aos CAB que, inicialmente, ajudaram a resolver os problemas das pessoas relacionados com a Guerra, tais como, problemas com a habitação, problemas financeiros, etc. As BP inglesas só mais tarde começaram a prestar serviços de cariz social e até a colaborar com os CAB e com outros centros de aconselhamento que começaram a surgir nas décadas de 60 e 70. (V.F. Santos, 2007, p.87 e 88)

Nos EUA este tipo de serviços começou com os *Veteran's Information Centers* (VIC's) que tinham como objetivo ajudar antigos combatentes e veteranos da Segunda Guerra Mundial na sua reabilitação e reintegração na sociedade. Mais tarde, já na década de 70, os EUA adaptaram o modelo britânico mas em conjunto com as bibliotecas que, fruto da sua génese, demonstraram, no caso americano, estarem desde logo mais atentas às necessidades de informação dos cidadãos. (V.F. Santos, 2007, p.85)

Surgiu então o *Neighbourhood Information Centre Project*. (Unesco, 1988, p.5) Este projeto, inspirado nos já existentes CAB, foi o ponto de partida do modelo de SIC desenvolvido nos EUA. Pretendeu criar uma espécie de serviços de informação e referência, com a ajuda das bibliotecas, cujo objetivo era estabelecer a ligação entre o utilizador que tivesse um problema concreto e a autoridade ou organização mais adequada para o resolver. Depois do problema estar resolvido, fazia chegar à respetiva autoridade a opinião do utilizador acerca do serviço prestado. Esta iniciativa foi financiada pelo Estado e implementada nas BP de cinco cidades norte-americanas: *Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston* e *Queens*, servindo de base à implementação destes serviços noutras BP do país.

Surgiram assim SIC com denominações e funções distintas de acordo com as necessidades de cada comunidade, tais como, *The Information Place, Neighborhood Information Center, Library Information Center, Public Information Center*, entre outros.

Nos EUA as BP foram a alavanca fundamental para o desenvolvimento dos SIC pois, ao contrário do que acontecia, e ainda acontece na Europa, cedo despertaram para a necessidade de repensarem os seus serviços e o seu papel na sociedade devido a dois alertas: a crise económica que se sentiu nos primeiros anos após a Segunda Guerra Mundial, que fez com que muitas BP vissem o seu financiamento limitado e a diminuição das taxas de uso das mesmas. (V.F., Santos, 2007, p.86)

Devido à crise económica, as bibliotecas começaram a criar alternativas para se tornarem competitivas face a outras instituições públicas. A prestação de SIC surgiu como alternativa viável devido, sobretudo, à possibilidade de atrair linhas alternativas de financiamento, uma vez que o Estado americano tinha como prioridade combater a crise e havia criado programas para financiar projetos sociais, como o *The Great Society War on Poverty*. (V.F., Santos, 2007, p.86) Houve assim a possibilidade de, ao redirecionarem os seus serviços para aquilo que era a prioridade do Estado e as necessidades imediatas da população, conseguirem, não só resolver algumas limitações de financiamento que haviam sido impostas pelas circunstâncias económicas, mas também mostrar ao Estado e à sociedade em geral, o valor e a utilidade das bibliotecas.

Para além disso, a própria classe bibliotecária despertava cada vez mais para as causas sociais diretamente ligadas à sua profissão, nomeadamente, para os problemas em aceder à informação por parte das classes mais desfavorecidas. (V.F., Santos, 2007, p.86)

Esta preocupação social enraizou-se, desde cedo, nas bibliotecas anglo-saxónicas. Tal como nos explica Marques (2012), no século XVIII em Inglaterra começam a surgir: “(...) várias *Bibliotecas*, com fins morais, filantrópicos e religiosos (...) promovidas por associações ou entidades privadas, e constituídas através de aquisições cooperativas de livros (...)” (p.36) Reforçando o que foi dito anteriormente, a autora acrescenta ainda que:

“A chamada responsabilidade social das pessoas ricas, que sustentavam a criação e o desenvolvimento destas Bibliotecas, foi talvez a base do que entendemos hoje por mecenato, e que impôs como regra elementar de financiamento moderno das Bibliotecas inglesas e em particular norte-americana.” (2012, p.36)

Tanto em Inglaterra como nos EUA, outro fator importante foi a criação do Estado – Providência que trouxe nas décadas que se seguiram ao fim da Segunda Guerra Mundial, muitos financiamentos a diversos projetos de cariz social, o que ajudou também a impulsionar estes serviços. Como tal, faremos agora uma breve contextualização sobre o seu surgimento nos referidos países, também eles precursores do Estado-Providência.

## **2 - Fatores impulsionadores da criação dos serviços de informação à comunidade**

### **2.1 - O Conceito de Estado - Providência**

Estado-Providência ou Estado Social é um conceito essencialmente de cariz político que sucedeu e que se opõe ao Estado Liberal. O Estado-Providência traduz-se na intervenção, a nível social e económico, do Estado na vida dos cidadãos para controlar os agentes económicos. (Mozzicafreddo, 1994, p.27) O objetivo desta intervenção, para além de regular a economia, é assegurar as necessidades dos cidadãos sobretudo as mais básicas. Desta forma, o Estado-Providência pode ser caracterizado da seguinte forma:

“Um Estado social, de carácter universal e redistributivo e, ao mesmo tempo, de intervenção na economia de mercado, a fim de relançar a atividade industrial, em face da forte desagregação das estruturas sociais e da recessão económica. (...) a estrutura política e institucional é já a de um Estado Protector com (...) um acentuado papel de intervenção na sociedade.” (Mozzicafreddo, 1994, p.27)

#### **2.1.1- O Estado – Providência Britânico**

Desde os finais do século XVIII, até aos dias de hoje, o Estado- Providência Inglês passou por 4<sup>5</sup> fases distintas: entre 1780-1885, durante o desenvolvimento da industrialização e urbanização, que potenciou alguns problemas sociais; de 1885-1939, fase durante a qual se desenvolveram os fundamentos do Estado-Providência; entre 1940 e 1979 criou-se e consolidou-se o Estado-Providência sobretudo após a Segunda Guerra Mundial, através da forte intervenção do Estado em matérias socioeconómicas e, por fim, a partir de 1979 entrou

---

<sup>5</sup> Na realidade poderíamos considerar 5 se recuarmos até à idade moderna, aquando da criação das *Poor Laws* em 1597 e 1601. Sobre este assunto consulte-se Jensen, H. (2002). *The Welfare State Past, Present, Future* Jensen, p. 33-35.



numa quarta fase que se prolonga até aos nossos dias, em que se assistiu e assiste a um declínio e crise do Estado-Providência: inicialmente devido às políticas neoliberais de Margareth Thatcher<sup>6</sup> e, atualmente, devido a uma nova crise económica e à diminuição da natalidade e do emprego. (Fraser, 2009, p.14)

Foi, sobretudo, no período entre as duas Guerras Mundiais, devido à Grande Depressão, que teve início em 1929, que se renovou a necessidade de uma política social eficaz. Com a Segunda Guerra Mundial começaram as primeiras iniciativas neste sentido, sendo de referir o conhecido *Beveridge Report* de 1942 onde já são defendidos alguns dos princípios básicos do que viria a ser o Estado-Providência, tais como, pensões e subsídios para assegurar na doença, no desemprego e na velhice, programas de habitação social, para além de defender a educação grátis e a criação de um sistema nacional de saúde equitativo. (Fraser, 2009, p.14)

É então no pós-guerra que Clement Atlee, primeiro-ministro inglês entre 1945 e 1951, põe em funcionamento o Estado-Providência que *ampara* os cidadãos desde o começo ao fim da vida e universaliza os cuidados de saúde. Nos 30 anos que se seguiram, o Estado inglês assegurou a continuação e consolidação do Estado-Providência intervindo ativamente, tal como Keynes<sup>7</sup> defendia. Este período conhecido na Europa como os “30 gloriosos” foi marcado pelo crescimento económico, pelo pleno emprego e, no geral, por prosperidade, a qual foi posta em causa nos anos 70 por uma nova crise económica resultante de dois choques petrolíferos<sup>8</sup>. (Fraser, 2009, p.14)

Desde então inaugurou-se uma nova era, a partir de 1979, com Margareth Thatcher, marcada por uma nova ideologia socioeconómica: o neoliberalismo. Esta nova ideologia considerava o Estado-Providência desajustado para a realidade que se vivia nos anos 80, tendo sido marcada pelos cortes nas despesas sociais, pelas privatizações e pelo desemprego. Alguns primeiros-ministros das décadas seguintes, nomeadamente Tony Blair (de 1997 a 2007) e Gordon Brown (de 2007 a 2010) tentaram um equilíbrio entre as políticas liberais

---

<sup>6</sup> Primeira-ministra inglesa de 1979 a 1990.

<sup>7</sup> Sobre a vida e obra de John Keynes consulte-se: Moreno, M. G. (2012). John Maynard Keynes (I): Genio y figura.p. 71-75, e acerca das políticas económicas que Keynes defendia, consulte-se: Mozzicafreddo, J. P. (1994). O Estado-Providência em transição, p.19 e Leite, K. V. B. da S., Filho, P. F. de M. B. C. & Cordeiro, A. D. (2011). Do fim de Bretton Woods à crise Sub-prime: a securitização como solução e causa de duas crises financeiras, p. 4-7.

<sup>8</sup> Sobre a Crise económica dos anos 70 ver: Leite, K. V. B. da S., Filho, P. F. de M. B. C. & Cordeiro, A. D. (2011). Do fim de Bretton Woods à crise Sub-prime: a securitização como solução e causa de duas crises financeiras, p. 11-16.

anteriormente seguidas e as políticas sociais, aumentando o financiamento para a área social. No entanto, hoje o conceito de Estado-Providência tal como foi concebido e posto em prática até aos anos 70, gera bastante controvérsia, quer em Inglaterra, quer no resto do mundo, sobretudo na Europa, onde tem as suas raízes e onde se encontra mais implementado. (Fraser, 2009, p.15)

### **2.1.2 – O Welfare-State Americano**

A criação do Estado-Providência Americano surgiu após o *crash* da bolsa de valores de Nova Iorque em 1929 que pôs fim aos anos de prosperidade que se viviam desde o fim da Primeira Guerra Mundial. Foi marcado e consolidado através do chamado *New Deal*, o programa governamental posto em prática a partir de 1933 pelo presidente Franklin Roosevelt, com o objetivo de solucionar a grave crise económica. (Meyer, 2014, p.32)

Este programa pressupunha a intervenção ativa do Estado em matérias sociais e económicas e previa um pacote alargado de medidas, por forma a regular a economia, incentivar o poder de compra, promover o desenvolvimento económico e acautelar condições de vida dignas para os cidadãos, tendo-se introduzido nesta altura o salário mínimo e o subsídio de desemprego mas também uma série de outras medidas para acautelar situações de velhice, doença, orfandade ou viuvez, através da promulgação do *Social Security Act*, em 1935. (Meyer, 2014, p.32)

Outras medidas características do *New Deal* foram: a introdução dos sindicatos, o estabelecimento das 40 horas de trabalho semanais, de leis reguladoras dos principais sectores económicos e a execução de grandes obras públicas (como estradas, pontes, caminhos de ferro, barragens, etc.) que possibilitou, por um lado, a criação de emprego, aumentando assim o poder de compra da população e, por outro, a criação de infraestruturas necessárias para impulsionar o desenvolvimento económico. Em 1935, Roosevelt aprovou um novo pacote de medidas, o chamado Segundo *New Deal* que vigorou até 1937. ((Meyer, 2014, p.42 e 43)

Para além do contexto socioeconómico já referido, outro fator explica a criação dos SIC direcionados às classes mais desfavorecidas (sobretudo durante as primeiras décadas), tanto nos EUA como em Inglaterra: o facto de se ter percebido, em ambos os países, que apenas se poderia prestar um bom SIC se este fosse circunscrito a um grupo homogéneo de pessoas. (V.F. Santos, 2007, p.91) Já nesta altura se tinha chegado à conclusão que o ideal era segmentar o público-alvo destes serviços e responder às necessidades de uma classe

homogénea de pessoas, como iremos mostrar no próximo capítulo. Foi, em grande medida, dada prioridade às classes mais desfavorecidas, mas nalguns casos surgiram também serviços de informação especializados para empresas ou dirigidos a classes específicas de profissionais.

### **3 - História dos serviços de informação à comunidade ingleses**

A Inglaterra é um dos países pioneiros neste tipo de serviços<sup>9</sup> e estabeleceu a rede de serviços de informação à comunidade mais conhecida e carismática (mesmo mundialmente), os CAB, cujo modelo inspirou a criação destes serviços em várias partes do mundo. Por este motivo será o país a que iremos dar mais destaque ao mostrarmos a história e evolução até aos nossos dias dos SIC.

#### **3.1- Os *Citizens advice bureau***

A História dos SIC em Inglaterra tem de começar invariavelmente pelos CAB, pois estes foram os primeiros SIC a ser criados e continuam atualmente a ser os mais populares em Inglaterra. Têm como lema: aliviar a aflição pessoal e confusão, fornecendo, gratuitamente, conselho ou informação confidencial, imparcial e independente sobre qualquer assunto a qualquer pessoa que o pedir. (Working Party on Community Information, 1980, p.14)

##### **3.1.1 - As primeiras décadas do século XX e a II Guerra Mundial (1938-1945)**

Foi nos anos 30 do século XX que o governo inglês pensou em criar uma rede nacional de centros locais que prestassem informações e aconselhamento gratuito. No entanto, esta rede só anos mais tarde é que foi fundada pelo Conselho Nacional de Assistência Social, em 1939, impulsionado pelo início da Segunda Guerra Mundial. Foi em 1938, às vésperas da guerra que se percebeu a fragilidade e a impreparação dos cidadãos, sobretudo dos menos favorecidos, para lidar com os vários problemas socioeconómicos que daí iriam advir. (Citizens Advice Bureau, 2009a, p.3).

Quando a guerra começou, no início de Setembro de 1939 os CAB já estavam prontos a funcionar (Citizens Advice Bureau, 2009a, p.4). Nos primeiros tempos desenvolveram-se

---

<sup>9</sup> Facto que não causa estranheza tendo em conta que as primeiras bibliotecas públicas surgiram em Inglaterra e também nos EUA. Sobre este assunto, consulte-se a tese de doutoramento de Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*, p. 38-43.

sobretudo através de serviços móveis e em parceria com outras associações locais de cariz social, com os municípios e também com as bibliotecas. Durante a guerra (Citizens Advice Bureau, 2009a, p. 4 e 5) ajudaram e aconselharam as pessoas em problemas por ela provocados: falta de alojamento devido aos bombardeamentos, falta de recursos, dívidas, perda das cadernetas de racionamento, procura de familiares desaparecidos ou prisioneiros de guerra, etc.

Rapidamente os CAB tornaram-se uma referência a nível nacional (Citizens Advice Bureau, 2009a, p. 5) e a rede de gabinetes de aconselhamento cresceu rapidamente: ao fim de 2 meses já eram 200 gabinetes e em 1942 chegaram aos 1000 gabinetes, todos a funcionar exclusivamente com voluntários.

### **3.1.2 - Pós-Guerra e fundação do *Welfare State* (1945-1960)**

Depois de terminar a guerra, na conferência nacional dos CAB em 1945, chegou-se à conclusão que os gabinetes de aconselhamento continuavam a fazer todo o sentido visto que havia uma série de problemas ainda decorrentes da guerra que era necessário resolver: reintegração de militares, o racionamento da comida (que se manteve até Julho de 1954) e, sobretudo, o problema da habitação (Citizens Advice Bureau, 2009a, p. 6). Este era, sem dúvida, um dos principais problemas do pós-guerra. Milhares de pessoas tinham ficado sem casa devido a bombardeamentos e era necessário reconstruir e/ou reparar as casas.

Apesar disso, o governo inglês ainda nos anos 40, reduziu o financiamento dos CAB para os descontinuar na década de 50. Isto levou a que os gabinetes fossem reduzidos para metade e tivessem de procurar outras fontes de financiamento, sobretudo fundações, a *Nuffield Foundation*, *Carnegie Trust* e a *Joseph Rowntree Foundation*. (Citizens Advice Bureau, 2009a, p. 6)

No entanto, a já referida implementação do Estado-Providência acabou por ajudar a reverter esta situação, provocando um aumento dos pedidos de ajuda aos CAB, sobretudo devido ao facto de ser um organismo independente, podendo dar informações e aconselhamento gratuito, confidencial e, acima de tudo, imparcial. (Citizens Advice Bureau, 2009a, p. 6) Nos primeiros anos de criação do Estado-Providência, os CAB tinham como principais funções informar as pessoas acerca dos programas de apoio social e dos benefícios e subsídios a que estas se poderiam candidatar, e analisar individualmente cada situação, por

forma a aconselhar qual a melhor forma de ultrapassar os problemas apresentados. (Citizens Advice Bureau, 2009a, p. 7)

### **3.1.3 - 1960-1980 – Renovação dos serviços de informação à comunidade e mudança de paradigma.**

Foi sobretudo a partir dos finais dos anos 60 e início dos anos 70 do século XX que os SIC tiveram um novo impulso e crescimento. Após a Segunda Guerra Mundial, surgiram outros SIC para além do CAB. Existem alguns fatores (V.F, Santos, 2007, p. 87 e 88) que ajudam a explicar o sucedido:

- Decadência dos centros das cidades, cada vez mais habitados por pessoas de baixos recursos económicos;
- Falta de uma rede informativa nas cidades, devido à construção urbanística em massa, que não favorecia as relações informais entre vizinhos nem uma ocupação saudável dos tempos livres;
- Aumento da burocracia do setor público e progressivo crescimento e complexidade da legislação que afetava a vida diária das coletividades. Esta tornava-se, muitas vezes, incompreendida pelos cidadãos que assim acabavam por não saber exatamente quais os seus direitos e de como os fazer valer;
- Uma maior preocupação dos cidadãos em obter orientação e informação rigorosa e imparcial.

No entanto, não existia até então uma política nacional de serviços de informação. Em 1977 surgiu, em Londres, um relatório do *National Consumer Council (NCC)* intitulado “The fourth right of citizenship”, que pedia uma política que regulasse os serviços de informação, sem fazer qualquer referência às BP. (Working Party on Community Information, 1980, p.7)

Tal como explica Bunch (2001, p.28), o autor Peter Jackaman<sup>10</sup> tinha, já em 1973, alertado para o facto de as BP não estarem a ir ao encontro das necessidades de informação quotidiana dos cidadãos. Jackaman chamou também a atenção para a falta de proatividade das mesmas, pois continuavam a prestar os seus serviços sobretudo com base em livros e material

---

<sup>10</sup> Bibliotecário londrino e autor de diversas obras entre as quais: “Public libraries, information and the community” e “Basic Reference and Information work”.

impresso, faltando soluções alternativas para satisfazer melhor as necessidades de informação dos cidadãos. Bunch (2001, p.28 e 29) refere também algumas sugestões dadas pelo referido bibliotecário, de ações que as BP podiam levar a cabo, entre as quais se destaca, a possibilidade de estas disporem de um serviço de recolha e compilação de informação para apoiar outras agências de informação.

A não referência das BP no referido relatório gerou alguma preocupação entre as bibliotecas levando a que, em 1978 a *Leeds School of Librarianship* desenvolvesse um projeto de um ano com o intuito de procurar formas de inovar no campo da informação à comunidade. (V.F., Santos, 2007, p.88) O projeto resultou em 3 modelos de serviços: o apoio, dado através de equipas de informação à comunidade que contactavam com agências externas para produzir material de apoio; a autoajuda, que tinha como objetivo aproximar e fazer chegar aos cidadãos legislação e regulamentação governamental, sobretudo, a que dizia respeito aos benefícios oferecidos pelo Estado Social, e o Serviço direto que era prestado em colaboração com outras agências de serviços de informação.

Depois de Leeds, várias BP desenvolveram projetos de implementação de SIC. São exemplos a Biblioteca de *Longsight*, nos arredores de *Manchester*, e também bibliotecas em *Bradford* e em *Peterborough*. (Bunch, 2001, p.34)

Para além deste “acordar” das BP para estarem mais próximas dos cidadãos, o que também se traduziu em inúmeros serviços de extensão, Bunch, destaca ainda outras mudanças (2001, p. 29 e 30) que ocorreram na década de 70 e que favoreceram a renovação e melhorias nos SIC: os governos começaram a reconhecer que a participação pública dos cidadãos era essencial para fomentar a democracia mas que, para isso, era necessário fazer chegar a informação aos cidadãos de forma adequada e reiteraram essa sua vontade em vários relatórios governamentais. Depois de reconhecerem a importância dos SIC, procuraram criar melhores condições, quer do ponto de vista administrativo, quer através do financiamento de vários projetos de implementação destes serviços.

Mais tarde, já em 1978, o NCC publicou um novo relatório “The right to know” acerca dos SIC em áreas rurais, onde ao contrário do relatório anterior destaca o potencial das BP. (Bunch, 2001, p.36) Sendo as agências de informação geral mais próximas das comunidades rurais, estas tinham a possibilidade de usar as bibliotecas móveis para prestar aconselhamento e informação e podiam assumir-se também como a entidade privilegiada para fornecer informação local.

Ainda relativamente aos CAB, estes continuaram a fazer sentido na vida das pessoas, pois à medida que a sociedade foi evoluindo, também surgiram novos problemas e novas necessidades de informação a satisfazer. Sempre que saía uma nova legislação, as dúvidas surgiam. Os CAB continuaram assim a ser os provedores de informação por excelência. Sendo a maior agência de informação e aconselhamento do país, os CAB viram a sua influência aumentar, mesmo a nível político. Foram e são até aos dias de hoje, um *lobby* em prol dos cidadãos, lutando pelos seus direitos junto do governo e colaborando com o mesmo na elaboração de políticas públicas que vão ao encontro das suas necessidades. Nos anos 60, o governo inglês destacou o papel primordial dos CAB no que toca à resolução de problemas ligados à habitação. Nas décadas seguintes os CAB continuaram a exercer a sua influência junto dos governos, impulsionando medidas no sentido de ajudar a resolver ou a tentar minimizar os principais problemas que marcaram cada uma das décadas até ao fim do século XX. (Citizens Advice Bureau, 2009c, p. 29-32)

Na década de 60, os principais pedidos de ajuda estavam relacionados com a habitação, e com as leis do divórcio e do arrendamento. Já na década de 70, as principais questões prenderam-se com as preocupações ligadas aos direitos dos consumidores e também com as alterações relativas às leis do emprego, que previam a introdução de despedimentos por razões económicas. (Citizens Advice Bureau, 2009d, p. 6)

### **3.2 - Outros centros e serviços de informação à comunidade**

Os *Advice Centres* são a expressão pela qual ficaram conhecidos os SIC que surgiram em Inglaterra na década de 60, e que tiveram, entre 1970 e 1980, um rápido crescimento sobretudo em grandes cidades, como Londres. Estes serviços apesar de se inspirarem nos CAB assumiam-se como uma alternativa significativa. Alguns destes serviços, como desenvolveremos mais à frente, primavam por contactar mais diretamente com as comunidades, enquanto os outros serviços já se tinham especializado, para atender às necessidades e problemas mais frequentes da população, como por exemplo, problemas com a habitação, problemas legais ou esclarecimento dos cidadãos sobre os seus direitos como consumidores.

A *Library Association* (LA), em 1980, dava-nos conta de que nas cidades e vilas mais pequenas estes serviços eram mais raros ou inexistentes. (Working Party on Community Information, 1980, p.13) Muitas vezes, apenas existiam as bibliotecas, que aqui assumiam

especial importância por serem os únicos centros de informação local a que estas comunidades tinham acesso. Existe assim uma grande assimetria em relação à distribuição destes serviços quando comparamos zonas rurais com zonas urbanas. Esta discrepância explica-se pela maior concentração de população, tendo a maioria carências económicas, e pela existência de grandes núcleos de pobreza e marginalização dentro das cidades provocadas pela falta de emprego, falta de instrução e forte emigração.

### **3.2.1 - *Neighbourhood advice centres (NAC)***

Os *Neighbourhood advice centres*, (Working Party on Community Information, 1980, p.16) são, como o nome indica, centros de aconselhamento informal baseados nas relações de cooperação em cada comunidade. Variam bastante uns dos outros porque, dependendo do local, da comunidade em que se formam e das suas necessidades, podem ter características diferentes. Concentram-se nas zonas mais centrais e mais pobres das cidades e funcionam com a ajuda de voluntários, associações locais ou grupos comunitários. Muitas vezes, funcionam como *lobbies* para influenciar na tomada de decisões em relação à comunidade. São financiados por um programa governamental de ajuda local, o *Urban Aid Programme* e geridos maioritariamente por comités locais. No entanto, estes centros acabam por durar pouco tempo devido tanto à falta de recursos materiais, sobretudo material informativo, como de recursos humanos, pois uma vez que dependem de voluntários, os horários de funcionamento são condicionados em função dessa limitação, sendo que a maioria destes centros acaba por funcionar em *part-time*.

No entanto, muitas pessoas preferem estes centros informais, baseados nas relações comunitárias aos CAB, pois acabam por ser mais acolhedores, desenvolvendo-se, por vezes, um verdadeiro espírito de ajuda e de comunidade que acaba por aproximar as pessoas, fazendo com que elas se identifiquem mais com os seus objetivos.

### **3.2.2 - *Legal Advice Centres (LAC)***

Apesar de alguns gabinetes do CAB terem advogados que prestavam sessões de aconselhamento legal a título gratuito, um grupo de advogados voluntários criou centros especializados para dar resposta aos problemas legais da população, os LAC (Working Party on Community Information, 1980, p.16 e 17). Esta era e é, sem dúvida, uma das principais



necessidades de informação dos cidadãos, pois para além das burocracias associadas às questões legais, para muitos os encargos financeiros que lhes estão inerentes eram, e são, incomportáveis.

Inicialmente estes centros tinham algumas limitações: o horário dos centros era reduzido e o seguimento dos casos era feito por um período fixo de tempo. Para suprir estas limitações, a partir da década de 70 alguns advogados decidiram criar estes centros de Direito com advogados pagos e que tivessem renunciado à Ordem de Advogados britânica para poderem oferecer aconselhamento e uma vasta gama de serviços legais grátis.

Estes centros eram financiados por várias autoridades, tais como, o *Legal Aid Fund*, doações das autoridades locais, doações do programa de ajuda urbana, o Fundo Social da Comunidade Económica Europeia, o escritório *Lord Chancellor* e a ajuda de fundos de caridade ou outras fontes voluntárias. Os LAC são geridos por comités independentes das autoridades locais. A maioria localiza-se em Londres.

### **3.2.3 - Consumer Advice Centres (CAC)**

Surgiram aquando do aumento de legislação e da preocupação com os direitos dos consumidores, sobretudo a partir do *Trade Description Act* em 1968 e também com a criação de Associações de Consumidores. Tudo isto fez com que os cidadãos tomassem consciência dos seus direitos enquanto consumidores. (Working Party on Community Information, 1980, p.17 e 18)

O governo apoiou a criação e financiamento de cerca de 120 centros que eram dirigidos sobretudo pelos departamentos de defesa do consumidor. Alguns dos centros são ambulantes e percorrem sobretudo pequenas localidades ou vilas rurais, enquanto outros funcionam sediados em bibliotecas.

Intervêm a vários níveis: antes da compra, prestam aconselhamento aos consumidores sobre os seus direitos e esclarecem dúvidas sobre esta temática; após a compra, ajudam na resolução de problemas e nas reclamações. Alguns destes centros especializaram-se apenas num destes níveis de ação, havendo por exemplo, CAC que se dedicam apenas a tratar das reclamações dos clientes.

### **3.2.4 - *Housing Advice Centres (HAC)***

Os problemas com a habitação eram um dos que levavam mais pessoas aos centros de informação e aconselhamento. Daí que não seja de admirar a criação de centros especializados para resolver todos os problemas relacionados com a habitação (problemas no arrendamento, habitação social, falta de habitação, etc.). Os HAC foram criados entre o final da década de 60 e o início da década de 70, impulsionados pelo relatório *Seebohm* sobre serviços sociais, publicado em 1968 e por um memorando do Ministério da Habitação em 1971. (Working Party on Community Information, 1980, p.18 e 19) Foram financiados pelo programa do Estado especializado nestas questões, *Urban Aid Programme*. Em 1980 havia 190 HAC sendo que dois terços eram dirigidos pelas autoridades locais e apenas um terço tinha um carácter independente.

### **3.2.5 - *Local Authority Information Centers (LAIC)***

É ainda importante mencionar os serviços de informação prestados pelas autoridades locais, sobretudo pelos municípios. Como é habitual este tipo de serviços varia muito de local para local, devido não só às características dos serviços mas também às características de cada município. (Working Party on Community Information, 1980, p.19)

Alguns dos LAIC assumem a função de relações públicas, outros fazem a ponte entre os organismos centrais e os cidadãos e outros ainda, oferecem apenas informação de carácter geral sobre lazer, turismo e informações municipais. No entanto, estes serviços na década de 70 tinham ainda um peso significativo para a população.

### **3.2.6 - *Other Agencies***

Para além de todas estas agências ou serviços, existem outros organismos locais que prestam serviços de aconselhamento e informação à comunidade numa série de outros problemas (ligados sobretudo a vários tipos de discriminação e ao acompanhamento em diversos problemas sociais). São prestados por ONG's, serviços sociais, departamentos do governo central, que têm nas suas organizações um serviço de informação como parte da sua função. São exemplos organizações de apoio a imigrantes ou grupos étnicos, organizações de apoio a crianças, departamentos legais, departamentos da saúde e segurança social e centros de emprego. (Working Party on Community Information, 1980, p.19 e 20)

### 3.2.7 - A situação das áreas rurais

Os problemas nas áreas rurais são semelhantes aos das áreas urbanas mas muito mais difíceis de conhecer, devido ao facto de haver menos pessoas e a sua distribuição geográfica ser muito mais dispersa. Em 1980 eram estes os principais problemas e dificuldades (Working Party on Community Information, 1980, p.21):

- Implementar centros de informação em determinadas áreas rurais mais recônditas, devido à grande distância da cidade mais próxima;
- Disponibilizar vários tipos de informação por causa da falta de pedidos de ajuda, o que advém também do menor número de pessoas;
- Fragmentação da prestação de serviços de informação. Quando existia um problema mais complexo que envolvia vários setores de informação, podia ser necessário a pessoa ter de se deslocar a vários locais;
- Dificuldade em aceder a informação atualizada devido às distâncias até às cidades.

Na década de 80 as áreas rurais tinham, a este nível, ainda um longo caminho a percorrer, tal como mostra o já referido relatório “The Right to Know. A review of advice services in rural areas”, em que é feita uma avaliação dos vários provedores de informação nas áreas rurais e onde são deixadas algumas recomendações para melhor funcionamento. Através deste relatório percebeu-se que os principais provedores de informação nas áreas rurais são os *Rural Community Councils* (RCC), os *Council for Voluntary Service*, os CAB e algumas autoridades locais, entre elas as bibliotecas. A tendência no espaço rural é, de facto, para o fomento de parcerias entre os vários organismos de modo a que este espaço tenha uma cobertura, pelo menos razoável, dos serviços de informação à comunidade. (Working Party on Community Information, 1980, p.23)

Apesar das BP terem uma maior importância nas zonas rurais do que nas grandes cidades, os CAB continuam a ser o principal serviço de informação para as comunidades rurais. São sobretudo promovidos por alguns RCC. Por vezes, os CAB estão abertos apenas algumas horas, durante alguns dias da semana para testar se o serviço é, ou não, realmente necessário numa determinada comunidade, a tempo inteiro. (Working Party on Community Information, 1980, p.26)

Outras formas de funcionamento passam por parcerias com as autoridades ou organismos locais, serviço por telefone e serviços itinerantes que se deslocam a pequenas localidades ou vilas. (Working Party on Community Information, 1980, p.27)

Quanto às recomendações do relatório, salienta-se sobretudo a necessidade de uma promoção das parcerias entre os vários organismos de modo a conseguir prestar um serviço bem coordenado, identificando as áreas de maior necessidade e da contribuição de cada um dos organismos com o que tem de melhor. No caso dos RCC, a sua proximidade e conhecimento das áreas rurais é um fator determinante para o sucesso destes serviços. Os grandes contributos dos CAB, para além do serviço de aconselhamento, são os seus pacotes de informação fornecidos e constantemente atualizados pela *National Association of Citizen's Advice Bureau* (NACAB) e, no caso das autoridades locais, a sua ajuda fundamental passa pelo fornecimento de fundos e de instalações para a implementação de SIC. (Working Party on Community Information, 1980, p.29 e 30)

### **3.2.8 - Décadas de 80 e 90 (1980-2000)**

Em 1980 os CAB tinham mais de 820 escritórios em funcionamento, (Working Party on Community Information, 1980, p.14) sendo que a maioria funcionava com voluntários em *part-time*, e, à medida que os centros se foram expandindo, passaram também a usufruir de alguns trabalhadores remunerados. Para além de prestarem um serviço de informação generalista à comunidade, providenciavam também sessões livres de aconselhamento especializado grátis prestado por advogados voluntários sobre problemas financeiros, aconselhamento matrimonial e orientação ao consumidor.

Tinham uma organização estruturada a nível nacional (Working Party on Community Information, 1980, p.15) em que cada escritório era independente embora tivesse de obedecer às normas impostas pela NACAB. Em 1980, a sua estrutura funcionava da seguinte forma: em cada uma das 24 áreas administrativas do país, havia uma equipa liderada por um diretor regional que estabelecia a ligação entre a NACAB e os escritórios da sua área administrativa. Na NACAB havia dois órgãos de decisão: o Conselho Nacional dos CAB que reunia quatro vezes por ano com os representantes de cada departamento e a Assembleia Nacional, o órgão máximo de decisão das políticas do serviço que reunia uma vez por ano com os delegados de cada gabinete. Cada CAB tem um comité de gestão composto por pessoal oficial e voluntário que lá trabalha.

Na década de 80, os problemas que levaram as pessoas a pedir aconselhamento e informação derivavam da crise económica que se vivia e que levou ao aumento da dívida e do desemprego. Relativamente à década de 90, para além dos problemas já habituais (habitação, desemprego, problemas económicos), houve muitas pessoas a pedir ajuda aos CAB devido a pedidos de asilo. (Citizens Advice Bureau, 2009d, p. 7)

#### **4 - Implementação de SIC noutros países**

Depois do surgimento dos CAB e dos primeiros anos de expansão dos SIC, na década de 70 outros países promoveram iniciativas, projetos e centros de informação. O modelo dos CAB foi replicado pelos quatro cantos do mundo, estando atualmente presente sobretudo nos países com fortes raízes anglo-saxónicas como o Canadá, a Austrália e a Nova Zelândia, bem como o restante Reino Unido (País de Gales, Irlanda do Norte e Escócia).

A explicação para a implementação dos SIC nos países que iremos analisar de seguida, prende-se com diversos fatores, entre os quais, a História, a proximidade geográfica com os países pioneiros em SIC e as necessidades de informação das populações. Desta forma se pode explicar a implementação, quase síncrona, destes serviços no Canadá, logo após o desenvolvimento dos SIC nos EUA. Assim, também Inglaterra, após a fundação e sucesso dos CAB, o serviço rapidamente foi implementado no restante Reino Unido. No caso da Austrália e da Nova Zelândia a existência dos CAB e de outros SIC explica-se por serem países com fortes raízes anglo-saxónicas. Também em Israel o modelo dos CAB foi implementado, muito provavelmente, devido ainda a influência britânica, devido à ocupação britânica de Israel.

Por outro lado, em países da Europa do norte como a Dinamarca e a Suécia o surgimento destes serviços fez-se a partir das BP, por serem consideradas locais neutros e os mais adequados para tal. Já em Itália e na Europa do Sul em geral, onde a realidade em relação aos SIC é muito diferente, a implementação dos SIC atravessou e atravessa várias dificuldades, tendo este país procurado alcançar uma via alternativa que se coadunava mais com as necessidades dos italianos.

##### **4.1 - Canadá**

No Canadá, a história da origem e desenvolvimento dos SIC é muito semelhante à dos EUA. Em ambos os países os serviços foram impulsionados durante a Segunda Guerra Mundial, altura em que se expandiram para satisfazer necessidades de informação

relacionadas com a mesma. Sofreram o mesmo revés, devido à falta de financiamento durante os primeiros anos do pós-guerra e renovaram as suas atividades durante as décadas de 60 e 70, quando houve um novo impulso financeiro dado pelos governos, que deu origem à criação de uma nova geração de serviços de informação à comunidade, como estava também a acontecer em Inglaterra. (Day, 2007, p.106)

Atualmente existem vários centros de informação à comunidade espalhados pelo país, dos quais destacamos dois, ambos localizados na província de Ontário: *The Social Planning Council Kitchener-Waterloo*<sup>11</sup>, um conselho local que foi fundado em 1967 e que procura resolver essencialmente problemas sociais da comunidade. Funciona de forma semelhante a um centro de informação à comunidade, pondo ao serviço dos cidadãos da região de *Waterloo*, um conjunto de serviços e recursos informativos, desde brochuras e panfletos, base de dados, biblioteca, acesso à internet e serviço de informação e referência. Sendo que um dos principais objetivos desta organização é garantir o acesso à informação na referida comunidade.

O outro projeto é o *Community Information Centre of Ottawa*<sup>12</sup>, na capital do Canadá, que disponibiliza um conjunto de informações sobre recursos e serviços da comunidade através de uma base de dados, de um boletim semanal e de outros recursos em suporte papel ou digital. Este centro de informação à comunidade procura auscultar as necessidades dos cidadãos, por forma a pô-los em contacto com os serviços ou recursos de que necessitam. O serviço foi criado em 1964 e é fornecido em inglês e francês, as duas línguas mais faladas no Canadá.

#### **4.2 – Israel**

Israel também adotou o modelo dos CAB. Aqui o serviço é conhecido por *Shil* e foi criado em 1957. É, desde 1974, um serviço ligado ao Ministério do Trabalho e dos Assuntos Sociais, não funcionando, portanto, como uma agência independente como acontece em Inglaterra. Existem em Israel cerca de 70 centros *Shil*, que estão presentes em 40 cidades, tendo uma estreita colaboração com as instituições e associações de assistência social. O *Shil* tem como objetivo principal fornecer à população informações sobre os seus direitos e obrigações e assegurar a plena integração do cidadão na vida do Estado. (Barancik *et. al.*,

---

<sup>11</sup> O *site* do projeto pode ser consultado em: <http://www.waterlooregion.org/resource-centre>

<sup>12</sup> Para conhecer melhor este projeto deve aceder a: [http://www.cominfo-ottawa.org/main\\_eng.html](http://www.cominfo-ottawa.org/main_eng.html)

1997, p.1)

Os cidadãos podem aceder a este serviço dirigindo-se pessoalmente a um dos centros ou através de uma linha telefónica. Cada centro é equipado com um banco de dados informatizado e com informação diversa, sobretudo acerca dos organismos locais e centrais do Estado. O serviço, à semelhança dos restantes CAB é gratuito e confidencial, sendo prestado um atendimento personalizado, feito maioritariamente por voluntários que prestam informações e aconselhamento (inclusive aconselhamento jurídico) em diversas áreas sobretudo sobre impostos, habitação, segurança social e emprego. De acordo com Barancik, Berman & Knafo, em 1996, o *Shil* recebeu 99.632 pedidos de informação e de assistência sendo que 38,7% destes pedidos eram de novos imigrantes para Israel. (Barancik *et. al.*, 1997, p.1)

Muitos dos casos têm acompanhamento a médio ou longo prazo, até que o problema seja resolvido. Todos os pedidos de ajuda e o seu desfecho são registados para depois enviar um *feedback* para as autoridades governamentais, a fim de ajudar a melhorar as políticas públicas. (Barancik *et. al.*, 1997, p.2)

Em 1995 foi criado um *website* para o *Shil*, que foi reformulado em 1997. Após esta data não há qualquer informação acerca do *site*, encontrando-se os endereços inativos e não há também referência ao trabalho recente, nos últimos 1 ou 2 anos do *Shil*. (Barancik *et. al.*, 1997, p.2)

#### **4.3 – Dinamarca**

Nos países escandinavos, o conceito de SIC só chegou nos anos 70 do século XX, depois de uma importante reforma política. (Unesco, 1988, p.3) Esta reforma, que mexeu com as estruturas político-administrativas da Dinamarca fez com que fosse necessário, por parte do Estado, transmitir muita informação, lançando-se então o debate sobre a necessidade e o dever de informar corretamente e de uma forma transparente todos os cidadãos.

Mais tarde, em 1977, foram publicados dois relatórios “Raíces de la democracia a nível local” e “Incremento en la información en la legislación oficiales” que consideravam a BP como o local mais apropriado e melhor preparado para ser o centro local de informação, tendo como especial função simplificar e difundir informação oficial do governo, legislação e informação das autoridades locais. Foram, inclusive, feitas algumas experiências em alguns municípios. Foi o caso dos municípios de Lyngby-Taarbaek e de Ishoj. No primeiro, a BP

atuou como centro difusor de informação municipal e, no segundo, foi criado um centro especial para trabalhadores imigrantes. (Bunch, 2001, p.38)

Ainda na Dinamarca, foram realizadas conferências sobre o tema pela Associação Dinamarquesa de Bibliotecas e a Escola Real de Biblioteconomia Dinamarquesa organizou um curso sobre serviços de informação à comunidade de frequência obrigatória. (Bunch, 2001, p.38)

#### **4.4 - Suécia**

Na Suécia, debatia-se o direito ao acesso à informação como forma de facilitar a inserção dos cidadãos na vida pública e na democracia. Considerava-se então que a BP era um espaço neutro e ideal para promover a participação pública através da difusão da informação de forma simples e acessível e promovendo atividades nesse sentido (palestras, debates e conferências). Partindo destes pressupostos foram iniciados vários projetos de serviços de referência e de informação comunitária, tendo sido o primeiro no município de Skelleftea. (Bunch, 2001, p.39)

#### **4.5 - Escócia**

A História da origem e evolução *Citizens Advice Scotland* (CAS) é bastante semelhante à dos CAB de Inglaterra porque foram fundados ao mesmo tempo, pelas mesmas razões e tinham a mesma forma de funcionamento. Alcançaram os 60 gabinetes abertos durante a guerra e enfrentaram a mesma falta de financiamento do pós-guerra. Ao longo dos anos 60 e 70, à medida que a rede de gabinetes começou, de novo, a crescer a Escócia pediu a sua independência. A justificação para tal, foi o facto de nem sempre os CAB de Inglaterra conseguirem corresponder às suas necessidades de informação devido às diferenças nos sistemas legais e educacionais. O CAS conseguiu tornar-se numa organização independente em 1980. (Citizens Advice Scotland, 2015)

#### **4.6 - Irlanda do Norte**

Na Irlanda do Norte os CAB surgiram ainda durante a Segunda Guerra Mundial, em 1941, pelos mesmos motivos que em Inglaterra, sobretudo pela necessidade de dar resposta aos problemas imediatos provocados pela guerra: problemas com a habitação devido aos



bombardeamentos, problemas económicos, a busca de pessoas desaparecidas, prisioneiros de guerra, etc. Também porque se trata de um território mais pequeno a dimensão da rede de gabinetes era e é muito menor do que em Inglaterra. O primeiro gabinete foi criado em 1941, pelo *Belfast Council of Social Welfare*. (Citizens Advice Bureau Northern Ireland, 2015)

Um pouco à semelhança do que aconteceu em Inglaterra, quando a guerra terminou, o financiamento para estes gabinetes foi também extinto. No entanto, durante o pós-guerra foi mantido um gabinete em Belfast. Este serviço teve um maior impulso a partir da década de 60, quando se começou a reconhecer a importância do acesso à informação para os cidadãos. Um exemplo disso mesmo foram as recomendações do Comité de Moloney, em 1962, que propunha a criação de novos gabinetes de aconselhamento e informação, sobretudo para ir ao encontro das necessidades e direitos dos cidadãos, enquanto consumidores. (Citizens Advice Bureau Northern Ireland, 2015)

Quanto à sua estrutura, embora funcionassem de forma muito semelhante aos CAB de Inglaterra, possuem uma coordenação independente da NACAB: desde 1974 que a *Nothern Ireland Association of Citizens Advice Bureau* tornou-se o organismo de coordenação dos gabinetes na Irlanda do Norte. (Citizens Advice Bureau Northern Ireland, 2015)

#### **4.7 - Irlanda do sul ou República da Irlanda**

Na Irlanda do sul foi desenvolvido um SIC, em grande medida influenciado pelo modelo dos CAB, o *Citizens Information Board* (CIB). Este serviço presta aconselhamento, informação e também acompanhamento legal por forma a tornar mais fácil o acesso à informação e aos serviços sociais por todos os cidadãos, permitindo também um maior acompanhamento e conhecimento das políticas sociais em curso. (Citizens Information Board, 2015) O CIB é uma instituição tutelada pelo Ministério da Proteção Social e foi criada em 2000. O funcionamento também é semelhante aos CAB: os cidadãos podem aceder ao serviço dirigindo-se pessoalmente a um gabinete, usando o telefone ou optando pela via *online*. Para além disto, o CIB inclui um serviço de informação aos cidadãos, o *Citizens Information Services*, que disponibiliza informação *online*<sup>13</sup> sobre um leque vasto de assuntos.

---

<sup>13</sup> Que pode ser acedida através do site: <http://www.citizensinformation.ie/en/>

## 4.8 – Itália

Também em Itália se tentou implementar o SIC, no entanto, trata-se de uma realidade muito diferente dos países nórdicos e anglo-saxónicos. Tal como nos restantes países do sul da Europa (realidade que abordaremos num capítulo posterior). Em Itália só muito recentemente é que o Estado começou a dar mais importância ao acesso equitativo à informação e aos benefícios que daí advêm. Como tal, não existe nenhum serviço que se assemelhe aos britânicos CAB e o modelo de BP é também bastante diferente, sendo mais tradicionalista, mais vinculado à conservação das coleções físicas e à divulgação das mesmas, sendo ainda muito afastada da comunidade em geral. Em Itália predomina, por razões diversas, o paradigma custodial e tecnicista. Talvez por isso, apenas tenham existido duas tentativas de implementação de SIC em Itália, nos anos 80 e ambas fracassaram. (Papalia, 2005, p. 318)

Uma foi em *Scandicci*, cidade nos arredores de Florença e resultou de uma parceria entre a associação de bibliotecas italianas e a região de Toscana. Foi implementado ao fim de três anos de trabalho. Um dos frutos do projeto foi a elaboração de um guia para os cidadãos com todas as associações e instituições que prestavam serviços de informação e serviços sociais, com todas as informações relevantes sobre cada um desses serviços. (Papalia, 2005, p. 318) O guia foi publicado em 1984 e distribuído na biblioteca e nalguns locais públicos mas o projeto que lhe deu origem acabou por não ter continuidade devido à falta de financiamento. Em *Settimo Torinese*, cidade nos arredores de Turim tentou-se implementar um projeto semelhante mas devido a problemas de financiamento durou muito pouco tempo. (Papalia, 2005, p. 319)

Depois destas duas experiências, surgiu então um projeto mais duradouro, constituído por centros de informação dirigidos a uma camada específica da população: os jovens<sup>14</sup>. A escolha deste segmento da população justifica-se pela importância cada vez maior que é dada aos jovens e à sua educação. A razão para tal é simples: ao apostar na educação dos mais novos, estaremos a preparar melhor estas gerações para, no futuro, tomar decisões mais

---

<sup>14</sup> Estes centros foram inspirados no *Centre d'information et de documentation jeunesse* (CIDJ) criado em Paris em 1969. A criação de centros de informação para a juventude adveio sobretudo de uma maior consciência por parte das nações da importância dos jovens sobretudo a partir dos anos 60 e 70, algo que pode ser explicado com o *baby boom* registado após a Segunda Guerra Mundial. Prova desta preocupação é também a criação da ERYICA, uma agência de aconselhamento e informação para a juventude europeia criada em 1986. (Papalia, 2005, p. 320)

acertadas, sendo mais autónomos e tomando consciência, desde cedo, da importância do acesso à informação como um direito inalienável. (Papalia, 2005, p. 319) Outra razão foi o facto de se perceber, sobretudo a partir dos anos 60, que os jovens eram o grupo da população mais vulnerável e exposto a um mundo que estava e está a mudar constantemente, havendo à época ainda pouco acompanhamento especializado para esta faixa etária e um menor acesso à informação por parte dos jovens, não tendo estes conhecimento de todas as possibilidades a nível de formação, futuro profissional, entretenimento, etc. O primeiro centro de informação para jovens surgiu em 1982 em Turim, tendo depois nos anos seguintes surgido outros em Milão, Verona e Forli. (Papalia, 2005, p. 322)

#### **4.9 - Austrália**

Os CAB foram estabelecidos, em vários Estados da Austrália (Day, 2007, p.107), no final da década de 50 do século XX. No entanto, só a partir dos anos 70 é que estes serviços realmente cresceram e entraram em ação, devido a uma mudança no governo, que passou a dar mais atenção aos serviços sociais e ao desenvolvimento da comunidade.

Nos Estados de Victória e na Austrália Ocidental existe, respetivamente, uma associação de SIC e gabinetes dos CAB. No entanto, por toda a Austrália existem agências de SIC mais ou menos especializadas e também gabinetes dos CAB.

No Estado de Victória, o primeiro gabinete dos CAB foi fundado em 1968 (Community Information & Support Victoria, 2010) em *Melbourne*, depois da sua fundação foi crescendo em voluntários e pedidos de ajuda, sendo que em 2010 houve 290 pedidos de ajuda e tinham 2000 voluntários. Em 1994 o nome dos CAB de Victória mudou para *Victorian Association of Community Information Centres* (VACIC) e em 1998 mudou para *Community Information Victoria* (CIVic), tendo sido posteriormente mudado para *Community Information & Support Victoria* (CISVic). Atualmente funciona de forma um pouco diferente dos CAB. Funciona como uma espécie de associação de agências de SIC (Community Information & Support Victoria, 2010), cujo principal papel é encaminhar as pessoas para uma das 61 agências que prestam SIC ligadas à CISVic.

No Estado da Austrália Ocidental, os *Citizens Advice Bureau of Western Australia* (CABWA) foram estabelecidos em 1963. (Citizens Advice Bureau of WA, 2014, p.2). Os moldes de funcionamento são muito semelhantes aos CAB britânicos. Atualmente existem

cerca de 250 voluntários a trabalhar em 10 gabinetes existentes neste Estado, recebendo anualmente milhares de pedidos de ajuda, à semelhança dos CAB noutros países.

#### **4.10 - Nova Zelândia**

A origem dos *Citizens Advice Bureau* na Nova Zelândia (CABNZ), talvez devido à proximidade geográfica com a Austrália, é bastante semelhante. (Citizens Advice Bureau New Zealand, 2014b) O primeiro gabinete dos CAB entrou em funcionamento em 1970. Desde então a rede de gabinetes expandiu-se, fazendo chegar o serviço a todo o país. Em 2008, começou a ser implementando um Programa de Estratégia Digital com o objetivo de prestar um serviço de aconselhamento e informação *online*, à semelhança do que já existe noutros CAB.

Atualmente contam-se cerca de 85 gabinetes e com cerca de 2400 voluntários, os quais, em 2014 receberam 520 mil pedidos de ajuda de clientes. O serviço está disponível por todo o país em 25 línguas, tendo o seu *site* recebido até 2014, 1,445,909 visitas. (Citizens Advice Bureau New Zealand, 2014a, p.5) Os CABNZ são um serviço independente do Estado, apesar de este ser um dos principais financiadores através do Ministério do Desenvolvimento Social e do Ministério do Negócio, Inovação e Emprego. O CABNZ recebe também financiamento (Citizens Advice Bureau New Zealand, 2014a, p.6) de outras entidades como a *Lottery Grants Board*.

Os principais problemas (Citizens Advice Bureau New Zealand, 2014a, p.9) que o ano passado levaram as pessoas ao CABNZ foram: arrendamento de habitações, problemas legais, cidadania e imigração e direitos do consumidor. Outros problemas foram também frequentes, embora em menor número: problemas laborais, ajuda financeira, apoio ao arrendamento, bens e serviços e problemas com a vizinhança. O relatório anual de 2014 dá-nos conta que os problemas e pedidos de ajuda relacionados com a habitação têm vindo a crescer nos últimos quatro anos.

## Capítulo III – Os serviços de informação à comunidade no mundo atual

### 1 - Os Serviços de informação à comunidade no século XXI<sup>15</sup>: o que mudou no novo milénio

Apesar de os CAB serem, sem dúvida, o principal provedor de informação e a principal rede de gabinetes de aconselhamento não só na Grã-Bretanha mas também nos restantes países anglo-saxónicos, outros centros de informação e aconselhamento à comunidade que haviam surgido nos finais da década de 60 e inícios da década de 70 continuaram a existir e chegaram aos nossos dias, sobretudo nos países nórdicos e anglo-saxónicos.

Nos dias de hoje a estratégia de afirmação destes serviços ou centros de informação à comunidade passa cada vez mais pela segmentação<sup>16</sup>, quer do público-alvo, quer das temáticas abordadas. Esta tendência surge porque cada vez mais se veem os serviços, inclusive os do setor público, como produtos, que apenas serão vendidos ou neste caso, utilizados, se corresponderem às necessidades do mercado, ou seja, dos cidadãos e se forem devidamente comunicados e divulgados.

Esta conceção vem introduzir o *marketing* nesta área da gestão de serviços de informação e procura revolucionar e tornar os serviços públicos eficazes e devidamente comunicados aos cidadãos. Desta forma, fará todo o sentido aplicá-la também em relação a centros de informação à comunidade ou a SIC prestados por BP, para os tornar mais dinâmicos e atrativos.

Neste seguimento, se nas primeiras décadas dos SIC, estes davam prioridade sobretudo à população com menos recursos, atualmente, a segmentação temática, ou seja, centros ou serviços de informação especializados num único assunto (habitação, problemas financeiros, problemas legais e questões ligadas à defesa dos direitos do consumidor) ou num número restrito de temas considerados mais pertinentes, é mais frequente<sup>17</sup>. Por outro lado,

---

<sup>15</sup> Ao longo deste subcapítulo iremos mencionar alguns exemplos de centros e SIC selecionados para o efeito. De ressaltar que são apenas alguns exemplos, muitos outros serviços existem e podiam também ser referidos, no entanto, na impossibilidade de referir todos, deixamos uma pequena amostra.

<sup>16</sup> Para aprofundar o tema da segmentação de mercado a serviços públicos, nomeadamente, as BP, consulte: Felicié Soto, A. M. (2006). *Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital*, p. 192-198.

<sup>17</sup> São exemplos o *Community Information Center of Ottawa*, já referido no capítulo anterior e acessível em: [http://www.cominfo-ottawa.org/main\\_eng.html](http://www.cominfo-ottawa.org/main_eng.html) e o *The Neighbourhood Center*, disponível em: <http://www.neighbourhoodcentre.org/home.php>, ambos no Canadá.

existe ainda, como já foi referido, a segmentação do público – alvo dos SIC, cujos exemplos mais conhecidos são os serviços que se especializam em informar e esclarecer imigrantes e os SIC com foco nas empresas, que abordaremos mais à frente. No entanto, nos países em desenvolvimento onde a implementação destes serviços iniciou-se mais tarde e, em alguns casos, está agora a dar os primeiros passos, a prioridade continua a ser dada à população mais carenciada, por ser, de facto, o segmento da população que mais necessita de tais serviços, tal como veremos no próximo capítulo.

À exceção das mudanças na segmentação dos serviços, nos países anglo-saxónicos, eles mantêm um perfil ainda semelhante aos centros de informação que surgiram na década de 70, isto é, continuam a permanecer sediados no centro das cidades e dão informação e aconselhamento especializado num dos assuntos supra citados. A grande diferença no século XXI é o facto de possuírem um recurso fundamental e que pode ser uma ferramenta-chave para potenciar estes serviços: a *internet*. Hoje em dia todos, ou quase todos, os SIC dispõem de um *web site*, onde além de colocarem a informação básica acerca do serviço (localização, contactos, missão, valores e serviços específicos) colocam, por vezes, também guias *online* para ajudar a solucionar determinado assunto e disponibilizam informação nos temas em que são especializados. Desta forma, a *internet* para além de divulgar a existência destes serviços, torna-os também acessíveis à grande maioria da população pois basta aceder à *internet* para os encontrar e esclarecer as suas dúvidas por *e-mail* ou por *chat*, sem sair de casa. O CAB, mais uma vez, foi pioneiro na disponibilização deste tipo de conteúdos *online* através do *AdviceGuide*<sup>18</sup>.

Por outro lado, existem também associadas algumas desvantagens, por exemplo, o facto da *internet* contribuir para a despersonalização dos serviços, pois cada vez mais é possível usar estes serviços sem sair de casa, não havendo um contacto pessoal com o cliente. Sendo que, é muitas vezes a personalização do serviço e esse contacto pessoal que fazem toda a diferença e são preciosos para melhor se compreender na íntegra o problema ou a lacuna de informação de cada indivíduo em particular, a existência de outro tipo de problemas inicialmente ocultados ou desvalorizados pelo cliente e também para avaliar o impacto dos serviços na vida dos clientes.

Posto isto, iremos agora analisar alguns serviços de informação à comunidade que são

---

<sup>18</sup> Trata-se de um guia, traduzido em várias línguas, com informação sobre cada uma das áreas em que os CAB prestam aconselhamento.

considerados exemplos de sucesso no que diz respeito à segmentação do mercado e à utilização das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), tendo um impacto positivo na vida de quem a eles recorre.

Começamos pelo *Croydon Online*, um serviço oferecido pelas bibliotecas do município de *Croydon*, uma cidade situada nos arredores de Londres, em parceria com uma empresa local.<sup>19</sup> Através de dois *sites* é possível ter acesso a um vasto conjunto de informações e serviços acerca do município, desde informação sobre as empresas da região, informação sobre serviços de saúde, educação, serviços municipais, lazer, emprego, etc. Um dos *sites*, o *Croydon Online*<sup>20</sup> funciona como uma espécie de motor de busca sobre informações, atividades e serviços que existam em *Croydon*. No outro *site*<sup>21</sup> é possível encontrar informação para saber como reportar ao município problemas vários, sobre pagamentos de impostos e taxas e sobre como aceder a serviços (entre os quais as bibliotecas).

Este serviço, tal como explica V.F. Santos (2004, p. 6 e 7), contribui para promover empresas e serviços dentro de uma comunidade, mas também para uma maior colaboração entre todos os agentes socioeconómicos da comunidade, contribuindo assim para o seu desenvolvimento e para aumentar a qualidade de vida da sua população.

Também na biblioteca pública de Detroit nos EUA existe um SIC, o *The Information Place (TIP) Service*<sup>22</sup>, que funciona a partir de uma base de dados onde estão registadas cerca de 2000 agências de serviços e ONG's da região, sendo que a mesma apenas está acessível a partir dos computadores da biblioteca. Esta biblioteca dispõe ainda de outro SIC focado na temática do emprego, o *Career and Employment Assistance*, onde a biblioteca disponibiliza um conjunto de informações no seu *site*<sup>23</sup> sobre, como e onde procurar emprego e tem ainda um serviço de assistência na procura de emprego, construção de currículos e aconselhamento na biblioteca.

Para além disto, esta BP tem outros programas de promoção à leitura e ao acesso à informação, bem como serviços especializados para públicos específicos, como as pessoas

---

<sup>19</sup> A título de curiosidade, existe em Townsville na Austrália um SIC muito semelhante ao de Croydon. O serviço dispõe também de um *web site*: <http://www.townsville.qld.gov.au/Pages/default.aspx>

<sup>20</sup> O referido *site* pode ser consultado no seguinte endereço eletrónico: <http://www.croydononline.org/default.asp>

<sup>21</sup> Que pode ser acedido em: <https://www.croydon.gov.uk/>

<sup>22</sup> Para ter acesso a este *site*, consulte-se: <http://www.detroit.lib.mi.us/specialservice/tip>

<sup>23</sup> O serviço *Career and Employment Assistance* pode ser consultado no seguinte endereço eletrónico: <http://www.detroit.lib.mi.us/specialservice/career-and-employment-assistance>

com algum tipo de deficiência, serviços especializados para jovens e serviços de ajuda ao acesso às TIC, mostrando ser uma biblioteca em permanente contacto com os seus utilizadores e atenta às suas necessidades.<sup>24</sup>

No Estado Norte-Americano de Oregon existe um serviço o *OregonHelps*<sup>25</sup>, um SIC que funciona exclusivamente *online* e de forma gratuita, resultando da parceria de várias instituições deste Estado. O serviço tem por base um programa informático que faz a entrevista ao utilizador e mediante, os dados introduzidos, é feita uma simulação e avaliada a situação, sendo depois o utilizador encaminhado para algum programa ou instituição de ajuda. Possui ainda uma base de dados com os principais programas de apoio a que as pessoas podem recorrer ou candidatarem-se e possui também uma lista com as várias instituições de serviços sociais do Estado.

Ainda nos EUA, a *Queens Brought Public Library*, inserida num dos locais com maior diversidade étnica do Estado de Nova Iorque (Felicíe Soto, 2006, p. 198 e 199), em que mais de 50% dos seus habitantes não dominam o inglês, procurou ir ao encontro das necessidades da comunidade ao desenvolver um conjunto de serviços específicos para imigrantes entre os quais está o “*¡Bienvenidos a Queens!*”<sup>26</sup>, onde os imigrantes que falem o espanhol têm acesso a um conjunto de informações e recursos.

Têm também acesso a cursos de aprendizagem de inglês, recursos informativos disponíveis em cerca de 68 idiomas diferentes entre os quais francês, espanhol, coreano, chinês, bengali, russo e grego, incluindo o próprio *site*<sup>27</sup> da biblioteca. E ainda, acesso gratuito à *internet* noutras línguas para além do inglês, acesso a uma base de dados de serviços à comunidade da região de *Queens* e atendimento personalizado na biblioteca por uma equipa de bibliotecários multilingue. Para além disso, através do *New Americans Program*, criado em 2003, os imigrantes têm acesso, gratuitamente, a eventos culturais típicos dos seus países de origem, aulas de inglês, ajuda na procura de emprego, conferências e *workshops* sobre cidadania. (Felicíe Soto, 2006, p. 198 e 199)

Outro exemplo da já referida tendência para a segmentação do público-alvo dos SIC, é

---

<sup>24</sup> Para conhecer melhor todos os serviços de que dispõe esta biblioteca consulte o seguinte *site*: <http://www.detroit.lib.mi.us/special-services>

<sup>25</sup> Para saber mais acerca deste programa ver: <http://www.oregonhelps.org/>

<sup>26</sup> No seguinte endereço eletrónico pode-se consultar as funcionalidades e recursos disponíveis neste serviço: <http://www.bienvenidosaqueens.org/>

<sup>27</sup> O *site* da *Queens Brought Public Library* pode ser consultado em: <http://www.queenslibrary.org/>



a existência da *European Youth Information and Conselling Agency* (ERYCA).<sup>28</sup> Esta organização foi criada em 1986 com o intuito de desenvolver programas e serviços de informação e aconselhamento específicos para os jovens por se reconhecer a importância que o acesso à informação tem nesta fase da vida em que é necessário tomar decisões fundamentais. Atualmente, a ERYCA conta com 25 países membros, incluindo Portugal, existindo ao todo cerca de 7.500 centros de informação para jovens, espalhados por toda a Europa. Em Portugal, a agência materializa-se através do Instituto Português do Desporto e da Juventude (IPDJ).

## **2 - Evolução dos *Citizens Advice Bureau* no século XXI<sup>29</sup>: modelo atual de funcionamento**

Através da análise dos relatórios anuais dos CAB desde 2001 a 2014<sup>30</sup> conseguimos ter a percepção da evolução do serviço desde o início do novo milénio e saber de que forma este serviço tem ajudado os cidadãos, quais os seus principais problemas e também o grau do impacto que este serviço tem do ponto de vista económico e social na Grã-Bretanha.

Nesta primeira década do século XXI foram sobretudo os problemas financeiros que levaram mais pessoas a pedir aconselhamento e informação aos CAB (*Citizens Advice Bureau*, 2009d, p. 7): o acesso facilitado ao crédito, conjugado com a grave crise económica que se fez sentir e que fez disparar o desemprego. Sobretudo a partir de 2008, quando em Setembro um dos bancos mais importantes dos EUA, o Lehman Brothers anuncia a sua falência. As consequências foram rapidamente visíveis: aumentaram drasticamente as dívidas, o crédito mal parado, as falências e os despejos. Para além disso, a crise que havia começado nos EUA rapidamente afetou a Europa e a economia mundial. Ainda antes da falência do referido banco, já em Fevereiro de 2008, o banco britânico Northern Rock tinha sido nacionalizado. (Comissão Europeia, 2013, p.8 e 9)

No fim do ano 2001 os CAB tinham cerca de 25 mil pessoas a trabalhar no serviço,

---

<sup>28</sup> Para saber mais sobre esta agência deve consultar: <http://eryica.org/>

<sup>29</sup> É importante referir que à medida que os relatórios foram sendo analisados, houve tendências que se tornaram bastante vincadas. Como tal, e tendo em conta que se trata da análise de catorze relatórios que dizem respeito a anos consecutivos, houve a preocupação de não repetir sempre os mesmos dados ao longo da análise pelo que, quando chegamos aos últimos anos, apenas é registado aquilo foram as novidades desse ano ou alguns dados que marcam tendências importantes de registar para as conclusões desta análise.

<sup>30</sup> Os relatórios anuais são publicados todos os anos entre Agosto e Setembro. Cada relatório remonta sempre aos dois anos incluídos por esse período de tempo, por exemplo, o relatório de 2001/2002, remete para o período de tempo entre Setembro de 2001 e Setembro de 2002.

sendo 19.176 voluntários e 5.135 trabalhadores remunerados. Entre Setembro de 2001 e Setembro 2002 os gabinetes lidaram com 5, 717, 565 pedidos de ajuda, sendo que a grande maioria das ocorrências são de Inglaterra<sup>31</sup>. As restantes são do País de Gales e da Irlanda do Norte, respetivamente, 276.871 e 187.776. Os CAB prestaram neste período, informação e aconselhamento em cerca de 2000 gabinetes em Inglaterra, País de Gales e Irlanda do Norte. Muitos desses gabinetes estão sediados em tribunais, prisões, centros comunitários, centros de saúde, escolas e hospitais. (Citizens Advice Bureau, 2002, p. 10)

Os relatórios dos CAB mostram-nos dois factos importantes (Citizens Advice Bureau, 2002, p. 10) sobre o referido ano: a maioria dos pedidos de ajuda está relacionada com benefícios da Segurança Social e os pedidos de ajuda devido à acumulação de dívidas aumentaram 46% nos últimos cinco anos.

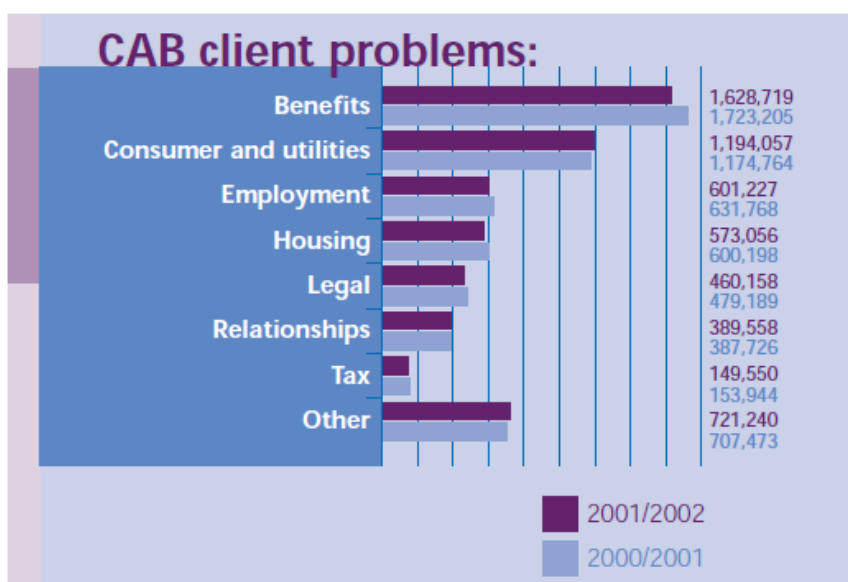


Figura 1: A evolução dos principais problemas dos clientes entre 2000 e 2002.

Fonte: Citizens Advice Bureau (2002). Bridging Communities - Citizens Advice Annual Report 2001/2002, p. 10.

<sup>31</sup> Esta discrepância deve-se à diferença de cobertura dos CAB e também à diferente densidade populacional que existe entre a Inglaterra e o País de Gales e a Irlanda do Norte. Sendo Inglaterra a sede do serviço, tem um maior número de gabinetes.

Explicam ainda que, muitos destes casos precisam de acompanhamento a médio ou longo prazo devido à sua complexidade. Neste período, registou-se também um aumento de 60% no número de visitas ao *site* de aconselhamento *online* dos CAB, sendo que a maioria das consultas foram sobre a temática do emprego. O *adviceguide* estava nesta altura ainda numa fase inicial de implementação, bem como o atendimento por *e-mail*. (Citizens Advice Bureau, 2002, p. 11)

Entre 2002 e 2003 o número de novos de pedidos de ajuda esteve ligeiramente abaixo em relação ao ano anterior, havendo um total de 5, 671,987. Destes, a maioria continuaram a estar relacionados com benefícios (30%), seguidos de problemas ligados aos direitos dos consumidores, emprego, habitação e questões legais. (Citizens Advice Bureau, 2003, p.10). Registou-se também, neste período, um aumento de 6,5% dos problemas legais e de 18,5% dos problemas ligados à imigração e asilo. (Citizens Advice Bureau, 2003, p.15).

Foi também nesta altura que, pela primeira vez, os CAB fizeram uma auditoria à qualidade do seu serviço. (Citizens Advice Bureau, 2003, p.3). Relativamente ao ano 2003/2004<sup>32</sup> apenas há disponível o relatório financeiro, pelo que iremos passar à análise do relatório anual do ano seguinte.

De 2004/2005 (Citizens Advice Bureau, 2005, p.3), o número de pedidos de ajuda sofreu uma descida não muito acentuada face aos anos anteriores, tendo-se registado 5,259,000 pedidos. Os problemas que mais pessoas levaram aos CAB continuaram a ser os mesmos: dúvidas e problemas ligados a benefícios, seguidos dos problemas com direitos dos consumidores, emprego, habitação e problemas legais. No entanto, todos eles face ao ano anterior sofreram uma diminuição, com a exceção dos problemas relacionados com os direitos ao consumidor que subiram 7%. Durante o período a que reporta este relatório os CAB estavam presentes em 3.400 localidades, incluindo 1.246 hospitais e centros de saúde, 483 escolas e faculdades, 218 prisões e tribunais, e 206 outros locais públicos, tais como bibliotecas e centros comerciais.

Em 2005/2006 havia cerca de 3.000 gabinetes dos CAB e o número de visitas ao *web site* (4,3 milhões) apresentou um crescimento significativo em relação ao período anterior, na ordem dos 84%. (Citizens Advice Bureau, 2006, p.5) Também neste ano eram já 26.082 trabalhadores, sendo que 78% eram voluntários (20. 262). Foi dado seguimento a 5.5 milhões

---

<sup>32</sup> Tal como se pode verificar em:

<http://www.citizensadvice.org.uk/index/aboutus/publications/annualreports/annual-report-2004-index.htm>

de novos problemas, entre os quais: benefícios sociais (1,500,000) e dívidas (1, 437, 000), e num número bem menor o emprego (473,000), a habitação (402,000) e os problemas legais (294,000). No sentido de aumentar a acessibilidade do serviço foi também durante este período de tempo, implementada a alternativa de aceder ao serviço usando um *chat* e foram desenvolvidas soluções de acesso inovadoras para que também os invisuais possam usufruir do serviço. (Citizens Advice Bureau, 2006, p.7)

No período de 2006/2007, eram já 3.300 gabinetes onde os CAB prestavam informação e aconselhamento. (Citizens Advice Bureau, 2007, p.8). Apesar de ser uma constante e uma característica dos CAB já com alguns anos, é de referir que neste período em particular, houve um investimento em Tecnologia de Informação de £ 5.736.000 na manutenção da rede tecnológica e passou a existir um sistema de gravação através de meios eletrónicos em 90% dos gabinetes. (Citizens Advice Bureau, 2007, p.10). Neste período de tempo atingiram os 6.2 milhões de visitas ao *site* de aconselhamento *online* dos CAB o *Adviceguide* e tinham 26, 614 voluntários ao serviço. Todos os voluntários recebem formação gratuita e durante estes 14 anos aqui analisados, cerca de 20% a 35% conseguem arranjar um trabalho remunerado algum tempo depois. (Citizens Advice Bureau, 2007, p.11).

Entre 2007/2008 foram marcados pelo sucesso do CASE, um sistema eletrónico de gestão de clientes, que passou a ser usado por 98% dos membros dos CAB. (Citizens Advice Bureau, 2008, p.9). Em relação a estes anos há ainda a registar que o *site* do *Adviceguide*, atingiu as 7,3 milhões de visitas, estando traduzido para 12 línguas, sendo que 95% dos clientes se mostraram satisfeitos com este serviço. (Citizens Advice Bureau, 2008, p.12).

Durante o período de 2008/2009 recorreram aos CAB 1,9 milhões de pessoas e foram tratadas cerca de 6 milhões de questões. Tal como aconteceu nos outros anos, as dúvidas e problemas com benefícios sociais foram as mais recorrentes (Citizens Advice Bureau, 2009b, p.4). A estas juntaram-se também os problemas com dívidas e com o emprego que tiveram um aumento significativo nesta época, bem como problemas e informações relacionadas com a discriminação, houve 25,330 nesta matéria. Neste período houve um novo aumento (neste caso de 21%) nas visitas ao *site* do *Adviceguide*, tendo este tido 8,8 milhões de visitas. Citizens Advice Bureau, 2009b, p.5)

Entre 2009 e 2010, foram prestadas mais informações e conselhos, em primeiro lugar, sobre dívida, representando 34% dos pedidos de ajuda (2,4 milhões de pedidos) e, em segundo lugar, os benefícios sociais, que atingiram 29% do total das solicitações, ou seja, 2

milhões de pedidos. (Citizens Advice Bureau, 2010, p.4). Estas duas áreas, juntamente com a área do emprego foram as mais procuradas.

Continuou ainda a registar-se a tendência apresentada anteriormente relativamente ao *site* do *Adviceguide*, o qual voltou a aumentar o número de visitas, tendo atingido os 10,5 milhões. Também neste período foi criado o serviço de telefone, a *Adviceline* no país de Gales e a partir de Outubro de 2010 em Inglaterra. (Citizens Advice Bureau, 2010, p.4)

No período de 2010/2011 havia já 3500 gabinetes dos CAB. Estes gabinetes atenderam um total de 2,1 milhões de pessoas e deram seguimento a 7,1 milhões de problemas. Prosseguindo com a tendência já apresentada anteriormente, o número de visitas ao *site* aumentou para 14,2 milhões e os pedidos de ajuda relacionados com dívidas continuaram a ser os mais frequentes. (Citizens Advice Bureau, 2011, p.3)

Relativamente a 2011/2012 mantiveram-se as tendências dos anos anteriores: recorreram ao serviço 2.030 milhões de clientes e foram tratados 6,9 milhões de problemas ou questões. O *adviceguide* teve 13,4 milhões de visitas. (Citizens Advice Bureau, 2012, p.6)

No que diz respeito ao período de 2012/2013, o número de clientes que recorreu aos serviços dos CAB manteve-se muito semelhante, havendo apenas a registar um aumento do nº de visitas que o *web site adviceguide* recebeu: 14,5 milhões. (Citizens Advice Bureau, 2013a, p.7) O número de pedidos de ajuda através da *adviceline* aumentou 21%. Consideramos que estes dados são reveladores para compreendermos o facto de os CAB todos os anos usarem os pedidos de ajuda dos seus clientes como *lobbie* político, pois, e a título de exemplo, durante este período em concreto, estima-se que 8,2 milhões de pessoas foram beneficiadas de forma positiva devido ao seu trabalho político.

Por fim, há a acrescentar que entre 2013 e 2014 os CAB ministraram educação financeira a 163 mil pessoas, sendo que a dívida continua a ser um dos grandes problemas em 2014. Estima-se que cerca de 65% dos adultos precisem de algum tipo de ajuda financeira. (Citizens Advice Bureau, 2014a, p.4)

Depois de analisarmos os relatórios anuais dos últimos catorze anos dos CAB percebemos, em primeiro lugar, que houve uma continuidade na estrutura deste serviço já com décadas de existência, havendo sempre um grande foco no cliente, nas suas necessidades de informação, conselho e também de formação, procurando sempre melhorar a qualidade e acessibilidade do serviço.

Esta preocupação em prestar um bom serviço e em contribuir para que os seus clientes

tenham uma melhor qualidade de vida, tem levado os CAB a investir em novas tecnologias de informação de modo a organizar e gerir eficientemente o fluxo de clientes, melhorar e otimizar a rede de gabinetes e os seus recursos e para criar alternativas para aceder ao serviço sem sair de casa.

Tudo isto tem contribuído para o sucesso e crescimento deste serviço na Grã-Bretanha. Nestes anos, se fizermos uma análise comparativa entre os primeiros relatórios de 2000/2001 e os relatórios de 2012/2013 e de 2013/2014, houve um aumento do número de questões a serem solucionadas de mais de um milhão, registou-se uma expansão da rede de gabinetes, de cerca de 2000 gabinetes em 2001 para cerca de 3300 em 2014 e, por fim, passaram a existir novas formas de aceder aos CAB: *e-mail* e *chat*.

Assim podemos concluir sobre o seu atual modelo de funcionamento, o qual constitui a sua vantagem competitiva em relação a outros SIC existentes. Resumimos, desta forma as características que o definem:

- É um serviço grátis, confidencial, personalizado e imparcial;
- Localizam-se junto das comunidades;
- O serviço é prestado maioritariamente por voluntários;
- Faz parcerias com instituições de solidariedade social locais ou com organizações sem fins lucrativos, a fim de prestar serviços através delas e chegar a mais pessoas;
- A elaboração de estudos estatísticos acerca do serviço prestado e dos problemas ou questões que levam os cidadãos a recorrer aos CAB e a sua posterior utilização, quer junto dos governos e instituições competentes, quer através de campanhas locais ou nacionais, como forma de promover a alteração de políticas públicas em benefício dos cidadãos;
- Proporcionam cursos de educação financeira, aos cidadãos com problemas financeiros e dívidas;
- Produzem material informativo que é atualizado constantemente, sobre as várias áreas em que prestam apoio.

Atualmente os CAB mantêm estas características, acrescentando, na última década, as mais-valias proporcionadas pelo serviço *online*. Como tal, os CAB em 2013 aconselharam cerca de 2.1 milhões de clientes individuais na resolução de cerca de 6.6 milhões de problemas, estando o serviço acessível em 3.300 localidades dirigidas por 338 instituições de solidariedade que são membros dos CAB. O seu *site* teve entre setembro de 2012 a Setembro de 2013 aproximadamente 14.5 milhões de visitas. (Citizens Advice Bureau, 2013b, p.1).

Nesta rede nacional que inclui Inglaterra e País de Gales, trabalham 28,500 pessoas, sendo que mais de 22.000 são voluntários e só cerca de 6.500 são funcionários remunerados. Todos os funcionários e voluntários têm formação especializada para poderem prestar o serviço de informação e aconselhamento. (Citizens Advice Bureau, 2013b, p.7)

O facto de este serviço ser prestado sobretudo por voluntários tem vantagens, para a comunidade que graças ao voluntariado usufrui de forma gratuita destes serviços. Bem como para o Estado, pois muitos dos problemas e dúvidas dos cidadãos prendem-se com a incompreensão dos programas, medidas e legislação elaborada pelo Estado e também com lacunas no funcionamento da máquina burocrática da administração central. Assim, os CAB vêm reduzir as consequências deste tipo de problemas, tornando este serviço voluntário benéfico para todas as partes. Para além disto, os próprios voluntários têm vantagens: ao prestarem este serviço adquirem e desenvolvem novas capacidades e competências através das formações ministradas pelos CAB e do contacto com o público, facilitando a reintegração no mercado de trabalho para os que estão desempregados.

Os clientes podem aceder ao serviço indo pessoalmente ao gabinete mais próximo da sua residência, através da linha telefónica *Advice Line* ou através do *Advice Guide* disponível *online* no *site*<sup>33</sup> dos CAB.

O leque de áreas em que os CAB prestam informação é já bastante alargado, inclui: benefícios (muitas vezes ligados à segurança social), crédito e dívida, direitos dos consumidores, educação, emprego, igualdade e luta contra a discriminação, saúde, habitação, problemas legais, imigração e asilo. Prestam ainda informação sobre serviços diversos como luz, água, gás, correios e telecomunicações e produzem constantemente, guias atualizados e relatórios acerca de cada uma das áreas. Os CAB são financiados sobretudo pelo Estado, mas também através de organismos públicos, fundações, instituições suas parceiras e doações

---

<sup>33</sup> Para consultar o *Advice Guide* e todas as publicações temáticas referidas consulte: <http://www.adviceguide.org.uk/england.htm>

particulares. (Citizens Advice Bureau, 2013b, p.8)

Ao recorrerem aos CAB os clientes são atendidos de acordo com uma metodologia específica em que é feita uma análise completa da situação socioeconómica do cliente, sendo que os problemas ou lacunas de informação que existam são tratados de uma forma global. Desta forma é possível prevenir o aparecimento de mais problemas, que surgem muitas vezes, em consequência daqueles que o cliente apresenta quando recorre ao serviço. (Citizens Advice Bureau, 2013b, p.2)

Podemos observar através dos dados contidos nos seguintes gráficos, quais os principais problemas que em 2012 e 2013 levaram os cidadãos aos gabinetes do serviço (fig. 2) e quais os assuntos mais visitados na página do *Adviceguide* (fig.3):

<b>CAB client problems</b> (England and Wales)	
Benefits and tax credits	2,349,000
Debt	1,956,000
Employment	481,000
Housing	465,000
Relationships and family	312,000
Consumer *	245,000
Legal	237,000
Financial services and capability	118,000
Immigration and asylum	79,000
Health and community care	74,000
Tax	51,000
Education	23,000
Other	106,000

**Figura 2: Principais problemas dos clientes do CAB no ano 2012/2013. Fonte: Citizens Advice Bureau (2013b). Introduction to the service, p.3.**

<b>Adviceguide page visits</b> (England, Wales, Scotland and Northern Ireland)	
Consumer *	4,950,000
Benefits and tax credits	4,553,000
Employment (excluding discrimination)	3,842,000
Debt and money	2,676,000
Family	2,118,000
Housing	1,812,000
Legal	1,367,000
Tax	831,000
Health	328,000
Discrimination	253,000
Education	247,000

**Figura 3: Assuntos mais visitados no site dos CAB em 2012/2013. Fonte: Citizens Advice Bureau (2013b). Introduction to the service, p.3**

A discrepância entre os assuntos que levam mais pessoas aos gabinetes e os assuntos mais vistos *online* provavelmente será explicada pelo propósito das duas formas de aceder à informação. As pessoas que se deslocam diretamente aos gabinetes normalmente têm um problema concreto para resolver ou não têm acesso à *internet*. Por outro lado, quem visita a página *web* fá-lo com mais frequência para fins informativos ou dúvidas simples que o próprio utilizador consegue resolver.



### 3 - O impacto do serviço para a sociedade e para a satisfação dos clientes

Um estudo de satisfação dos clientes realizado pelos CAB a 2.700 clientes em 2014 concluiu que 2 em cada 3 clientes conseguiram resolver os seus problemas através deste serviço. (Citizens Advice Bureau, 2014c, p.1). Desta forma, estima-se que, em 2014, 1.3 milhões de pessoas viram os seus problemas resolvidos. Cerca de 78% dos clientes disseram ainda que sem este serviço não conseguiriam resolver sozinhos os problemas que os levaram a procurar ajuda. Como podemos verificar no seguinte gráfico, os CAB têm uma elevada taxa de sucesso (Citizens Advice Bureau, 2014c, p.2) na resolução de vários tipos de problemas:

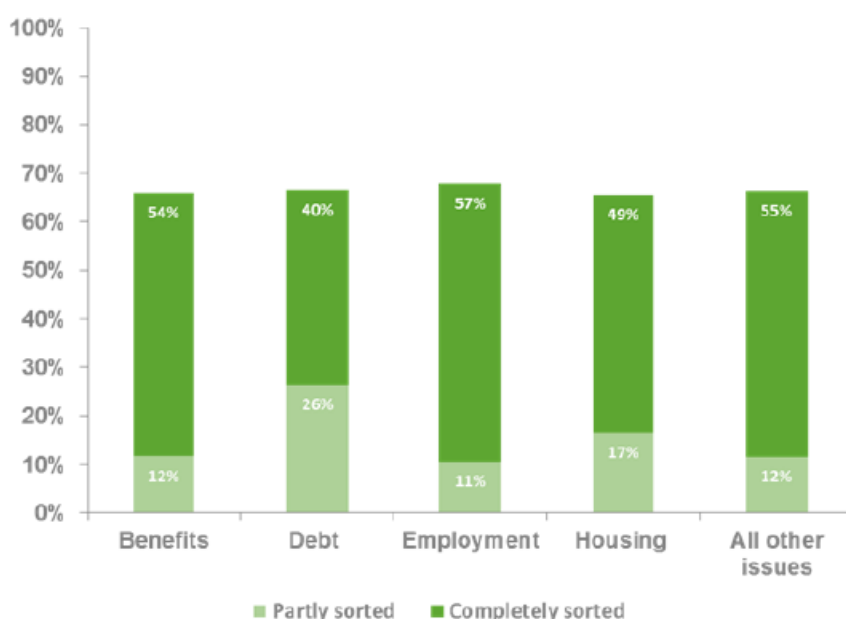
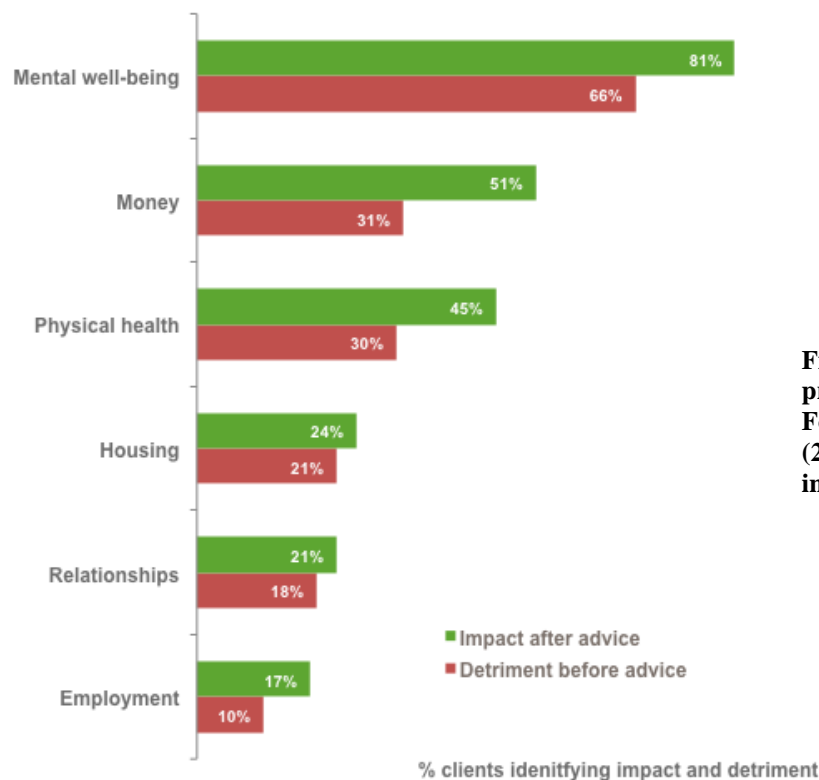


Figura 4: Taxa de sucesso na resolução de problemas, por assunto.

Fonte: Citizens Advice Bureau (2014c). National outcomes and impact research report, p. 2.

Para além disto, a resolução dos problemas tem um impacto bastante positivo na saúde (física e mental) e na qualidade de vida dos clientes dos CAB. (Citizens Advice Bureau, 2014c, p.4) A maioria das pessoas (71%) antes de recorrerem a este serviço, sofriam de algum tipo de *stress*, ansiedade, por medo de perder o emprego, a casa ou devido ao acumular de dívidas, etc. De igual forma, após conseguirem resolver os seus problemas com a ajuda dos CAB, 86% verificaram melhorias em relação ao seu estado de saúde e qualidade de vida. Para além disso,

84 % dos clientes dizem que a sua compreensão dos direitos e responsabilidades melhorou e 82 % referem que a informação proporcionada pelos CAB os ajudou a ser tratados de forma justa ou enfrentar a discriminação.



**Figura 5: Impacto da resolução dos problemas na vida dos clientes.** Fonte: Citizens Advice Bureau (2014c). National outcomes and impact research report, p. 4.

Em 2013 e 2014 os CAB fizeram alguns estudos para averiguar o grau de satisfação dos seus clientes. (Citizens Advice Bureau, 2014b, p.1) Os resultados foram muito positivos, tendo-se concluído que mais de 90% dos clientes recomendaria o serviço, 97% diz-se totalmente satisfeito, 94% considera que é um serviço de fácil acesso e 96% dos clientes ficaram satisfeitos com as informações e conselhos recebidos. Concluiu-se ainda que mesmo quem que não viu os seus problemas ou dúvidas, total ou parcialmente resolvidos, gostaram do serviço prestado e, em particular, da forma de atendimento.

Em suma, o impacto positivo dos CAB pode resumir-se ao seguinte gráfico:

## Life is complicated.

Sometimes people encounter challenges and problems that they don't know how to deal with, and they need help to overcome them.



## Solving problems, changing lives - making society fairer

**Figura 6: Impacto social dos Citizens Advice Bureau.**

**Retirado de: Wiltshire Citizens Advice. (2014). Annual Review 2013/2014, p.10.**

De uma forma muito simples este gráfico mostra-nos o impacto que têm as três grandes áreas de atuação dos CAB na sociedade: prestação de informação e conselho, para ajudar a resolver os problemas ou lacunas de informação; educação, sobretudo financeira, de forma a prevenir futuros problemas de dívidas e má gestão financeira e, por fim, as campanhas, em que através dos casos dos clientes, os CAB fazem *lobby* perante o governo para haver mudança de políticas públicas que estejam a ir contra os interesses dos cidadãos. É desta forma que se explica o sucesso dos CAB e também o seu contributo para tornar a sociedade mais justa.

#### **4 - O papel dos serviços de informação à comunidade na diminuição das assimetrias no acesso à informação**

As assimetrias no acesso à informação perpetuam-se há séculos e acabam por ditar a situação socioeconómica dos indivíduos, dos países e do mundo em geral. Quem tem mais instrução e mais acesso à informação tem maiores possibilidades de vir a fazer boas escolhas na vida, isto é, a tomar decisões mais acertadas e a ter mais oportunidades, por exemplo, no mercado laboral. Isto gera um fosso gigante entre quem tem e quem não tem dinheiro para investir em instrução escolar e/ou em outras formas de aceder à informação como comprar um computador, ter um contrato de *internet*, ter uma televisão, etc. Este fosso que se vem acentuando ao longo dos tempos entre pessoas e países ricos e pobres parecia ter visto “a luz ao fundo do túnel” com o surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação, as já vulgares TIC, como computadores, *internet*, telemóveis, *tablets*, *iphones*, *smartphones*, etc.

As TIC inauguraram uma nova era ainda no século XX e revolucionaram a nossa forma de comunicar e de aceder à informação. Hoje em dia é possível saber as notícias do mundo inteiro em tempo real, comunicar com pessoas, vendo-as e ouvindo-as mesmo estando em continentes separados por milhares de quilómetros. A *internet* tornou uma quantidade gigante de informação acessível a todas as pessoas em qualquer parte do mundo e em tempo real...desde que qualquer pessoa possua um equipamento (computador, telemóvel, *tablet*, etc.) que lhe permita aceder à *internet*, através de um contrato com uma das empresas distribuidoras do serviço ou através de uma qualquer rede pública ou então desde que a pessoa se desloque a um local público, por exemplo, as bibliotecas, cafés, escolas ou centros de informática, que tenha à disposição o acesso à *internet* gratuitamente.

Até aqui parece tudo simples e fácil, mas não é. Esta é a visão do mundo capitalista e dos grandes monopólios que estão na génese, e sobretudo, no desenvolvimento do conceito de Globalização. Como nos demonstra Marques (2013a, p. 1-21; 2014b, p. 134-161) a existência e massificação das TIC e do livre acesso à informação não garante o seu real acesso, nem a compreensão e correta aprendizagem da informação. Essa capacidade de transformar a informação em conhecimento continua concentrada numa minoria instruída e detentora das ferramentas chave necessárias para tal (que estão descritas mais adiante neste capítulo). O poder desta minoria cresce à medida que a sociedade do conhecimento se vai afirmando como paradigma socioeconómico. Pois tal como afirma a referida autora (Marques, 2013a,):

“Da visão vanguardista da última década do século passado, centrada na criação de mecanismos e processos de desmaterialização e acesso universal à informação, evolui-se para uma visão inovadora, que focaliza toda a sua atenção no processamento e uso individual da maior riqueza das nações – a informação processada em benefício da estabilidade e do desenvolvimento humano.” (p.12)

Sendo o processamento individual e uso da informação a chave para o desenvolvimento humano, mas estando o mesmo condicionado pelo domínio de uma série de competências, que não estão ao alcance de todos os seres humanos da mesma forma, está aberto o caminho para o aumento das desigualdades no acesso à informação ao invés do que seria esperado. Isto porque, se apesar de em teoria existir a possibilidade do acesso universal à informação, na realidade, os milhões de cidadãos do mundo, partem em desigualdade de circunstâncias para a tentativa de transformar a informação em conhecimento, uma vez que a condição socioeconómica é cada vez mais determinante para obter a informação e, sobretudo, o conhecimento.

O acesso à informação através das TIC tem mais condicionantes do que se tentarmos aceder à informação de forma tradicional, maioritariamente através de livros, jornais e revistas. Isto porque os meios tradicionais embora apenas nos permitam aceder a pouca informação de cada vez e esta não seja transmitida em tempo real têm um custo muito menor e mesmo para quem não pode pagar, as bibliotecas estão cheias de livros que emprestam, regra geral, *gratuitamente*, em todo o mundo. No entanto, quando falamos nos custos de acesso às novas tecnologias estes são facilmente suportáveis para quem vive na Europa ou nos EUA, mas são muito altos e desproporcionados face aos salários, no resto do mundo. Isto porque poucos são os quem conseguem dinheiro para comprar um computador e existem poucos locais onde se podem deslocar para aceder à *internet* de forma gratuita. Essa deslocação, muitas vezes, implica percorrer várias dezenas e até centenas de quilómetros. A autora porto-riquenha Felicié Soto (2006, p. 40-45) fala sobre esta problemática explicando que a médio e longo prazo as TIC estão a aumentar as desigualdades já existentes no acesso à informação, provocando uma cada vez maior cisão entre países e pessoas com mais e menos recursos e formação para aceder à informação, sendo considerada uma das consequências nefastas da globalização. Denomina-se este fenómeno de brecha digital, um termo surgido nos EUA em 1995, quando o mesmo já era bastante evidente.

Neste sentido a autora apresenta alguns dados que melhor nos elucidam (Felicíe Soto, 2006, p.45 e 46):

- “El teléfono se invento hace 130 años. No obstante, al día de hoy más de la mitad de la población mundial nunca ha realizado una llamada telefónica.”
- “En la Isla de Manhattan hay más líneas telefónicas que en todo África subsahariana.”
- “Una llamada local en EE. UU. Tiene un precio inferior a los cinco centavos de dólar estadounidense por minuto, mientras que una llamada local en muchas ciudades africanas cuesta un dólar por minuto.”
- “Los monopolios sobre las redes de telefonía mantienen los precios muy altos, lo que impide que gran parte de la población pueda adquirir esa tecnología.”
- “El 90% de los internautas se encuentra en países industrializados.”
- “En EE. UU. Y Canadá se concentra el 57% de los internautas.”
- “África y Oriente Medio sólo representan el 1% de los usuarios web.”
- “En América Latina, menos del 10% de la población está conectada a Internet.”
- “La penetración de Internet a nivel mundial alcanza sólo al 12% de la población.”
- “El 70% de los africanos no tiene electricidad para conectar una computadora.”
- “Una computadora le costaría al habitante medio de Bangladesh el ingreso de más de ocho años; al estadounidense promedio le costaría el salario de un mes.”
- “Diferentes gobiernos del mundo, entre ellos China, Arabia Saudí, Vietnam, Cuba, Siria y Zimbabwe, controlan el acceso de los ciudadanos a Internet.”

Para além destas questões, Felicíe Soto explica que há ainda outras condicionantes a ter em conta para aceder à informação através da *internet*. (2006, p. 48 e 49) Por exemplo, é preciso adquirir competências adicionais, como saber inglês, a língua que domina a maioria

das publicações científicas e dos *web sites*<sup>34</sup>. É necessário dominar a tecnologia e ter conhecimentos mínimos de informática para saber como funciona o computador e como se pesquisa na *Internet*. Somam-se a estas competências, a necessidade de saber selecionar boas fontes de informação, pois o facto de na *Internet* estar disponível todo o tipo de informação nas mais variadas fontes, vem complicar um pouco mais o processo de aprendizagem: é fácil sermos enganados ou aprendermos algo que na verdade está errado.

Como tal, as pessoas que tenham pouca ou nenhuma instrução, terão dificuldades em saber encontrar a informação que pretendem através de fontes fidedignas ou não conseguirão de todo aceder à informação *online*. A todas estas condicionantes no acesso à informação digital acresce ainda outra: a falta de proteção e formação para lidar com os perigos da transmissão de dados *online* e com as ameaças à privacidade que isso pode originar.

Por fim, Felicié Soto (2006, p. 48 e 49) explica também que a falta de acesso à informação coloca muitas pessoas em risco de marginalização da sociedade, uma vez que o débil acesso à *internet* limita as pessoas na correta e consciente tomada de decisões para a sua vida, fazendo com que percam oportunidades nos vários setores das suas vidas, o que afeta o seu desenvolvimento enquanto pessoa e enquanto membro da sociedade. Nas palavras da autora:

“La falta de acceso a la información provoca incapacidad para tomar decisiones favorables al desarrollo propio; esto, a su vez, se traduce en falta de oportunidades que puede causar incapacidad para responder satisfactoriamente a las exigencias de la sociedad. Esto deviene en un debilitamiento de los vínculos con la sociedad y puede tener como resultado la exclusión.”(Felicié Soto, 2006, p.48 e 49)

---

<sup>34</sup> De facto, o fenómeno da globalização consagrou a supremacia da língua inglesa que se verifica na atualidade. O que se reflete das mais variadas formas, inclusive no reconhecimento internacional da produção científica comunicada noutras línguas que não o inglês, tal como nos mostra Marques & Gomes (2014a, p. 491-507). Estas autoras explicam que, apesar de, por exemplo, as línguas portuguesa e espanhola estarem entre as mais faladas do mundo (2014a, p.493), são muito poucas as revistas científicas na área da ciência da informação que têm visibilidade internacional e são anexadas nas maiores bases de dados mundiais de publicações científicas (2014a, p. 495 e 496), ao contrário do que acontece com a grande maioria das publicações de origem anglo-saxónica. (2014a, p. 504)

Marques & Gomes (2014a, p. 494 e 495) verificam ainda que a escolha do critério linguístico como determinante para a internacionalização das publicações tem como consequências o crescente poder socioeconómico do mundo anglo-saxónico e, pelo contrário, a infoexclusão dos países em desenvolvimento, e de todos os outros que não têm a língua inglesa como língua mãe.

Também Castells (2003, p.109) nos fala desta realidade, focando-se essencialmente no continente africano, provavelmente o mais afetado pela falta de acesso à informação. Este autor mostra-nos que já na década de 90, o atraso no desenvolvimento de infraestruturas para ter acesso às telecomunicações, como por exemplo, uma boa rede elétrica era já bastante significativo. O mesmo se aplica às restantes infraestruturas para instalar a rede de telefones e de *internet*. Algo que se refletia de imediato no acesso efetivo dos cidadãos do continente africano às telecomunicações: em 1994 apenas detinham 2% das linhas telefónicas do mundo. Se pensarmos que este é e já era um dos continentes mais povoados do mundo, esta é uma realidade dramática.

Para além disso, tal como Castells explica (2003, p.110), em 1995 metade dos países africanos não tinha acesso à *internet*. No ano seguinte, 22 países africanos tinham ligação total à *internet* mas apenas nas capitais, com exceção do Senegal, onde era possível aceder a este serviço já fora da capital do país. Existe ainda outra questão: a maioria dos países africanos ainda não possuía pessoas com formação qualificada em informática, nem pessoas para ensinar aos cidadãos como é que se usam os computadores. Tudo isto faz com que os países africanos fiquem dependentes de ajuda externa (Castells, 2003, p.111 e 112), o que tem um profundo impacto negativo, a longo prazo, para estas economias, uma vez que não possuem indústria nem tecnologia avançada e têm sérias limitações na gestão da informação de empresas e organismos públicos.

Atualmente os dados dos Relatórios de Desenvolvimento Humano de 2013 (PNUD, 2013, p. 192-195) e 2014 (PNUD, 2014, p. 214-221) mostram-nos de uma forma clara a existência de um acentuado fosso entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento nomeadamente no que diz respeito ao acesso às telecomunicações. Nos países com o índice de desenvolvimento mais baixo, a percentagem média de habitantes com acesso à *internet* em 2012<sup>35</sup> era de 12,3%, contra 77,1% nos países com um índice de desenvolvimento humano muito alto. (PNUD, 2014, p. 214-217) De salientar que estes são apenas valores médios, pois na maioria dos países mais desenvolvidos a percentagem de pessoas com acesso à *internet* ultrapassa os 80% e, pelo contrário, nos países que ocupam as últimas posições do ranking como Moçambique (4,8%), o Burkina Faso (3,7%), a República Centro-Africana (3%), a Guiné-Bissau (2,9%), o Chade (2,1%), a República Democrática do Congo (1,7), a Guiné

---

<sup>35</sup> Apesar de estes dados estarem integrados no Relatório de Desenvolvimento Humano de 2014, este índice em específico data de 2012.



(1,5%), a Nigéria (1,4%), a Serra Leoa (1,3%), o Burundi (1,2%) e a Eritreia (0,8%), entre outros, não chegam sequer aos 5% da população com acesso à *internet*.

Uma realidade muito semelhante passa-se quando analisamos, o número de minutos que cada pessoa, recebe e faz chamadas internacionais, enquanto que os países desenvolvidos fazem algumas horas de chamadas vindas dos estrangeiros, nos países em desenvolvimento essas horas resumem-se, em muitos dos casos, a escassos minutos. (PNUD, 2014, p. 214-217)

Para além de tudo isto, se analisarmos o índice de eletrificação da população mundial em 2010, percebemos que as discrepâncias de infraestruturas que Castells (2003, p.109) relatava nos anos 90 se mantêm e que o continente africano continua a ser muito afetado pela falta da infraestrutura mais básica para se ter acesso a grande parte da informação, sobretudo a digital: a eletricidade. Se nos países desenvolvidos essa taxa se situa nos 100% ou muito perto disso, em 90% ou mais, nos países em desenvolvimento a taxa de eletrificação está na maior parte das vezes abaixo dos 50%, sobretudo no continente africano: são exemplos Botsuana (45,4%), Namíbia (43,7%), Angola (40,2%), Congo (37,1%), Eritreia (32%), Etiópia (23%), Quênia (18,1%), Moçambique (15%), Burquina Faso (14,6%) e Malawi (8,7%). (PNUD, 2014, p. 218-221)

Através de vários indicadores referentes a Inovação e Tecnologia presentes no Relatório de Desenvolvimento Humano de 2013, é possível verificar o acesso às novas tecnologias e a meios de comunicação como a *internet* e os telefones fixos e telemóveis. Os indicadores utilizados neste caso foram os seguintes: percentagem de Computadores Pessoais em 2009, percentagem de Utilizadores de *Internet* em 2010, percentagem de subscrições de acesso à *internet* por banda larga fixa em 2010 e a percentagem de assinantes de telefones fixos e telemóveis em 2010. (PNUD, 2013, p.192)

Analisando a percentagem de computadores pessoais apesar de existirem dados muito discrepantes, mesmo no que toca aos países desenvolvidos, há uma diferença muito grande quando comparamos os resultados por regiões. Nos Estados Árabes 10,4% da população tinha computador pessoal em 2009, na Ásia Oriental e Pacífico, a percentagem era de 5,6%, na Europa e Ásia Central este valor era de 12,3%, na América Latina e Caraíbas era de 12,2%, na Ásia do Sul era de 3% e, finalmente na África Subsariana era de 1,6%. Havendo já discrepâncias claras que, mais uma vez, colocam o continente africano em último lugar. (PNUD, 2013, p.195)

Se a análise deste indicador for feita comparando os vários grupos de Índices de

Desenvolvimento Humano (IDH), verificámos que nos países com IDH muito elevado 58,3% da população tem computador pessoal, nos países com IDH elevado este valor baixa para 13,6%, nos países com IDH médio a percentagem é de 4,6% e nos países com IDH baixo é de 1,5%, sendo que nestes países o acesso a computadores pessoais é quase nulo para grande parte da população. (PNUD, 2013, p.195)

Ao analisar agora o próximo indicador, percebemos que apesar de existirem mais pessoas com acesso à *internet* do que computadores pessoais, o que se deve à impossibilidade por parte da maioria das pessoas dos países em desenvolvimento adquirirem esses equipamentos, as discrepâncias continuam muito elevadas: na Europa e Ásia Central 43,4% das pessoas utilizam a *internet*, enquanto que na África Subsariana e na Ásia do Sul, respetivamente, apenas 11,3% e 8,4% o fazem. Fazendo a análise através dos agrupamentos por IDH verificámos uma realidade muito semelhante. Nos países de IDH muito elevado 72,8% utilizam a *internet*, nos países com IDH elevado o uso cai para 35,8% e nos países com IDH médio e baixo, apenas, 20,8% e 10,7%, respetivamente, usufruem de *internet*. (PNUD, 2013, p.195) Quanto ao número de pessoas em cada 100 que tem subscrição de *internet* de banda larga fixa, apuramos que esta ainda não é uma realidade em muitos dos países em desenvolvimento, sendo que nos países desenvolvidos apenas entre 20 a 30 pessoas em cada 100 subscreve este tipo de serviço. (PNUD, 2013, p. 192-195)

Por fim, no que diz respeito às assinaturas de telefones fixos e telemóveis este indicador mostra-nos que, em quase todo o mundo, existem cerca de 100 ou mais assinaturas por pessoa, o que significa que existe, pelo menos um telefone ou um telemóvel por pessoa, sendo que nos países desenvolvidos existem 1 a 3 assinaturas de telefone e telemóvel por pessoa. No entanto, nos países em desenvolvimento a cobertura total da rede telefónica ainda não é uma realidade, sendo que na Ásia do Sul existem apenas 64,4 assinaturas por cada 100 pessoas e na África Subsariana só há 47,1 de assinaturas por cada 100 pessoas. (PNUD, 2013, p. 192-195)

É neste cenário que os SIC encontram a razão da sua existência, proporcionando informação e aconselhamento gratuito a quem dele necessita de forma imparcial e personalizada, podendo a informação ser dada em vários suportes e havendo, em muitos casos um acompanhamento dos clientes e a possibilidade de dispor de computadores com acesso à *internet* gratuitos, como já verificamos nalguns centros e SIC anteriormente mencionados e ainda iremos verificar noutros casos adiante. Pois tal como refere Marques (2013a, p.20):

“Os serviços de informação, ao constituírem, conservarem, enriquecerem os seus recursos informativos, atuam como agentes promotores do acesso universal à informação e do combate a qualquer tipo de info-exclusão, através da educação permanente, aprendizagem ao longo da vida ou *lifelong learning*.”

## **5 - O desenvolvimento de serviços de informação em países em desenvolvimento**

### **5.1 - América Latina**

A América Latina começou desde cedo a despertar para a necessidade de criar e dinamizar as BP e os serviços a estas associados, como é o caso dos SIC. Em 1982, na Reunião Regional sobre o Estado Atual e as Estratégias para o Desenvolvimento dos Serviços de BP na América Latina e no Caribe (Unesco, 1982, p.5), realizada em Caracas de 25 a 29 de Outubro, a Bolívia, Peru, Equador, Colômbia, Chile e Venezuela referiram a escassez de SIC.

Em 1984, a UNESCO e o Instituto Autónomo Biblioteca Nacional organizaram, em Caracas, o primeiro “Taller Servicios de Información a la Comunidad”(Unesco, 1988, p.7), onde se reuniram funcionários da direção de BP de onze países da América Latina e Caribe. Concluiu-se que a maioria das bibliotecas daquela região careciam de SIC e que as que já tinham estes serviços não os aproveitavam o suficiente, estando assim as BP a cumprir as suas funções apenas parcialmente. Como tal, as recomendações foram no sentido de apoiar a criação de SIC nas BP desta região. (Unesco, 1988, p.75 e 76)

Na América Latina, a Venezuela foi o país pioneiro a implementar o SIC. O serviço foi iniciado pela primeira vez em 1976 na Biblioteca Pública Central de Caracas. Inicialmente o serviço assemelhava-se a um serviço de informação local sobre Caracas, na medida em que eram apenas fornecidas informações sobre serviços, atividades, recursos e sítios de interesse turístico e cultural. (Unesco, 1988, p.6)

Depois, a biblioteca foi alargando, gradualmente, o tipo de informações oferecidas, passando a fornecer informação a nível nacional sobre serviços, procedimentos, atividades, locais de interesse, etc. Este alargamento foi benéfico para os cidadãos mas também para a biblioteca que aumentou e diversificou o seu número de utilizadores, sendo que devido a este serviço a biblioteca passou a ser frequentada por um público que habitualmente não o fazia ou nunca tinha feito. Dado o sucesso deste serviço, o mesmo foi alargado a outras BP da Venezuela e em 1983 já havia 125 SIC. Em 1986, o SIC na Venezuela tinha já ultrapassado o

âmbito bibliotecário, tornando-se um organismo ligado ao Estado, de forma a congregar todos os serviços de informação de organismos públicos da Administração Nacional. (Unesco, 1988, p.6)

## 5.2 Nigéria

Neste que é um dos países mais pobres do mundo, Harande (2009, p. 3 e 4) explica a necessidade de serviços de informação rural e das múltiplas necessidades de informação básica que a população carece, desde informações sobre a agricultura (onde trabalham a maioria dos nigerianos), saúde, transportes, lazer, emprego, educação, matérias legais, habitação, etc. O autor dá-nos ainda conta da ineficácia das políticas para o desenvolvimento de serviços de informação levadas a cabo pelo governo (2009, p. 2 e 3) e da discrepância no acesso à informação que existe entre a população rural (cerca de 80% da população) e a população das principais cidades. Na Nigéria há, definitivamente, um longo caminho a percorrer em matéria de desenvolvimento de SIC, sobretudo em áreas rurais onde predomina a pobreza e o analfabetismo.

## 5.3 Bangladesh

A *internet* chegou ao Bangladesh em 1993 (Islam & Hoq, 2010, p.110). No entanto, se o acesso aos meios de informação e comunicação é ainda escasso nas áreas urbanas de Bangladesh, nas zonas rurais é praticamente nulo, sendo que os números falam por si: em 2005 nas áreas urbanas 10,36% das famílias têm acesso telefone, 26,73% têm telemóvel e 4,88% têm computador; já nas zonas rurais apenas 0,33% das famílias têm telefone, 6,05% têm telemóveis e 0,17% têm computador. (Islam & Hoq, 2010, p.112)

Como tal, nas zonas rurais têm vindo a ser implementados vários centros comunitários através dos quais as pessoas têm acesso a computadores com *internet* e a informação diversa. Esta é, para muitas pessoas, a única forma de aceder à *internet* e também de ter conhecimento de muita da informação básica, bem como a única possibilidade de comunicar com o mundo exterior e de ter acesso a informação e serviços governamentais através de uma plataforma de *E-Governance*, como o registo de nascimento e óbitos, listas eleitorais e informação sobre imigração. (Islam & Hoq, 2010, p.113-118)

No entanto, a existência destes centros não tem ainda um impacto muito positivo junto da população rural porque ainda existe um conjunto de falhas e falta de infraestruturas que

dificultam e impedem a população de aceder a estes serviços (Islam & Hoq, 2010, p.120 e 121), tais como:

- O facto de muita da população rural ser analfabeta;
- A escassez de computadores e a falta de *internet* nas BP;
- A falta de competências da população para manusear os computadores e para saber aceder à *internet*;
- A ausência de conteúdos *online* na língua nacional, o bengali;
- A escassez de pessoal qualificado para preparar a população para aceder à informação;
- A existência de uma rede elétrica instável no Bangladesh;
- O alto custo da *internet* e a sua baixa conectividade, não existindo também uma rede estável;
- E a ausência de políticas de informação e ações governamentais no sentido de prover o acesso de informação à população.

Por outro lado, analisando o papel das BP na concretização de SIC são também apontadas várias falhas (Islam & Mezbah-ul-Islam, 2010, p. 5-7), muitas vezes iguais ou semelhantes às que já foram referidas, desde logo o desconhecimento das necessidades do utilizador e o foco nos serviços bibliotecários tradicionais e baseados nos recursos informativos físicos das bibliotecas (um pouco à semelhança do que também acontece na Europa, como veremos adiante); também o facto de os utilizadores não estarem familiarizados com o conceito de SIC e de não haver pessoal ao serviço devidamente qualificado constituem entraves ao desenvolvimento destes serviços.

## **6 - O papel da Unesco na promoção de criação de centros e serviços de informação à comunidade em países em desenvolvimento e o contributo da economia social**

A Unesco no sentido de promover o acesso equitativo de todos à informação, tem vindo, sobretudo ao longo das últimas duas décadas, a promover a implementação de centros de informação à comunidade em países em desenvolvimento e, mais recentemente, desde 2000, de *Community Multimedia Centers*, tendo a partir de 2001 estabelecido 40 em todo o mundo. (Unesco, 2007, p.14) Estes centros incorporam uma rádio local, disponibilizam acesso gratuito à *internet*, bem como aulas para aprender a lidar com as TIC e outros ensinamentos considerados importantes para o desenvolvimento de cada local, por exemplo, aulas de inglês. (Unesco, 2003, p. 5-7)

É certo que estes não são exatamente SIC no sentido que temos vindo a desenvolver ao longo desta dissertação mas dadas as desigualdades gritantes em termos de desenvolvimento entre os países de todo o mundo, este tipo de iniciativas podem ser a alavanca necessária para o crescimento e desenvolvimento destes países. Para que, mais tarde, faça sentido existirem SIC na aceção que lhe damos no mundo mais desenvolvido. Estes centros são, portanto, de extrema importância para os países menos desenvolvidos aumentarem o acesso à informação e os seus níveis de desenvolvimento humano.

A economia social, também designada por terceiro setor, constitui uma terceira via, a par do setor privado e do setor público. É um setor da economia difícil de definir devido à diversidade de organizações que engloba desde associações, cooperativas, mutualidades e organizações sem fins lucrativos. São várias as definições apontadas, sendo que escolhemos a de Ferreira (2000) por a considerarmos mais clara, a autora diz o seguinte:

“É o termo preferido na Europa Continental e com origem nos países francófonos. O conceito existiu no século XIX, mas foi recuperado nos anos 70 [...]. Foi aceite pelos governos de alguns países europeus e tem vindo a ganhar influência crescente em instituições da União Europeia. Pretende ser mais abrangente, não só incluindo as associações e fundações, mas também as mutualidades e as cooperativas e, mais recentemente, outras formas de pequenas empresas lucrativas com fins sociais (*social enterprises*). A inclusão destas novas formas tem vindo a fazer com que alguns autores prefiram falar do conceito de economia solidária. É notória a diferença relativamente ao conceito de sector não-lucrativo, com o qual concorre em termos internacionais, na

medida em que aceita a existência de fins lucrativos, ainda que limite a forma como os lucros são apropriados.” (p.7)

Tal como nos mostra esta definição, este setor apesar de ser sobretudo composto por organizações sem fins lucrativos, aceita a existência de lucro por parte das organizações abrangidas por este conceito, desde que o lucro não seja o objetivo principal das mesmas.

O conceito de economia social está estritamente ligado ao conceito de Estado-Providência, como nos mostra a mesma autora na sua dissertação de mestrado<sup>36</sup>, e à forma como este último foi implementado em cada país. Em relação à posição das Organizações do Terceiro Setor (OTS), a autora explica o seguinte “as OTS estão mais voltadas para o mercado, sendo tendencialmente mais parecidas com as organizações do setor privado lucrativo do que com as agências estatais, e enfatiza-se o voluntariado, predominando o princípio do voluntarismo caritativo”. (Ferreira, 2000, p.105) O que por si só já explica o peso forte que o setor da economia social tem nos países anglo-saxónicos e o facto de muitos dos SIC nesses países surgirem associados a este setor.

Sobre o Reino Unido a autora dá-nos a conhecer outro motivo para a predominância de SIC neste setor, explicando que:

“as organizações do setor voluntário precederam a intervenção pública no domínio da proteção social e foram usadas como agentes da política pública. [...] Durante o período de crescimento do Estado-Providência surgiram novos tipos de organizações, como grupos de autoajuda a pessoas portadoras de determinada deficiência, organizações comunitárias de advocacia e aconselhamento, entre outras”. (Ferreira, 2000, p.106)

Desta forma se explica que os SIC tenham surgido em Inglaterra associados ao terceiro setor, onde se mantêm até hoje, apesar de receberem financiamento do Estado britânico.

Nos países do sul da Europa como Portugal, Espanha e Itália, tal como nos explica Ferreira (2000, p. 119-126 e 223-237), a economia social tem outras características, devido ao

---

<sup>36</sup> Para um maior aprofundamento desta temática, consulte-se a dissertação de mestrado: Ferreira, S. M. D. (2000). *O papel das organizações do terceiro sector na reforma das políticas públicas de protecção social - Uma abordagem teórico-histórica*, em particular a parte I da mesma.

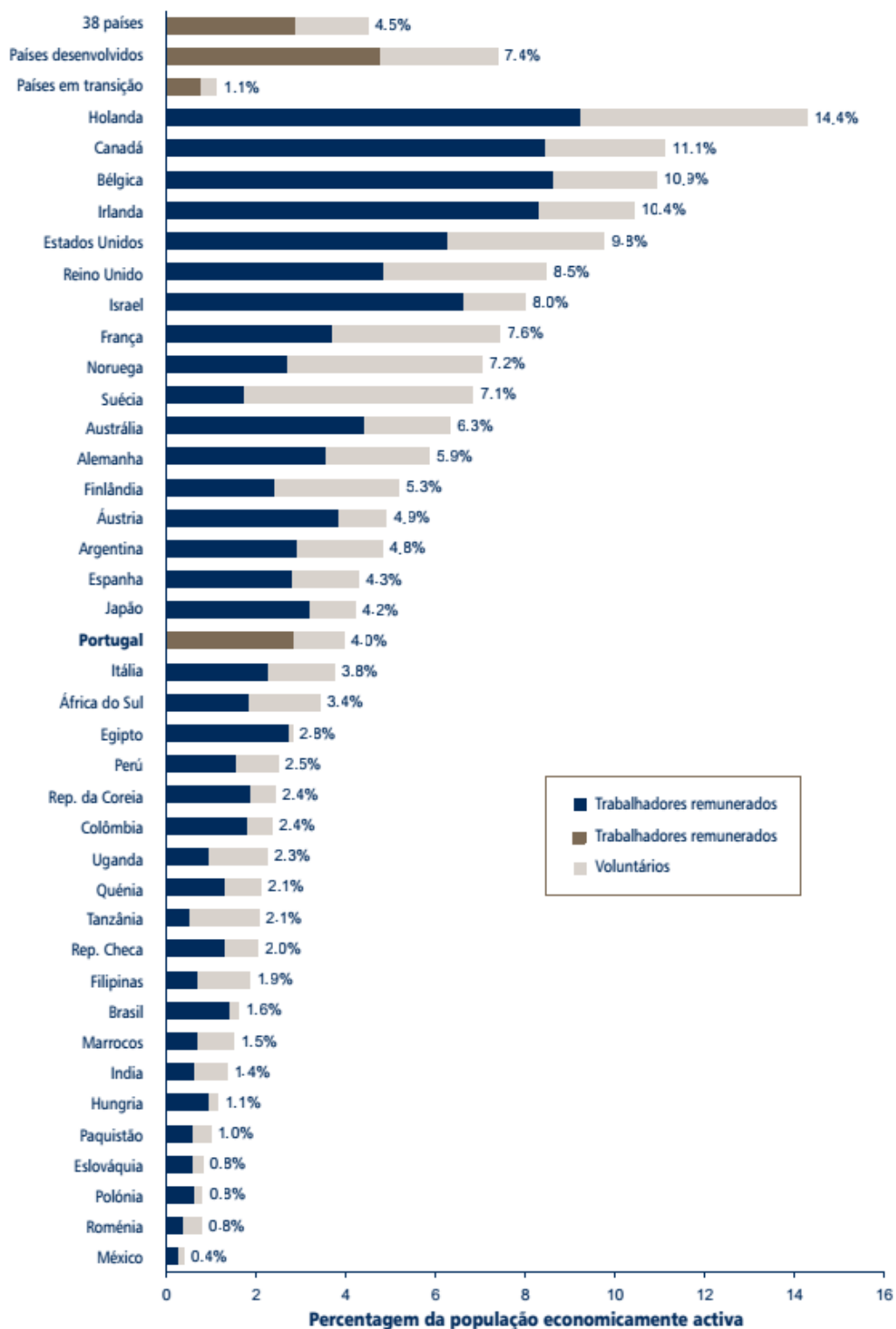
passado histórico destes países marcados por uma forte relação com a Igreja que favoreceu a criação de associações de economia social ligadas à ação social como é o caso das misericórdias, mas por outro lado marcados também por uma forte intervenção do Estado devido a longas décadas de regimes ditatoriais, o que explica o peso ainda fraco do setor da economia social na economia destes países.

No entanto, em Portugal, nos últimos anos este setor tem vindo a crescer, representando já em 2010 2,8% do Valor Acrescentado Bruto (VAB) e 5,5% do emprego remunerado (Instituto Nacional de Estatística, 2012), tendo aumentado também o número de portugueses em idade ativa que fazem voluntariado. (Instituto Nacional de Estatística, 2013)

Concluindo, um estudo comparativo do setor não lucrativo (Franco, *et. al.*, 2008, p.13) acaba por mostrar as diferenças que temos vindo a evidenciar entre os países anglo-saxónicos e os países do sul da Europa. O estudo mostra-nos a percentagem de população ativa a trabalhar nas organizações da sociedade civil em 38 países a nível mundial, inclusive Portugal. É, no entanto, preciso ressaltar que o termo sociedade civil é bem mais amplo do que o termo economia social. (Ferreira, 2000, p.8)

O gráfico seguinte (Fig.7) mostra-nos Portugal, Espanha e Itália numa posição mediana, à frente de países africanos, latino-americanos e também da Europa de Leste, sendo o topo formado por países nórdicos e norte-americanos como o Holanda, Bélgica, Irlanda, Reino Unido, EUA e Canadá.





Fonte: Projecto Comparativo do Sector Não Lucrativo da Johns Hopkins

**Figura 7: Força de trabalho das organizações da sociedade civil em percentagem da população economicamente ativa, por país.**

Fonte: Franco, R. C., Sokolowsky, S. W., Hairel, E. M.H.& Salomon, L. M. (2008) O sector não lucrativo português numa perspetiva comparada, p.13.

## Capítulo IV – Como promover os serviços de informação à comunidade

### 1 - A necessidade de uma política nacional de Informação

Portugal, Espanha e América Latina têm em comum, entre outras coisas, o facto de não possuírem uma política nacional de informação. Não nos estamos a referir à regulamentação face às bibliotecas, à sua tutela e administração, ou à regulamentação existente para os arquivos públicos. Também não nos referimos à garantia do direito ao acesso à informação, também prevista na Constituição Portuguesa no seu ponto 1 do artigo 37º do Capítulo I - Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais (Portugal, 2005, p.12): “Todos têm o direito de exprimir e divulgar livremente o seu pensamento pela palavra, pela imagem ou por qualquer outro meio, bem como o direito de informar, de se informar e de ser informados, sem impedimentos nem discriminações” e do direitos à educação e à cultura, previsto no seu ponto 1 do artigo 73º do Capítulo III - Direitos e Deveres Culturais (Portugal, 2005, p.25): “Todos têm direito à educação e à cultura”.

Apesar da existência destas disposições na Lei Fundamental do país, serem por si só reflexo do início da criação de políticas de informação, não constituem por si só uma política de informação nacional, nem preenchem essa lacuna. De facto, como em Portugal, só desde 1987 existe uma Rede Nacional de Leitura Pública e uma cobertura efetiva, a nível nacional de BP<sup>37</sup>, faz com que se considere que a regulamentação existente acerca das bibliotecas e arquivos seja, por si só, uma política de informação nacional. Contudo, esta regulamentação constitui apenas uma parte daquilo que seria uma efetiva política nacional de informação, pois apenas contempla algumas das instituições responsáveis pela criação e gestão de informação.

Refiro-me, portanto, ao facto de não existir uma política de informação, de âmbito nacional que coordene e inclua, para além das bibliotecas, todas as entidades que produzem, conservam e difundem informação, como os arquivos, museus, empresas públicas (e privadas), órgãos de soberania, etc. Ou seja, medidas, estratégias e planos de ação que culminem na criação de serviços de informação eficazes e em que se reflita uma boa

---

<sup>37</sup> Sobre assunto e sobre a evolução da política de informação em Portugal consulte-se a dissertação de mestrado de Amândio, M. J. C. (2011). *Redes de Informação e Conhecimento: Cooperação e Interação baseada no Portal da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras*, p. 31-47 e tese de doutoramento de Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*, p. 89-96.

coordenação das várias entidades produtoras e gestoras de informação.

É desta forma que Montviloff (1990) define o que é uma política de informação. O autor começa por explicar o conceito de política: “una serie de principios y estrategias que orientan un curso de acción para alcanzar un objetivo determinado” (p.6), passando a explicar que as políticas de informação “proporcionan orientación para la concepción de una estrategia y de programas destinados al desarrollo y uso de recursos, servicios y sistemas de información”. (Mntviloff, 1990, p.7)

Esta ausência de uma política nacional de informação gera uma má gestão e muita confusão em relação à forma com os vários tipos de informação são transmitidos aos cidadãos.

Não existindo uma política nacional de informação que consiga gerir e coordenar de forma eficaz a transmissão de informação o que acontece, e que constitui o cenário atual nos países supra citados, é a transmissão parcelada, desintegrada e bastante descentralizada de informação de cariz político, económico, social e cultural. As consequências fazem-se sentir através do desconhecimento, por parte dos cidadãos, de muita informação ou de fontes onde a podem obter e da incompreensão da informação, por esta ser transmitida de forma incompleta ou parcelada, obtendo o cidadão apenas uma parte da informação, que não compreende, por falta de mais dados e/ou por ter acesso a informação contraditória, gerando assim desinformação.

Por exemplo: quantas vezes já nos aconteceu deslocarmo-nos à Segurança Social e recebermos uma informação sobre determinado assunto e, de seguida, irmos a uma repartição das finanças e recebermos, sobre o mesmo assunto, uma informação contrária ao que havia sido dito anteriormente? ou Quantas vezes andamos de serviço público em serviço público para nos ser esclarecida determinada dúvida para a qual parece não haver resposta, sendo consecutivamente encaminhados, *ao estilo de romaria*, de serviço em serviço, em busca da tão desejada resposta para a resolução do nosso problema? Isto acontece diariamente a centenas, senão milhares de portugueses, espanhóis e latino americanos.

É certo que existe em Portugal uma publicação oficial - o Diário da República, onde consta toda a legislação e disposições provenientes dos órgãos de soberania a nível central, regional, local e de entidades públicas, sendo esta útil aos cidadãos sobretudo informação política, legal e económica. No entanto, todas as publicações destinadas a dar conhecimento aos cidadãos de informações de extrema importância para as suas vidas, são escritas

recorrendo a uma linguagem excessivamente técnica e intrincada, apenas compreendida pela população que tem um nível já avançado de escolarização e/ou que possua conhecimentos específicos para uma boa capacidade de interpretação deste tipo de documentos.

Assim sendo, uma larga faixa da população não compreende a informação publicada em Diário da República e recorre a fontes alternativas mais ou menos fiáveis, tais como: delegações dos vários serviços públicos; à rede informal de contactos; meios de comunicação social, que nem sempre transmitem a totalidade da informação, de forma fiável e objetiva, reproduzindo sobretudo temáticas mais populares, que geram mais audiência e ainda recorrendo à *internet*. Há também quem procure informação nos variados folhetos produzidos pelos órgãos de soberania central, numa tentativa, muitas vezes vã, de fazer chegar a informação aos serviços de forma mais simplificada e, provavelmente mais barata a curto prazo.

Tudo isto faz com que os cidadãos não tenham acesso total e rigoroso a toda a informação que lhes diz respeito acedendo à mesma de forma parcelada, incompleta, levando-os, muitas vezes, a uma incorreta interpretação da mesma. Isto tem a médio e longo prazo um impacto profundo, pois não tendo um acesso total à informação e/ou não fazendo uma correta interpretação da mesma, o cidadão não estará devidamente capacitado para exercer ativamente e de forma correta os direitos e deveres que correspondem ao seu estatuto de cidadão.

Não conhecendo todas as opções e oportunidades que lhe estão disponíveis, quer para exercício dos seus direitos e deveres, quer para uma correta gestão da sua vida, nas mais variadas áreas: a nível político, legal e socioeconómico, etc. Em suma, o desenvolvimento do país estará a longo prazo comprometido, pois este depende, em larga medida, do crescimento dos cidadãos a nível social e económico, que só será possível se existir, um correto acesso e uso da informação.

Desta forma, a existência de uma política nacional de informação afigura-se essencial, enquanto instrumento privilegiado para o desenvolvimento de qualquer país. Pois vejamos: se consideramos que informação é poder e que o acesso desta pela população é uma das condições para que um país seja considerado desenvolvido, uma política nacional de informação é a ferramenta de que precisamos para materializar o desenvolvimento. É também neste sentido que Montviloff (1990) justifica a necessidade da existência de uma política nacional de informação e explica as suas várias funções:

“Se requiere una política nacional para asegurar la ejecución y funcionamiento armoniosos de los recursos, servicios y sistemas de información, por ejemplo, el acceso puntual a la información pertinente para las diversas necesidades de los diversos usuarios de toda sociedad, la coordinación y compatibilidad del sistema global nacional de información, la mejora de la complementariedad y la compatibilidad entre las diversas legislaciones relativas al suministro de información, una mejor reacción a las implicaciones de los nuevos progresos en el campo de la información y una participación más efectiva en los sistemas y redes regionales de información”. (p.11)

Pelo exposto, consideramos que a criação de uma política nacional de informação traz múltiplas vantagens e benefícios. Desde logo o facto de haver uma política de informação devidamente coordenada, faz com haja uma clara otimização dos recursos disponíveis, uma vez que a informação não será repartida por uma série de entidades públicas, mas sim centralizada num grupo mais restrito de locais físicos e virtuais que sejam de fácil acesso aos cidadãos e onde haja profissionais qualificados e preparados para transmitir a informação sobre variados assuntos e da forma que for mais conveniente para o requerente da informação. Desta forma, garante-se a qualidade da informação prestada com menos tempo despendido pelo cidadão na busca de informação e garante-se também a correta utilização dos meios de transmissão da informação. Não serão precisas uma série de páginas na *internet* espalhadas por vários *sites* que poucas pessoas consultam. É preciso apenas um *site*, devidamente acreditado, com toda informação numa linguagem clara e de fácil interpretação por todos os cidadãos. De igual forma, se garante que todo o material em suporte papel destinado a informar os cidadãos é bem utilizado e chega a quem dele necessita, evitando-se também a má gestão de recursos a este nível.

Para além disso, uma política nacional de informação é uma excelente estratégia de planeamento, permitindo também aos órgãos de soberania uma melhor comunicação com os cidadãos, possibilitando uma boa compreensão das políticas públicas por parte destes últimos.

Terminando, Montviloff (1990) resume de forma muito clara todas as vantagens acima referidas, dizendo:

“La premisa fundamental de una política nacional global de sistemas y servicios de información es que todo sistema económico, social y político operará con más eficiencia si se establece un mecanismo que garantice que los responsables, planificadores, gerentes, ejecutivos e investigadores del gobierno y los sectores privados y profesionales tiene acceso puntual a datos e informaciones actualizados, pertinentes e fiables”. (p.11)

Existem vários autores que se debruçam sobre a necessidade de políticas nacionais e internacionais no domínio da informação. A autora porto-riquenha, Felicié Soto (2006), defende a existência de uma política de informação a nível nacional que preveja inclusive iniciativas internacionais neste âmbito:

“Además, una política nacional de información es imprescindible para la coordinación y compatibilidad de nuestros países con su entorno local, regional y latinoamericano. Esta política facilitaría a estas naciones su participación efectiva en los sistemas y redes de información regionales e internacionales y en el desarrollo de proyectos de cooperación entre países. Cualquier política pública que se produzca deberá trascender los límites geográficos del país y considerar los problemas en común y los retos asociados con la información en Latinoamérica, con el propósito de trabajar con los países de esas regiones y enfrentar dichos desafíos en conjunto, mediante el establecimiento de alianzas estratégicas i acciones concertadas.” (p.128)

Por outro lado, alguns autores catalães como Claparols & Falgueras<sup>38</sup> defendem a existência de políticas locais de informação coordenadas pelos respetivos municípios em que as BP deverão ter um papel preponderante.

Também a IFLA (2013) inclui um tópico sobre políticas nacionais de informação nas suas *Directrizes sobre os Serviços das Bibliotecas Públicas* em que defende a existência das mesmas e também o papel preponderante que as BP devem ocupar, estando na linha da frente destas políticas:

---

<sup>38</sup> Para conhecer melhor a perspectiva destes autores acerca deste assunto consultar: Omella i Claparols, E., & Abadal i Falgueras, E. (1999) Política local d'informació i biblioteca pública, p.13-34.

“A fim de se utilizar o mais eficazmente possível os recursos bibliotecários e de informação, e de tirar o maior partido possível das vantagens criadas pelo desenvolvimento das fontes de informação digitais, muitos países encontram-se a desenvolver políticas nacionais de informação. As BP devem constituir um elemento-chave em tais políticas e os bibliotecários devem assegurar a sua participação ativa no seu desenvolvimento.” (p.28)

## **2 - Perspetiva Ibero-americana vs Perspetiva anglo-saxónica do Serviço de Informação à Comunidade**

Os países anglo-saxónicos e os países ibero-americanos divergem na forma como encaram a função das BP e o SIC. Em primeiro lugar, os países anglo-saxónicos vêem as bibliotecas como um recurso estratégico que pode e deve ser colocado ao serviço da comunidade.

Para tal, são estudadas as necessidades de informação das comunidades em que as bibliotecas se inserem e também o impacto do serviço por elas prestado. V. F. Santos (2007) explica esta problemática e refere que este tipo de estudos é frequente no mundo anglo-saxónico. Nos EUA, nos Estados da Pensilvânia, Flórida e Hawai a conclusão a que chegaram alguns estudos sobre necessidades de informação, foi que os SIC prestados pelas BP dão um contributo significativo para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades servidas. Concluíram ainda, que os estudos das necessidades dos utilizadores desempenham um papel importante para que esteja disponibilizada informação mais útil, atual e pertinente para a comunidade. (p. 92-103)

Para além do que já foi mencionado anteriormente, provou-se a cada vez maior associação e o trabalho de parceria que existe entre as empresas e as BP, ampliando ainda mais o impacto positivo das bibliotecas. Tal como explica a autora, ao falar dos resultados de um dos já referidos estudos sobre o impacto das BP:

“El segundo grupo identificado en el estudio fueron los empresarios locales. Sus testimonios demostraron que las informaciones obtenidas en la biblioteca tienen un impacto positivo en sus negocios. Los beneficios incluían nuevos consumidores y clientes, oportunidad de atraer nuevos negocios para la empresa, mejora de ingresos,

desarrollo de nuevas estrategias de marketing, e incorporación de nuevas técnicas de gestión.” (V.F. Santos, 2007, p. 96)

Nos EUA é comum, tanto os cidadãos de forma individual, como as empresas recorrerem regularmente aos serviços de informação prestados pelas bibliotecas, para recolher informações e tomar decisões com base nas mesmas. Isto traz benefícios não só para o desenvolvimento tanto económico como social, demonstrando a importância da existência das BP e justificando o apoio económico do Estado. (V.F. Santos, 2007, p. 96 e 97)

Tal como nos refere a autora supra citada, para além dos EUA, também na Austrália e na Inglaterra se tem apostado na melhoria e diversificação dos SIC e, cada vez mais, nos serviços de informação prestados às empresas. (V.F. Santos, 2007, p. 101-103)

Nos países ibero-americanos, a realidade é completamente diferente. A implementação destes serviços ainda está em falta para a grande maioria dos países, sendo que alguns como Portugal e Espanha ainda estão a dar os primeiros passos para a criação destes serviços. Em ambos os países, ainda não há uma identidade definida, pelo que facilmente se confunde SIC com serviço de informação local. (V.F. Santos, 2007, p. 107)

Por outro lado, tal como nos explica V.F. Santos (2007, p. 104-135), as necessidades de informação dos países ibero-americanos diferem bastante dos países anglo-saxónicos. Os níveis de analfabetismo e de iliteracia ainda são muito elevados, sobretudo na América Latina, em que também os índices de pobreza são muito maiores.<sup>39</sup> Desta forma, faz sentido incidir aqui em SIC que deem especial atenção às pessoas com maiores dificuldades económicas: “Suponemos que la diferencia encontrada en estas posiciones se debe a las realidades equidistantes que viven países como los Estados Unidos, Australia o Inglaterra, considerados desarrollados, comparados con los países de la América Latina, como Colombia o el próprio Brasil.” (V.F. Santos, 2007, p. 106)

Embora os serviços de informação às empresas e a outras entidades não sejam uma prioridade, um estudo realizado por V. F. Santos no âmbito da sua tese de doutoramento<sup>40</sup>, concluiu que devido às dificuldades económicas que depois se refletem no financiamento das

---

<sup>39</sup> Para verificar as disparidades no desenvolvimento destes países, consulte-se: PNUD. (2014). Relatório de Desenvolvimento Humano 2014. *Sustentar o Progresso Humano: Reduzir as Vulnerabilidades e Reforçar a Resiliência*.

<sup>40</sup> Intitulada “La biblioteca pública y la sociedad de la información: su contribución al desarrollo económico.” (2006) A referida tese não se encontra *online*.



bibliotecas e na manutenção da sua existência, algumas bibliotecas ponderam a prestação deste tipo de serviços de informação específicos para determinado setor ou entidade como forma de atrair e/ou manter o financiamento do Estado. Tal como nos explica Marques (2012, p.148), este posicionamento das bibliotecas face à comunidade, às suas necessidades e a decisão cada vez mais comum de iniciar a prestação de serviços de informação direcionados para públicos-alvo específicos, procurando ir, cada vez mais, ao encontro das expectativas e necessidades dos seus utilizadores, reflete a filosofia do *New Public Management*. Esta ideologia liberal, que se caracteriza pela fraca intervenção do Estado a nível económico e cultural, sendo as leis de mercado a regularizar os setores económicos, tem vindo progressivamente a ser introduzida nas bibliotecas, explicando o, já referido posicionamento destas BP.

### **3 - Serviços de informação à comunidade em Portugal: a situação portuguesa**

Em jeito de contextualização, e antes de falarmos da existência ou da ausência de SIC em Portugal é necessário falar um pouco da forma como a BP tem vindo a ser encarada em Portugal.

Tanto Vieira (2003, p.36-38) como Marques (2012, p. 81-88) explicam que só após o fim da ditadura em Portugal é dado mais destaque e importância ao papel das bibliotecas na sociedade. Com refere Marques (2012):

“Todavia de agora em diante, a importância das BP para o desenvolvimento de uma política cultural e educativa do país passou a ser assumida pelos diversos governos pós revolucionários, ainda que numa primeira fase apenas fosse visível ao nível da proliferação da atividade legislativa, a qual parece paradigmática do desnorte que vivia, e eventualmente vive, o sector da cultura em Portugal, e em particular, a área das Bibliotecas. Desde 1976 até hoje, acentuando-se de forma significativa a partir do final dos anos oitenta do século passado, o tema das bibliotecas e, em particular, das BP e da Leitura, passou a ser um assunto recorrente na política nacional (...)” (p.82)

Só a pouco e pouco e sobretudo a partir dos finais da década de 80, marcada sobretudo pela criação da RNLP e também, como refere Vieira (2003) pelo início da criação de cursos especializados para esta área:

“ (...) é apenas durante a década de 80 que se observou o desenvolvimento do sector profissional dos Bibliotecários, a criação de cursos especializados e o desenvolvimento de um quadro legislativo nacional que transformasse o carácter da BP, atribuindo-lhe autonomia, importância e centralidade cultural. A criação no final da década de 80 da Rede Nacional de Leitura Pública (RNLP) proporciona condições para a existência de BPs por todo o território, para lá dos grandes centros urbanos. Procurou-se assim ultrapassar o atraso sentido no país neste domínio.” (p.37)

Também Marques (2012, p. 82-87) mostra esta mudança na forma como passaram a ser encaradas as bibliotecas pelas políticas dos governos após 1974 no sentido de colmatar o atraso que se vivia (e que ainda hoje se sente) em Portugal neste setor, ao analisar a sua evolução ao longo dos tempos.

Vieira (2003, p.37) aponta, para além da ditadura, outras razões que explicam o porquê de ainda hoje, em 2015, as bibliotecas ainda não conseguirem chegar realmente aos portugueses. São apontadas a massificação tardia do ensino público em Portugal, que também só ocorreu depois da revolução de 1974 e todo o histórico português em termos de analfabetismo e de iliteracia, que marcou, sem dúvida, a sociedade portuguesa.

Hoje em dia, já são muito poucas as pessoas com 10 e mais anos que não sabem ler nem escrever, segundo dados dos últimos censos em 2011 (PORDATA, 2011), apenas 5,2% da população portuguesa é analfabeta, sendo que 3,5% são homens e 6,8% são mulheres.

No entanto, fruto deste passado, continua a haver fracos hábitos de leitura, sobretudo quando somos comparados ao resto da Europa. Lopes (2011a, p. 8-14) mostra-nos, num artigo que faz um paralelismo entre o último estudo sobre hábitos de leitura em Portugal, que data de 2007 e estudos Europeus nesta área, relacionando-os também o nível de escolarização.

Estes serão alguns dos motivos que explicam ainda a fraca adesão dos portugueses às bibliotecas e aos seus serviços, pois tal como refere este autor:

“(...)o espaço ocupado pelas Bibliotecas seja ainda visto por muitos como o de um local de investigação escolar ou de usufruto de uma minoria instruída. A abertura à comunidade por parte das Bibliotecas pode revelar-se então uma das barreiras mais

difíceis de ultrapassar para conseguir atingir os seus objetivos enquanto instituição.”  
(Vieira, 2003, p.37)

Contudo, ambos os autores, Marques (2012, p.155) e Vieira (2003, p.43) defendem que o surgimento e massificação dos conteúdos digitais e da *internet* pode constituir uma oportunidade para as BP se reposicionarem no panorama nacional. Assumindo a posição de mediadoras entre a informação que nos chega todos os dias em estado bruto, e a informação de que cada cidadão necessita para responder às suas questões, problemas e lacunas do quotidiano. Nas palavras de Vieira (2003):

“Ao servirem de intermediários entre o público e a avalanche de informação dos nossos dias, os bibliotecários poderão tornar-se dos mais importantes agentes na criação de cidadãos informados, cumprindo a sua função de serviço público ao garantir a igualdade de oportunidades no acesso à informação.” (p.43)

Ora esta mediação pode e deve ser feita prestando SIC. Verificamos, novamente, que estes serviços poderão ser a alavanca de que as bibliotecas, sobretudo as portuguesas, necessitam para estabelecer a ponte entre a biblioteca e as comunidades.

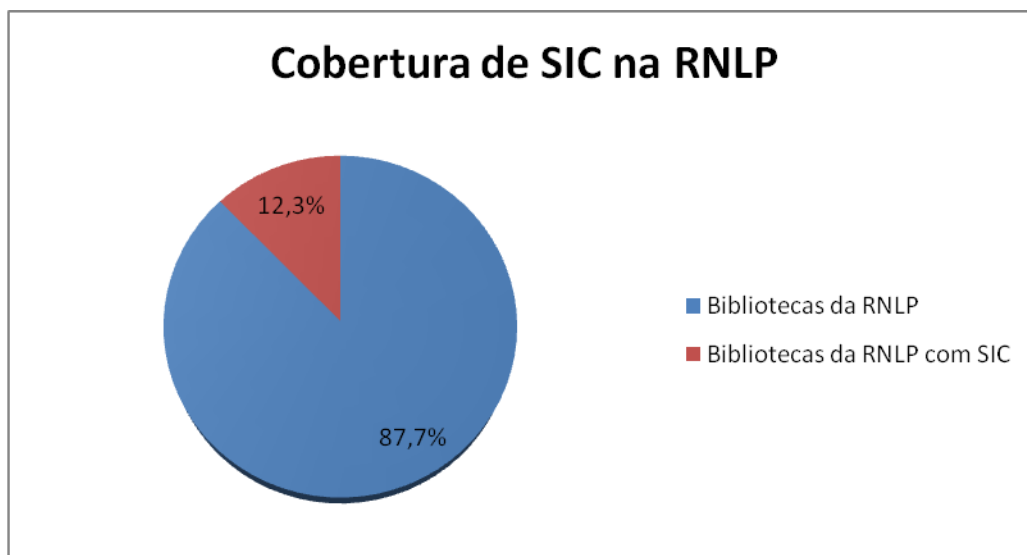
Neste sentido, elaborámos um levantamento<sup>41</sup> a nível nacional, com o objetivo de verificar quantas BP, prestam atualmente o SIC. O levantamento foi feito a partir da lista de bibliotecas pertencentes à RNLP que consta no *site* da Direcção-Geral do Arquivo, dos Livros e das Bibliotecas (DGLAB). Partindo dessa lista, e na impossibilidade de percorrer o país de lés-a-lés, foram consultados os *sites*, ou outras plataformas *online* das respetivas bibliotecas (*blogs* ou páginas de *facebook*) procurando saber se possuíam ou não um SIC.

Aferimos ainda, no caso das bibliotecas que dizem, nos seus *sites*, ter SIC, algumas características do serviço, nomeadamente, que informações eram prestadas e de que forma os utilizadores podiam aceder ao serviço.

Após termos feito o levantamento concluímos que das 210 bibliotecas que fazem parte da RNLP, apenas 26 dizem ter o SIC, ou seja, apenas 12,3% das bibliotecas da RNLP dizem ter este serviço.

---

<sup>41</sup> Consultar o Anexo I.



**Figura 8: Cobertura de SIC nas bibliotecas da RNLP.**

**Fonte: Elaboração Própria**

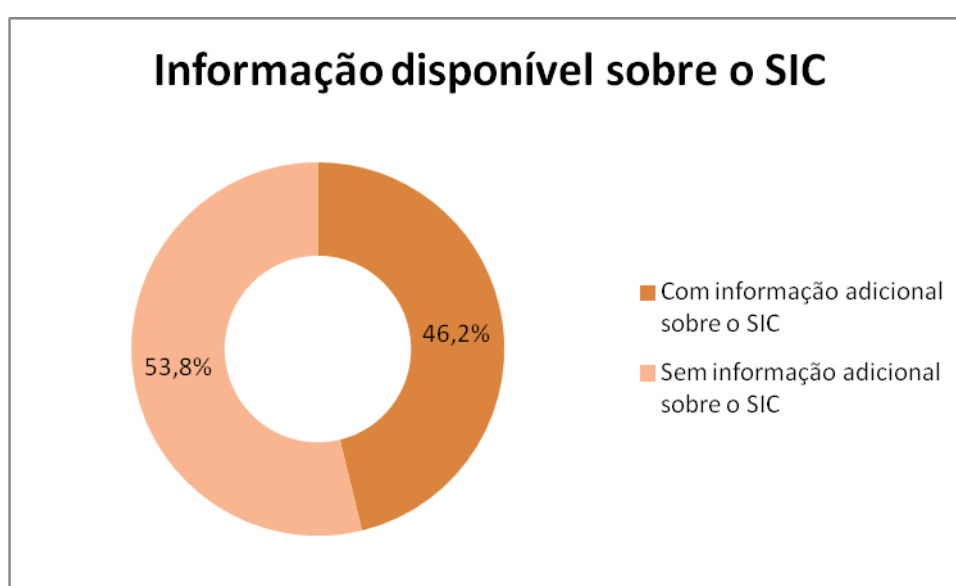
No entanto, quando fazemos uma análise mais detalhada e tentamos perceber em que consistem realmente os referidos SIC percebemos que não o são na realidade. Ou seja, damos conta que salvo 1 ou 2 exceções, as bibliotecas da RNLP têm uma conceção errada em relação ao referido serviço, confundindo e misturando, na maioria das vezes, SIC com serviço de informação local.

É importante reafirmarmos que o serviço de informação local, possui características diferentes do SIC, na medida em que as informações fornecidas neste serviço devem ser oriundas do fundo local, com o objetivo de o dinamizar e de o pôr ao serviço das populações locais, pois e tal como nos explica Marques (2012):

“Este serviço deverá ser simultaneamente uma fonte privilegiada de acesso à informação e de exercício da cidadania e poderá ser entendido como a evolução natural do tradicional fundo local das BP, que, e adaptando-se às novas realidades, evolui da riqueza da colecção para a gestão de informação que ele potencia e que deverá concentrar toda a informação disponível localmente, transformando a BP no grande centro de informação a nível local.” (p.156)

Das bibliotecas que referiram ter SIC quase todas as que especificam que informações prestam (apenas 12, isto é, 46,2% o fizeram), referem serem de carácter local, usando expressões como “informação local”, “Informação concelhia”, “informação do concelho” e

“informação do município”. Desta forma, ou denominam erradamente o serviço, pois nestes casos o serviço deveria chamar-se serviço de informação local, ou misturam num mesmo serviço, dois serviços que deveriam ser completamente distintos: o SIC e o serviço de informação local. A acrescentar a este cenário, apuramos que 14 das 26 bibliotecas, ou seja, 53,8% o que corresponde a mais de metade das bibliotecas que dizem ter SIC, limitam-se a mencionar simplesmente que o serviço existe, não especificando o tipo de informação que é dada. Assim, o utilizador terá de “ir às cegas” à biblioteca para usufruir de um serviço que não sabe ao certo do que se trata, havendo uma grande probabilidade de ver as suas expectativas desfraldadas. O gráfico seguinte mostra, de forma clara, esta realidade:



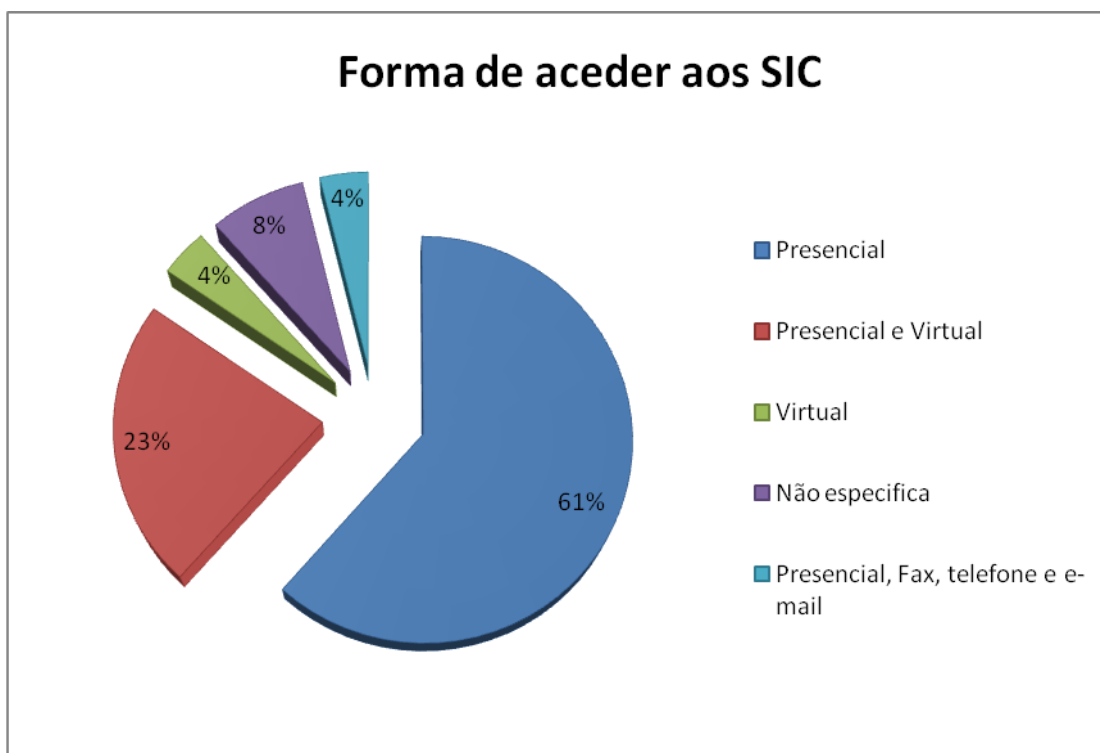
**Figura 9: A existência ou não de informação sobre o SIC nas bibliotecas que indicam ter o serviço.**

**Fonte: Elaboração Própria**

Em alguns casos trata-se também de informação regional ou sobre os concelhos vizinhos e só em raros casos de informação de carácter geral agrupada em temas e *sites* temáticos.

Quanto à forma de aceder ao serviço, em 16 bibliotecas só é possível aceder ao serviço presencialmente, em 6 bibliotecas é possível ter acesso presencial e virtual, numa biblioteca apenas se pode aceder de forma virtual, 2 não especificam e existe ainda uma biblioteca que disponibiliza o serviço, simultaneamente, de forma presencial, por fax, telefone e por *e-mail*.

Com podemos ver no gráfico que se segue:

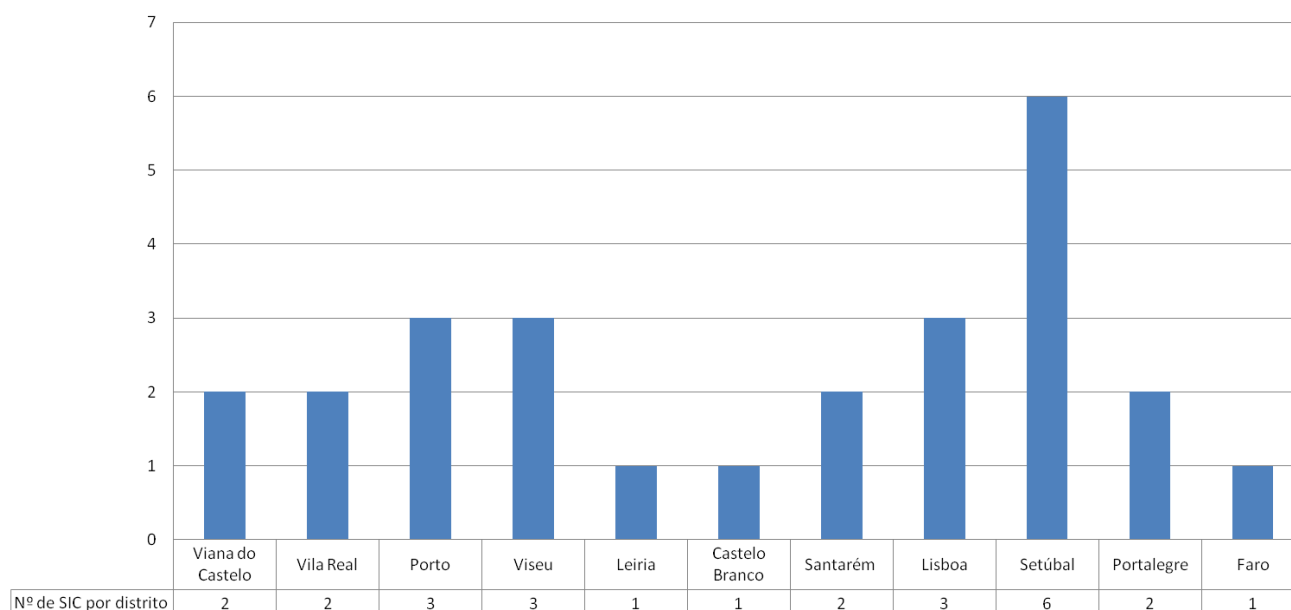


**Figura 10: Forma de Acesso aos SIC nas bibliotecas da RNLP.**

**Fonte: Elaboração própria**

Analisando a localização das bibliotecas que dizem possuir SIC, verificamos que se distribuem pelos seguintes distritos: Viana do Castelo (1), Vila Real (1), Porto (2), Viseu (3), Braga, (1), Aveiro (2) Leiria (1), Castelo Branco (1), Santarém (2), Lisboa (4), Setúbal (6),Portalegre (1) e Faro (1). Como nos mostra o gráfico seguinte:

### Localização dos SIC por distrito



**Figura 11: Localização dos SIC nas bibliotecas da RNLP por distrito.**

**Fonte: Elaboração própria**

Em conclusão, as bibliotecas portuguesas precisam de fazer um trabalho de clarificação dos conceitos e serviços nas suas bibliotecas e esclarecer bem os seus utilizadores acerca dos serviços que estão a prestar, apostando em mais e melhores conteúdos *online*, na correta estruturação dos seus *sites* ou redes sociais e sobretudo na estruturação dos serviços de informação. Para tal, seria necessário prestar informação e esclarecimentos acerca de mais temáticas de informação, em suportes variados (oralmente, através de *flyers*, guias especializados, vídeos ou noutros suportes produzidos ou adotados pelas bibliotecas) e através de mais canais (para além da via presencial, via *e-mail*, *chat* ou telefone).

#### **4 - As bibliotecas públicas enquanto promotoras dos serviços de informação à comunidade**

As BP enquanto instituições que constituem, por excelência, centros de informação local, na medida em têm a função de promover o acesso à informação, devem também ser promotoras de serviços de informação, inclusive do SIC. Procurando obter uma maior objetividade sobre este tão discutido assunto que é o papel (sobretudo social) das BP e a sua importância na garantia do acesso à informação e na difusão de serviços de informação, iremos cingir-nos àquilo que as diretrizes produzidas pela IFLA dizem e, também por um

outro documento de referência indiscutível sempre que falamos em BP e no qual se baseiam as diretrizes da IFLA: o *Manifesto da Unesco/IFLA para as Bibliotecas Públicas*.

Este Manifesto, no que diz respeito aos serviços que a biblioteca deve desenvolver reitera a importância da igualdade de acesso a todos os membros da comunidade:

“Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas com deficiências, hospitalizadas ou reclusas. Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades.” (Unesco, 1994)

É também notório neste excerto, e no resto deste documento, que sempre que se fala em serviços da BP, o foco está sempre no utilizador, nas suas necessidades e na importância de fazer chegar a todos a informação, da forma mais adequada a cada um.

Relativamente aos SIC, estes estão previstos pelo Manifesto como fazendo parte das missões-chave da BP, devendo as mesmas: “Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade.” (Unesco, 1994) E também: “Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse”. (Unesco, 1994)

Como já tivemos a oportunidade de verificar, estas missões-chave, em Portugal e passados 21 anos desde a penúltima revisão do Manifesto em 1994, ainda estão por cumprir. A relação estabelecida entre as BP e as comunidades, ainda é muito ténue, o que põe muitas vezes em risco, sobretudo em contexto de crise e contração económica, a continuação do funcionamento das mesmas e compromete o pleno desenvolvimento das comunidades.

É também neste sentido que vão as diretrizes da IFLA (2013) sobre os Serviços da Biblioteca Pública, começando pela diretriz 1.3 em que são estabelecidos os objetivos da BP:

“O principal objetivo da biblioteca pública é fornecer recursos e serviços em diversos suportes, de modo a ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer. Desempenha um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, ao dar aos indivíduos acesso a um vasto campo de conhecimento, ideias e opiniões”. (p.13)



Na diretriz 1.4 mais uma vez, se afirma o papel social da biblioteca e a importância dos seus serviços para a população: “(...)Contribui para a criação e manutenção de uma sociedade bem informada e democrática, e ajuda ao enriquecimento e desenvolvimento da vida das pessoas e da sua comunidade. (...)”(IFLA, 2013, p.18)

Também no sentido de fazer chegar os serviços de informação a todos os cidadãos, a diretriz 1.6 recomenda que se assegure a acessibilidade da informação, mesmo às pessoas que possam ter limitações físicas, barreiras culturais ou outras que de alguma forma possam limitar o seu acesso:

“(...)Deve assegurar-se que os serviços estão igualmente acessíveis a minorias que, por algum motivo, não podem usar os serviços tradicionais, por exemplo minorias linguísticas, portadores de deficiência física ou sensorial ou residentes em comunidades remotas incapazes de se deslocarem à biblioteca. O nível de financiamento, desenvolvimento de serviços, organização espacial e horário de funcionamento devem ser definidos tendo subjacente o princípio básico de acesso universal (...)”. (IFLA, 2013, p.18)

Dirigindo agora a atenção especificamente para o SIC, a diretriz 1.7, faz recomendações específicas para que se assegure um bom serviço, cuja premissa fundamental é ir ao encontro das necessidades de informação da comunidade, devendo estas serem analisadas com regularidade e reforça a importância deste serviço como elo de ligação entre a biblioteca e a comunidade:

“As bibliotecas públicas são equipamentos de nível local destinados a servir a comunidade em que se inserem, e devem prestar serviços de informação à comunidade. Os respetivos serviços e coleções devem ter por base as necessidades locais, que devem ser aferidas com regularidade. Sem esta regra, a biblioteca pública perderá o contacto com aqueles que deve servir e, portanto, não será utilizada em todo o seu potencial. Por conseguinte, os bibliotecários devem manter-se a par das mudanças operadas na sociedade, decorrentes de fatores como sejam o desenvolvimento social e económico, alterações demográficas, variação na estrutura etária, níveis de educação, padrões de emprego e a emergência de outros prestadores de serviços nas áreas da educação e da cultura.” (IFLA, 2013, p.19)

De seguida, a diretriz 6.10.2 (IFLA, 2013, p.80), que não iremos abordar em pormenor, vai ao encontro da diretriz 1.7, ao analisar as necessidades de informação das comunidades. A referida diretriz explica, de forma detalhada, como estas deverão ser auscultadas.

Um pouco no seguimento da diretriz que acabamos de analisar, a diretriz 3.4.8, alerta-nos para a importância das BP se manterem sempre em contacto com a comunidade, prestando sempre que necessário serviços específicos a determinados setores, nomeadamente às empresas e à administração local e central, um pouco à semelhança do que já se faz em países anglo-saxónicos.<sup>42</sup> Esta é uma solução, dentro da prestação de SIC, que mais uma vez, tem um enorme potencial para mostrar a utilidade social das bibliotecas, garantir a sua continuidade, financiamento e fomentar a sua ligação com a comunidade (IFLA, 2013):

“A biblioteca pública deve estar no centro da comunidade para participar ativamente nas suas atividades. Deve, por conseguinte, trabalhar com outros grupos e organizações da comunidade, como serviços da administração central e local, setor empresarial e organizações voluntárias. Deve efetuar uma análise das necessidades de informação destas entidades e deve prestar serviços que as satisfaçam. Tal não só ajudará as entidades envolvidas como também demonstrará, de forma prática, o valor da biblioteca pública a elementos da comunidade que provavelmente terão influência na continuidade do serviço de biblioteca. Muitas bibliotecas públicas disponibilizam, por exemplo, serviços de informação para os políticos da administração local bem como para os respetivos gabinetes, demonstrando, através da prática, o valor da biblioteca pública.” (p.42)

---

<sup>42</sup> Consultar, na presente dissertação, as páginas 7 e 8 deste capítulo.

## **Capítulo V – A implementação de serviços de informação à comunidade**

### **1. A criação de SIC: qual o enquadramento legal a escolher?**

Antes de se tomar a decisão de criar um SIC é necessário refletir acerca de qual será a melhor forma para o implementar, isto é, se o serviço deverá ser desenvolvido junto do setor privado, sendo financiado por uma empresa ou por um grupo de particulares, adquirindo um estatuto igual ou semelhante a uma empresa; ou junto do setor público, funcionando o serviço associado a instituições públicas que melhor se coadunarem com as funções e objetivos do serviço, sendo este financiado pelo Estado, ou por último, junto do terceiro setor, isto é, o SIC ser desenvolvido através de uma organização sem fins lucrativos, à semelhança do que acontece, como já foi referido, nos países anglo-saxónicos. O financiamento neste caso provém da organização responsável pelo serviço podendo esta recorrer a ajuda financeira de outras entidades públicas ou privadas.

A decisão da escolha do enquadramento legal deste serviço deve ser tomada tendo em conta as características da comunidade em que se irá implementar o serviço. Falando do caso português e depois de tudo o que já foi mencionado nos capítulos anteriores, nomeadamente o desenvolvimento da economia social em Portugal e na Europa e a situação das BP portuguesas, faz todo o sentido que os SIC sejam implementados junto das BP, funcionando como um serviço prestado pelas mesmas, como forma de captar novos utilizadores e/ou novos públicos para as BP e potenciar o dinamismo e a ligação com a comunidade. É neste sentido que será desenvolvido o plano de implementação em SIC em Portugal que será apresentado mais adiante.

### **2. Etapas da implementação dos SIC**

A criação de um SIC obedece ao cumprimento de várias etapas até ao início do funcionamento do serviço. É necessário ter em conta uma série de variáveis, começando pelas necessidades de informação e pelas características da comunidade em que se insere, passando pelos recursos humanos, materiais e financeiros e terminando na definição dos recursos informativos em função do, ou dos, públicos-alvo e nas diversas formas de aceder ao SIC. De acordo com a UNESCO (1988, p. 12-25) a criação e implementação de SIC deverá passar por várias etapas:

- **Diagnóstico da comunidade:** isto é, conhecer as características demográficas e socioeconómicas, 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, etc.

Ainda de acordo com a UNESCO (1988, p. 12 e 13), este diagnóstico permite-nos obter informação essencial para, posteriormente determinar qual o tipo e quais as temáticas de informação de que a comunidade mais necessita e qual ou quais devem ser os segmentos da população a que se devem dirigir (ou que devem ser prioritários) os serviços. Este diagnóstico constituirá, portanto, a base para o início da elaboração do projeto de criação do serviço. Como tal, e segundo a mesma organização (Unesco, 1988, p. 13), a elaboração do projeto de criação do serviço deve ser feita tendo em conta todas as variáveis que são necessárias para a concretização material e conceptual do serviço e para o seu bom funcionamento, por forma a cumprir os objetivos a que se propuser:

- **O carácter e a cobertura do serviço**, isto é, decidir se será um serviço central, a partir do qual, é feita a recolha, produção e disseminação da informação para os serviços que façam parte da rede, fazendo a coordenação da mesma ou se será um serviço local cujo raio de ação corresponde à comunidade local onde o serviço for implementado (a freguesia, o concelho ou a cidade), podendo o serviço fazer parte, ou não, de uma rede de SIC; (Unesco, 1988, p. 14)

- **O tipo e as temáticas de informação** a que o serviço irá dar prioridade e quais os **segmentos da população** a que o SIC será dirigido; (Unesco, 1988, p. 14)

- **As infraestruturas e os recursos necessários:** que localização? Que equipamento, infraestruturas de base (como eletricidade, acesso às telecomunicações, aquecimento), pessoal para o serviço? quantas pessoas?, quais as suas funções?, que recursos informacionais? (Unesco, 1988, p. 14)

A UNESCO (1988, p.16) recomenda ainda que o local esteja bem sinalizado e que seja o mais acessível possível, de preferência à entrada da biblioteca, tendo em conta que o serviço terá um público-alvo que habitualmente não frequenta a biblioteca, não estando, por isso, familiarizado com o espaço. Esta instituição aconselha também a existência de um espaço

reservado para entrevistas e atendimento em privado, que fará todo o sentido sobretudo se estivermos a falar de um serviço que tenha a modalidade de assistência e orientação.

- **Fontes de financiamento** – ou seja, é necessário definir o setor ou setores a que estará associado o serviço, para desta forma garantir as fontes de financiamento e definir em que organização o serviço se desenvolverá; (Unesco, 1988, p. 14)

- **Verificar a necessidade de associação a outras instituições ou serviços**, não só como forma de promoção do SIC mas também no sentido de se associarem ao serviço, como provedores de informação através do SIC; (Unesco, 1988, p. 15)

- **Formas de aceder e modalidades do serviço** – para definir como é que os clientes podem aceder ao serviço (por telefone, *e-mail*, presencialmente, etc.) e em que consistirá exatamente o serviço, se será meramente um serviço de informação ou se contemplará também um serviço de orientação e assistência na resolução de problemas concretos. (Unesco, 1988, p. 15)

- **Horário de funcionamento** e de atendimento ao público; (Unesco, 1988, p. 15)

### **3. Análise das Diretrizes da IFLA e da atualização do Manifesto da UNESCO sobre o funcionamento de serviços de informação**

No sentido de complementar as recomendações da UNESCO para a criação de serviços de informação à comunidade e, de forma a não repetir a análise às diretrizes da IFLA sobre os serviços da BP, procurámos analisar algumas diretrizes que falam especificamente dos serviços de informação e da forma como estes devem ser estabelecidos, como deverão ser os seus recursos informativos e que competências deverão ter os seus recursos humanos.

Começando pelas referidas diretrizes, chamamos a atenção para a diretriz 3.4.7 (IFLA, 2013, p. 41), que aborda a forma como deverão funcionar os serviços de informação, no que diz respeito às condições de acesso à informação e à necessidade de orientação dos utilizadores para encontrarem a informação de que necessitam. Dá ainda especial relevo ao papel de mediador do conhecimento que o bibliotecário deve ter e que está em evidência nos últimos anos:

“O extraordinário desenvolvimento da Internet tem sido em grande parte desestruturado e descontrolado. A enorme quantidade de informação a que se pode aceder através da Internet é de qualidade e rigor variáveis, sendo um papel essencial do bibliotecário o de orientar os utentes para fontes de informação fiáveis que satisfaçam os seus requisitos”. (IFLA, 2013, p. 41)

Também no sentido de garantir o acesso em condições iguais para todos os cidadãos, surge a diretriz 3.4.9 (IFLA, 2013, p. 42 e 43) que recomenda a existência de recursos e materiais específicos para quem tem alguma limitação física, linguística ou outras.

Depois, a diretriz 3.5 (IFLA, 2013, p. 45 e 46) fala acerca do apoio e acompanhamento do utilizador na biblioteca, acabando por abordar, de uma forma geral, qual deverá ser o funcionamento ideal de um serviço de informação, desde o atendimento e assistência ao utilizador, até à necessidade de existirem recursos informativos em formatos alternativos de modo a permitir o acesso de todo o tipo de públicos, incluindo mesmo o horário de funcionamento, que deverá ser aquele que mais se adequar aos seus utilizadores. Como é referido logo no início desta diretriz:

” As políticas e procedimentos da biblioteca devem basear-se nas necessidades e na conveniência para o utente e não na conveniência para a organização e para o pessoal. Apenas se poderão prestar serviços de qualidade se a biblioteca tiver em atenção as necessidades dos seus utentes e se conceber os seus serviços de modo a satisfazer essas necessidades. Os utentes satisfeitos são os melhores defensores do serviço da biblioteca. A biblioteca pública deve ter uma política positiva de apoio ao utente. Tal significa que na definição de políticas, na conceção de bibliotecas e sistemas, na preparação dos procedimentos operacionais e na elaboração de materiais informativos e publicitários, deve ter-se por objetivo principal causar uma impressão positiva no utente.” (IFLA, 2013, p. 45 e 46)

A diretriz 5.2 (IFLA, 2013, p.67) aborda de forma mais específica as competências de que necessita o pessoal da biblioteca, dando especial destaque às competências relacionais, essenciais para um bom atendimento ao utilizador, de entre as quais:

- “a capacidade de compreender as necessidades dos utentes;

- a capacidade de cooperar com indivíduos e grupos da comunidade;
- conhecimento e compreensão da diversidade cultural;
- conhecimento dos materiais que formam a coleção da biblioteca e dos meios para lhes aceder;
- compreensão e identificação com os princípios do serviço público;
- capacidade de trabalhar com outras pessoas na prestação de um serviço de biblioteca eficaz;
- competências organizacionais e flexibilidade para identificar e implementar mudanças;
- competências de trabalho em equipa e liderança;
- imaginação, visão e abertura a novas ideias e práticas;
- disponibilidade para alterar métodos de trabalho face a novas situações;
- conhecimento das tecnologias da informação e da comunicação, à medida que estas se alteram.”

Por fim, a última atualização (data de 2009) do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre as BP, faz uma recomendação (IFLA, 2013, p.107) que acaba por resumir o posicionamento que se pretende que as BP de Portugal e do mundo adquiram no futuro, devendo este refletir-se no pessoal ao serviço e nos serviços de informação prestados:

“Relacionarmo-nos com as nossas comunidades e educar e formar pessoas quando necessário. Os profissionais da Ciência da Informação podem atuar enquanto educadores e conselheiros para o conhecimento pessoal, e não apenas enquanto guardiães de chaves ou das portas de acesso à Internet.” (IFLA, 2013, p.107)

## **4. Proposta de um Plano para a implementação dos SIC em Portugal**

### **4.1 Determinação da Missão**

O serviço de informação à comunidade é um serviço que em Portugal fará todo o sentido como parte integrante das BP e tendo como principais objetivos contribuir para o acesso mais equitativo à informação, para dessa forma contribuir para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades que serve.

É um serviço que pretende servir todos os cidadãos, independentemente da raça, nacionalidade, religião ou nível de instrução, fornecendo-lhes a informação de que necessitam para enfrentarem da melhor forma as questões, dilemas e dificuldades do quotidiano e da vida. Ainda assim, e imbuído de um forte carácter social que lhe está inerente e que é essencial para as BP se afirmarem junto das comunidades, este serviço assume especial importância junto das classes sociais mais desfavorecidas e dos grupos sociais mais marginalizados, pois são estes que mais necessitam de ter acesso à informação e que mais dificuldades enfrentam para a conseguir.

Este serviço, pelas suas características, cumprirá eficazmente a sua função sendo um serviço prestado presencialmente e ainda por telefone e *e-mail*. Há também a possibilidade de serem publicados *online* guias de informação temática, para tornar o acesso à informação mais cómodo para quem tem facilidades em aceder à informação desta forma. Estará também num local facilmente acessível dentro da biblioteca, pois os potenciais utilizadores deste serviço não são os habituais utilizadores.

Para além disso, este serviço que se assume desde a sua origem como grátis, imparcial e personalizado, deve ser implementado à medida de cada BP portuguesa e da comunidade que cada uma serve. Tal como toda a informação que é fornecida neste serviço, deve ser transmitida de forma personalizada, isto é, da maneira e no suporte que for mais facilmente acessível para que cada cidadão consiga, acima de tudo, compreender a informação que solicitou.



## **4.2 Objetivos**

- Contribuir para o aumento da igualdade no acesso à informação;
- Aumentar o número de clientes reais e, sobretudo, potenciais das BP portuguesas;
- Estabelecer uma ligação efetiva entre as BP e as comunidades em que se inserem;
- Fazer efetivamente das BP portuguesas, centros de informação local;
- Recuperar o dinamismo e a função social das BP;
- Comprovar a importância das BP para a sociedade e justificar/retribuir o investimento nas mesmas;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos portugueses e para o desenvolvimento socioeconómico de Portugal.

### 4.3 Análise SWOT



Figura 12: Análise Swot da implementação de SIC em Portugal.

Fonte: Elaboração própria

#### 4.4 Determinação do público-alvo

A determinação do público-alvo deve ser feita, por cada BP tendo em conta as características socioeconómicas da comunidade em que se inserir. Se estivermos a falar de uma comunidade em que persistam bolsas de pobreza e desemprego ou muitos idosos e/ou comunidades de imigrantes, o público-alvo deverão ser estas comunidades, geralmente mais marginalizadas. Não nos podemos esquecer que um dos grandes objetivos deste serviço é contribuir para a igualdade no acesso da informação pela população. Para que este objetivo seja cumprido é necessário focarmo-nos naqueles que têm maiores dificuldades em aceder à informação.

Por outro lado, se estivermos a falar de uma comunidade com um bom índice de desenvolvimento socioeconómico, maioritariamente instruída e em que haja baixas taxas de desemprego e de pobreza, fará sentido aqui falar numa diversificação do SIC e equacionar a possibilidade de prestar SIC dedicado às empresas.

#### 4.5 Etapas de concretização do plano

Desde a conceção de um plano desta natureza até à sua total concretização, é necessário passar por uma série de etapas, a seguir descritas. Após a elaboração do plano devidamente estruturado e detalhado é necessário apresentá-lo aos órgãos administrativos locais e centrais que tutelam as BP, pois são eles que tomarão a decisão de fazer avançar ou não o plano. Obtendo uma resposta positiva, estas são as etapas que se seguem:

- **Garantir o financiamento** necessário para levar a cabo a implementação do serviço. Sendo o serviço implementado dentro das BP e havendo a aprovação dos órgãos administrativos locais e centrais que tutelam as bibliotecas pressupõem-se que haja, em primeira linha financiamento público da administração local e central. No entanto, são alternativas viáveis, concorrer a fundos comunitários da União Europeia ou a financiamento privado (fundações, empresas através de patrocínios ou particulares por via do mecenato).

- **Definir a equipa do serviço:** A equipa deve ser proporcional à comunidade que a biblioteca serve e ajustada às necessidades de informação da população. No início o serviço

deve ter uma equipa algo abrangente para definir como funcionará todo o serviço, proceder à elaboração dos diagnósticos à comunidade, definir os recursos informativos que estarão disponíveis e para recolher a informação e proceder à elaboração e organização dos diversos materiais e suportes e tratar da comunicação e promoção do serviço.

Depois, quando o serviço for aberto ao público, deverão existir pelo menos 1 ou 2 pessoas para o atendimento ao público e, pelo menos, mais uma pessoa responsável pela constante atualização dos recursos informativos e pela organização do arquivo do serviço. O ideal seria que metade da equipa tenha formação superior na área da ciência da informação e a restante equipa deverá ter também já alguma formação nesta área que corresponda ao nível IV do Quadro Nacional de Qualificações.<sup>43</sup>

O SIC exigirá um arquivo próprio onde devem constar os registos dos pedidos de informação para posterior análise estatística, os processos dos utilizadores para a futura avaliação da qualidade do serviço e inquéritos de satisfação dos utilizadores em relação ao serviço. Toda esta informação deve ser tratada e analisada pois será essencial para fazer periodicamente a avaliação do serviço e para ir aferindo as necessidades de informação dos cidadãos e perceber quais são os temas que têm maior procura. Para tal, devem ser criados, logo desde o início, registos de pedidos de informação, formulários específicos a preencher pelo(s) técnico(s) responsáveis pelo atendimento ao público onde descrevam a evolução dos pedidos de informação, bem como o seu desfecho e um modelo de inquérito de avaliação do serviço prestado (Satisfação/Insatisfação).

- **Formação da equipa do serviço:** A equipa, independentemente de possuir ou não formação na área da Ciência da Informação, deverá receber formação acerca das especificidades que tem um serviço de informação à comunidade e sobre as várias formas e técnicas de comunicação da informação aos utilizadores e ainda treino das competências relacionais. A formação deverá ser ministrada, de preferência, internamente, para uma melhor otimização de recursos financeiros e, só no caso de não ser possível, deverá recorrer-se a formação externa.

---

<sup>43</sup> Para saber mais acerca do Quadro Nacional de Qualificações e dos vários níveis de qualificação que contempla deverá consultar o *site*: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Home/QNQ>

- **Diagnóstico das características socioeconómicas da população:** elaborado pela equipa técnica já previamente definida para criar o SIC, a partir de anuários estatísticos da administração local ou central e/ou dos censos.

- **Diagnóstico das necessidades de informação junto da comunidade:** deverá ser feito mediante o preenchimento de questionários, presencialmente, através da abordagem direta dos cidadãos e, simultaneamente, *online* no *site* ou redes sociais da biblioteca e no *site* da Câmara Municipal.

- **Definir a localização do serviço dentro da biblioteca,** de acordo com a UNESCO, tal como já foi referido anteriormente, esta deve ser de preferência junto à entrada da biblioteca, para que as pessoas que não estão familiarizadas com o serviço, facilmente o encontrem.

- **Verificar quais os recursos e infraestruturas físicas necessárias** para operacionalizar o serviço, isto é, os recursos físicos como o mobiliário, eletricidade, *internet*, telefone, etc. Neste caso, tendo em conta que o serviço será instalado numa biblioteca já em funcionamento, os recursos físicos e as infraestruturas físicas não serão um problema porque já existirão. Sendo que apenas poderá ser necessário adquirir algum mobiliário como estantes, secretárias, cadeiras e material de arquivo, como caixas, dossiês e pastas.

- **Definir os recursos informativos e respetivos formatos e suportes:** deverão abranger as temáticas que tenham obtido uma maior percentagem no diagnóstico sobre as necessidades de informação feito anteriormente à população. Temáticas como Emprego, Saúde, Segurança Social, Finanças, Habitação, Informação Governamental e Lazer poderão ser algumas das temáticas mais solicitadas. Deverão ser compostos por suportes variados: desde livros, manuais, publicações periódicas (jornais, revistas, *newsletters*) folhetos, informação em *braille* sempre que possível, ficheiros audiovisuais legendados e ficheiros áudio. Deverão ser o mais diversos possível e devem também contemplar vários idiomas. Desta forma garante-se que a informação pode ser acedida por todos: desde pessoas de

nacionalidades diferentes, com níveis diversos de instrução até às pessoas portadoras de deficiência. Devem ainda ser contemplados recursos informativos dedicados aos idosos letrados, que tenham um tamanho de letra maior para ser mais facilmente legível por este público. Por fim, as pessoas analfabetas deverão ter atenção especial, ser atendidas pessoalmente e toda a informação deverá ser transmitida oralmente, da forma mais clara possível. De resto, a informação deverá ser transmitida sempre da forma que o utilizador solicitar, para facilitar a sua compreensão.

- **Funcionamento do serviço:** O serviço deverá estar acessível presencialmente, por telefone e por *e-mail*, havendo tal como descrito na Missão do Serviço, a possibilidade de serem publicados conteúdos *online*. O SIC, tal como nos mostra a UNESCO (1988, p.15), poderá funcionar com 1 ou 2 modalidades: serviço de informação e/ou para além de ter o serviço de informação ter também serviço de orientação e assistência, semelhante ao que acontece nos gabinetes dos CAB. A primeira modalidade consiste numa vertente mais simples de fornecimento de informação e esclarecimento de dúvidas a quem, recorrer ao serviço. A segunda modalidade consiste em ajuda personalizada e orientação para ajudar, por exemplo, a resolver questões burocráticas, preenchimento de impressos, análise da situação socioeconómica para saber se tem direito a benefícios sociais e quais poderão ser mais adequados, etc. A opção por ter as duas modalidades do serviço deve, mais uma vez, ser tomada tendo em conta o diagnóstico das características socioeconómicas da população e o diagnóstico das necessidades de informação dos cidadãos e também os recursos humanos e financeiros disponíveis, uma vez que esta segunda modalidade envolve a criação dentro da biblioteca de um espaço próprio, mais reservado, para o atendimento pessoal, tal como explica a Unesco (1988, p.16)

Quanto ao horário de funcionamento e ao horário de atendimento ao público, seria importante que estes fossem distintos. O horário de funcionamento do SIC deverá ser alargado devido às funções que são necessárias desempenhar e para ter em conta as limitações de alguns públicos-alvo, como os trabalhadores, para que todos possam aceder ao serviço. Assim sendo, e por forma a proporcionar um bom SIC seria importante distinguir dois horários: O horário de funcionamento interno e o horário de atendimento ao público. O horário de funcionamento interno do serviço deveria coincidir com o horário normal da

biblioteca da parte da manhã, ou seja, ser das 09h ou 10h até às 13h, nestes horários, os funcionários trabalhariam na organização do arquivo, tratamento dos processos dos clientes, tratamento estatístico e dar resposta por *e-mail* aos que assim recorrem ao serviço. Depois, o horário de atendimento ao público presencialmente e por telefone deveria ser entre as 15h e as 20h. No caso de haver recursos humanos suficientes, poderá alargar-se o horário para a parte da manhã. De qualquer forma, o horário deverá ser ajustado aos recursos humanos disponíveis e às necessidades dos cidadãos, devendo esta questão ser colocada nos inquéritos de avaliação do serviço prestado.

- **Optar por parcerias com organizações sem fins lucrativos ou outras?** A opção por alguma parceria dever ser tomada após um ano ou alguns meses de prestação do serviço. É uma opção que apenas deve ser considerada depois do serviço estar devidamente estruturado e em pleno funcionamento. Isto porque é também durante o primeiro ano que se perceberá qual a taxa de afluência ao serviço e também quais os pedidos de informação mais frequentes e em que áreas é que estas organizações poderão ser úteis.

- **Fase de teste/Pré-arranque do serviço:** Depois de percorridas todas as etapas anteriores, o serviço estará completamente definido e criado. Antes de entrar em pleno funcionamento é importante reservar um período de tempo de cerca de uma semana, quando estivermos a cerca de duas semanas do arranque do SIC. Esta fase serve para analisar todo o serviço e testá-lo. O teste aos serviços poderá ser feito, como sugere C. M. G. Santos (2013, p.78), através de simulações entre os colegas de serviço, que tal como refere esta autora, também ajudarão os técnicos a ambientarem-se na execução das suas funções, ou ainda recorrendo a um pequeno grupo externo à equipa do SIC, que poderá ser constituído por outros funcionários da biblioteca ou pessoas externas. Após as simulações todas as dificuldades sentidas e/ou sugestões de aspetos a melhorar deveram ser tidas em conta para, caso necessário, fazer alguns ajustes ou alterações.

- **Comunicação do Serviço:** Esta fase é de extrema importância para dar conhecimento à comunidade da existência deste serviço, explicar para que serve, em que consiste e como funciona. A comunicação do arranque do SIC deve começar desde logo pela própria biblioteca, através de cartazes e folhetos na biblioteca e de um anúncio no *site* ou redes sociais

de que esta faça uso e também no *site* da Câmara Municipal a que pertencer a biblioteca. No entanto, a comunicação do serviço deve ser feita sobretudo junto da comunidade, usando para tal, os meios de comunicação social locais, rádio e/ou jornal e procedendo à distribuição de panfletos e cartazes em serviços públicos, como segurança social, câmara municipal, juntas de freguesia, escolas, centros de saúde, etc. A comunicação do SIC deve ser feita de forma simples, bastante clara e apelativa para que todos compreendam em que consiste o serviço.

- **Avaliação do desempenho e qualidade do serviço:** deverá ser feita periodicamente, sendo que as três primeiras deverão ser trimestrais, para avaliar de perto os primeiros tempos do serviço, verificar da necessidade ou não de fazer ajustes e aferir acerca da afluência ao SIC. Passando depois, consoante os resultados, a serem avaliações semestrais.<sup>44</sup> Estas avaliações têm como objetivo analisar, em primeiro lugar o desempenho da equipa técnica e a qualidade do serviço, mas também o impacto do mesmo na comunidade e o seu grau de satisfação com o serviço. Deverão ser feitas a partir dos dados estatísticos do serviço (nº de utilizadores, informação solicitada vs informação prestada, satisfação dos utilizadores) e da análise dos questionários de satisfação do serviço prestado.

#### **4.6 - Planificação**

O tempo de implementação dos SIC irá depender de algumas variáveis, tais como, o tamanho da equipa do serviço e se a equipa está ou não a trabalhar a tempo inteiro neste projeto; se o financiamento é, ou não, disponibilizado atempadamente. Não havendo contratempas o prazo ideal para a implementação do serviço são 11 meses a 1 ano<sup>45</sup>. Presumindo que o início da implementação do SIC nas BP portuguesas começava em Janeiro de 2016 e o arranque do serviço era marcado, sensivelmente entre a terceira semana de novembro e a primeira semana de Janeiro de 2017, o tempo de concretização de cada etapa deveria obedecer à seguinte planificação:

---

<sup>44</sup> Veja-se o anexo III com a calendarização da avaliação do desempenho e da qualidade do serviço, para os dois primeiros anos do SIC.

<sup>45</sup> Consultar o anexo II que corresponde à calendarização de cada fase de implementação, de acordo com os prazos referidos.



<b>Etapas de implementação</b>	<b>Tarefas</b>	<b>Tempo de concretização</b>
Definir a equipa do serviço	- Supondo que a equipa não é diretamente nomeada pela administração local ou central é necessário realizar entrevistas e proceder depois à seleção dos candidatos.	15 dias
Formação da equipa do serviço	- Ministar formação técnica sobre o SIC e sobre as diversas formas de comunicação da informação.	1 mês
Diagnóstico das características socioeconómicas	- Seleção das fontes de informação; - Análise da documentação e dos indicadores socioeconómicos; - Elaboração do diagnóstico.	1 mês
Diagnóstico das necessidades de informação da população	- Elaboração dos inquéritos; - Realização das entrevistas por inquérito; - Análise dos resultados e elaboração do diagnóstico.	3 meses
Definir a localização do serviço	- Avaliar o espaço da biblioteca; - Escolher a melhor localização, de forma estratégica.	1 semana
Definir os recursos e materiais informativos	- Elencar os principais temas ou secções que irão compor os recursos do SIC; - Selecionar e analisar os recursos informativos da Biblioteca que podem ser úteis e constar do SIC;	1 mês

	- Fazer uma lista de material ou recursos a adquirir, se necessário;	
Aquisição do material para a instalação física e para a constituição dos recursos informativos do SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar uma lista com o material necessário (estantes, material de escritório, livros ou material informativo, caixas arquivadoras, etc.);</li> <li>- Fazer as encomendas e/ou compras do material;</li> <li>- Solicitar, se for caso disso, a organismos e serviços públicos e administração central, material informativo.</li> </ul>	3 semanas
Instalação física do SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceder à classificação e indexação de todos os recursos informativos;</li> <li>- Organização do espaço físico;</li> <li>- Instalação física dos móveis, iluminação e dos recursos informativos;</li> <li>- Elaboração de fichas de registo de pedidos de informação e de inquéritos de satisfação pelo serviço prestado.</li> </ul>	1 mês
Funcionamento do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir as modalidades do SIC;</li> <li>- Definir as formas de acesso ao serviço;</li> <li>- Definir o horário de funcionamento e o horário de atendimento ao público.</li> </ul>	3 semanas
Comunicação do serviço	- Definir os canais para a distribuição da comunicação (rádios e jornais locais e/ou	2 meses

	<p>regionais e serviços públicos locais);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração e impressão do material de divulgação – panfletos e cartazes;</li> <li>- Contactar com os meios de comunicação social;</li> <li>- Distribuição do material de divulgação e realização das comunicações (entrevistas, por exemplo) nos órgãos de comunicação social.</li> </ul>	
Fase de teste/pré-arranque do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Testar as várias fases de prestação do serviço;</li> <li>- Fazer simulações internas (entre a equipa de trabalho) e, se possível, externas (com um pequeno grupo de cidadãos que não pertença à equipa da biblioteca);</li> <li>- Fazer uma lista das dificuldades e/ou dos aspetos a melhorar após as simulações;</li> <li>- Fazer os ajustes necessários.</li> </ul>	2 semanas
Avaliação da qualidade e do desempenho do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar os inquéritos de satisfação do serviço prestado;</li> <li>- Avaliar se os objetivos inicialmente propostos foram cumpridos;</li> <li>- Avaliar os recursos, a equipa técnica e a qualidade do serviço (autoavaliação e se possível avaliação externa).</li> </ul>	1 mês

## Conclusão

Terminada a nossa investigação é tempo de anunciar as conclusões e refletir acerca do trabalho elaborado, das suas limitações mas também apresentando algumas perspectivas para o futuro acerca da temática investigada.

No diz que respeito às conclusões a retirar deste trabalho, a primeira grande conclusão a que chegamos é a de que os SIC continuam a ser um serviço importante e necessário nos dias de hoje, apesar de terem já passado mais de sete décadas da fundação do primeiro serviço, o CAB, que é hoje a maior agência de prestação de SIC em Inglaterra. Os SIC mantêm hoje em dia a sua pertinência, na conhecida Sociedade da Informação e do Conhecimento em que, diariamente, se produz cada vez mais informação e esta é difundida a uma velocidade cada vez maior, em suportes muito diferentes e a partir de fontes de informação também muito variadas. Para além disso, há cada vez mais informação disponível gratuitamente, mas ao mesmo tempo, esta é apresentada de forma muito desorganizada e nem sempre fidedigna. Tudo isto conjugado gera, quase sempre, pouco conhecimento e, muitas vezes, instala a confusão e a desinformação.

Este é um dos motivos pelo qual os SIC mantêm a sua pertinência. Outro motivo prende-se com o facto de as TIC não estarem, como era esperado, a contribuir para aumentar a igualdade no acesso à informação. Pelo contrário, estão a aumentar as disparidades no acesso à informação entre países desenvolvidos e em desenvolvimento, crescendo, a dependência externa destes últimos devido aos pré-requisitos e competências necessárias para aceder à informação *online* através das TIC. Perante esta situação, os SIC constituem uma excelente forma de fazer chegar a informação à população, sobretudo àqueles que têm menos recursos, são analfabetos ou possuem outras limitações, físicas ou linguísticas. São um serviço prestado de forma gratuita, que fornece informação e aconselhamento imparcial e personalizado. Um dos vários exemplos de prestação de SIC, referidos ao longo da dissertação, são os *Community Multimedia Centers* implementados em países em desenvolvimento na Ásia e em África, pela UNESCO.

Outra conclusão a que chegamos é que estes serviços têm vindo a acompanhar a evolução dos tempos e da tecnologia, continuando a estar atuais. Nos países onde surgiram, em Inglaterra e nos EUA, embora em moldes diferentes, mantiveram sempre uma estreita ligação com a comunidade, procurando ir sempre ao encontro das suas necessidades.

Reinventaram-se ao longo de várias décadas, foram dinâmicos, inovadores e investiram, como é o caso dos CAB, nas tecnologias de informação aliadas aos SIC. Assim, fizeram chegar os seus serviços a mais pessoas, de forma mais cómoda, embora mantenham sempre o atendimento presencial. Nos EUA vários são os projetos que aliam os SIC e as TIC, através do uso de bases de dados e de *softwares* que simulam entrevistas *online* para analisar a situação socioeconómica de um cidadão ou para detetar determinada necessidade de informação, a fim de o encaminhar para a instituição ou serviço que é mais adequado à sua situação.

Concluimos também que é nos momentos de crise, como foi o caso da Segunda Guerra Mundial, que surgem as melhores oportunidades de fundar serviços, com forte pendor social, como os SIC. Neste sentido, a crise económica que atravessamos poderá ser uma oportunidade para a implementação destes serviços em Portugal.

Retiramos também a conclusão de que, o contexto socioeconómico dos países, a implementação mais ou menos tardia do Estado-Providência (sobretudo na Europa) e a forma como são encaradas as BP, influenciam a forma como são perspetivados os SIC. Se por um lado temos os países anglo-saxónicos, de que são exemplos paradigmáticos os EUA e a Inglaterra, onde a História dos SIC conta já com várias décadas. Tendo sido, os pioneiros na criação do conceito de biblioteca pública, encarando-a como um elemento estratégico essencial para o desenvolvimento socioeconómico. Assim como foram os precursores do Estado-Providência, sendo que, nos referidos países, o setor da economia social tem um peso significativo. Por outro lado, os países Ibero-Americanos cuja realidade socioeconómica é muito diferente, com menores níveis de desenvolvimento, as BP são encaradas de uma forma muito tradicional, as quais continuam a desempenhar as mesmas funções desde a sua fundação: repositório e conservação de recursos maioritariamente físicos, mantendo o tradicional atendimento ao utilizador, isto é, esclarecendo questões que apenas dizem respeito aos recursos da biblioteca. Nestes países, o Estado-Providência foi implementado muito tardiamente e, no caso da América Latina, ainda é praticamente inexistente, havendo aqui ainda uma fraca influência do setor da economia social.

Concluimos também que nos países Ibero-Americanos existe uma clara necessidade de políticas nacionais de informação devidamente estruturadas e que englobem todos os agentes produtores e difusores de informação, especialmente o setor público, para que exista uma coordenação efetiva da informação produzida e transmitida, por forma a melhorar a sua

comunicação, sobretudo de informação dos organismos e serviços públicos e das administrações locais e centrais.

Analisando o panorama português, percebemos que houve uma série de fatores que explicam a situação atual do país face ao SIC. Desde logo, os longos anos de ditadura em que as bibliotecas eram dotadas de muito pouca autonomia, bem como, a fraca cobertura nacional que apenas abrangia algumas das principais cidades do país. Não esqueçamos que a RNLP surgiu apenas em 1986 e só a partir de então passou a existir uma cobertura a nível nacional de BP. Depois, fruto da tardia massificação do ensino público e da existência, durante décadas, de elevadas taxas de analfabetismo, as bibliotecas são ainda hoje encaradas como espaços frequentados apenas por gente instruída, havendo uma fraca ligação entre a BP e a comunidade.

Como tal, quando analisamos a existência de SIC na RNLP percebemos que só uma reduzida percentagem de BP (12,3%) diz ter SIC. Para além disso, analisando em pormenor as BP que dizem possuir SIC, verificámos que ou não revelam nos seus *sites* e/ou redes sociais que informações são prestadas e em que é que consiste o serviço (53,8 %) ou que a informação que transmitem é sobretudo de carácter local ou regional. Com isto, concluímos que as BP portuguesas ainda desconhecem o conceito de SIC, confundindo-o facilmente com o conceito de serviço de informação local. Concluímos também que as BP de Portugal precisam de investir mais no contacto com as comunidades, sendo a implementação de SIC uma excelente possibilidade. Necessitam ainda de fazer uma melhor comunicação das funções e serviços da biblioteca, investindo na atualização constante das redes sociais e na criação e/ou manutenção dos seus *sites*.

Por fim, concluímos que os SIC poderão ser, sem dúvida, um serviço estratégico das BP portuguesas e ibero-americanas, para aumentar o número de utilizadores e criar laços afetivos com as comunidades, contribuindo para o seu desenvolvimento e garantindo financiamento público. Conseguindo desta forma, cumprir a sua missão social.

É importante referir que esta investigação, sendo um produto da ação humana é marcada também pelo seu contexto, pelas suas limitações e dificuldades. A este respeito cumpre-nos fazer uma pequena reflexão acerca das mesmas. As limitações desta investigação prenderam-se essencialmente com a falta de fontes de informação científica sobre a origem e evolução dos SIC e do seu impacto para a sociedade e para o sucesso das BP. Como tal, há falta de informação científica, uma vez que são muito poucas as dissertações de mestrado,

teses de doutoramento, artigos ou mesmo monografias que abordam esta temática. Muitas das referências utilizadas são institucionais, constituídas sobretudo por *sites* de instituições que prestam SIC, como é o caso dos CAB em Inglaterra e da UNESCO. Esta última é presença indispensável num trabalho como este por ser, simultaneamente, uma organização que promove a implementação de SIC e que, produz recomendações contendo diretrizes sobre este serviço, sendo uma autoridade e um exemplo a seguir nas temáticas sobre o acesso à informação.

A outra limitação a registar prende-se com a escassez de tempo que devido à necessidade do cumprimento de prazos académicos, ditou a necessidade de tornar esta dissertação num estudo essencialmente teórico, apesar de também termos efetuado o levantamento de SIC nas bibliotecas da RNLP a fim de averiguar e de analisar mais profundamente a situação portuguesa, embora esta consulta tenha sido feita a partir de *sites* institucionais das BP ou das Câmaras municipais dos respetivos concelhos.

Por fim, e vendo esta dissertação não como um fim em si, mas sim como um ponto de partida para uma investigação mais aprofundada dos serviços de informação, em particular o SIC, é importante dar a conhecer algumas perspetivas futuras deste tema e da investigação propriamente dita:

- O tema dos SIC constitui, de facto, um vasto campo ainda por explorar. Faltam estudos sobre a História destes serviços, sobre projetos de criação de SIC e a sua posterior avaliação e sobre o impacto destes serviços em termos socioeconómicos. O que existe são ainda abordagens muito superficiais do tema que, raramente é colocado no centro de uma investigação científica;

- O cenário português é, de facto, excelente para a fundação de SIC, sendo que a implementação do mesmo não significaria um investimento inicial muito alto, e o mesmo seria facilmente recuperável, a médio prazo, com o sucesso do serviço;

- Seria também interessante desenvolver nas bibliotecas inseridas em concelhos cujo setor económico predominante seja a indústria, projetos piloto de SIC dirigidos às empresas. Bem como, em locais com mais imigrantes, desenvolver um serviço semelhante ao da biblioteca de *Queens*. A implementação destes projetos alargaria as várias possibilidades que existem dentro da prestação de SIC, aumentando as possibilidades de sucesso dos projetos,

uma vez que Portugal é bastante heterogéneo, em termos socioeconómicos e seria interessante explorar essa diversidade;

- Outra possibilidade de investigação, desta vez, empírica, é a da realização de estudos junto dos portugueses acerca da forma como lidam com a informação, quais as fontes que utilizam e como vêm as BP atualmente.



## Referências bibliográficas<sup>46</sup>

Amândio, M. J. C. (2011). *Redes de Informação e Conhecimento: Cooperação e Interação baseada no Portal da Rede Integrada de Bibliotecas de Oeiras*. Dissertação de Mestrado). Acedido em Repositório Institucional da Universidade de Lisboa. ([http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/9899/1/ulfl132049\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/9899/1/ulfl132049_tm.pdf))

Barancik, B., Berman Y. & Knafo D. (1997). Issues in Web Site Design for Citizens Advice Bureaux (CABs): The Israeli CAB Web Site. *New Technology in the Human Services*, 10(3), 1997. Acedido em: <http://docs.scie-socialcareonline.org.uk/fulltext/0019379.pdf>

Bunch, A. J. (2001). Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidade. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 24(2), 25-44, Colômbia. Acedido em: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/3195/2962>

Castells, M. (2002). *A Era da informação: Economia, sociedade e cultura*, Vol.1 – A sociedade em rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

Castells, M. (2003). *A Era da informação: Economia, sociedade e cultura*, Vol.3 – O Fim do Milénio. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Citizens Advice Bureau (2002). Bridging Communities - Citizens Advice Annual Report 2001/2002. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated\\_documents/corporate/pdf-annual-report-2001-2002.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/pdf-annual-report-2001-2002.pdf)

---

<sup>46</sup> Todos os sites e documentos que foram referidos como estando disponíveis *online* indicados nas referências bibliográficas e ao longo da dissertação, foram de novo consultados e o seu endereço confirmado no dia 2 de Setembro de 2015.

Citizens Advice Bureau (2003). Making an Impact - Citizens Advice Annual Report 2002/2003. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated\\_documents/corporate/pdf-annual-report-2002-2003.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/pdf-annual-report-2002-2003.pdf)

Citizens Advice Bureau (2004). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2003/2004. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/citizens-advice-annual-report-2003-2004/>

Citizens Advice Bureau (2005). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2004/2005. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/citizens-advice-annual-report-2004-2005/>

Citizens Advice Bureau (2006). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2005/2006. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/citizens-advice-annual-report-2005-2006/>

Citizens Advice Bureau (2007). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2006/2007. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated\\_documents/corporate/citizens-advice-annual-report-2006-2007-full.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/citizens-advice-annual-report-2006-2007-full.pdf)

Citizens Advice Bureau (2008). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2007/2008. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/citizens-advice-annual-report-2007-2008/>

Citizens Advice Bureau (2009a). A History of the Citizens' Advice Bureau. Acedido em: <http://www.ashcab.org.uk/CAB%20history%201939-2009.pdf>

Citizens Advice Bureau (2009b). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2008/2009. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/ar\\_09/](https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/ar_09/)

Citizens Advice Bureau (2009c). Story of Influence. Acedido em: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/225910/09\\_Story\\_of\\_influence.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/225910/09_Story_of_influence.pdf)

Citizens Advice Bureau (2009d). 70 years of life changing advice. Acedido em: [http://www.citizensadvice.org.uk/70\\_years\\_of\\_life\\_changing\\_advice-2.pdf](http://www.citizensadvice.org.uk/70_years_of_life_changing_advice-2.pdf)

Citizens Advice Bureau (2010). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2009/2010. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated\\_documents/corporate/annual-report-accounts-09-10-web-all.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/global/migrated_documents/corporate/annual-report-accounts-09-10-web-all.pdf)

Citizens Advice Bureau (2011). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2010/2011. Acedido em: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/225904/04\\_Citizens\\_Advice\\_Annual\\_Report\\_and\\_Account\\_2010-11.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/225904/04_Citizens_Advice_Annual_Report_and_Account_2010-11.pdf)

Citizens Advice Bureau (2012). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2011/2012. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/citizens-advice-annual-report-2011-12/>

Citizens Advice Bureau (2013a). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2012/2013. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/annual-reports/citizens-advice-annual-report-2012-13/>

Citizens Advice Bureau (2013b). Introduction to the service. Acedido em: <https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/how-citizens-advice-works/who-we-are-and-what-we-do/introduction-to-the-citizens-advice-service/>

Citizens Advice Bureau (2014a). Citizens Advice Annual Report and Accounts 2013/2014. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated\\_Documents/corporate/national-outcomes-and-impact-research-report-2014.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/national-outcomes-and-impact-research-report-2014.pdf)

Citizens Advice Bureau (2014b). Client Satisfaction Report. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated\\_Documents/corporate/client-satisfaction-2.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/client-satisfaction-2.pdf)

Citizens Advice Bureau (2014c). National outcomes and impact research report. Acedido em: [https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated\\_Documents/corporate/national-outcomes-and-impact-research-report-2014.pdf](https://www.citizensadvice.org.uk/Global/Migrated_Documents/corporate/national-outcomes-and-impact-research-report-2014.pdf)

Citizens Advice Bureau New Zealand (2014a). Annual Report 2014. Acedido em: <http://www.cab.org.nz/aboutus/p/Documents/CABNZ%20Annual%20Report%202014.pdf>

Citizens Advice Bureau New Zealand (2014b). Our History. Acedido em: <http://www.cab.org.nz/aboutus/oh/Pages/home.aspx>

Citizens Advice Bureau Northern Ireland (2015) Our History. Acedido em: [http://www.citizensadvice.co.uk/pages/our\\_history/](http://www.citizensadvice.co.uk/pages/our_history/)

Citizens Advice Scotland (2015). Our History. Acedido em: <http://www.cas.org.uk/about-us/citizens-advice-scotland/our-history>

Citizens Advice Bureau of WA Inc. (2014). Annual Report 2013-2014. Acedido em: <http://www.cabwa.com.au/AnnualReport.pdf>

Citizens Information Board (2015). Acedido em: <http://www.citizensinformationboard.ie/>

Citizens Information Board (2015). About Us. Acedido em: <http://www.citizensinformationboard.ie/about/>

Comissão Europeia. (2013). *A Europa e a crise económica mundial: balanço da resposta política da UE*. Acedido em: [http://ec.europa.eu/portugal/pdf/informa/publicacoes/resposta\\_crise\\_ue\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/portugal/pdf/informa/publicacoes/resposta_crise_ue_pt.pdf)

Community Information Center of Ottawa (2015) About Us. Acedido em: [http://www.cominfo-ottawa.org/main\\_eng.html](http://www.cominfo-ottawa.org/main_eng.html)

Community Information & Support Victoria (2010). Cronograma 40 anos de História da CISVic. Acedido em: <http://www.cisvic.org.au/about-us/history>

Community Information & Support Victoria (2014). Who is CISVic? Acedido em: <http://www.cisvic.org.au/about-us/who-cisvic>

Portugal. (2005). *Constituição da República Portuguesa* (VII Revisão Constitucional). Acedido em: <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/constpt2005.pdf>

Croydon Council (2015). Croydon Online. Acedido em: <http://www.croydononline.org/default.asp>

Day, Rosalie. (2007). Information Connecting People With Services: The Information and Referral Role of Community Services Organisations. *Australasian Public Libraries and Information Services (Aplis)*. 20(3), 103-117.

Detroit Public Library (2015). The Information Place. Acedido em: <http://www.detroit.lib.mi.us/specialservice/tip>

Detroit Public Library (2015). Career and Employment Assistance. Acedido em: <http://www.detroit.lib.mi.us/specialservice/career-and-employment-assistance>

Detroit Public Library (2015). Special Services. Acedido em: <http://www.detroit.lib.mi.us/special-services>

Estrela, S. C. L. (2014). *A Gestão da Informação na Tomada de Decisão das PME da Região Centro – Um estudo exploratório e de multicaseos no âmbito da Ciência da Informação*. (Tese de Doutoramento), Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, Portugal.

European Youth Information and Counselling Agency (2015). All about Youth. Acedido em: <http://eryica.org/>

Felicié Soto, A. M. (2006). *Biblioteca Pública, Sociedad de la Información y Brecha Digital*. Buenos Aires: Alfagrama Edições.

Ferreira, S. M. D. (2000). *O papel das organizações do terceiro sector na reforma das políticas públicas de protecção social - Uma abordagem teórico-histórica*. (Dissertação de Mestrado). Acedido em Repositório Institucional da Universidade de Coimbra. (<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/14699/1/mestradosilviaferreira.pdf>)

Foskett, D.J. (1969). *Serviço de Informação em Bibliotecas*. São Paulo: Polígono.

Franco, R. C., Sokolowsky, S. W., Hairel, E. M.H.& Salomon, L. M. (2008) *O sector não lucrativo português numa perspetiva comparada*. Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica Portuguesa e Johns Hopkins University. Acedido em: [http://www.akdn.org/publications/2008\\_portugal\\_nonprofitsector.pdf](http://www.akdn.org/publications/2008_portugal_nonprofitsector.pdf)

Fraser, D. (2009). *The Evolution of the British welfare state: a history of social policy since the industrial revolution*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Governo de Portugal - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. (2015). Quadro Nacional de Qualificações. Acedido em: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Home/QNQ>

Harande, Y. I. (2009). Information Services for Rural Community Development in Nigeria. *Library Philosophy and Practice*. Acedido em: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1276&context=libphilprac>

Hutchins, M. (1973). *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: Instituto de Documentação da Fundação Getúlio Vargas.

IFLA. (2013). Diretrizes da Ifla sobre os serviços da Biblioteca Pública. Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. Acedido em: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>

Instituto Nacional de Estatística. (2012). *Economia Social responsável por 2,8% do VAB Nacional em 2010*. Acedido em: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaquas&DESTAQUESdest\\_boui=150318107&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=150318107&DESTAQUESmodo=2)

Instituto Nacional de Estatística. (2013) *Um pouco mais que 1 em cada 10 residentes em idade ativa efetuou voluntariado*. Acedido em: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaquas&DESTAQUESdest\\_boui=157410423&DESTAQUESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=157410423&DESTAQUESmodo=2)

Islam, M. A., Hoq, & K. M. G. ( 2010). Community Internet Access in Rural Areas: A study on Community Information Centres in Bangladesh. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(2), 109-124. Acedido em: [http://e-journal.um.edu.my/filebank/published\\_article/2542/947.pdf](http://e-journal.um.edu.my/filebank/published_article/2542/947.pdf)

Islam, M. A., & Mezbah-ul-Islam, M. (2010). Community Information Services Through Public Libraries in Bangladesh: Problems and Proposals. *Library Philosophy and Practice*. Acedido em: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1327&context=libphilprac>

Jensen, H. (2002). *The Welfare State Past, Present, Future*. Pisa: Edizioni Plus – Università di Pisa.

Leite, K. V. B. da S., Filho, P. F. de M. B. C. & Cordeiro, A. D. (2011). Do fim de Bretton Woods à crise Sub-prime: a securitização como solução e causa de duas crises financeiras. In *Sessões Ordinárias: Economia Internacional e Finanças, IV Encontro Internacional da Associação Keynesiana Brasileira*, Rio de Janeiro, 3-5 agosto 2011. Acedido em: <http://www.ppge.ufrgs.br/akb/encontros/2011/18.pdf>

London Borough of Croydon (2015). Welcome to Croydon. Acedido em: <https://www.croydon.gov.uk/>

Lopes, P. C. do R. (2011a). Hábitos de leitura em Portugal: uma abordagem transversal-estruturalista de base extensiva. *Biblioteca Online de Ciências da Comunicação*. Universidade da Beira Interior. Acedido em: <http://repositorio.ual.pt/handle/11144/193>

Lopes, P. C do R. (2011b). Literacia(s) e literacia mediática. *Centros de Investigação e Estudos de Sociologia*. Instituto Universitário de Lisboa. Acedido em: [http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/CIES-WP110\\_Lopes.pdf](http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/CIES-WP110_Lopes.pdf)

Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro*. (Tese de Doutoramento) Acedido em Repositório Institucional da Universidade de Coimbra (<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/20462>)

Marques, M.B.P. de S. M. (2013a). A avaliação dos *Outcomes* dos Sistemas de Organização e representação da informação. In I Congresso ISKO Espanha e Portugal/ XI Congresso Espanha, Porto, 7-9 Nov. 2013.

Marques, M.B.P. de S. M. (2013b). Utilizadores ou Clientes? Inovação na visão dos serviços de informação do século XXI. In SEMINÁRIOS DE SABERES ARQUIVÍSTICOS(SESAs): reflexões e diálogos para formação do arquivista. Curitiba: Appris, 2013, p. 209-224.

Marques, M.B.P. de S. M. & Gomes, L. (2014a). A comunicação científica em Ciência da Informação: um estudo das publicações em línguas ibéricas indexadas na WoS (Web of Science) e na Scopus. In Martins, M. de L & Oliveira, M. (Ed.), *Comunicação ibero-*



*americana: os desafios da Internacionalização* (p.491-507), Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade: Universidade do Minho.

Marques, M.B.P. de S. M. (2014b). The Value of Information and Information Services in Knowledge Society. In G. Jamil, A. Malheiro, & F. Ribeiro (Eds.) *Rethinking the Conceptual Base for New Practical Applications in Information Value and Quality* (pp. 134-161). Hershey, PA: Information Science Reference.

Martins, M.G de; Ribeiro, M.L.G. (1972). *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Edições URGs.

Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, 3, 93-126. Acedido em: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461>

Meyer, A. (2014). The Roosevelt years and the rise of the American Welfare State. *Cercles* 32, 31-52. Acedido em: <http://www.cercles.com/n32/meyer.pdf>

Montviloff, V. (1990). *Manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información*. Acedido em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000869/086995sb.pdf>

Moreno, M. G. (2012). John Maynard Keynes (I): Genio y figura. *Revista Digital para la difusión del conocimiento económico – eXtoikos*, 6. Acedido em: <http://www.extoikos.es/n6/pdf/10.pdf>

Mozzicafreddo, J. P. (1994). O Estado-Providência em transição. *Sociologia – Problemas e práticas*, 6, 11-40. Acedido em: <http://sociologiapp.iscte.pt/pdfs/24/236.pdf>

Omella i Claparols, E., & Abadal i Falgueras, E. (1999) Política local d'informació i biblioteca pública. *Item*, 24, 13-34. Acedido em: <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/viewFile/22535/22369>

Papalia, C. (2005). L'informazione di comunità e una sua applicazione italiana: l'Informagiovani. *Bollettino AIB*, 45(3), 309-326. Acedido em: <http://bollettino.aib.it/article/view/5589/5333>

PNUD. (2013). Relatório de Desenvolvimento Humano 2013. *A ascensão do Sul: Progresso Humano num Mundo Diversificado*. Acedido em: <http://www.un.cv/files/HDR2013%20Report%20Portuguese.pdf>

PNUD. (2014). Relatório de Desenvolvimento Humano 2014. *Sustentar o Progresso Humano: Reduzir as Vulnerabilidades e Reforçar a Resiliência*. Acedido em: [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2014\\_pt\\_web.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2014_pt_web.pdf)

Poe, J. (2006). Information and Referral Services: A Brief History. *Southeastern Librarian*, 54(1), 36-41. Acedido em: <http://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1194&context=seln>

PORDATA (2011). Taxa de analfabetismo segundo os censos. Acedido em: <http://www.pordata.pt/Portugal/Taxa+de+analfabetismo+segundo+os+Censos+total+e+por+s+exo-2517>

Queens Borough Public Library (2005). ¡Bienvenidos a Queens! Acedido em: <http://www.bienvenidosaqueens.org/>

Queens Brought Public Library (2015). Queens Library. Acedido em: <http://www.queenslibrary.org/>

Reference and user services association (2008). Definitions of Reference. Acedido em: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>

Santos, C. M. G. (2013). *Serviço de Referência em Ambientes Digitais: proposta para as Bibliotecas de Oeiras*. Acedido em Repositório Institucional da Universidade de Lisboa. ([http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10132/1/ulfl147990\\_tm.pdf](http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10132/1/ulfl147990_tm.pdf))

Santos, V. F. dos. (2004) La Biblioteca Pública y su Contribución al Desarrollo Económico: realidad o sueño imposible? *In World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*, Buenos Aires, Argentina, 22-27 Agosto 2004. Acedido em: <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/027s-Ferreira-dos-Santos.pdf>

Santos, V. F. dos. (2007). *Biblioteca Pública y Desarrollo Económico*. Buenos Aires: Alfagrama Edições.

Silva, A. M. da. (2006). *A informação: Da compreensão do fenómeno à construção do objeto científico*. Porto: Edições Afrontamento & CETAC.

Silva, A.M. da.; Fernández Marcial, V. & Martins, F. (2007). A Literacia informacional no Espaço Europeu de Ensino Superior: Fundamentos e objectivos de um projecto em várias fases. In *Bibliotecas e Arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação: Livro de Atas do 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, Ponta Delgada, 28-30 Março 2007. Acedido em: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22520/2/armandomalheiroliteracia000091471.pdf>

Social Planning Council of Kitchener-Waterloo (2015). Resource Centre. Acedido em: <http://www.waterlooregion.org/resource-centre>

Spicker, P. (2014). *Social Policy: Theory and Practice*. Acedido em: <http://www.spicker.uk/social-policy/content.htm>

The Neighbourhood Centre (2015). Welcome to the Neighbourhood Centre. Acedido em: <http://www.neighbourhoodcentre.org/home.php>

Townsville City Council (2015). Townsville City Council. Acedido em: <http://www.townsville.qld.gov.au/Pages/default.aspx>

UNESCO. (1982). *Reunión Regional sobre el Estado Actual y las Estrategias para el Desarrollo de los Servicios de Bibliotecas Públicas en América Latina y el Caribe*. Acedido em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0005/000525/052531SB.pdf>

UNESCO. (1988). *Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe*. Acedido em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000829/082965SB.pdf>

UNESCO. (1994). *Manifiesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas*. Acedido em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>

UNESCO. (2003). *Centros Multimedia Comunitarios*. Acedido em: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/13508/10688169375CMC-SP.pdf/CMC-SP.pdf>

UNESCO. (2007). *Community Information and Technology Centres: Focus on South-East Asia*. Acedido em: [http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/programme\\_doc\\_telecentre\\_study\\_en.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/programme_doc_telecentre_study_en.pdf)

Vieira, J. L. R. M. (2003). *O desenvolvimento de novos serviços de informação nas bibliotecas públicas*. Acedido em Repositório Institucional da Universidade do Porto (<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/12770>)

Weckowicz, T. E. (1998). *Ludwig von Bertalanffy (1901-1972): A Pioneer of General Systems Theory*. *Center for Systems Research-University of Alberta*. Acedido em: <http://www.richardjung.cz/bertl.pdf>

Wiltshire Citizens Advice. (2014). *Annual Review 2013/2014*. Acedido em: <http://cabwiltshire.org.uk/category/2-about-us?download=80>

Working Party on Community Information.(1980). *Community Information: what libraries can do*. London: Library Association.

211Info (2015). *Oregon Helps*. Acedido em: <http://211info.org/>

# **Anexos**

### Anexo I: Levantamento dos Serviços de Informação à Comunidade nas Bibliotecas da RNLP

<b>Local</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Serviço de Informação à comunidade</b>	<b>Informação disponível</b>	<b>Acesso</b>	<b>Link</b>
Abrantes	Biblioteca Municipal António Botto	Sim	Informação geral em 3 níveis (local, regional e nacional)	Virtual	<a href="http://www.bmab.cm-abrantes.pt/images/documentos/bmab/regulamento_biblioteca.pdf">http://www.bmab.cm-abrantes.pt/images/documentos/bmab/regulamento_biblioteca.pdf</a>
Águeda	Biblioteca Municipal Manuel Alegre	Não			
Aguiar da Beira	Biblioteca Municipal de Aguiar da Beira	Não			
Albergaria-a-Velha	Biblioteca Municipal de Albergaria-a-Velha	Não			
Albufeira	Biblioteca Municipal de Albufeira	Não			
Alcácer do Sal	Biblioteca Municipal de Alcácer do Sal	Não			
Alcanena	Biblioteca Municipal de Alcanena	Não			
Alcochete	Biblioteca Municipal de Alcochete	Sim	Informação diversa de carácter	Presencial	<a href="http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Sites/BM_Alcochete/Servicos/Paginas/default">http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Sites/BM_Alcochete/Servicos/Paginas/default</a>

			local e regional		<a href="#">aspx</a>
Alenquer	Biblioteca Municipal de Alenquer	Não			
Alfândega da Fé	Biblioteca Municipal de Alfândega da Fé	Não			
Alijó	Biblioteca Municipal de Alijó	Não			
Aljustrel	Biblioteca Municipal de Aljustrel	Não			
Alcobaça	Biblioteca Municipal de Alcobaça	Não			
Almada	Biblioteca Municipal de Almada	Sim	Informação local, bases de dados diversas e informação quotidiana	Virtual e ainda através do serviço Almada Informa (presencial)	<a href="http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS/INFORM_TODOS/?bibl=1&amp;actualmenu=4227285&amp;bibliot_informacao_todos=7221712&amp;cboui=7221712">http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS/INFORM_TODOS/?bibl=1&amp;actualmenu=4227285&amp;bibliot_informacao_todos=7221712&amp;cboui=7221712</a>
Almeirim	Biblioteca Municipal de Marquesa do Cadaval	Não			
Almodôvar	Biblioteca Municipal de Almodôvar	Não			
Alpiarça	Biblioteca Municipal Hermínio Paciência	Não			
Almeida	Biblioteca Municipal Maria Natércia Ruivo	Não			
Alvaiázere	Biblioteca Municipal de Alvaiázere	Não			

Alvito	Biblioteca Municipal Luís de Camões	Não			
Amadora	Biblioteca Municipal José Piteira dos Santos	Não			
Amarante	Biblioteca Municipal Albano Sardoeira	Não			
Amares	Biblioteca Municipal Francisco de Sá de Miranda	Não			
Anadia	Biblioteca Municipal de Anadia	Não			
Ansião	Biblioteca Municipal de Ansião	Não			
Arcos de Valdevez	Biblioteca Municipal Tomaz de Figueiredo	Não			
Arganil	Biblioteca Municipal de Arganil - Miguel Torga	Não			
Arouca	Biblioteca Municipal de Arouca	Sim	Informação do município e informação geral	Presencial	<a href="http://www.cm-arouca.pt/portal/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=749&amp;Itemid=353">http://www.cm-arouca.pt/portal/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=749&amp;Itemid=353</a>
Arruda dos Vinhos	Biblioteca Municipal Irene Lisboa	Não			
Aveiro	Biblioteca Municipal de Aveiro	Não			



Azambuja	Biblioteca Municipal de Azambuja	Não			
Barcelos	Biblioteca Municipal de Barcelos	Não			
Barreiro	Biblioteca Municipal do Barreiro	Sim	Informação referente à vida económica, social e cultural da comunidade	Presencial e Virtual (limitado)	<a href="http://www.cm-barreiro.pt/pages/824">http://www.cm-barreiro.pt/pages/824</a>
Beja	Biblioteca Municipal de Beja-José Saramago	Não			
Boticas	Biblioteca Municipal de Boticas	Não			
Braga	Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva	Não			
Bragança	Biblioteca Municipal de Bragança -	Não			
Cadaval	Biblioteca Municipal do Cadaval	Não			
Cabeceiras de Basto	Biblioteca Municipal de Cabeceiras de Basto	Não			
Caldas da Rainha	Biblioteca Municipal das Caldas da Rainha	Não			
Câmara de Lobos	Biblioteca Municipal de Câmara de Lobos	Não			
Campo Maior	Biblioteca Municipal de Campo	Não			

	Maior				
Cantanhede	Biblioteca Municipal de Cantanhede	Não			
Carrazeda de Ansiães	Biblioteca Municipal de Carrazeda de Ansiães	Não			
Carregal do Sal	Biblioteca Municipal de Carregal do Sal	Não			
Cascais	Bibliotecas Municipais de Cascais	Não			
Castelo Branco	Biblioteca Municipal de Castelo Branco	Não			
Castelo de Paiva	Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva	Não			
Castelo de Vide	Biblioteca Municipal Laranjo Coelho	Não			
Castro Daire	Biblioteca Municipal de Castro Daire	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-castrodaire.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=123&amp;Itemid=122">http://www.cm-castrodaire.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=123&amp;Itemid=122</a>
Castro Marim	Biblioteca Municipal de Castro Marim	Não			
Castro Verde	Biblioteca Municipal Manuel da Fonseca	Não			

Celorico de Basto	Biblioteca Municipal Professor Marcelo Rebelo de Sousa	Não			
Chamusca	Biblioteca Municipal da Chamusca - Ruy Gomes da Silva	Não			
Chaves	Biblioteca Municipal de Chaves	Não			
Cinfães	Biblioteca Municipal de Cinfães	Não			
Condeixa-a-Nova	Biblioteca Municipal de Condeixa-a-Nova	Não			
Constância	Biblioteca Municipal Alexandre O'Neill	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-constancia.pt/index.php/viver/biblioteca-municipal-alexandre-o-neill#servicos-disponiveis">http://www.cm-constancia.pt/index.php/viver/biblioteca-municipal-alexandre-o-neill#servicos-disponiveis</a>
Covilhã	Biblioteca Municipal da Covilhã	Não			
Crato	Biblioteca Municipal do Crato	Não			
Cuba	Biblioteca Municipal de Cuba	Não			
Elvas	Biblioteca Municipal Dr. <sup>a</sup> Elsa Grilo	Sim	Informação local (essencialmente)	Presencial e por <i>e-mail</i>	<a href="http://www.cm-elvas.pt/pt/biblioteca-municipal-de-elvas/sobre-a-biblioteca-municipal-de-elvas/130-acesso-publico">http://www.cm-elvas.pt/pt/biblioteca-municipal-de-elvas/sobre-a-biblioteca-municipal-de-elvas/130-acesso-publico</a>
Espinho	Biblioteca Municipal José Marmelo e Silva	Não			
Esposende	Biblioteca Municipal Manuel Boaventura	Sim	Informação Local (Pólo Forjães)	Não especifica	<a href="http://www.cm-esposende.pt/site/microsite.php?area=BIBLIOTECA#![navegador]microsites/biblioteca/servicos/servicos.php?rede=13">http://www.cm-esposende.pt/site/microsite.php?area=BIBLIOTECA#![navegador]microsites/biblioteca/servicos/servicos.php?rede=13</a>

Estarreja	Biblioteca Municipal de Estarreja	Não			
Fafe	Biblioteca Municipal de Fafe	Não			
Faro	Biblioteca Municipal de Faro - António Ramos Rosa	Não			
Felgueiras	Biblioteca Municipal de Felgueiras	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-felgueiras.pt/pt/biblioteca-municipal">http://www.cm-felgueiras.pt/pt/biblioteca-municipal</a>
Ferreira do Alentejo	Biblioteca Municipal de Ferreira do Alentejo	Não			
Ferreira do Zêzere	Biblioteca Municipal António Baião	Não			
Figueira da Foz	Biblioteca Municipal da Figueira da Foz	Não			
Figueiró dos Vinhos	Biblioteca Municipal Simões de Almeida (tio)	Sim	Informação por temas/ <i>Sites</i> temáticos	Presencial e Virtual	<a href="http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/">http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/</a>
Fornos de Algodres	Biblioteca Municipal de Fornos de Algodres	Não			
Freixo de Espada à Cinta	Biblioteca Municipal de Freixo Espada à Cinta	Não			
Fronteira	Biblioteca Municipal de Fronteira	Não			

Fundão	Biblioteca Municipal Eugénio de Andrade	Não			
Gavião	Biblioteca Municipal de Gavião	Não			
Golegã	Biblioteca Municipal da Golegã	Não			
Gondomar	Biblioteca Municipal de Gondomar	Não			
Gouveia	Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira	Não			
Grândola	Biblioteca Municipal da Grândola	Não			
Guarda	Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço	Não			
Guimarães	Biblioteca Municipal Raúl Brandão	Não			
Idanha-a-Nova	Biblioteca Municipal de Idanha-a-Nova	Não			
Ílhavo	Biblioteca Municipal de Ílhavo	Não			
Lagoa	Biblioteca Municipal da Lagoa	Sim	Informação local	Presencial e Virtual	<a href="http://www.cm-lagoa.pt/pt/602/servicos.aspx">http://www.cm-lagoa.pt/pt/602/servicos.aspx</a>
Lagos	Biblioteca Municipal de Lagos – Dr. Júlio Dantas	Não			
Leiria	Biblioteca Municipal Afonso Lopes	Não			

	Vieira				
Loulé	Biblioteca Municipal de Loulé	Não			
Loures	Biblioteca Municipal José Saramago	Não			
Lourinhã	Biblioteca Municipal da Lourinhã	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://media.wix.com/ugd/1cf079_ddcaf8d60480428ca2b26170324692bf.pdf">http://media.wix.com/ugd/1cf079_ddcaf8d60480428ca2b26170324692bf.pdf</a>
Lousã	Biblioteca Municipal Comendador Montenegro	Não			
Lousada	Biblioteca Municipal de Lousada	Não			
Machico	Biblioteca Municipal de Machico	Não			
Madalena	Biblioteca Pública Municipal da Madalena	Não			
Maia	Biblioteca Municipal de Maia	Não			
Mangualde	Biblioteca Municipal de Mangualde	Não			
Marinha Grande	Biblioteca Municipal da Marinha Grande	Não			
Matosinhos	Biblioteca Municipal Florbela Espanca	Não			
Mealhada	Biblioteca Municipal da Mealhada	Não			

Meda	Biblioteca Municipal de Meda	Não			
Melgaço	Biblioteca Municipal de Melgaço	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-melgaco.pt/portal/page/melgaco/portal_municipal/Cultura/Biblioteca/Biblioteca_espacos_e_servicos">http://www.cm-melgaco.pt/portal/page/melgaco/portal_municipal/Cultura/Biblioteca/Biblioteca_espacos_e_servicos</a>
Mértola	Biblioteca Municipal de Mértola	Não			
Mira	Biblioteca Municipal de Mira	Não			
Miranda do Corvo	Biblioteca Municipal Miguel Torga	Não			
Miranda do Douro	Biblioteca Municipal António Maria Mourinho	Não			
Mirandela	Biblioteca Municipal Sarmento Pimentel	Não			
Mogadouro	Biblioteca Municipal Trindade Coelho	Não			
Moimenta da Beira	Biblioteca Municipal Aquilino Ribeiro	Não			
Moita	Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça	Não			
Monção	Biblioteca Municipal de Monção	Não			
Mondim de	Biblioteca Municipal de Mondim de	Não			

Basto	Basto				
Monforte	Biblioteca Municipal de Monforte	Não			
Montalegre	Biblioteca Municipal de Montalegre	Não			
Montemor-o-Novo	Biblioteca Municipal Almeida Faria	Não			
Montemor-o-Velho	Biblioteca Municipal Afonso Duarte	Não			
Montijo	Biblioteca Municipal Manuel Giraldes da Silva	Não			
Mortágua	Biblioteca Municipal de Mortágua	Não			
Moura	Biblioteca Municipal Urbano Tavares Rodrigues	Não			
Murça	Biblioteca Municipal de Murça	Sim	Informação essencialmente local	Presencial	<a href="http://cm-murca.pt/site/index.php/servicos">http://cm-murca.pt/site/index.php/servicos</a>
Nazaré	Biblioteca Municipal da Nazaré	Não			
Nelas	Biblioteca Municipal António Lobo Antunes	Não			
Nisa	Biblioteca Municipal Dr. Motta e Moura	Não			



Óbidos	Biblioteca Municipal de Óbidos	Não			
Odemira	Biblioteca Municipal José Saramago	Não			
Odivelas	Biblioteca Municipal D. Dinis	Sim	Não especifica	Não especifica	<a href="http://www.cm-odivelas.pt/index.php/bmdd-servicos#slide-2">http://www.cm-odivelas.pt/index.php/bmdd-servicos#slide-2</a>
Oeiras	Biblioteca Municipal de Oeiras	Não			
Olhão	Biblioteca Municipal de Olhão	Não			
Oliveira de Azeméis	Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	Não			
Oliveira de Frades	Biblioteca Municipal de Oliveira de Frades	Não			
Oliveira do Bairro	Biblioteca Municipal de Oliveira do Bairro	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-olb.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=29305">http://www.cm-olb.pt/PageGen.aspx?WMCM_PaginaId=29305</a>
Oliveira do Hospital	Biblioteca Municipal de Oliveira do Hospital	Não			
Ourique	Biblioteca Municipal de Ourique - Jorge Sampaio	Não			
Ovar	Biblioteca Municipal de Ovar	Não			
Paços de Ferreira	Biblioteca Municipal Professor Vieira Dinis	Não			

Palmela	Rede Municipal de Bibliotecas Públicas de Palmela	Sim	Informação temática/ Sites temáticos	Presencial e Virtual	<a href="http://www.cm-palmela.pt/pages/1378">http://www.cm-palmela.pt/pages/1378</a>
Pedrógão Grande	Biblioteca Municipal de Pedrógão Grande	Não			
Penacova	Biblioteca Municipal de Penacova	Não			
Penafiel	Biblioteca Municipal de Penafiel	Não			
Penalva do Castelo	Biblioteca Municipal de Penalva do Castelo	Não			
Penamacor	Biblioteca Municipal de Penamacor	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-penamacor.pt/cmp/index.php/servicos/cultura/biblioteca">http://www.cm-penamacor.pt/cmp/index.php/servicos/cultura/biblioteca</a>
Penela	Biblioteca Municipal de Penela	Não			
Peso da Régua	Biblioteca Municipal de Peso da Régua	Não			
Pombal	Biblioteca Municipal de Pombal	Não			
Ponte de Lima	Biblioteca Municipal de Ponte de Lima	Não			
Portalegre	Biblioteca Municipal de Portalegre	Não			
Portel	Biblioteca Municipal de Portel	Não			
Portimão	Biblioteca Municipal Manuel	Não			

	Teixeira Gomes				
Porto	Biblioteca Municipal Almeida Garrett	Não			
Porto de Mós	Biblioteca Municipal de Porto de Mós	Não			
Póvoa do Varzim	Biblioteca Municipal Rocha Peixoto	Não			
Proença-a-Nova	Biblioteca Municipal de Proença-a-Nova	Não			
Redondo	Biblioteca Municipal do Redondo	Não			
Reguengos de Monsaraz	Biblioteca Municipal de Reguengos de Monsaraz	Não			
Ribeira de Pena	Biblioteca Municipal de Ribeira de Pena	Não			
Rio Maior	Biblioteca Municipal Laureano Santos	Não			
Salvaterra de Magos	Biblioteca Municipal de Salvaterra de Magos	Não			
Santa Comba Dão	Biblioteca Municipal Alves Mateus	Sim	Não específica	Presencial	<a href="http://www.cm-santacombadao.pt/documentos/2012-04-24-10-21-29/regulamentos.html?download=157:regulamento-biblioteca-municipal-alves-mateus">http://www.cm-santacombadao.pt/documentos/2012-04-24-10-21-29/regulamentos.html?download=157:regulamento-biblioteca-municipal-alves-mateus</a>

Santa Maria da Feira	Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira	Não			
Santiago do Cacém	Biblioteca Municipal Manuel da Fonseca	Não			
Santo Tirso	Biblioteca Municipal de Santo Tirso	Não			
São Brás de Alportel	Biblioteca Municipal Dr. Manuel Francisco do Estanco Louro	Não			
São João da Madeira	Biblioteca Municipal Dr. Renato Araújo	Não			
São João da Pesqueira	Biblioteca Municipal de São João da Pesqueira	Não			
São Roque do Pico	Biblioteca Municipal de São Roque do Pico	Não			
Sardoal	Biblioteca Municipal do Sardoal	Não			
Sátão	Biblioteca Municipal do Sátão	Não			
Seia	Biblioteca Municipal de Seia	Não			
Seixal	Biblioteca Municipal do Seixal	Sim	Não especifica	Presencial/Fax/Telefone ou <i>E-mail</i>	<a href="http://biblioteca.cm-seixal.pt/Lists/Servicos/DispForm_Seixal.aspx?List=fb65d218-f525-4a9f-ab34-f9d92833f832&amp;ID=3">http://biblioteca.cm-seixal.pt/Lists/Servicos/DispForm_Seixal.aspx?List=fb65d218-f525-4a9f-ab34-f9d92833f832&amp;ID=3</a>
Sernancelhe	Biblioteca Municipal Abade Vasco	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-sernancelhe.pt/espacos-servicos">http://www.cm-sernancelhe.pt/espacos-servicos</a>

	Moreira				
Serpa	Biblioteca Municipal Abade Correia da Serra	Não			
Sesimbra	Biblioteca Municipal de Sesimbra	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-sesimbra.pt/pages/845">http://www.cm-sesimbra.pt/pages/845</a>
Setúbal	Biblioteca Pública Municipal de Setúbal	Não			
Sever do Vouga	Biblioteca Municipal de Sever do Vouga	Não			
Silves	Biblioteca Municipal de Silves	Não			
Sines	Biblioteca Municipal de Sines	Não			
Sintra	Biblioteca Municipal de Sintra	Sim	Não especifica	Presencial	<a href="http://www.cm-sintra.pt/equipamentos/equipamentos-culturais#bibliotecas">http://www.cm-sintra.pt/equipamentos/equipamentos-culturais#bibliotecas</a>
Sobral de Monte Agraço	Biblioteca Municipal de Sobral de Monte Agraço	Sim	Informação sobre o concelho	Presencial	<a href="http://www.cm-sobral.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=32ee47bf-0f10-49dc-8e2b-154a959f483c&amp;m=b82">http://www.cm-sobral.pt/custompages/showpage.aspx?pageid=32ee47bf-0f10-49dc-8e2b-154a959f483c&amp;m=b82</a>
Soure	Biblioteca Municipal de Soure	Não			
Sousel	Biblioteca Municipal Dr. António Garção	Não			
Tábua	Biblioteca Municipal João Brandão	Não			
Tavira	Biblioteca Municipal Álvaro de Campos	Não			

Tomar	Biblioteca Municipal António Cartaxo da Fonseca	Não			
Tondela	Biblioteca Municipal Tomás Ribeiro	Não			
Torre de Moncorvo	Biblioteca Municipal de Torre de Moncorvo	Não			
Torres Novas	Biblioteca Municipal Gustavo Pinto Lopes	Não			
Torres Vedras	Biblioteca Municipal de Torres Vedras	Não			
Trofa	Biblioteca Municipal Prof. Doutor António Cruz	Não			
Vale de Cambra	Biblioteca Municipal de Vale de Cambra	Não			
Valença	Biblioteca Municipal de Valença	Não			
Valongo	Biblioteca Municipal de Valongo	Não			
Vendas Novas	Biblioteca Municipal de Vendas Novas	Não			
Viana do Castelo	Biblioteca Municipal de Viana do Castelo	Não			

Vieira do Minho	Biblioteca Municipal de Vieira do Minho	Não			
Vila de Rei	Biblioteca Municipal José Cardoso Pires	Não			
Vila do Conde	Biblioteca Municipal José Régio	Não			
Vila Flor	Biblioteca Municipal Belmiro de Matos	Não			
Vila Franca de Xira	Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira	Não			
Vila Nova da Barquinha	Biblioteca Municipal de Vila Nova da Barquinha	Não			
Vila Nova de Cerveira	Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira	Não			
Vila Nova de Famalicão	Biblioteca Municipal Camilo Castelo Branco	Não			
Vila Nova de Gaia	Biblioteca Pública Municipal de Vila Nova Gaia	Sim	Temas da atualidade e aspetos relevantes para a comunidade local	Presencial	<a href="http://www.gaianima.pt/gaia/portal/user/anon/page/GA_G300.psml?categoryOID=61838080807E82GC&amp;contentid=ED83803A80CO&amp;nl=pt">http://www.gaianima.pt/gaia/portal/user/anon/page/GA_G300.psml?categoryOID=61838080807E82GC&amp;contentid=ED83803A80CO&amp;nl=pt</a>
Vila Nova de Poiares	Biblioteca Municipal de Vila Nova de Poiares	Não			

Vila Pouca Aguiar	Biblioteca Municipal de Vila Pouca Aguiar	Não			
Vila Real	Biblioteca Municipal Dr. Júlio Teixeira	Não			
Vila Real de Santo António	Biblioteca Municipal Vicente Campinas	Não			
Vila Velha de Ródão	Biblioteca Municipal José Baptista Martins	Não			
Vila Verde	Biblioteca Municipal Professor Machado Vilela	Não			
Vimioso	Biblioteca Municipal Norberto Lopes	Não			



## Anexo II - Calendarização do Plano de Implementação dos SIC em Portugal


		2016																																																			
ETAPAS	MESES	Janeiro				Fevereiro				Março				Abril				Maio				Junho				Julho				Agosto				Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro							
	SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Definição de equipa do serviço		■	■																																																		
Formação técnica da equipa			■	■	■	■	■	■																																													
Diagnóstico Socioeconómico					■	■	■	■	■	■	■	■																																									
Diagnóstico das necessidades de informação					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																	
Definir a localização do serviço da biblioteca																	■																																				
Definir os recursos informativos																	■	■	■	■																																	
Aquisição do material																					■	■	■	■																													
Instalação Física do SIC																									■	■	■	■																									
Modo de funcionamento																													■	■	■	■																					
Comunicação																													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													
Fase de teste/pré-arranque do serviço																																									■	■	■	■									
Arranque*																																													■	■	■	■					

\* O Arranque do serviço deverá ocorrer entre a terceira semana de novembro de 2016 e a primeira semana de Janeiro de 2017. Este período foi estipulado, levando em conta a possibilidade de haver algum atraso ao longo da implementação do serviço.

■ Realização da etapa

**Anexo III - Calendarização da Avaliação da Qualidade e do Desempenho dos SIC**

2017													2018												
MESES	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	
Avaliação da qualidade e do desempenho do serviço																									

 Realização da Avaliação