

1.1.1.1.1

Instituto Politécnico do Porto



Mestrado em Assessoria de Administração

Literacia de Informação na Polícia de Segurança Pública

por

Maria de Jesus Gomes Augusto

**Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Assessoria de
Administração**

Orientadora: Doutora Anabela Mesquita Teixeira Sarmento

S. Mamede de Infesta, Abril 2013

Instituto Politécnico do Porto



Mestrado em Assessoria de Administração

Literacia de Informação na Polícia de Segurança Pública

por

Maria de Jesus Gomes Augusto

Orientadora: Doutora Anabela Mesquita Teixeira Sarmento

S. Mamede de Infesta, Abril 2013

Resumo

A necessidade de Literacia de Informação não é recente, embora só há pouco tempo tenha sido objecto de estudo e análise.

Segundo Bruce (1999), a literacia de informação, amplamente definida como a capacidade de reconhecer as necessidades de informação; de identificar, avaliar e utilizar informações de forma eficaz; tem sido, há já alguns anos, uma preocupação crescente. Comprovando este facto e tendência, verifica-se a necessidade cada vez maior de se contratar funcionários com mais formação, mais conhecimento e altamente qualificados, incluindo serem literados em informação. À medida que as tecnologias da informação se tornam mais transparentes e fáceis de utilizar, é provável que façamos perguntas sobre como estão realmente as pessoas a interagir e a usar a informação que a tecnologia disponibiliza. Adicionalmente, estas pessoas, para além de terem de saber realizar uma pesquisa, de serem capazes de tomar decisões e resolver problemas, também têm de ser capazes de lidar com a informação como algo fundamental. Isso envolve o desenvolvimento do pensamento crítico, a consciência da ética pessoal e profissional, avaliação, informação, idealização das necessidades de informação, organização de informação, interacção com profissionais de informação e uso efectivo da informação. São estes processos baseados em informações que são cruciais para o carácter de organizações e que precisam de ser apoiados pela mesma.

Esta dissertação aborda os benefícios e as dificuldades a serem ultrapassadas para se ser literado em informação. Discute-se a relevância da literacia de informação para o desempenho das organizações, e defende-se que, quando implementada conduz a melhorias significativas em toda a estrutura organizacional.

Esta investigação assentou em pesquisa bibliográfica, tendo como incidência o recurso a livros, revistas científicas, artigos científicos e a algumas bases de dados, como a B-On, Recapp, IsiWebofKnowledge e Google Académico.

A parte empírica consistiu na realização de um estudo de caso com dados recolhidos através de inquérito realizado a sessenta e três profissionais da PSP a laborar numa

esquadra do Comando Metropolitano do Porto. De seguida, analisaram-se os resultados obtidos que foram cruzados com a informação recolhida durante a revisão bibliográfica.

Com o estudo realizado pretendemos alertar as organizações, nomeadamente a instituição PSP para as vantagens que podem advir da conciliação dos referenciais da literacia de informação com as novas realidades económicas e sociais.

Palavras-chave: Literacia de Informação, Informação, Sociedade de Informação, Polícia de Segurança Pública.

Abstract

The need for Information Literacy is not new although only recently has been the subject of study and analysis.

According to Bruce (1999), information literacy, broadly defined as the ability to recognize information needs, to identify, evaluate and use information effectively, has been, for some years now, a growing concern. Proving this fact and trend, there is a growing need to hire employees with more education, more knowledge and highly skilled, including being literate in information. As information technology becomes more transparent and easier to use, it is likely that we make some questions about how are people really interacting and using the information that technology provides. Additionally, these users must be able to do research, decision making and problem solving, and be able to deal with the information as something fundamental. This involves critical thinking, awareness of personal and professional ethics, evaluation, information, idealization of information needs, organizing information, interaction with professional information and effective use of information. These processes are based on information that is crucial to the nature of organizations and that need to be supported by it.

This thesis aims to address the benefits and difficulties to overcoming being literate in information. We will discuss relevance of information literacy to the performance of organizations and that, we will try to evidence that when implemented brings significant improvements to the entire organizational structure.

This research was conducted through the use of books, literature reviews, journals, papers and some databases, such as B-On, Recapp, IsiWebofKnowledge and Google Scholar.

The empirical part consisted of making a case study of the data collected from surveys conducted to sixty-three PSP professionals working in the Porto Metropolitan Command squad. Then we proceeded to an intersection of information obtained from the literature review.

With this study we intend to alert organizations, namely the institution PSP, to the advantages that may accrue from the reconciliation of information literacy benchmarks to the new economic and social realities.

Keywords: Information Literacy, Information, Information Society, Public Security Police.

*“A maior aventura de um ser humano é viajar,
e a maior viagem que alguém pode empreender
é para dentro de si mesmo,
e o modo mais emocionante de realizá-la*

é ler um livro (...)”

(Augusto Cury)

Agradecimentos

Foram vários os intervenientes que colaboraram nesta dissertação, os quais merecem o meu reconhecimento e gratidão.

De uma forma especial, agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Anabela Mesquita pelo incentivo, disponibilidade, paciência, apoio e orientação neste trabalho.

Agradeço, também, à Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública pelo consentimento para realização dos inquéritos relativos à Literacia de Informação na PSP.

Agradeço ainda à Professora Doutora Isabel Ardions e Professora Dra. Arminda Sequeira pelo apoio e colaboração prestado.

Uma palavra, também, de agradecimento a todos os polícias da 12ª Esquadra que participaram no preenchimento do questionário e que, por isso, contribuíram para o resultado deste trabalho.

Ao Instituto Superior de Contabilidade do Porto, aos docentes do Mestrado, o meu agradecimento pela formação que recebi e pelas experiências vividas, incluindo colegas com as quais a amizade perdurará, tendo sido um incentivo para a elaboração deste trabalho.

Finalmente e de um modo especial, agradeço a Nossa senhora de Fátima, por ser tão importante na minha caminhada, bem como à minha família (pais) pelos princípios morais e educacionais que me inculcaram, bem como marido e filhas pela motivação, carinho, amor, emoções importantes para a concretização deste trabalho.

Índice Geral

RESUMO.....	III
ABSTRACT	V
AGRADECIMENTOS	VIII
ÍNDICE GERAL.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE TABELAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE SIGLAS	XIV
Capítulo I. Introdução e Enquadramento.....	1
1.1. INTRODUÇÃO	1
1.2. OBJECTIVO.....	3
1.3. PARADIGMA DE INVESTIGAÇÃO	4
1.4. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
1.5. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	5
Capítulo II. Revisão da literatura.....	6
2.1. Literacia.....	6
2.2. Informação	10
2.2.1 <i>A necessidade de uso efectivo da informação.</i>	11
2.3. Literacia de Informação	13
2.4. Linguagem Escrita.....	17
2.4.1 <i>Informação Escrita</i>	18
2.5. Leitura	19
2.5.1 <i>Alfabetização</i>	21
2.6. Iliteracia.....	22
2.7. Ser Literado em Informação.....	23
2.8. Sociedade de Informação	24
2.8.1. <i>Sociedade do Conhecimento</i>	27
2.8.2. <i>Sociedade da Informação versus Sociedade do Conhecimento</i>	29
2.9. Competência Informacional	31
2.9.1. <i>Competência em Informação</i>	32
2.10. Literacia de Informação e Aprendizagem ao Longo da Vida	34
2.11. Literacia mediática	36
2.12. Modelos de Literacia de Informação.....	38
2.13. Competências essenciais e Valores para a Literacia de Informação.....	43
2.14. Promover a literacia da Informação	44
2.15. Porque é importante a Literacia de Informação na PSP?	44
Capítulo III. Estudo de Caso	46
3.1. Estudo de Caso	46
3.2. Metodologia e Modo de Selecção da Amostra.....	48

3.3.	Metodologia e Método de recolha de dados.....	49
3.4.	Apresentação e Análise dos Resultados	50
Capítulo IV.	CONCLUSÕES E SUGESTÕES DE TRABALHO FUTURO	73
4.1.	Conclusões	73
4.2.	Sugestões	76
4.3.	Recomendações para estudos futuros.....	76
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Idade dos Inquiridos	50
Gráfico 2 - Sexo dos inquiridos	52
Gráfico 3 - Tempo de Serviço dos inquiridos.....	54
Gráfico 4 - Habilitações Literárias dos inquiridos	55
Gráfico 5 - Funções desempenhadas pelos inquiridos	59
Gráfico 6 - Hábitos de Leitura dos inquiridos	60
Gráfico 7 – Frequência de leitura dos inquiridos	60
Gráfico 8 - Tipo de livros lidos pelos inquiridos.....	61
Gráfico 9 - Hábitos de Leitura dos inquiridos relativamente a Jornais	61
Gráfico 10 - Frequência de Leitura dos Jornais dos inquiridos.....	62
Gráfico 11- Tipos de Jornais lidos pelos inquiridos	62
Gráfico 12 – Hábitos de leitura dos Inquiridos relativamente a Revista.....	63
Gráfico 13 - Frequência de Leitura das Revistas dos inquiridos.....	63
Gráfico 14 - Tipo de Revistas lidas pelos inquiridos.....	64
Gráfico 15 - Elaboração de expediente.....	64
Gráfico 16 - Frequência na elaboração do expediente, dos inquiridos.....	65
Gráfico 17 – Pedido de ajuda dos Inquiridos	67
Gráfico 18 – A quem os inquiridos solicitam ajuda	67
Gráfico 19 - Dúvidas mais frequentes nos inquiridos	70
Gráfico 20 - Dúvidas na tipificação da ocorrência	72

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Competência de informação e competência mediática	37
Tabela 2 - Componentes e resultados de aprendizagem dos Empowering 8.....	43
Tabela 3 - Efectivos por categorias de todo o pessoal com funções policiais, em 31 de Dezembro de 2009 (Portinha, 2010, p.36)	53
Tabela 4 - Exemplo (Fonte: Manual do candidato, 2012, p.9).....	54

Índice de Figuras

Figura 1 - Pirâmide informacional	30
Figura 2 - Ciclo da competência em informação.....	33
Figura 3 - Habilidades em Informação e Aprendizagem Permanente.....	34
Figura 4 - Foto nº 1 - Crachá da PSP	46
Figura 5 - Funções da PSP.....	47
Figura 6 - Foto nº 2 - PIPP – Policiamento Integrado de Policiamento de Proximidade....	58

Índice de Siglas

<u>SIGLA</u>	<u>EXTENSO</u>
ACRL	Association of College and Research Libraries
ALA	American Library Association
CPCJ	Comissão de Protecção de Crianças e Jovens
EPAV	Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima
EPES	Equipas do Programa Escola Segura
IFLA	International Federation of Library Associations
NUIPC	Número Único de Identificação de Processo-Crime
PSP	Polícia de Segurança Pública
TCD	Tráfico/Consumo de droga
TI	Tecnologia de Informação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação e Cultura

CAPÍTULO I. INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.1. Introdução

A presente investigação sobre Literacia insere-se na área da Literacia de Informação na Polícia de Segurança Pública.

Esta pesquisa tem como objectivo analisar a situação da Literacia de Informação e a sua relevância na estrutura de uma instituição, mais concretamente na Polícia de Segurança Pública (PSP).

Na sociedade actual, as exigências profissionais e sociais que qualquer trabalhador enfrenta no seu local de trabalho são relevantes por um lado, devido ao avanço tecnológico que influencia o trabalhador a procurar adquirir novos conhecimentos sobre determinados assuntos que deve dominar e, por outro lado, porque a concorrência torna-se cada vez mais qualificada e competitiva, impelindo, tanto a organização como o trabalhador, a esforçar-se em ser literado em informação.

De acordo com Varela e Guimarães (2006, p. 120) “assiste-se a uma crescente valorização dos pressupostos da chamada sociedade cognitiva, sociedade que estimula o sujeito a desenvolver, continuamente, conhecimentos, capacidades e atitudes, assumindo, como principal desafio, reduzir as diferenças entre aqueles que sabem aprender e os que não o sabem”. Daqui resulta a atribuição de maior importância às atitudes, reacções, conhecimentos de uma sociedade; no caso da Polícia em que a mesma lida diariamente com várias classes sociais, pessoas com diferentes níveis de formação e conhecimento, além de uma diversidade de situações, é importante a mesma fazer parte de uma sociedade cognitiva.

A motivação que levou à escolha deste tema, deve-se ao facto de exercer a minha actividade profissional na Polícia de Segurança Pública e considerar extremamente importante o Agente Policial ser literado em informação para poder exercer as suas funções de forma profissional, pois neste ambiente existe uma diversidade de tarefas e situações (ocorrências policiais) com as quais ele tem de lidar diariamente. Pretendemos,

com este estudo, tirar algumas ilações acerca do valor que a literacia de informação tem nesta área profissional.

Para Ávila,

“O conceito de literacia pretende dar conta das capacidades, de cada indivíduo, quanto à utilização e interpretação de informação escrita. Remete, portanto, para as práticas diárias, para o uso quotidiano, para as competências, e não só para os níveis de qualificação escolares. Embora hoje em dia a noção de literacia seja por vezes utilizada de forma muito abrangente e por referência a diferentes domínios (é o caso da literacia científica ou da literacia informática, entre outras), mantém-se a remissão para os “saberes em uso”, quer dizer, para o domínio de determinadas competências” Ávila (2005, p. 1).

As habilitações literárias são um bom começo para se desenvolverem as competências, por exemplo, através da resolução de problemas, do aumento dos conhecimentos em qualquer área, associando a experiência individual, às práticas diárias e aos saberes; todos estes factores contribuem para o indivíduo ter um domínio maior em determinadas áreas de saber e assim ser mais literado em informação. Assim acontece com os Policias - quando há interesse em melhorar atitudes, aumentar os conhecimentos, motivação, apoio hierárquico, cada ocorrência de esquadra poderá constituir uma fonte importante de informação para futuras ocorrências.

A explosão informacional associada às novas tecnologias de informação e comunicação conduz-nos a uma sociedade onde a informação se torna a ferramenta para chegar ao conhecimento, sendo importante possuir um determinado nível de literacia de informação.

Com o resultado deste estudo pretende-se mostrar aos actuais e futuros profissionais da Policia de que forma o acesso à literacia de informação pode ser um bom suporte para a resolução de ocorrências/situações no âmbito Policial.

Assim sendo, falar de literacia implica reflectir sobre os seguintes pressupostos: (Silva, 2007, p.6-7)

- *O perfil de literacia de uma população não é algo que possa ser considerado constante, ou seja, que possa ser extrapolado a partir de uma medida tempo localizada;*
- *O perfil de literacia de uma população não é algo que possa ser deduzido a partir, simplesmente, dos níveis de escolaridade formal atingidos;*
- *A literacia não pode ser encarada como algo que se obtém num determinado momento e que é válido para todo o sempre;*
- *A literacia não é algo estático, isto é, as competências e capacidades individuais sofrem evolução (positiva ou negativa);*
- *Os níveis de literacia têm de ser vistos no quadro dos níveis de exigência das sociedades num determinado momento e, nessa medida, avaliadas as capacidades de uso para o desempenho de funções sociais diversificadas;*
- *A literacia consiste num conjunto de competências que se vão aperfeiçoando ao longo do tempo bem como através da experiência adquirida em pesquisa, selecção e avaliação da informação.*

1.2. Objectivo

Este trabalho tem como principal objectivo recolher informações sobre o tema literacia de informação, sua literatura e execução de determinadas tarefas (leitura, escrita, estudo, entre outros aspectos) pelos polícias. Analisou-se uma esquadra de polícia (12.^a - Cedofeita), do Comando Metropolitano do Porto, procurando obter dados de forma a saber o seu nível de literacia em informação, bem como as áreas/funções que influenciam mais o desenvolvimento deste tipo de literacia.

Em termos teóricos, pretende-se saber:

- Qual a importância da Literacia de Informação na instituição PSP?
- Quais os benefícios que advêm de se ser literado em informação?
- São os Polícias literados em informação?

A escolha deste departamento policial deveu-se à facilidade de acesso aos seus operacionais bem como devido ao facto de, em 2011, ter desempenhado funções neste local.

1.3. Paradigma de investigação

Na nossa pesquisa, foi pretendido fazer um estudo de caso quantitativo, com o intuito de contextualizar com dados reais a fundamentação teórica apresentada. Procurou-se conhecer a motivação/interesse pessoal dos elementos da PSP em aumentar os seus conhecimentos (leitura, estudo) e as várias funções/tarefas que estes desempenham, sendo para isso utilizado um questionário com duas componentes - uma estruturada (perguntas fechadas) com o intuito de traduzir a informação obtida na PSP em números e quantificá-la, e uma pergunta aberta com o objectivo de se obter informação mais pessoal. Para além disso procurou-se observar o ambiente em que os profissionais exercem a sua actividade.

1.4. Enquadramento Teórico

Lyman (1979) citado por Varela (2006, p. 19) citados por Silva, Marcial e Martins (2007, s/n) define literacia como sendo

“a habilidade de compreender matérias, ler criticamente, usar materiais complexos e aprender por si mesmo”; indo de encontro a esta afirmação, Silva (2007) diz que representa, uma outra fase ou etapa de maturação mental e pessoal do ser humano, diferente do núcleo primordial ou básico da alfabetização ou aprendizagem técnica de um código (a qual integra, desde o pré-primário, a língua falada e escrita, os sons/notações musicais, o desenho...).”

O desenvolvimento da literacia de informação no ser humano requer tempo e dedicação; segundo Silva (2007) é outra fase em que a pessoa é madura física e psicologicamente. Assim sendo há um “crescimento” do ser humano, em que o mesmo procurará dar sempre o melhor de si.

Em inglês *information literacy* é entendido como a “habilidade de aceder, avaliar e usar a informação adequada e criativamente na resolução de problemas” (Varela, citado em Miranda e Simeão, 2006, p. 19 e em Silva, Marcial e Martins, 2007).

Concordando com Varela, no caso dos Polícias, estes devem ser literados em informação para resolver os problemas que surgem no desempenho das suas funções, tanto criminal como administrativo, independentemente do posto hierárquico exercido (Oficial ou Agente); é importante que eles sejam parte da solução.

1.5. Estrutura da dissertação

Esta dissertação está estruturada em IV Capítulos.

No I capítulo, temos a introdução onde se apresenta o tema literacia de informação, focando-o na instituição PSP, realçando as suas exigências profissionais e sociais, pois a concorrência é cada vez mais qualificada e competitiva. Concluindo, a PSP deve fazer parte de uma sociedade cognitiva.

Traça-se, de seguida, o objectivo do estudo, apresenta-se o paradigma da investigação, enquadramento teórico e a estrutura da dissertação.

No II Capítulo apresenta-se a revisão bibliográfica realizada sobre o tema Literacia de Informação, efectuando-se um enquadramento do tema, apresentando as suas definições, a sua evolução, as suas características e as suas ferramentas.

No III Capítulo, descreve-se o estudo de caso.

No Capítulo seguinte analisam-se os dados recolhidos dos inquéritos, artigos, jornais, etc. dados importantes para a exposição do tema. Finalmente, apresentam-se as conclusões do estudo.

CAPÍTULO II. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, debruçar-nos-emos sobre o tema Literacia.

Diariamente, no exercício de qualquer actividade, as bases de aprendizagem constituem uma mais-valia para a execução e aperfeiçoamento de outras que iremos desenvolver no futuro. Adicionalmente, as alterações na produção, no encaminhamento e troca de informação, exigem do cidadão competências em informação, a nível pessoal, profissional e social. Isto implica que o individuo tenha que desenvolver níveis de literacia que lhe permitam enfrentar todas estas situações. E para um cidadão obter altos níveis de literacia, tem que se aplicar, ambicionando e procurando alargar sempre mais o âmbito dos seus conhecimentos, focando-se na qualidade dos mesmos.

A literacia, sempre teve um papel importante na sociedade. Actualmente essa importância tem vindo a aumentar, pois as capacidades, competências, valores, são cada vez mais necessárias, principalmente devido ao surgimento de novas tecnologias, hábitos, mudanças, inovações, entre outros aspectos.

Ora, vejamos:

2.1. Literacia

A literacia define-se como “a capacidade de utilizar informação escrita e impressa para responder às necessidades da vida em sociedade, para alcançar objectivos pessoais e para desenvolver os conhecimentos e os potenciais próprios” (Tuijnman,1995, p.13 citado em Sebastião, Àvila, Costa e Gomes, s/d, p.4) ou seja, a literacia, traduz a capacidade de usar as competências de leitura, de escrita e de cálculo, diariamente.

De acordo com Gomes (2002), a ideia de que as aprendizagens tidas com sucesso em contexto escolar são a fórmula de preparação para o manuseamento dos conteúdos sociais com os quais os indivíduos vão enfrentar os desafios ao longo da vida, é hoje considerada incompleta. É necessário dar relevo à importância da preparação de indivíduos com

capacidades para usar as competências escolares adquiridas ao longo da sua formação, relacionando-as com as actividades diárias a desempenhar, qualquer que seja o contexto social da sua utilização. Actualmente, estas competências são mais requisitadas, seja no âmbito profissional, pessoal, cultural ou cívico.

Parafraseando Gomes & Santos (2005, p.2):

“A literacia remete-nos para um processo, contínuo e progressivo, em constante desenvolvimento, mas que, apesar de fortemente ancorado e potenciado pelos contextos não escolares, vai encontrar as suas fundações na instrução formal que se recebe na escola. De facto, a literacia, ao traduzir a capacidade de compreender, de produzir e de usar com eficiência e eficácia a linguagem escrita, vai, inevitavelmente, apelar às competências de leitura, de escrita e de cálculo, competências estas ensinadas e aprendidas no decurso da alfabetização. Deste modo, a aprendizagem dos mecanismos básicos da leitura, da escrita e do cálculo assume um papel importante mas não exclusivo na posterior aquisição de níveis elevados de literacia, o que, na actual Sociedade da Informação e do Conhecimento, constitui numa exigência com vista ao sucesso pessoal, escolar, profissional e social.”

E estas competências, em nossa opinião, deverão ser dominadas por qualquer ser humano. Definir literacia, tendo por referência apenas os anos de escolaridade de um indivíduo, mais do que normativo pode ser simplista, na medida em que este conceito apela a um uso dinâmico da informação escrita permitindo, não só a aquisição e o uso de conhecimentos, mas também formas de pensamento necessariamente mais abstractas, mais analíticas e mais integrativas (Biakolo, citado em Gomes e Santos, 2004, p.170). Assim, a literacia apresenta-se como algo complexo e multifacetado, que implica mudanças linguísticas, cognitivas e sociais (Olson, citado em Gomes e Santos, 2004, p.171) e centra-se em torno de três componentes básicas interligadas – a leitura, a escrita e o cálculo, sobre as quais recaem três competências psicossociais específicas – a capacidade de compreender, de explicar e de agir (funcionar). A competência psicossocial de agir (funcionar) encerra em si mesma mais do que a capacidade de ler, escrever e calcular com eficiência e eficácia, constituindo-se, também, como “a capacidade de praticar a leitura, a escrita e o cálculo, em

situações específicas no sentido de obter ou comunicar informação específica” (Guthrie e Greaney; Smith,; Reder, citados em Kruidenier, 2002, p. 2 e em Gomes e Santos, 2004, p.171).

A literacia é a habilidade de compreender matérias, ler criticamente, usar materiais complexos e aprender por si mesmo (Lyman, citado em Varela, 2006, p. 19, e em Silva, Marcial e Gomes, 2007, s/n), pelo que representa, uma outra fase ou etapa de maturação mental e pessoal do ser humano, diferente do núcleo primordial ou básico da alfabetização ou aprendizagem técnica de um código (a qual integra, desde o pré-primário, a língua falada e escrita, os sons/notações musicais, o desenho...).

Uma característica fundamental da literacia é o seu aspecto dinâmico e de permanente mudança ao longo do ciclo vital, pois as interações que o indivíduo vai estabelecer com o mundo vão-lhe permitir acumular cada vez mais conhecimento, mais experiências e desenvolver mais competências (Raff, citado em Labra, 1996 e em Gomes e Santos, 2004, p.172) que, por sua vez, moldarão e actualizarão a literacia, ou literacias, do indivíduo. Ou seja, os contextos não escolares são fortes potenciadores da aquisição de literacia, lançando novas oportunidades e desafios para o indivíduo poder construir, aperfeiçoar e desenvolver as competências de leitura, de escrita e de cálculo.

De acordo com Santos e Gomes (2004, p. 172-173), o impacto prático da literacia na vida pessoal, profissional e social dos indivíduos tem sido, cada vez mais, reconhecido e questionado, o que implica, que a literacia nos remete para uma abordagem psicossocial, considerando as características e as capacidades pessoais interdependentes e em interacção com os obstáculos e as oportunidades sociais, específicos dos vários contextos de vida, de que resultam a construção, as possibilidades de mobilização e de pôr em acção competências adequadas para um lidar eficiente e eficaz com as tarefas e os problemas quotidianos dos vários contextos de existência de cada um de nós: assim, na literacia, o que mais e melhor se destaca é o seu carácter eminentemente funcional, logo, fundado e fundador do desempenho e da mestria nas diversas linguagens implicadas no nosso existir quotidiano.

Entende-se por literacia a capacidade de cada indivíduo compreender e usar a informação escrita contida em vários materiais impressos, de modo a atingir os seus objectivos, a

desenvolver os seus próprios conhecimentos e potencialidades e a participar activamente na sociedade. A definição de literacia vai para além da mera compreensão e descodificação de textos, para incluir um conjunto de capacidades de processamento de informação que os adultos usam na resolução de tarefas associadas com o trabalho, a vida pessoal e os contextos sociais.

“A atenção crescente que a literacia tem tido nos últimos anos é, em parte, atribuída ao crescimento exponencial da quantidade de informação disponível, bem como, ao predomínio crescente dos formatos digitais” (Silva, 2007, p.6).

Segundo esta autora (op.cit.), os níveis de literacia têm de ser vistos no quadro dos níveis de exigência das sociedades num determinado momento e, nessa medida, avaliadas as capacidades de uso para o desempenho de funções sociais diversificadas.

Resumindo, a literacia da informação é a própria essência da competência no crescimento do universo informacional. É ser perspicaz, possuidor de conhecimentos e diligente; relaciona-se com o reconhecimento de quando a informação é necessária e ter habilidade para localizá-la, avaliá-la e organizá-la, enriquecendo e aumentando os conhecimentos. Concluindo, as pessoas literadas em informação têm as ferramentas necessárias para uma integração plena nesta sociedade de informação, conceito que abordaremos nas secções seguintes, pois sabem como aprender, como encontrar a informação, como obter mais conhecimentos, sabendo, depois, como aplicá-los.

Esta experiência adquirida leva a um aperfeiçoamento das competências ao longo do tempo. Se assim for, a interiorização destes valores ajudará, ao longo da vida, a encontrar as melhores e céleres soluções para a resolução de quaisquer problemas e superação de obstáculos.

Vejamos de seguida o que se entende por informação.

2.2. Informação

A informação é um recurso que tem várias definições de acordo com o formato e o meio usado para transferi-lo, bem como a disciplina que o define. Assim, (Case, citado em Lau, 2008, p.6) define informação de uma forma ampla. Para este autor, este termo é sinónimo de:

- Conhecimentos adquiridos
- Experiência humana
- Uma fonte que pode fornecer uma infinidade de dados
- Um recurso que tem diferentes formatos, embalagens, meios de comunicação, transferência e vários métodos de entrega
- Pessoas: família, amigos, professores, colegas
- Instituições, sejam profissionais de serviços de saúde nacional ou de solidariedade

De acordo com Alvorado (2002), informação é o conhecimento registado na forma escrita (impressa ou digitalizada), oral ou audiovisual. A informação pode ser transmitida através desta via, pois o sentido da informação é a apreensão do conhecimento; o suporte na qual é registada é apenas um meio que torna possível a apropriação do conhecimento.

Realçando a sua importância, Dudziak (2003, p.23) escreve que a “informação passou a ser reconhecida como elemento chave em todos os segmentos da sociedade. Tal é sua importância que, manter-se informado, tornou-se indicador incontestável de actualidade e sintonia com o mundo”. Vindo de encontro a estas ideias, Silva (2006, p.150) citado por (Silva, 2007, s/n) diz que informação é um objecto científico que compreende o conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interacção social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multidireccionada.

Por exemplo, a comunicação é dependente da informação, pois toda a comunicação consiste na transmissão de uma qualquer informação; se nenhuma informação é transmitida não há comunicação.

2.2.1 A necessidade de uso efectivo da informação

A Informação tornou-se uma fonte vital para as economias do mundo e certamente é o componente básico de educação. A Informação é um elemento vital à evolução tecnológica e científica, colocando vários desafios para indivíduos de todas as classes (estudantes, trabalhadores e cidadãos em geral). Por seu lado, o excesso de informação exige pessoas com competências adequadas para validar e avaliar a informação com o intuito de verificar a sua fidelidade. A existência da informação por si só não faz as pessoas literadas em informação. De qualquer forma, a informação é certamente (Lau, 2006, p. 6):

- Um elemento vital para a criatividade e inovação
- Um recurso básico para a aprendizagem e o pensamento humano
- Um recurso-chave na criação de cidadãos mais informados
- Um factor que permite aos cidadãos obter melhores resultados nas várias dimensões da sua vida, seja na componente académica, de saúde ou no trabalho
- Um recurso importante para o desenvolvimento socioeconómico nacional ou seja, a informação está sempre presente na evolução e revolução do homem

A informação é valiosa, uma vez que há a possibilidade de se transformar em conhecimento e em inovação tecnológica. Esta nova dimensão da informação, aliada ao desenvolvimento tecnológico, abre novos horizontes, principalmente no campo profissional.

A informação é o objecto da Ciência da Informação, concebida como uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno informacional perceptível e cognoscível através da confirmação ou não das propriedades inerentes à génese do fluxo, organização e comportamento informacionais (origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação) (Silva, 2007, p.140-141 citado por Silva, 2007, s/n). A informação e a comunicação não são conceitos simétricos, mas complementares e indissociáveis (Silva, 2006, p.81-109, citado por Silva, 2007, s/n). A informação deriva de um binómio, que podemos caracterizar recorrendo a Reuven Feuerstein, psicólogo Piageteano (Varela, 2006, p.21, citado por Silva, 2007, s/n), para o qual a ontogenia biológica (captação do ser humano como um conjunto de células interligando-se com o

ambiente) interage, de forma contínua e tensa, com a ontogenia sociocultural (responsável pela estrutura social, moral e comunicacional do ser humano); a informação difere substancialmente de documento, embora sem ela este não possa existir (Silva, 2006, p.43, p.66, citado por Silva, 2007, s/n).

Relacionado com a informação surge o conceito de dados. Apesar de, frequentemente, serem usados como se de sinónimos se tratassem, eles são distintos. A produção de dados não estruturados não conduz automaticamente à criação de informação, da mesma forma que nem toda a informação é sinónimo de conhecimento. Todos os dados podem ser classificados, analisados, estudados e processados de forma a gerar informação, que por sua vez gera saber.

De acordo com Barreto (2008) citado por Vitorino e Piantola (2009, p. 132), um propósito da ciência da informação é o de conhecer e fazer acontecer o ténue fenómeno de percepção da informação pela consciência, percepção que conduz ao conhecimento do objecto percebido. A essência do fenómeno da informação é a sua intencionalidade, ou seja, uma mensagem de informação deve ser direccionada, arbitrária e contingente para atingir o seu destino e produzir, para esse fim, tensão de competências distintas existentes em dois mundos: o do autor e o do receptor da informação para onde o conhecimento se destina, e esta é a qualidade e a característica contida no fluxo de informação, que é surpreendente.

A informação constitui-se de:

[...] *“estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente descodificada e registadas (para garantir permanência no tempo e portabilidade no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio. Estas estruturas significantes são estocadas em função de um uso futuro, causando a institucionalização da informação”* (Smit e Barreto, citado em Vitorino e Piantola, 2009, p. 132).

Presentemente, estamos rodeados de muita informação, tornando-se importante ter a informação certa (com qualidade), adequada a determinada necessidade, no tempo correcto e a um custo compatível com o que estamos aptos a despende por ela.

De acordo com Smit e Barreto (2002) citado por Vitorino e Piantola (2009, p. 132-133), a informação tem a sua origem e o seu destino na sociedade que a gera e a transforma em conhecimento. O profissional da informação tem necessidade de compreender a sua origem (produção, registo e divulgação) bem como as suas finalidades sociais, além de saber utilizá-la para gerar conhecimento. Isto sugere a necessidade de uma competência única, fundamental e multidimensional: a competência informacional própria das profissões que fazem uso intensivo da informação.

Depois de termos analisado os conceitos de literacia e de informação, vejamos agora literacia de informação.

2.3. Literacia de Informação

A literacia de informação tem, do ponto de vista da Ciência da Informação, a ver com a aprendizagem e a aquisição de competências e de habilidades directamente relacionadas com a criação, a busca, a organização, o armazenamento, a difusão, a transmissão e a transformação da informação ou conhecimento; a abordagem da literacia informacional pela Ciência da Informação (Silva, 2006, p.140-141, citado por Silva, 2007, s/n) implica uma natural e fecunda interdisciplinaridade com as Ciências da Educação, a Psicologia Cognitiva e as Neurociências (Silva,2007, s/n).

Segundo Liston e Santos (2008, p. 287) baseando-se nas ideias de Dudziak (2002), literacia de informação *“é o processo de interiorização de valores, conhecimentos e habilidades ligadas ao universo informacional e à competência em informação, como suportes da recuperação da informação, buscando um diferencial de contextualização apresentada de forma expressiva no chamado processo de identificação”*.

Já a ACRL (The Association of College Research Libraries) (2000, p. 2), define literacia da informação como um conjunto de capacidades que permitem aos indivíduos “reconhecer quando a informação é necessária e ter a capacidade de localizar, avaliar, e usar eficazmente a informação”. A literacia da informação é, igualmente, importante no ambiente contemporâneo da rápida alteração tecnológica e proliferação dos recursos de informação. Dada a galopante complexidade deste meio, os indivíduos são confrontados

com variadas e abundantes escolhas de informação nos estudos académicos, no local de trabalho e nas suas vidas pessoais. A informação está disponível nas livrarias, através de recursos comunitários, organizações de interesse específico, os media, e a internet. Cada vez mais, a informação chega aos indivíduos em formatos não filtrados, aumentando a questão da sua autenticidade, validade e fiabilidade. Para além disso, a informação está disponível através de diversas formas de comunicação, apresentando novos desafios para os indivíduos na avaliação e compreensão das mesmas. A incerteza da qualidade e elevada quantidade de informação apresentam grandes desafios à sociedade. A abrupta abundância de informação não irá, por si própria, criar um maior número de cidadãos informados se não houver um conjunto complementar de habilidades necessárias para usar a informação eficazmente.

A literacia da informação capacita as pessoas, em todas as esferas da vida, a procurar, avaliar, usar e criar informação de forma eficaz para alcançar as suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico que também promove a inclusão social (IFLA, citado em Farias e Vitorino, 2009, p.11), tornando-se um alvo a conquistar.

A IFLA (International Federation of Library Associations) define a literacia de informação como tendo três componentes básicas (Lau, 2008, p.16-17):

1. ACESSO. O utilizador acede às informações de forma eficaz e eficiente

a) Define e articula a necessidade de informação

Define ou reconhece a necessidade de informação

Decide fazer algo para encontrar as informações

Expressa e define a necessidade de informação

Inicia o processo de busca

b) Localiza a informação

Identifica e avalia fontes potenciais de informação

Desenvolve estratégias de busca

Acede às fontes de informação seleccionadas

Selecciona e recupera as informações localizadas

2. AVALIAÇÃO. O utilizador avalia a informação de forma crítica e com competência

a) Avalia as informações

Analisa, examina e extrai informações

Generaliza e interpreta informações

Selecciona e sintetiza informações

Avalia precisão e relevância da informação recuperada

b) Organiza a informação

Organiza e classifica informações

Organiza a informação recuperada

Determina qual é a informação melhor e mais útil

3. USO. O utilizador aplica/usa as informações de forma precisa e criativa

a) Uso da informação

Encontra novas formas de comunicar e usar informações

Aplica as informações recuperadas

Aprende ou interioriza informação como conhecimento pessoal

Apresenta o produto da informação

b) Comunicação e ética do uso de informações

Compreende o uso ético da informação

Respeita o uso legal da informação

Comunica o produto da aprendizagem, com aviso de propriedade intelectual

Usa os padrões de estilo relevantes reconhecimento

De acordo com Lau (2008, p.17), a literacia da informação é considerada como o conhecimento e as habilidades para identificar correctamente as informações necessárias para realizar uma tarefa específica ou resolver um problema, saber interpretar e analisar, reconhecer a precisão e fidelidade das informações, comunicar e apresentar os resultados da análise e interpretação aos outros se necessário, e depois utilizá-la para atingir resultados.

A UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura) tem feito vários esforços para promover a literacia de informação. Por exemplo, tem promovido a importância desta através do aumento da consciência sobre os seus desafios e incentiva parcerias para mantê-la; refere-se à importância da literacia de informação em termos de capacitação, ou seja, todos devem ter a oportunidade para desenvolver as habilidades para compreender, participar activamente, e beneficiar plenamente das sociedades do conhecimento emergentes.

Para uma ilustração da importância de literacia de informação, basta olhar para os trágicos acontecimentos de 26 de Dezembro de 2004 quando os países do Sul e no Sudeste Asiático foram devastados por um enorme tsunami. Apesar de muitas dezenas de milhares de vidas terem sido perdidas, algumas foram realmente salvas graças à inteligência e coragem de uma criança literada em informação. Como se pode ler em Sayers (2006, p. 71):

"Uma menina de dez anos salvou, no feriado, mais de 100 vidas em Phuket, Tailândia, quando o tsunami os atingiu em Dezembro de 2004 porque ela era Literada em Informação. ... Tilly Smith de Oxshott, Inglaterra, tendo pesquisado tsunamis duas semanas antes das suas férias na aula de geografia, reconheceu os primeiros sinais de alerta de um tsunami iminente e actuou. Por causa da sua capacidade de usar e aplicar os conhecimentos que tinha aprendido, a praia foi limpa e nenhuma vida foi perdida."

Esta situação demonstra o quanto vantajoso é ser-se literado em informação. No entanto, não basta saber; é necessário saber aplicar a informação, independentemente das circunstâncias em que se encontra.

Na "Declaração de Literacia de Informação para todos Australianos" de 2001, a Biblioteca da Austrália e a Associação de Informação enfatizaram a importância da literacia da informação como um pré-requisito para (Sayers, 2006, p. 72):

- Cidadania participativa
- Inclusão social
- Criação de novos conhecimentos

- Enriquecimento pessoal, profissional, empresarial e organizacional
- Aprendizagem ao Longo da Vida

A atitude crítica, interventiva, emancipatória, criadora de valor, por parte de todos os sujeitos, colectivos e individuais, da sociedade da informação conduzirá a melhores escolhas.

Como os autores do Desafio da Alfabetização Global (UNESCO, citado em Moeller, Joseph, Lau e Carbo, 2010, p. 10) notaram, não há uma noção única da alfabetização como uma habilidade que as pessoas possuem ou não, mas lastramentos múltiplos.

Competências de literacia da informação são vitais para a aprendizagem ao longo da vida e estreitamente relacionadas com "aprendizagem autodirigida", "competências digitais" e "competências sociais e cívicas". Os indivíduos literados em informação são capazes de aprender ao longo da sua vida. Aproveitadas em conjunto, literacia de informação e aprendizagem ao longo da vida podem melhorar substancialmente o conjunto de escolhas e opções de um indivíduo no contexto de questões pessoais, familiares e sociais (IFLA, citado em Oguz e Kurbanoglu, 2011, p. 4), pois permitirão tomar decisões mais sólidas e oportunas.

No entanto, para se chegar ao progresso na literacia, é importante a mestria na linguagem escrita, como podemos verificar:

2.4. Linguagem Escrita

A proficiência da linguagem escrita apresenta-se, cada vez mais, como um requisito indispensável na actual Era da Informação e do Conhecimento (Olson e Torrance, citado em Gomes e Santos, 2005, p. 313) pois, fruto dos avanços científicos e tecnológicos que a caracterizam, requer o acesso constante a novas informações e a novos conhecimentos em permanente mudança. Deste modo, o lidar de forma eficiente e eficaz com as diversas informações, em diferentes formatos, com que diariamente somos confrontados, remete-nos para um uso competente da linguagem escrita, exigindo-se, por conseguinte, uma adequada articulação entre sociedade, indivíduos e literacia (Gomes e Lima Santos, citado em Lima Santos e Gomes, 2004, e em Gomes e Santos, 2005, p. 313).

Actualmente, a mestria na linguagem escrita tem um papel importante no acesso a novas informações e conhecimentos para o desenvolvimento da literacia, que nos remete para o domínio de competências de leitura, de escrita e de cálculo, que, na maior parte dos indivíduos, tem o seu início formal com a entrada na escola: nas fases iniciais da escolarização.

“O ensino visa, sobretudo, dotar a criança de competências de descodificação, de codificação e de raciocínio, competências estas envolvidas nos actos de ler, escrever e calcular, essenciais para se atingir o objectivo último da leitura, da escrita e do cálculo - aprender, compreender, transformar e lidar com a informação.

Deste modo, estes anos iniciais da escolaridade são cruciais para ajudar a automatizar e a autonomizar os processos de leitura, de escrita e de cálculo. Automatização e autonomização que são tanto mais importantes quanto, para além de alvo ou objecto de estudo, são meios que fundam e ancoram o acesso em outras aprendizagens ao longo da vida, marcando, por exemplo, o percurso socioprofissional de cada um de nós” (Gomes e Santos, 2004, p.170).

2.4.1 Informação Escrita

“O desfasamento entre a certificação de qualificações escolares e a sua utilização nas várias situações da vida quotidiana vem demonstrar que a simples quantificação dos que possuem, ou não, títulos de frequência ou conclusão de anos de escolaridade não é suficiente para dar conta do modo como essas competências escolares adquiridas são usadas para o manuseamento da informação escrita. Por outro lado, a uniformidade atribuída aos indivíduos que obtêm certificação de um determinado nível de ensino oculta a multiplicidade de relações que se podem estabelecer com os diferentes tipos de materiais escritos nas situações concretas de utilização e recorrendo a inúmeras operações cognitivas” (Gomes, 2003, citado por Sequeiros, s/d, p. 406).

De acordo com Gomes, são variadíssimos os exemplos de contacto que diariamente os indivíduos têm com a informação escrita, sendo necessário efectuar operações cognitivas,

de menor ou maior grau de exigência. Por exemplo, temos as diversas situações de interacção com instituições (ex: segurança social, loja do cidadão) onde são fornecidos impressos para os cidadãos preencherem dados pessoais, entre outros. Enumerem-se as situações em que é necessário ler e interpretar um aviso, um folheto, ou um cartaz com informações ou explicações sobre um determinado assunto. Imagine-se a quantidade e a complexidade de cálculos que diariamente todos realizamos, por exemplo nas situações de operações de gestão dos orçamentos domésticos ou transacções monetárias. Poder-se-á afirmar que o quotidiano experienciado nas sociedades ocidentais está repleto de situações nas quais o uso da informação escrita se assume como um dos elementos centrais de interacção.

A expressão escrita é um bom método para registar os conhecimentos/informação. A transmissão para o papel de recentes e importantes informações, obriga-nos a ter um cuidado específico na escrita, no modo de elaboração do expediente, no uso do vocabulário adequado, etc.

2.5. Leitura

Para se ter acesso à informação, deve haver uma interacção com o texto, extraindo o seu significado, o que torna importante o acto de ler.

“A leitura é um bem essencial. Graças a esse maravilhoso poder, tão simples para quem o consegue dominar e tão complexo e misterioso para quem ainda não o adquiriu, a pessoa tem acesso às mais estimulantes e saborosas viagens pelo universo da ciência, da cultura e da fantasia”. (Alçada, citado em Silva, 2007, p. 3)

Em Portugal, o plano nacional de leitura (Resolução do Conselho de Ministros nº 86/2006) é uma iniciativa do XVII Governo Constitucional, com o intuito de dar uma resposta institucional à preocupação pelos níveis de literacia da população em geral e em particular dos jovens, significativamente inferiores à média europeia, incentivando o hábito de ler.

Actualmente, existe uma promoção da leitura diária em jardins-de-infância e escolas de 1º e 2º ciclos (Resolução do Conselho de Ministros nº 86/2006, p.4856), incentivando o

prazer de ler, em que a criança leva para casa determinado livro, de acordo com a sua faixa etária, devendo entregá-lo após a leitura do mesmo, para uma nova aquisição.

Esta iniciativa do Plano Nacional de Leitura, tem a sua origem no Ministério da Educação, em articulação com os ministérios da Cultura e dos Assuntos Parlamentares – sob o alto patrocínio do Presidente da República, que o criou em 2006, com o objectivo de elevar os níveis de literacia dos portugueses, promovendo os hábitos de leitura, de modo a colocar o país a par dos seus parceiros europeus.

O Plano Nacional de Leitura foi lançado para um período de dez anos, divididos em duas fases, com cinco anos cada: (Resolução do Conselho de Ministros nº 86/2006, p.4858)

A 1ª fase iniciou em 2006 e englobou:

- a. Programas de intervenção e de formação;
- b. Apoio e divulgação de projectos promovidos por outras entidades (públicas, da sociedade civil e privadas);
- c. Um plano de comunicação;
- d. Estudos e avaliação do Plano Nacional de Leitura.

A 2ª fase iniciou após a conclusão e divulgação dos resultados dos estudos realizados no decurso da 1ª fase, incluindo a avaliação dos diferentes programas, dando lugar à definição de novas metas, estudos e programas.

Além do público escolar, os resultados do Plano Nacional de Leitura abrangem as áreas da leitura em família e da rede de leitura pública. Com este programa, procurou-se aumentar os níveis de literacia em Portugal.

A nível internacional existem iniciativas semelhantes, nomeadamente na Índia. De acordo com Kittu, (2012) o Governo tomou várias medidas para melhorar a taxa de alfabetização nas aldeias e cidades da Índia verificando-se uma melhoria na taxa de alfabetização da Índia nos últimos 10 anos.

Algumas das medidas tomadas pelo Governo da Índia para melhorar a taxa de alfabetização nesse país foram:

- Programas de educação para as pessoas pobres que vivem em aldeias e cidades.
- Criação de novas escolas e faculdades.
- Garantia de utilização adequada dos recursos destinados a melhorar a taxa de alfabetização.

A necessidade de combater a iliteracia, encaminha-nos para a leitura, sendo esta um factor importante a considerar. “A leitura é uma ferramenta importante na medida em que permite aos indivíduos tornarem-se sujeitos activos no seu processo de desenvolvimento pessoal e intelectual.

Ler é um meio privilegiado de se ter acesso ao saber, de se conquistar autonomia na aprendizagem que deve ser encarada como um processo dinâmico e sempre inacabado. Hoje, saber ler é uma necessidade profissional cada vez mais exigida. A leitura torna-se elemento de discriminação no emprego, principalmente quando não é praticada, podendo conduzir a graves problemas de inserção social” (Silva, 2007, p.3-4). Segundo a mesma autora, ler é mais do que perceber o código, é o acto que possibilita o acesso à chave do conhecimento. A leitura assume, no nosso tempo, e logo ao nível da sobrevivência do quotidiano, bastante relevância.

2.5.1 Alfabetização

Qual a diferença entre a alfabetização e a leitura?

De acordo com Silva (2007, p.4), alfabetizar é ensinar a ler e a escrever, ensinar a reconhecer os símbolos gráficos da linguagem verbal. Ser alfabetizado significa reconhecer e compreender esses símbolos e ser capaz de, com eles, produzir mensagens compreensíveis para outros alfabetizados, melhorando, desse modo, a comunicação entre os sujeitos e incrementando, conseqüentemente, o seu nível e qualidade de vida.

Não havendo uma alfabetização universal, o contraste entre os diferentes tipos e níveis de alfabetização converte-se numa diferenciação/oposição social entre os que detêm e controlam certo domínio do saber e os que dele carecem.

O conceito de alfabetização é, muitas vezes, confundido com o de literacia. Esta confusão advém do facto de ambos os conceitos repousarem na linguagem escrita. A alfabetização é designada como um conceito relativo a aprender a descodificar a linguagem escrita. Assim, distingue-se um alfabetizado como alguém que aprendeu e sabe ler e escrever e um analfabeto como aquele que não sabe ler nem escrever. A alfabetização refere um conhecimento obtido, estável, enquanto literacia designa um conhecimento processual em aberto.

2.6. Iliteracia

De acordo com Silva (2007, p.5) “desde os anos 80, que os países mais desenvolvidos renderam-se a uma nova evidência: muitos adultos, apesar de possuírem vários anos de escolarização, não dominam a leitura, a escrita e o cálculo, demonstrando sérias dificuldades em utilizar, na vida quotidiana, material em diferentes suportes. Estes indivíduos vêm, deste modo, diminuídas as respectivas capacidades de participação na vida social, em planos como os do exercício da cidadania, das possibilidades profissionais e do acesso à cultura. Podemos dizer que a iliteracia limita o acesso ao mercado de trabalho, as possibilidades de emprego e a capacidade de adaptação a uma sociedade e a uma economia em transformação.”

Num mundo em que a informação e o conhecimento estão a constituir-se como factores determinantes da vida social, a capacidade de usar informação escrita de forma generalizada, tornou-se essencial. É, hoje, incontornável o facto de as capacidades reduzidas neste domínio gerarem riscos sérios de exclusão social (op. cit.).

A luta contra a iliteracia é imprescindível, na medida em que realiza e reforça a liberdade individual e permite a igualdade de acesso a todos os direitos fundamentais.

Este combate não pode ser apenas uma tarefa dos professores, mas deve contar, igualmente, com o empenho de toda a sociedade e de todas as administrações públicas (Silva, 2007, p.5) e, em nossa opinião, esta batalha só será conseguida se se trabalhar em prol da organização dos dados de forma a que estes adquiram sentido, realçando o papel da informação.

2.7. Ser Literado em Informação

A literacia de informação constitui a base da aprendizagem da vida. É comum a todas as disciplinas, a todos os ambientes de aprendizagem e a todos os níveis de educação. Permite ao estudante o domínio dos conteúdos, a ampliação das suas investigações, a tornar-se mais direccionado e a assumir maior controlo sobre a sua aprendizagem. Um literado deverá ser capaz de (ALA, citado em Possobon, Binotto, Xavier, Kerschner e Caregnado, 2005):

- ❖ Determinar a extensão da informação de que necessita
- ❖ Aceder à informação pretendida de forma eficaz e eficiente
- ❖ Avaliar a informação e as suas fontes de forma crítica
- ❖ Incorporar informação seleccionada na base do conhecimento de cada um
- ❖ Usar a informação eficazmente para atingir um determinado objectivo
- ❖ Perceber assuntos de cariz económico, legal, e social recorrendo à informação e aceder a ela de forma ética e legal

Os literados em informação estão mais bem preparados para uma vida no "mundo real". São capazes de pesquisar e ler sobre vários temas, analisar esses temas, e formar as suas próprias opiniões, baseados não só na sua leitura, mas também nas suas experiências de vida, estimulando neles o entusiasmo na descoberta, pesquisa e recuperação de informação (ALA, citado em Chanetsa e Grobler, 2009, p. 46).

Infelizmente, "devido à relativa novidade da sociedade da informação, a literacia de informação é, muitas vezes, ignorada em diálogos relevantes, pesquisa e experiências" e, em muitas instituições, os estudantes são ainda imaturos na informação (na forma de guias de estudo, livros e pacotes de conjunto de estudo), que não os ajudam a apreciar a necessidade de adquirir e permanecer actualizados na "gestão de competências de informação" (ALA, citado em Chanetsa e Grobler, 2009, p. 46). Um cidadão competente, um estudante, um profissional ou um trabalhador é capaz de reconhecer as suas necessidades de informação, sabe como localizar, identificar o acesso, recuperar, avaliar, organizar e utilizar informações. Para ser uma pessoa literada em informação, é preciso saber como beneficiar do mundo do conhecimento, e incorporar a experiência dos outros em um plano de fundo (Lau, 2006).

Segundo Lau (2006, p. 8) baseando-se em Mackenzie (s/d) a pessoa literada em informação é capaz de:

- ❖ Localizar informações relevantes, para serem classificadas e seleccionadas.
- ❖ Interpretar, compreender, traduzir dados e informações em conhecimento.
- ❖ Criar novas ideias.

Por outras palavras, a literacia implica saber procurar informação, processá-la e transformá-la em conhecimento para a comunicar, processo que exige ser crítico e saber reflectir.

Hoje, os indivíduos literados precisam de ter uma compreensão crítica das mensagens, incluindo textos de média. Esta "visão renovada para a alfabetização", como articulado na Década da Alfabetização das Nações Unidas (2003-2012) (UNESCO, citado em Moeller *et al.*, 2010, p.10), enfatiza a importância das pessoas que trabalham nos seus próprios contextos sociais serem capazes de usar as suas capacidades de alfabetização. Noutro documento da UNESCO pode, ainda ler-se que, a noção plural de literacia ressalta do facto da literacia não ser uniforme, mas sim cultural e diversa. Ela é formada por instituições sociais e de educação: família, comunidade, local de trabalho, estabelecimentos religiosos e Estado (UNESCO, citado em Moeller *et al.*, 2010, p.10).

2.8. Sociedade de Informação

De acordo com Gomes (2002), a “sociedade da informação” e a “economia do conhecimento” baseiam-se em lógicas de organização social que pressupõem o uso de competências básicas como a leitura, a escrita e o cálculo, competências essas que se tornaram ferramentas indispensáveis para agir eficientemente.

A utilização cada vez mais presente na vida social e profissional de documentos escritos, o desaparecimento das fronteiras do espaço físico através da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, o aumento crescente da circulação de informação escrita contida em diferentes suportes (e a necessidade da sua compreensão eficaz), a solicitação do uso da leitura e da escrita nas interações com as instituições e no exercício da

cidadania são algumas das características da “idade da informação”, para as quais uma das formas de dar uma resposta eficaz é o domínio da utilização de competências básicas, como a leitura, a escrita e o cálculo.

Segundo Siva (2007, p. 7)

“o conceito de sociedade da informação surge da necessidade de explicar, simultaneamente, justificar o conjunto de fenómenos sociais a que temos vindo a assistir desde meados do século e, de forma mais relevante desde a década de 80. Na base destes fenómenos estão as tecnologias da informação (TI) resultantes da convergência entre a informática e as telecomunicações. Nesta sociedade da informação, é possível destacar duas questões observáveis na sociedade dos nossos dias que, manifestamente, a influenciam e condicionam. A primeira relaciona-se com as alterações verificadas ao nível da produção/edição da informação, a segunda relaciona-se com a escala em que a informação é difundida/recebida.”

Na década passada, “sociedade da informação” foi, sem dúvida, a expressão que se consagrou, no contexto do desenvolvimento da Internet e das TIC. A sociedade da informação é a consequência da explosão informacional, caracterizada, sobretudo, pela aceleração dos processos de produção e de disseminação da informação e do conhecimento. Esta sociedade caracteriza-se pelo elevado número de actividades produtivas que dependem da gestão de fluxos informacionais, aliado ao uso intenso das novas tecnologias de informação e comunicação.

A grande produção de informação trouxe grandes benefícios em termos de avanço científico, comunicação, lazer, processamento de dados e procura do conhecimento mas em contrapartida trouxe-nos o dilema da saturação da informação (Silva, 2007).

Se a infância e a juventude são fases da vida especialmente vocacionadas para a formação, a escola é um espaço obrigatório para isso. É por esse facto que, no âmbito da leitura e das bibliotecas, merecem especial destaque as bibliotecas escolares. Este tipo de bibliotecas deve apoiar os estudantes na aprendizagem e prática das capacidades de avaliação e utilização da informação, independentemente da natureza, suporte ou meio, usando de

sensibilidade relativamente aos modos de comunicação de cada comunidade. As bibliotecas escolares desenvolveram-se em Portugal a um ritmo muito lento. Apesar de tudo, graças ao esforço dos professores e dos responsáveis pela coordenação do programa (Rede de Bibliotecas Escolares), existem nas escolas dos vários níveis de escolaridade bibliotecas modernas e bem equipadas (Silva, 2007).

De acordo com Silva (2007) estas bibliotecas têm permitido que as escolas:

- ❖ Assumam cada vez mais o papel de instituições privilegiadas no desenvolvimento das competências de leitura e de aquisição de hábitos de leitura;
- ❖ Criem, entre alunos, professores e pais, um ambiente social favorável à prática da leitura e à mudança de paradigma no ensino e na aprendizagem da leitura e da escrita;
- ❖ Disponibilizem livros atraentes e outros recursos de informação actualizados, ajustados ao nível etário, cobrindo um leque de interesses variados e de qualidade de forma a criarem um público leitor entre as crianças e jovens;
- ❖ Suscitem na prática lectiva dos professores momentos de leitura diária ou de consulta de livros na sala de aula;
- ❖ Estimulem a frequência da biblioteca por professores com as suas turmas como uma das actividades próprias da prática curricular;
- ❖ Estimulem a leitura domiciliária entre crianças e jovens por vezes com o apoio das famílias;
- ❖ Utilizem as novas tecnologias da informação e da comunicação como uma área propiciadora do desenvolvimento de competências leitoras;
- ❖ Proporcionem experiências significativas de leitura às crianças e jovens que despertem ou reforcem o prazer de ler, induzam a aquisição de hábitos leitores e, através deles, o desenvolvimento da literacia.

De acordo com Gomes (2002) a ideia de que as aprendizagens tidas com sucesso em contexto escolar são a fórmula de preparação para o manuseamento dos conteúdos sociais com os quais os indivíduos vão enfrentar a vida, é hoje considerada incompleta. É necessário dar relevo à importância da preparação de indivíduos com capacidades para usar as competências escolares adquiridas ao longo da sua formação, relacionada com as actividades diárias a desempenhar, qualquer que seja o contexto social da sua utilização.

Actualmente, estas competências são mais requisitadas, seja no âmbito profissional, pessoal, cultural ou cívico.

Segundo o mesmo autor a “sociedade da informação” e a “economia do conhecimento” baseiam-se em lógicas de organização social que pressupõem o uso de competências básicas como a leitura, a escrita e o cálculo, competências essas que se tornaram ferramentas indispensáveis para agir eficientemente.

A utilização cada vez mais presente na vida social e profissional de documentos escritos, o desaparecimento das fronteiras do espaço físico através da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, o aumento crescente da circulação de informação escrita contida em diferentes suportes (e a necessidade da sua compreensão eficaz), a solicitação do uso da leitura e da escrita nas interações com as instituições e no exercício da cidadania são algumas das características da “idade da informação”, para as quais uma das formas de dar uma resposta eficaz é o domínio da utilização de competências básicas, como a leitura, a escrita e o cálculo.

2.8.1. Sociedade do Conhecimento

Na actual Sociedade da Informação e do Conhecimento é impossível conceber o dia-a-dia sem que, de uma forma ou de outra, recorramos a linguagens faladas e escritas. Desta forma, a mestria da linguagem assume uma extrema importância, com repercussões evidentes no modo como nos comportamos e agimos nos mais variados contextos.

Esta mestria, genericamente associada à literacia, apresenta-se como um requisito imprescindível nas “sociedades literatas” (Olson e Torrance, citado em Gomes e Santos, 2005), influenciando e determinando o desenvolvimento pessoal e social, pois uma adequada articulação entre literacia e sociedade facilita o desenvolvimento e bem-estar de cada um de nós.

Apesar da literacia ser um processo evolutivo, marcado por alterações constantes decorrentes de experiências diárias, onde a ocupação profissional nos ocupa muito tempo, é imprescindível a formação base obtida na escola, quando a mesma teve bom

aproveitamento, pois esta revela-se uma ferramenta imprescindível para se poder aumentar/melhorar os conhecimentos.

Esta aprendizagem, quando com sucesso, é um factor determinante para uma melhor compreensão da leitura, escrita e cálculo; contudo, para acompanharmos as constantes evoluções, precisamos de manter elevados os níveis de literacia através duma aprendizagem contínua.

A ‘Sociedade do Conhecimento’ é compreendida como aquela na qual o conhecimento é o principal factor estratégico de riqueza e poder, tanto para as organizações quanto para os países. Nesta sociedade, a inovação tecnológica ou novo conhecimento, passa a ser um factor importante para a produtividade e para o desenvolvimento económico dos países.

No cenário das grandes tendências sociais e suas implicações para o futuro, o conhecimento e a forma como ele é comunicada a outros, irão desempenhar um papel central na formação do crescimento económico, desenvolvimento social, enriquecimento cultural, empoderamento político, e a consolidação dos sistemas democráticos. Informação e meios de comunicação (incluindo a Internet) são essenciais para processos democráticos, a construção de comunidades e fortalecimento da sociedade. Os indivíduos têm acesso a conteúdos e as pessoas satisfazem as suas necessidades fundamentais, comunicando com os outros e melhorando a qualidade das suas vidas. Meios de comunicação e informação são necessários para a aprendizagem ao longo da vida, desenvolvimento comunitário, produtividade económica, saúde, e todos os aspectos da vida social (Moeller, *et al.*, 2010, p.7).

Com a facilidade actual na troca de informações, esta sociedade passa a classificar-se em sociedade do conhecimento, pois os sujeitos estão cada vez mais conscientes de que conhecimento é poder. Observa-se que todas as actividades relacionadas com a informação e aquisição de conhecimento ganharam grande valor e importância nos últimos tempos, transformando, desta forma, novas formas de acesso e interacção com o mundo cada vez mais globalizado.

2.8.2. Sociedade da Informação versus Sociedade do Conhecimento

De acordo com EULAKS (s/d) há um acordo geral na maneira apropriada da utilização do termo “Sociedade do Conhecimento” para descrever as tendências das sociedades do período pós-industrial, que emergiram nos séculos XX e XXI. A característica marcante destas sociedades é que o conhecimento teórico e os serviços baseados no conhecimento tornam-se os componentes principais de qualquer atividade económica. Embora seja inegável que a propagação mundial de tecnologias de informação e de comunicação (ICTs) criou novas condições para a emergência de sociedades do conhecimento, a noção da Sociedade do Conhecimento não pode ser reduzida ao conceito da Sociedade da Informação. Enquanto se pode dizer que a emergência da Sociedade do Conhecimento depende da Sociedade da Informação para sua infra-estrutura, as Sociedades do Conhecimento abrangem as capacidades de produzir, processar e disseminar o conhecimento para o desenvolvimento. O conceito de Sociedade da Informação está ligado à ideia de inovação tecnológica; já o conceito de Sociedades do Conhecimento inclui a dimensão da transformação social, cultural, económica, política e institucional, e uma perspectiva mais pluralística e desenvolvida.

Esta nova sociedade é impulsionada, também, por contínuas mudanças, algumas tecnológicas como a Internet e outras económico-sociais como a globalização. A Sociedade do Conhecimento pode ser compreendida como sendo a sociedade onde o conhecimento é o principal recurso para produção e criação de riqueza, prosperidade e bem-estar para a população. O saber possui um valor económico e social vital para o desenvolvimento humano à escala mundial. Em relação à informação, esta pode-nos levar ao saber, mas nem sempre este pressuposto se verifica! Podemos constatar esta ideia, se verificarmos a pirâmide criada por Machado (2000, p.65) citado por Sene (2008), em que a mesma está dividida em quatro níveis (dados, informações, conhecimento e inteligência).

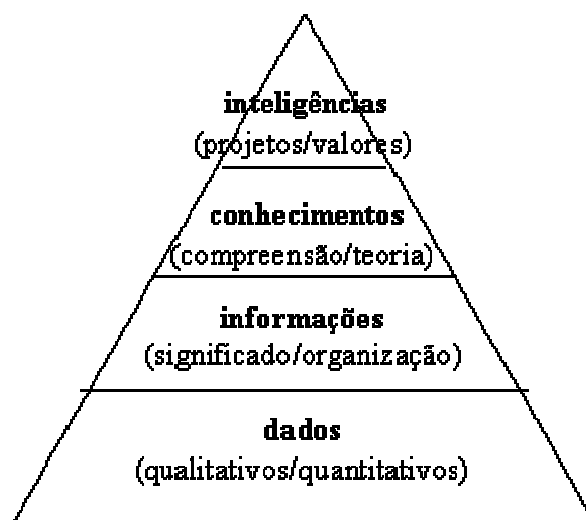


Figura 1 - Pirâmide informacional

Fonte: Machado, 2000, p. 65

De acordo com Machado, os dados da pirâmide (ver figura nº 1) referem-se aos elementos qualitativos e quantitativos da realidade, podendo ser acumulados e, portanto, remetendo à ideia de banco. São os elementos mais disseminados na realidade, mas isoladamente não têm interesse. De facto, são as pessoas que manifestam interesse por determinados dados, são elas que lhes atribuem significado, produzindo informação a partir deles. Noutras palavras, é o sujeito que produz a informação a partir do dado. Sobre os dados, Machado argumenta que:

“O seu valor informacional depende, justamente, da existência de pessoas interessadas, que os organizem e lhes atribuem significado, transformando-os em informação. Assim, informações já seriam dados analisados, processados, inicialmente articulados, constituindo um segundo nível da pirâmide informacional” (Machado 2000, p.66, citado por Sene, 2008).

Entretanto, alerta para o facto de que o simples acumular de informação não garante a passagem para o terceiro nível da pirâmide, não garante a produção de conhecimento. Enquanto o conceito de dado remete para a ideia de banco, à ideia de acumulação, o de informação remete a veículo, à ideia de comunicação.

2.9. Competência Informacional

A competência informacional define-se como “a adopção de um comportamento informacional apropriado para identificar, mediante qualquer canal ou meio, informação adequada às necessidades, levando ao uso correcto e ético da informação na sociedade” (Johnston e Webber, citado em Vitorino e Piantola, 2009, p.135).

O desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação e comunicação e a proliferação de recursos informacionais exigem do indivíduo uma postura crítica perante o universo informacional, que se configura em habilidades, atitudes e conhecimentos relacionados com a busca, localização, recuperação, apropriação e comunicação da informação de forma ética.

Johnston e Webber, citado em Vitorino e Piantola (2009, p.134), apontam a competência informacional como uma disciplina de fundamental relevância na sociedade da informação e argumentam que “uma pessoa competente em informação é um ser social, determinado, e não um simples repositório de habilidades e conhecimento”. Ao encontro deste pensamento Singh (2008) citado por Vitorino e Piantola (2009, p.135), considera que o principal propósito da competência informacional é o desenvolvimento da habilidade de construir sentido, cujo resultado seria o aprendizado independente e o pensamento autónomo. O autor enfatiza que a exploração e a análise da ecologia informacional e da diversidade sociocultural constituem-se como componentes essenciais do processo da competência informacional.

Muitos autores concordam, ainda, que a competência informacional está no centro de uma vasta gama de competências (*literacies*) emergentes, resultantes da sociedade da informação, e que povoam a produção intelectual da área, tais como competência cultural, competência digital, competência visual, competência tecnológica, entre outras Langford (1998) citado por Vitorino e Piantola (2009, p.135). Ao encontro destas ideias, Shanbhag, (2006) citado por Vitorino e Piantola (2009, p.135) afirma que a competência informacional evoluiu de um conceito para uma disciplina que reúne múltiplas competências, múltiplas habilidades em uma variedade de contextos.

Para Reece (2007, p. 482) citado por Vitorino e Piantola (2009, p.135) o conceito de competência informacional desenvolveu-se de modo a abarcar habilidades cognitivas abstractas cada vez mais complexas, as quais envolvem uma visão crítica do mundo. Para a autora, a competência informacional é uma forma de pensamento crítico aplicada ao domínio da informação.

“Em uma perspectiva crítica, a competência informacional deve ser mais amplamente entendida como uma “arte” que vai desde saber como usar os computadores e cessar a informação até à reflexão crítica sobre a natureza da informação em si, sua infra-estrutura técnica, e o seu contexto e impacto social, cultural e mesmo filosófico, o que permitiria uma percepção mais abrangente de como nossas vidas são moldadas pela informação que recebemos quotidianamente” (Vitorino e Piantola, 2009, p. 138).

Resumindo, a competência informacional incorpora um conjunto de habilidades, conhecimentos, atitudes, valores pessoais e sociais. É um processo de aprendizagem contínua (aprender a aprender).

2.9.1. Competência em Informação

O ciclo da competência em informação contempla as actividades relacionadas com a consciencialização da necessidade da informação, a atitude de pesquisa, a mobilização de conhecimentos e habilidades para a construção da estratégia de procura, a selecção de fontes de informação, a pesquisa sobre a informação necessária, a selecção dos dados e informações colectados, com base na reflexão e análise crítica, a organização e utilização dessa informação visando uma mudança de estado (desconhecimento para conhecimento), até chegar ao destinatário com a produção de novos conhecimentos e recuso das informações, em benefício da colectividade, tendo como base a aprendizagem ao longo da vida. A Figura 2 explicita o ciclo da competência em informação para conhecimento (Dzudiak, 2011, p. 176).

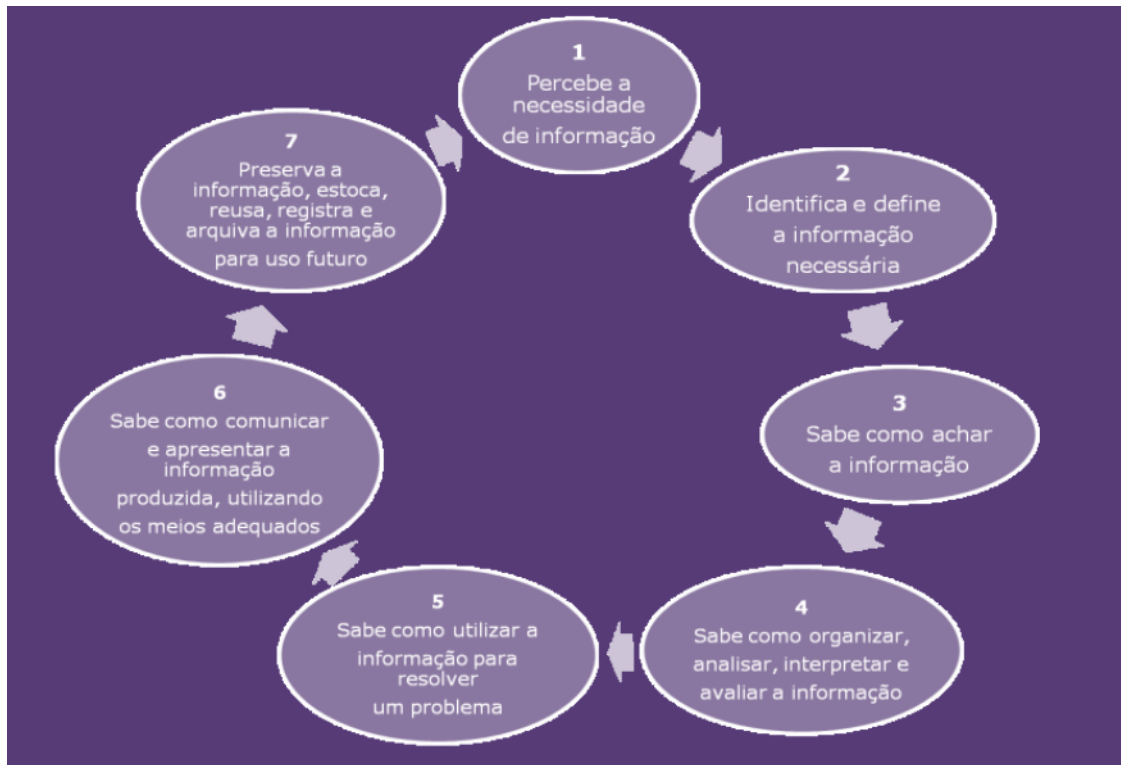


Figura 2 - Ciclo da competência em informação

Fonte: Dudziak (2001)

Deste modo, a competência informacional é um processo que tem como objectivo desenvolver e aperfeiçoar as habilidades dos indivíduos, a fim de torná-los críticos perante o universo informacional.

A competência em informação é um *conjunto de destrezas* que pode ser aprendido. Isso inclui a atitude certa para a aprendizagem em si mesmo; uso de ferramentas (ex: computador), uso de técnicas, como o trabalho com grupos; e o uso de métodos, como confiar nos orientadores. Em contrapartida, a aprendizagem permanente é um bom hábito que deve ser adquirido e acompanhado com uma atitude positiva. A disposição para mudar e uma curiosidade para o conhecimento são condições prévias de grande ajuda para a aprendizagem permanente (Lau, 2006).

Habilidades em Informação e Aprendizagem Permanente

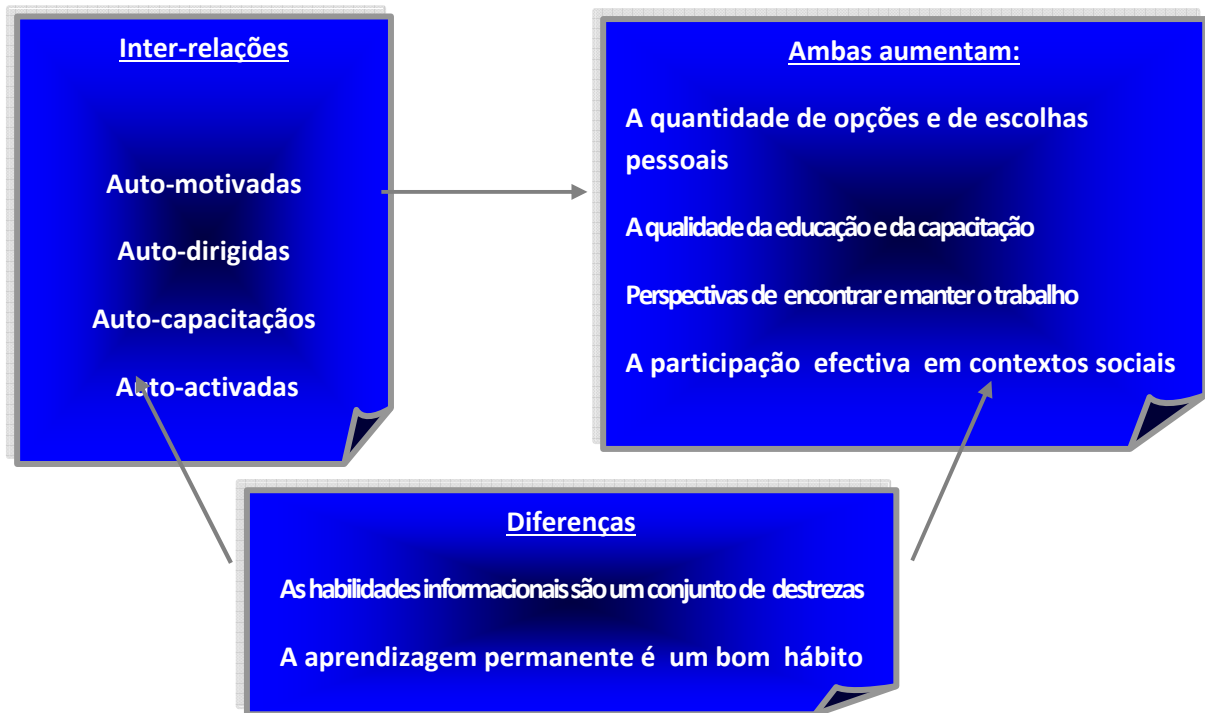


Figura 3 - Habilidades em Informação e Aprendizagem Permanente

Fonte: Lau (2006, p.13)

A capacidade do indivíduo para aprender e adaptar-se às necessidades do meio em termos de novas aptidões e conhecimentos é cada vez mais valorizada, assim sendo a aprendizagem permanente deve ser reconhecida e incorporada no seio das organizações como “algo” a ser incentivado e implementado.

2.10. Literacia de Informação e Aprendizagem ao Longo da Vida

A literacia da informação e aprendizagem ao longo da vida têm uma relação estratégica, reforçam-se mutuamente e são fundamentais para o sucesso de cada indivíduo, organização, instituição e estado-nação na sociedade da informação global. Estes dois paradigmas modernos devem, idealmente, ser aproveitados para trabalhar em simbiose e em sinergia, para que as pessoas e instituições possam, com sucesso, sobreviver e competir no século XXI e posteriormente.

Sobre a inter-relação entre os dois conceitos - ambos:

- ❖ São amplamente auto-motivados e auto-dirigidos. Não exigem a mediação de um indivíduo, organização ou sistema, apesar do aconselhamento e assistência de um amigo respeitado, como um mentor ou treinador poder ser útil.
- ❖ São auto-capacitados. Destinadas a ajudar os indivíduos de todas as faixas etárias para ajudar a si mesmos, independentemente do seu estatuto social ou económico papel ou lugar na sociedade, sexo, raça, religião ou origem étnica.
- ❖ São auto-accionados. Quanto mais alfabetizado um indivíduo se torna, e quanto mais informação um indivíduo sustenta com boas práticas de informação e hábitos, maior a auto-iluminação que irá ocorrer, especialmente se exercitar durante uma vida inteira (Lau, 2006). “Teoricamente pode-se perseguir o objectivo de se tornar literado em informação, mas não de forma contínua ao longo de uma vida. Por outro lado, pode-se perseguir o objectivo da aprendizagem ao longo da vida, mas sem antes tornar-se literado em informação. Tomado isoladamente, nenhum caminho maximiza o potencial do indivíduo para "aprender a aprender"” (Lau, 2006, p.12). Assim sendo, aproveitadas em conjunto, literacia da informação e aprendizagem ao longo da vida melhoram substancialmente (op.cit).
- ❖ O conjunto de escolhas pessoais e as opções que se abrem para oferecer ao indivíduo no contexto de pessoal, familiar e questões sociais.
- ❖ A qualidade e utilidade da educação e formação em ambos os ambientes escolares formais anteriores à entrada no mercado de trabalho, e mais tarde no informal profissional.
- ❖ As perspectivas de encontrar e manter um emprego satisfatório subindo a escada da carreira de forma rápida e com recompensas apropriadas, e tornando rentáveis e sábias as decisões económicas e de negócios.
- ❖ A participação do indivíduo de forma eficaz em contextos sociais, culturais e políticos, tanto ao nível da comunidade local e em níveis mais elevados, como na identificação e cumprimento de metas e aspirações profissionais.

A aprendizagem ao longo da vida é um bom hábito que deve ser adquirido e acompanhado pela adopção de um estado de espírito positivo. A vontade de mudar e uma curiosidade ou

sede de conhecimento são muito úteis, pré-condições para a aprendizagem ao longo da vida (Lau, 2006).

Idealmente, um indivíduo deve procurar ser literado em informação e praticar esses hábitos e habilidades ao longo de uma vida inteira.

Para ser um aprendiz ao longo de toda a vida há que ter alguns hábitos. Como:

- ❖ Ter objectivos definidos
- ❖ Aceitar responsabilidades pela própria aprendizagem
- ❖ Ver os obstáculos como desafios a ultrapassar
- ❖ Ter confiança em si como sendo capaz de aprender autonomamente
- ❖ Usar a tecnologia em proveito próprio
- ❖ Ensinar e ajudar outros a aprender

Ou seja, para se ser literado em informação, deve-se ter um leque ilimitado de conhecimentos, sendo, nos dias que decorrem, importante, uma boa compreensão dos médias. Debruçamo-nos então, sobre o tema literacia mediática.

2.11. Literacia mediática

Na literacia mediática, o sujeito atribui significado às mensagens mediáticas, o que pressupõe que as competências deste estão presentes, ou seja, conhecimento dos média e ao mesmo tempo conhecimentos em literacia de informação.

Ora vejamos:

Competência informacional e mediática

De acordo com Dzudiak (2011) do ponto de vista da ciência, a popularidade e a crescente disposição de artigos, teses e trabalhos académicos através de meio digital, dá-nos uma ideia de quanto as TIC têm influenciado os conhecimentos. A democratização do acesso à informação e ao conhecimento (acesso livre) reforça a urgência de alcançar, no tempo mais exíguo possível, um nível de consciência e qualificação dos sujeitos, verdadeiros agentes

de transformação social, capacitados a aprender ao longo da vida de forma continuada. Estes factores mostram a crescente complexidade e riqueza na informação e nos média.

Na seguinte tabela, podemos verificar algumas diferenças que distinguem competência informacional de competência mediática.

Competência informacional	Competência mediática
<p>Mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas à informação: necessidade, busca e uso, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processos investigativos / Pesquisa • Leitura e escrita (redacção) • Manipulação de dados e informações • Produção e disseminação • Preservação 	<p>Resulta da convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados em relação ao uso e compreensão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meios e processos de comunicação de massa • Uso crítico e contextual dos meios de comunicação • Uso das TICs • Produção e efeitos dos média • Convergência mediática

Tabela 1 - Competência de informação e competência mediática

Fonte: Dzudiak (2011, p.12)

Enquanto a competência em informação está mais focada no processo de investigação que se renova constantemente e modifica o sujeito, a competência mediática centra-se mais nas formas de acesso, análise, avaliação e criação de mensagens em diferentes meios.

“ Ser cidadão neste novo quadro supõe e requer uma literacia para os media que diga respeito a todas as idades, em todos os contextos, e articula-se com a necessidade de aquisição de outras literacias que o mundo globalizado e complexo cada vez mais exige. Os códigos e linguagens característicos do mundo emergente apelam a um conceito de literacia que tenha por base não apenas a leitura, a escrita e o cálculo, mas também as imagens, os sons, a informação e as redes e, mais amplamente, as formas de comunicação digital e interactiva”
 Declaração de Braga (2011, p.1)

Ou seja, nas últimas décadas várias transformações nos media têm surgido, com impactos significativos na educação, na cultura, na economia, etc., indo de encontro a alterações na literacia de informação, modificando a vida quotidiana dos cidadãos. Algumas destas alterações, têm como suporte alguns modelos de literacia de informação criados, que passo a citar:

2.12. Modelos de Literacia de Informação

Nesta alínea apresentaremos três modelos de literacia de informação, como exemplo de uma grande diversidade de modelos desenvolvidos em todo o mundo para ajudar a compreender, explicar e sensibilizar a opinião pública para a Literacia de Informação. Os três modelos que referiremos são (Sayers, 2006, p.77):

- ❖ The Big 6
- ❖ Sete Pilares
- ❖ Empowering Oito

A maioria destes modelos foi desenvolvida para uso em escolas e universidades onde se sente que a sensibilização em Literacia de Informação tem um maior impacto e melhor oportunidade de sucesso.

Um dos modelos mais populares da literacia de informação é "The Big 6", desenvolvido nos Estados Unidos por dois bibliotecários, Mike Eisenberg e Bob Berkowitz (Sayers, 2006, p. 77).

The Big 6 é descrito pelos seus autores como um problema de resolução de abordagem à informação de ensino e tecnologia. Em termos simples, o modelo de The Big 6 compreende seis etapas fundamentais ou fases de resolução de problemas, no qual cada um dos quais é agrupado em duas sub-etapas ou componentes, como se descreve de seguida (op. cit, p. 77-78):

1. Definição da tarefa

- 1.1 Definição do problema de informações
- 1.2 Identificação de informações necessários

2. Buscar Estratégias de Informação

- 2.1 Determinar todas as possíveis fontes
- 2.2. Seleccionar as melhores fontes

3. Localização e Acesso

- 3.1 Localizar as fontes (intelectual e fisicamente)
- 3.2 Encontrar informações dentro de fontes

4. Uso da Informação

- 4.1 Empregar (por exemplo, ler, ouvir, ver, tocar)
- 4.2 Extrair as informações relevantes

5. Síntese

- 5.1 Organizar a partir de múltiplas fontes
- 5.2 Informações sobre o Presente

6. Avaliação

- 6.1 Juiz do produto (eficácia)
- 6.2 Juiz do processo (eficiência)

The Big 6 é um modelo simples de entender e promover. É também apoiado por um sítio - <http://www.big6.com/> - que fornece acesso a uma riqueza de recursos, ligações e amostras de planos para o ensino de literacia de informação em escolas e universidades.

Os recursos promocionais disponíveis no sítio The Big 6 incluem literatura livre para adultos e crianças que podem ser descarregadas em <http://www.big6.com/files/Big6Handouts.pdf> (Sayers, 2006, p. 78).

O segundo exemplo, "Sete Pilares da literacia de informação" foi desenvolvido pela Informação Skills Taskforce da Standing Conferência das Bibliotecas Nacionais e da Universidade nos Estados Unidos Reino (SCONUL), em 1999 (Correia, s/d, p.7).

Tal como acontece com o modelo The Big 6, o modelo dos Sete Pilares deve ser visto como uma progressão de habilidades básicas de literacia através de formas sofisticadas de compreensão e uso da informação – o caminho do principiante ao perito. O modelo fornece uma forma prática para identificar e examinar as habilidades de uma pessoa, que é exigível para se ser um cidadão activo e informado na sociedade.

O modelo dos Sete Pilares pode ser dividido em dois conjuntos principais de competências (Sayers, 2006, p.80):

1. Saber como localizar e cessar informações
2. Saber entender e utilizar as informações

Vejam os de seguida, mais em detalhe cada um destes conjuntos de competências (Sayers, 2006, p.80-81):

Saber como localizar e cessar informações

Os primeiros quatro pilares constituem as competências básicas necessárias para localizar e aceder à informação:

(Pilar 1) Reconhecer a nossa necessidade de informação - saber o que é conhecido, saber o que não é conhecido e identificar o fosso existente

(Pilar 2) Distinguir as formas de abordar a diferença - sabendo que fontes de informação são susceptíveis de satisfazer as necessidades de informação

(Pilar 3) Construir estratégias para localizar informações - saber como desenvolver e aperfeiçoar uma estratégia de busca eficaz

(Pilar 4) Localizar e aceder à informação - saber como aceder a fontes de informação e ferramentas de busca para aceder e recuperar informações.

Saber entender e utilizar as informações

Os restantes três pilares compõem as habilidades mais avançadas necessárias para entender e usar informação de forma eficaz (op.cit.):

(Pilar 5) Comparar e avaliar - saber como avaliar a relevância e qualidade da informação recuperada

(Pilar 6) Organizar, aplicar e comunicar - saber como novas informações se associam com as antigas, tomar medidas ou decisões e, finalmente, como compartilhar os resultados destas acções ou decisões com os outros

(Pilar 7) Sintetizar e criar - saber assimilar as informações a partir de uma variedade de fontes para a finalidade de criar novos conhecimentos.

As competências básicas de literacia da informação (pilares 1-4) são comuns a todas as questões e temas, e podem ser ensinadas em todos os níveis da educação incluindo programas de formação informal dirigida a adultos. As habilidades também são reforçadas e melhoradas através do uso regular e contínuo da aprendizagem ao longo da vida (Correia, s/d).

Segundo Correia (s/d), os pilares de (5) a (7) são mais problemáticos, dado que não se deve falar de cidadão médio, no que respeita à ocupação profissional, ou à actividade industrial. Qualquer uma das competências correspondentes a estes pilares implica linguagem especializada e ao mesmo tempo, própria de um determinado grupo. Se o cidadão permanece no seu “mundo” de especialização não terá quaisquer problemas com os pilares compreendidos entre (5) e (7). Fora deste mundo, não se espera que o cidadão médio seja possuidor de conhecimentos que lhe permitam apreender informação relacionada, por exemplo, com disciplinas médicas, financeiras e jurídicas (se essa não for a sua especialização), a menos que a informação lhe seja dada de uma forma a ser aprendida por todos. Neste caso, é da responsabilidade de quem faculta a informação assegurar-se de que esta é acessível para o cidadão médio, independentemente do nível de instrução (Correia, s/d, p.8-9).

Por fim, o **Modelo Empowering Oito**

Os participantes internacionais e participantes do Sri Lanka trabalharam de forma independente para desenvolver um modelo de literacia de informação.

Ambos os modelos foram trabalhados e formaram um modelo único, dando o nome de "Empowering 8" (Wijetunge e Alahakoon, 2005). Este é constituído por oito componentes:

- ❖ Identificar
- ❖ Explorar
- ❖ Seleccionar
- ❖ Organizar

- ❖ Criar
- ❖ Apresentar
- ❖ Aceder
- ❖ Aplicar

A seguinte tabela mostra os oito componentes e os seus resultados de aprendizagem (Wijetunge e Alahakoon 2005).

Passos	Componentes Empowering 8	O estudante deverá ser capaz de demonstrar as capacidades de:
1	Identificar	Definir o tópico/assunto Determinar e compreender o público-alvo Escolher o formato relevante para o produto acabado Identificar as palavras-chave Planear uma estratégia de pesquisa Identificar vários tipos de fontes, onde a informação pode ser encontrada
2	Explorar	Localizar as fontes apropriadas para o tópico escolhido Encontrar informação apropriada para o tópico escolhido Fazer viagens, entrevistas ou investigação
3	Seleccionar	Escolher informação relevante Determinar quais as fontes muito fáceis, muito difíceis ou normais Registar informações relevantes através de notas, gráficos, ou esquemas, etc. Identificar as etapas do processo Compilar citações apropriadas
4	Organizar	Tipo de informação Distinguir entre facto, opinião e ficção Verificar as fontes Colocar a informação numa ordem lógica Comparar informação
5	Criar	Preparar informação com palavras únicas e com significado Editar Finalizar o formato da bibliografia
6	Apresentar	Praticar a apresentação Compartilhar informação com um público apropriado Colocar a informação num formato apropriado para o público Estabelecer e usar correctamente o equipamento

7	Aceder	Existir feedback com os outros estudantes Auto avaliar o desempenho em resposta à avaliação efectuada pelo professor Reflectir sobre o que foi bem feito Determinar se foram aprendidas novas habilidades Pensar no que se poderia fazer melhor na próxima vez
8	Aplicar	Rever o feedback e avaliação prevista Usar o feedback e avaliação para futuras tarefas de aprendizagem Esforçar-se para usar o conhecimento adquirido em novas situações Determinar em que outros assuntos essas habilidades podem ser usadas Adicionar produto a uma carteira de produções

Tabela 2 - Componentes e resultados de aprendizagem dos Empowering 8

2.13. Competências essenciais e Valores para a Literacia de Informação

As competências essenciais e os valores necessários para a efectiva literacia de informação, segundo este modelo, incluem (Sayers, 2006, p.86):

1. Competências genéricas

- ❖ Resolução de problemas
- ❖ Colaboração e trabalho em equipa
- ❖ Comunicação
- ❖ Pensamento crítico

2. Habilidades informações

- ❖ Busca de Informação
- ❖ Usar Informação
- ❖ Fluência com informação e comunicação (TIC)

3. Valores e crenças

- ❖ Usando informações de forma sensata e eticamente

❖ Responsabilidade social e participação da comunidade

Após a exposição de várias formas, no uso da literacia de informação, apresentam-se algumas estratégias utilizadas para promover a literacia de informação.

2.14. Promover a literacia da Informação

Promover a literacia de informação, é sempre benéfico para o cidadão! No caso por exemplo, nas acções de sensibilização em saúde pública, uma variedade de abordagens pode ser usada para aumentar a conscientização sobre literacia da informação.

Concordando com Sayers (2006, p. 86-87), em todo mundo, até à presente data, várias estratégias surgiram para promover a literacia de informação, exemplo:

1. Declarações políticas internacionais – ex: UNESCO a Declaração de Praga em 2003, “Towards an Information Literate Society”
2. Desenvolvimento de currículos para as escolas, incluindo os resultados da aprendizagem, competências e critérios de avaliação
3. Desenvolvimento profissional e formação para académicos, professores, bibliotecários e outros directamente envolvidos com o ensino; alfabetização de competências de informação
4. Desenvolvimento do ensino da literacia de informação e de recursos materiais, incluindo on-line e à distância, de formatos de aprendizagem

A informação recolhida até este momento e aqui apresentada conduz-nos ao cerne da nossa investigação e questionamo-nos:

2.15. Porque é importante a Literacia de Informação na PSP?

Indo de encontro a esta questão, no site www.Plano de Actividades 2012 - PSP (p.22), refere que a estratégia da PSP para o triénio 2012-2014 é a “solidificação dos mecanismos

de coesão e disciplina institucionais, permanente inovação e abertura às boas-práticas na área técnico-táctica e na qualidade do serviço prestado ao cidadão, em especial com a interacção coordenada de todas as valências de uma polícia integral, melhoria contínua da capacidade de desempenho dos funcionários e prática sistemática da boa gestão em termos de eficiência na utilização dos recursos.” Assim sendo, a Literacia de Informação terá sempre um papel importante, pois:

Uma pessoa literada em informação é aquela que:

- ❖ Reconhece que, a qualidade de informação é a base para tomar decisões inteligentes
- ❖ Formula perguntas, com base nas necessidades de informação
- ❖ Identifica potenciais fontes de informação
- ❖ Desenvolve estratégias de pesquisa com sucesso
- ❖ Acede a fontes de informação, dominando as novas tecnologias
- ❖ Avalia a informação
- ❖ Organiza a informação e sabe aplica-la
- ❖ Cria novas informações, em conhecimento já existente
- ❖ Utiliza informações, com um pensamento crítico e resolve problemas
(Doyle, 1992, citado em Doyle, 1994, p.3)

Os profissionais de polícia, são constantemente confrontados com um número ilimitado de tarefas a executar, sendo fundamental dominar competências relacionadas com a literacia de informação. Ao pessoal policial é exigido que, sempre que se encontre no exercício das suas funções, actue de acordo com determinadas regras, dedicando-se ao serviço com toda a lealdade, zelo, competência, integridade de carácter e espírito de bem servir, nos termos do disposto no artigo n.º 5.º do Decreto-Lei 299/2009¹. Resumindo, só com literacia de informação, a sociedade de informação será capaz de atingir o seu pleno potencial.

Assim sendo, a PSP terá vantagens em implementar sugestões/facilidades para que os profissionais de polícia, caso manifestem interesse, tenham oportunidades em aceder à literacia de informação, será enriquecedor para ambos.

¹ O presente decreto-lei procede à conversão do corpo especial de pessoal com funções policiais da Polícia de Segurança Pública (PSP) em carreira especial, definindo e regulamentando a respectiva estrutura e regime

CAPÍTULO III. ESTUDO DE CASO

3.1. Estudo de Caso

Sendo a PSP um órgão que actua em contacto com o público, interagindo com ele e respondendo às suas necessidades e problemas, acredita-se que a formação dos policias e uma elevada literacia em informação são factores importantes para o seu sucesso. Assim sendo, e tendo em conta as características do caso, optou-se por fazer um estudo em profundidade desta realidade. Nos parágrafos seguintes descreve-se com algum detalhe os aspectos mais relevantes desta instituição, a sua missão e funções. Seguem-se os métodos e técnicas para recolha e análise dos dados.

Polícia de Segurança Pública (PSP)



Figura 4 - Foto nº 1 - Crachá da PSP

DEFINIÇÃO de Polícia de Segurança Pública de acordo com a legislação (Lei n.º 53/2007 de 31 de Agosto)

A Polícia de Segurança de Segurança Pública, adiante designada por PSP, é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa.

A PSP tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei.

A PSP está organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura, estando o pessoal com funções policiais sujeito à hierarquia de comando e o pessoal sem funções policiais sujeito às regras gerais de hierarquia da função pública.

Sendo uma instituição tão complexa, tomaremos conhecimento das suas principais funções e missão (WWW:PSP.PT):

FUNÇÕES da PSP



Figura 5 - Funções da PSP

Fonte: www.psp.pt

A PSP depende do membro do Governo responsável pela Administração Interna, a sua organização é única para todo o território nacional e está organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura com respeito pela diferenciação entre funções policiais e funções gerais de gestão e administração públicas, obedecendo quanto às primeiras à hierarquia de comando e quanto às segundas às regras gerais de hierarquia da função pública.

MISSÃO

Em situações de normalidade, as suas actividades são desenvolvidas de acordo com os objectivos e finalidades da política de segurança interna, com respeito pelos limites do respectivo enquadramento orgânico.

Em situações de excepção, as suas atribuições são as decorrentes da legislação sobre defesa nacional, estado de sítio e estado de emergência.

3.2. Metodologia e Modo de Selecção da Amostra

Para responder à questão de investigação, analisar por um lado, a importância da literacia de informação num departamento policial, pois esta revela-se uma necessidade e uma ferramenta fundamental para se ser bem-sucedido na resolução de qualquer situação/ocorrência e, por outro lado, averiguar de que forma a literacia de informação tem influência numa instituição como a PSP – optou-se pela realização de um estudo de caso, utilizando, para o efeito, uma metodologia quantitativa e qualitativa, permitindo assim uma avaliação mais completa possível.

Para a recolha de dados foi elaborado um questionário estruturado com o propósito de avaliar a percepção das práticas de literacia de informação na instituição e, no seguimento da análise dos resultados do questionário, contribuir para a consciencialização da necessidade em ser-se literado em informação.

O inquérito, em anexo, focou-se em duas partes (obtenção de dados biográficos e questões específicas sobre literacia de informação) que reflectem a revisão de literatura sobre o tema e apresentam informações relevantes.

Uma vez que a instituição é grande e dadas as limitações de tempo, optou-se pelo estudo de um departamento policial - 12ª Esquadra (Cedofeita). Este conta com 82 Polícias (Subcomissário, Chefes, Agentes), existindo diversas categorias profissionais e diferentes faixas etárias. Tendo em conta a questão para a qual se procura resposta, e dadas as características do caso em estudo, optou-se por recolher os dados através de um questionário. Esta opção deveu-se ao facto de possibilitar chegar a um maior número de respondentes de forma mais abrangente.

Optou-se, também, pelo anonimato a fim de não inibir a pessoa que está a responder. O referido questionário foi entregue pessoalmente a cada elemento policial, sendo recolhido, minutos depois da sua entrega.

Quando se procura compreender e explorar situações em contextos complexos, o estudo de caso é o mais adequado. De facto, de acordo com Ponte (2006, p.2):

“Um estudo de caso visa conhecer uma entidade bem definida como uma pessoa, uma instituição, um curso, uma disciplina, um sistema educativo, uma política ou qualquer outra unidade social. O seu objectivo é compreender em profundidade o “como” e os “porquês” dessa entidade, evidenciando a sua identidade e características próprias, nomeadamente nos aspectos que interessam ao pesquisador. É uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspectos, procurando descobrir a que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse”.

O estudo de caso representa um método de investigação relevante, sobretudo porque tem como base uma pesquisa intensa e aprofundada de um determinado objecto de estudo.

Tendo em conta o acima exposto, bem como as características da PSP, a escolha do estudo de caso afigurou-se como a opção mais adequada para este estudo.

3.3. Metodologia e Método de recolha de dados

Em primeiro lugar, pretendeu-se caracterizar a amostra (idade, sexo, tempo de serviço, habilitações literárias e funções desempenhadas) aspectos estes que poderiam influenciar as respostas às questões específicas sobre o nível de literacia em informação, como podemos constatar na análise do estudo. Seguidamente, colocaram-se questões sobre hábitos de leitura em livros, jornais e revistas; caso tivessem estes hábitos, desejou-se averiguar a frequência de leitura e tipificação da mesma. A última parte do questionário referia-se à elaboração do expediente; a frequência na elaboração, se era solicitada ajuda em caso de dúvidas, a quem o faziam, o porquê dessa escolha e quais as dúvidas mais frequentes. Esta ordem teve por base a necessidade de ir obtendo informação cada vez mais específica e relevante no âmbito do tema em estudo.

A distribuição deste instrumento ocorreu em Abril de 2011.

Aquando do trabalho de investigação estavam apenas 64 pessoas no activo (18 elementos encontravam-se de licença de férias e parental, doença, proposto a junta médica, missão de paz, formação, etc). Administrou-se o questionário a essas 64 pessoas, tendo-se obtido 63 respostas, ou seja uma taxa de retorno de 98,43%.

3.4. Apresentação e Análise dos Resultados

O gráfico 1 apresenta a distribuição dos respondentes pelas diversas faixas etárias.

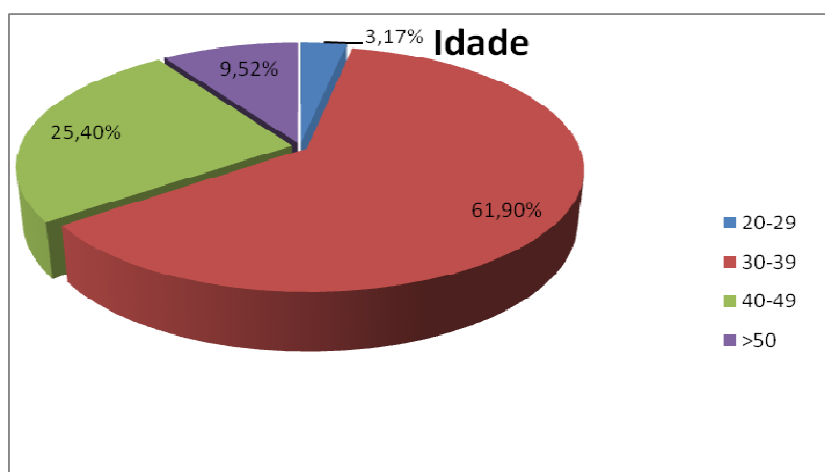


Gráfico 1 – Idade dos Inquiridos

De acordo com os dados, a maior parte dos respondentes situa-se na faixa etária entre os 30 e os 39 anos. Esta distribuição, deve-se sobretudo ao facto dos profissionais mais jovens (20-29 anos) se encontrarem no início da sua carreira e saírem para um posto de trabalho num dos vários comandos do país (seleccionado de acordo com as vagas disponíveis e a classificação que a pessoa obtém), sendo o comando de Lisboa o que tem mais vagas. Isto significa que estes jovens encontram-se destacados durante os primeiros anos de serviço, até serem transferidos para o comando que desejam, daí apenas se ter obtido cerca de 3% para esta faixa etária.

Uma das razões para haver tão poucos profissionais com mais de 50 anos na esquadra, nos grandes centros urbanos, deve-se à demora nas transferências pretendidas pelos polícias para determinados comandos menos populacionais (ex: Bragança, Vila Real), em que normalmente o elemento policial tem de aguardar mais de 20 anos para ser transferido, dependendo do nº de vagas que possa surgir (esta situação verifica-se quando algum elemento desse comando passar a aposentado), coincidindo com a faixa etária superior aos 40 anos. Consequentemente, algumas esquadras do comando do Porto e Lisboa, ficam com menos elementos policiais nos últimos anos das suas carreiras. Por último, devido tratar-se de uma profissão que requer uma grande resistência física e psicológica, com o decorrer dos anos, muitos profissionais de polícia são levados a procurar trabalhar em serviços menos operacionais (ex: secretaria de Divisões/Esquadras, Comando do Porto, etc).

Apenas 9,52% dos profissionais tem mais de 50 anos de idade; esta situação deve-se aos motivos citados anteriormente bem como ao pedido de reformas antecipadas, como se constata através do trabalho desenvolvido por João Madeira (2011) e que refere: “*O número de funcionários públicos a entrar na reforma diminuiu 7% em 2010, mas na PSP e na GNR triplicou.*”

De acordo com as declarações dadas pelo dirigente da Associação Sindical dos Profissionais de Polícia, estes dados de 2010, presentes no relatório anual da Caixa Geral de Aposentações (CGA) relativo a este ano, focam o valor mais elevado dos últimos seis anos, mais do triplo do que era habitual desde 2004.

O presidente da Associação Sindical dos Profissionais de Polícia, Paulo Rodrigues, à revista de imprensa SOL, foca também razões de descontentamento que levam à saída dos polícias para a reforma.

“...O dirigente atribui esta tendência às condições actuais da profissão. «Muitos direitos foram perdidos e a desmotivação na PSP é visível diariamente. As pessoas perceberam que os serviços não são compensados nem pelos salários nem pelos direitos» (Rodrigues, citado em Madeira, 2011).

Estes dados, dão-nos uma percepção do motivo que leva tantos polícias, a partir de uma determinada faixa etária (55 anos), a pedirem reforma antecipada, justificando um grande decréscimo de polícias no activo nos últimos anos de carreira.

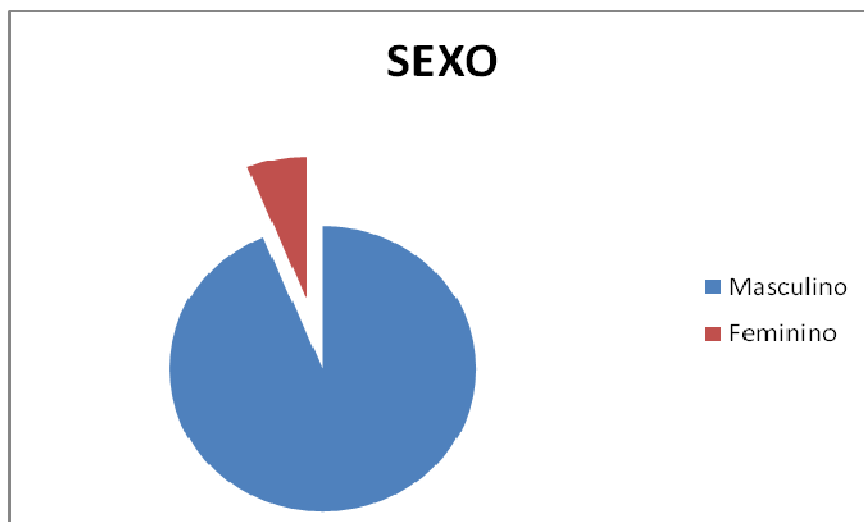


Gráfico 2 - Sexo dos inquiridos

“Ao conquistarem o mundo do trabalho, as mulheres foram também, a pouco e pouco, ingressando nas profissões consideradas tipicamente masculinas, ou seja, segundo a legislação portuguesa (portaria n.º 1212/ 2000 de 26 de Dezembro) aquelas em que a proporção de um género em relação ao outro é, de acordo com um índice de discriminação profissional, de pelo menos três para um” (Castelhano, Santos e Lacomblez, 2010, p.2008). Consequentemente “alguns estudos conduzidos em países da União Europeia mostram como a presença de mulheres em certos meios profissionais até então predominantemente masculinos podem acabar por abrir progressivamente novas controvérsias, questionar o que era tido como evidente, suscitar, no fundo, debates de normas e de valores que dizem respeito ao “uso de si”, programado por outros, no local de trabalho” (Lacomblez, 2008, p.39). Apesar desta evolução da mulher no mercado de trabalho, ela encontra-se em condição de desigualdade em relação aos homens, pois continuam a existir preconceitos e discriminação. Para além disso, as mulheres dedicam-se ao trabalho e, quando chegam a casa, instintivamente dedicam-se com a mesma intensidade ao trabalho doméstico. Embora alguns homens ajudem em casa, maioritariamente não abrange o mesmo leque de tarefas que estas.

Ao analisar a distribuição por género, pode-se constatar que a maioria dos profissionais de polícia são homens (93,65%), ou seja, é uma profissão historicamente “masculina”. Esta situação, equacionámos nós, deve-se também ao facto da exigência dos critérios de selecção para a admissão à carreira de polícia, nas provas físicas, ser igual para ambos os géneros, facto que condicionava a entrada de agentes do género feminino. Como exemplo, podemos referir que no ano de 1996/97, as provas foram iguais, tendo ingressado nesse ano aproximadamente 1000 homens e apenas 27 mulheres (dados fornecidos pela Escola Prática de Torres Novas). Na cidade do Porto das cerca de 200 mulheres a realizar as provas físicas apenas 4 as conseguiram superar.

Nesta tabela, podemos verificar a discrepância existente na quantidade de elementos femininos relativamente aos masculinos, nas diferentes categorias hierárquicas.

Categorias	Masculino	Feminino	Total
Superintendente-chefe	6	0	6
Superintendente	0	0	0
Intendente	50	2	52
Subintendente	100	6	106
Comissário	125	13	138
Subcomissário	435	47	482
Chefe	1 621	196	1817
Subchefe	786	44	830
Agente Principal	12 063	794	12 857
Agente	5 028	448	5 976
TOTAL	20 666	1 552	22 218

Tabela 3 - Efectivos por categorias de todo o pessoal com funções policiais, em 31 de Dezembro de 2009 (Portinha, 2010, p.36)

“Segundo as estatísticas do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna referente ao ingresso no Curso de Formação de Oficiais de Polícia, este reduzido número de mulheres admitidas nesta instituição, não se deve à falta de candidatas, mas sim porque a maioria é eliminada nas provas físicas, porque no seu percurso académico não foram preparadas para a exigência daquele tipo de provas. Verificámos que, ao longo dos anos, as provas físicas para ingresso no curso, têm vindo a sofrer alterações, porque, para haver igualdade entre homem e mulher, tem de se reconhecer as diferenças de compleição física que existem nos dois sexos.” (Portinha, 2010, p.23)

Actualmente, o grau de dificuldade nas provas físicas difere entre homens e mulheres, conforme Manual de Candidato, 2012.

Prova	Marca/Tempo		Tentativas
	Masculino	Feminino	
Corrida de 100m planos	14,80 s	16,80 s	2 Tentativas
Salto em comprimento, s/ corrida	2,00m	1,80m	3 Tentativas
Salto do muro, sem apoio	1,00m	0,80m	3 Tentativas (duas com êxito)
Flexões de braços na trave	3	----	2 Tentativas
Extensões de braços no solo	----	12	2 Tentativas
Flexões de tronco à frente em 45 s	30	25	2 Tentativas
Corrida de 1000m planos	3 min 40 s	4 min 35 s	1 Tentativa

Tabela 4 - Exemplo (Fonte: Manual do candidato, 2012, p.9)

“O acesso das mulheres à PSP alargou o âmbito das escolhas profissionais no plano individual e, para além de ter dado um contributo a profissões tradicionalmente masculinas, também proporcionou a igualdade de oportunidades em relação ao sexo masculino. A sua admissão na PSP resultou numa situação de mudança institucional, com repercussões ao nível da sociedade civil, dos elementos policiais masculinos e, fundamentalmente, das mulheres que decidiram enfrentar este desafio. Embora seja ainda vista como uma Instituição onde há mais homens do que mulheres, estas têm vindo paulatinamente a ocupar todas as funções e a alcançar os cargos superiores.” (Portinha, 2010, p.23- 24)

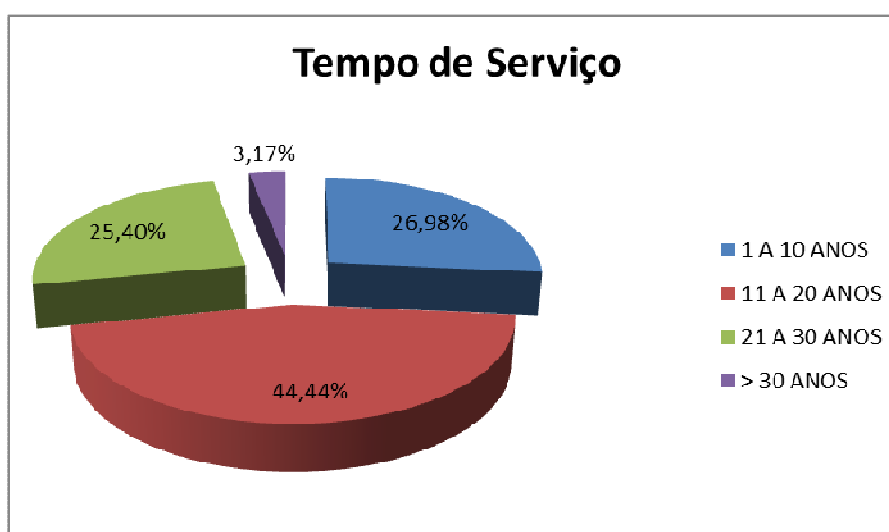


Gráfico 3 - Tempo de Serviço dos inquiridos

Em relação ao tempo de serviço, quase metade dos profissionais de polícia respondentes tem entre 11-20 anos de serviço (44,44 %), seguindo-se os que têm até 10 anos de serviço (26,98%), depois os com 21-30 anos (25,40%) e, por fim, os que têm mais de 30 anos de serviço (3,17%).

O tempo de serviço dos respondentes entre os 11-19 anos é a mais acentuada, coincidindo com as idades dos polícias da classe entre os 30-39 anos.

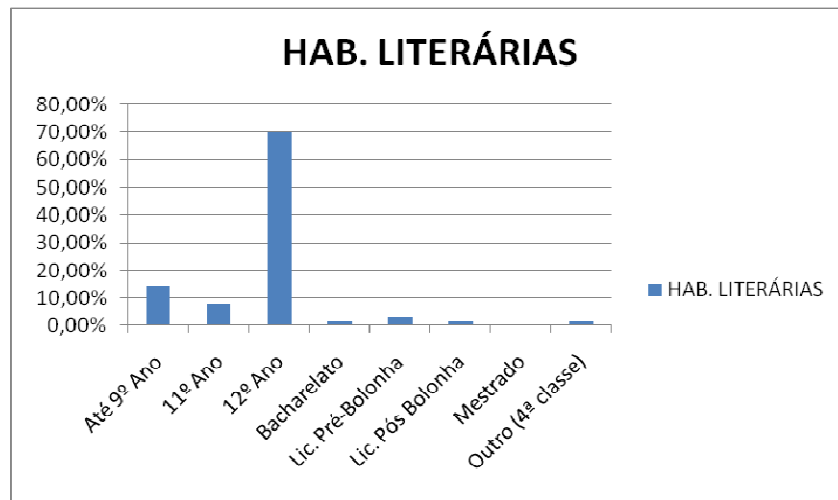


Gráfico 4 - Habilitações Literárias dos inquiridos

Relativamente às habilitações literárias, constata-se que a maioria dos profissionais de polícia que responderam ao questionário tem o 12º ano. Existe apenas um elemento com a 4ª classe, com idade superior a 50 anos.

Actualmente, qualquer candidato à carreira de polícia, tem de possuir no mínimo o 12º ano de escolaridade.

É de salientar que dos poucos agentes femininos inquiridos, três têm o 12º ano, e um a licenciatura.

No total dos sessenta e três elementos inquiridos, dois têm uma licenciatura Pré-Bolonha e um, uma licenciatura Pós-Bolonha.

Podemos constatar que, determinados polícias, ao procurarem ter um certo nível de formação, vão de encontro com as ideias de Lau (2006), em que este diz que, para ser um bom aprendiz deve-se ter objectivos definidos, aceitar responsabilidades pela própria aprendizagem, ver os problemas como desafios a ultrapassar, etc. Assim sendo, todos estes hábitos serão enriquecedores para os sujeitos.

De seguida perguntava-se sobre quais as funções desempenhadas por estes agentes.

Numa instituição como a PSP, existe uma pluralidade de funções a ser executadas pelos elementos policiais, funções estas, que diariamente divergem, devendo estes estarem preparados para as constantes alterações De seguida enumeram-se as funções que cada elemento policial pode assumir:

- **PATRULHA:** Função normalmente efectuada por Agentes; Operacionalmente estes Agentes têm uma missão que abrange desde o policiamento de visibilidade, a resolução e gestão de ocorrências/conflitos, o reforço da relação polícia - cidadão e a detecção de situações que possam constituir problemas sociais ou dos quais possam resultar práticas criminais.
- **GRADUADO DE SERVIÇO:** Função normalmente efectuada por elementos policiais da categoria de Chefe, contudo e devido à falta dos mesmos o serviço é assegurado por elementos policiais da categoria de Agente. O graduado de serviço tem como função a gestão/coordenação do efectivo policial no turno de serviço, orientado o mesmo para as zonas de maior indicie de criminalidade, na zona de actuação dos mesmos, colaboração na elaboração do expediente por parte do efectivo policial a seu cargo; verifica o aprumo e assiduidade do efectivo.
- **APOIO AO GRADUADO DE SERVIÇO:** Função normalmente efectuada por elementos policiais da categoria de Agente e tem como função encaminhar/informar o cidadão que se desloca ao departamento policial, para qualquer dúvida que o mesmo possa ter e se não for da sua competência, encaminha o mesmo para o graduado de serviço; atender as chamadas telefónicas, registar as medidas cautelares impostas pela autoridade judiciária ao cidadão infractor (apresentações).

➤ **NOTIFICAÇÕES:** Função normalmente efectuada por elementos policiais da categoria de Agente e tem como função notificar/contactar com o cidadão que tem comparências nas mais diversas entidades (judiciárias e/ou administrativas).

➤ **PIPP** – Policiamento Integrado de Policiamento de Proximidade

De acordo com o site da PSP – Programas especiais (WWW.PSP.PT) “*Os Agentes de Proximidade estão sujeitos a um determinado número de regras de empowerment ou delegação de poderes e de responsabilização. Estes desenvolvem contactos com a população em geral, serviços das juntas de freguesia e das câmaras municipais, dos tribunais, técnicos locais de determinados projectos de assistência social, conselhos executivos dos estabelecimentos de ensino, comerciantes, bem como os cidadãos em geral. A responsabilização dos Agentes de Proximidade constitui outro dos elementos fundamentais do Programa, designadamente, através de definição de protocolos de procedimento, formulários e normas de actuação que os vinculem a identificar problemas e a actuar em situações que possam directa ou indirectamente influenciar a segurança pública e segurança rodoviária (viaturas abandonadas, iluminação pública, grafites, sinais de trânsito danificados ou destruídos, casas devolutas, identificação de menores em risco ou em situação de abandono).*”

➤ *As Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) são responsáveis pela segurança e policiamento de proximidade, em cada sector da área de responsabilidade das subunidades e, de acordo com o diagnóstico de segurança efectuado em cada Comando: pela prevenção e vigilância em áreas comerciais, vigilância em áreas residenciais maioritariamente habitadas por cidadãos idosos, prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação, identificação de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e pela detecção de cifras negras.*



Figura 6 - Foto nº 2 - PIPP – Policiamento Integrado de Policiamento de Proximidade

As Equipas do Programa Escola Segura (EPES) são responsáveis pela segurança e vigilância nas áreas escolares, prevenção da delinquência juvenil, detecção de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e pela detecção de cifras negras no seio das comunidades escolares.”

- **CICLOMOTORISTA:** Função normalmente efectuada por elementos policiais da categoria de Agente e tem como função efectuar diligências por ordem do Graduado de Serviço, Comandante da Esquadra, bem como da Central Rádio.
- **SUPERVISOR OPERACIONAL (Satélite):** Função normalmente efectuada por elementos policiais da categoria de Chefe e tem como função supervisionar os elementos policiais que estão de serviço, na sua área de actuação, encaminhar o serviço operacional, colaborar com o efectivo que está sob a sua supervisão.
- **COMANDANTE DA ESQUADRA:** Função normalmente efectuada por elementos policiais da categoria de Subcomissário e tem como função comandar uma Esquadra, a qual tem como efectivo Agentes e Chefes; dá despacho ao expediente realizado diariamente, corrigindo o mesmo, verifica se algo de anormal ocorre com os elementos sob o seu comando.

- **SPOTTERS:** Os elementos policiais que desempenham esta função, Agentes/Chefes/Oficiais, tem como missão o acompanhamento das claque desportivas organizadas, para evitar ilícitos criminais e/ou de ordem contra-ordenacional.
- **MUSICOS:** Os elementos policiais que desempenham esta função, tem como missão representar a PSP em actos de cerimónia, de representação.

Dentre esta variedade de funções que um profissional de polícia pode exercer, os respondentes a este questionário indicaram as funções que a seguir apresentamos (Gráfico 5).

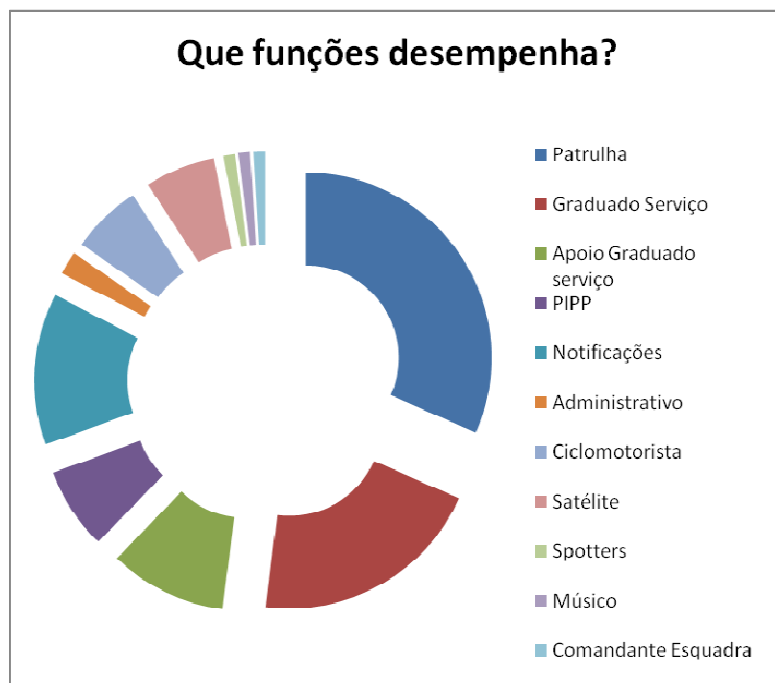


Gráfico 5 - Funções desempenhadas pelos inquiridos

As funções desempenhadas pela amostra são maioritariamente de patrulha, seguindo-se a tarefa de graduado de serviço.

É de focar que a maioria dos profissionais exerce várias funções, dependendo da escala de serviço, ou seja, um dia podem exercer uma função, e no dia seguinte uma completamente diversa ou ainda pode exercer alternadamente mais de uma função, no mesmo turno de serviço.

De acordo com Silva (2007, p.7) “os níveis de literacia têm de ser vistos no quadro dos níveis de exigência das sociedades num determinado momento e, nessa medida, avaliadas as capacidades de uso para o desempenho de funções sociais diversificadas.” Este é um dos pressupostos, que nos ajuda a reflectir sobre a literacia.

Apresentam-se, de seguida os resultados relativos à literacia de informação.

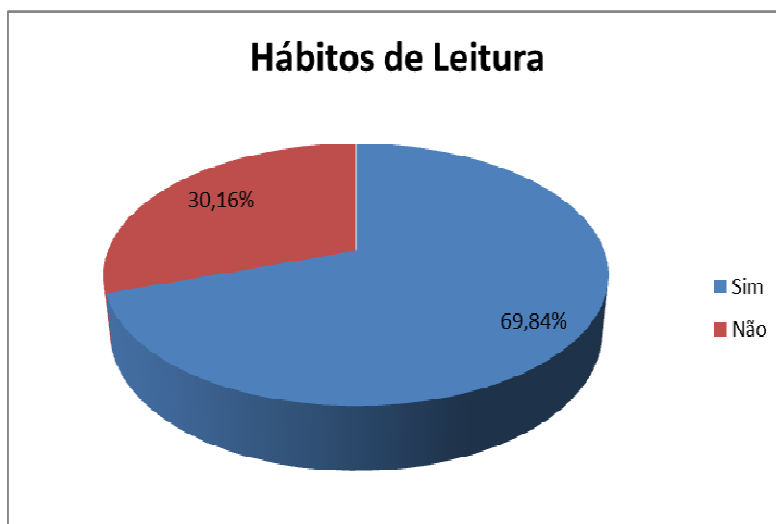


Gráfico 6 - Hábitos de Leitura de livros dos inquiridos

Quanto aos hábitos de leitura, 44 profissionais dos 63 inquiridos respondeu que é seu hábito ler livros, mostrando interesse neste tipo de actividade facultativa.

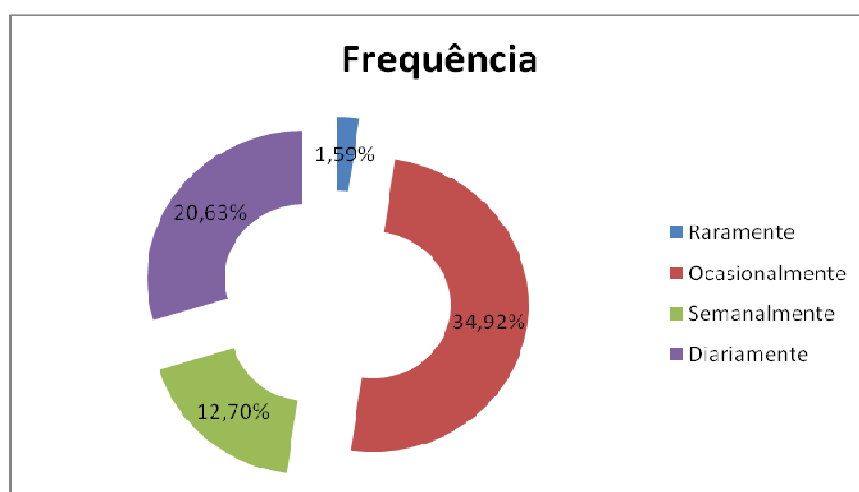


Gráfico 7 – Frequência de leitura de livros dos inquiridos

Contudo quando questionados quanto à sua frequência de leitura o que constatamos é que a maioria dos profissionais de polícia inquiridos tem apenas hábitos de leitura ocasionais (35%), seguindo-se aqueles que lêem diariamente (23,63%).



Gráfico 8 - Tipo de livros lidos pelos inquiridos

Interessante foi verificar que a maioria destes profissionais lê livros policiais, o que nos leva a notar que a profissão poderá ser um factor determinante na escolha do tipo de leitura, ou a preferência de uma leitura “leve”/”simples”.

Constata-se que uma grande percentagem de polícias não define o tipo de livro, o que nos levanta algumas dúvidas quanto aos seus hábitos de leitura ou a dificuldade na sua definição.

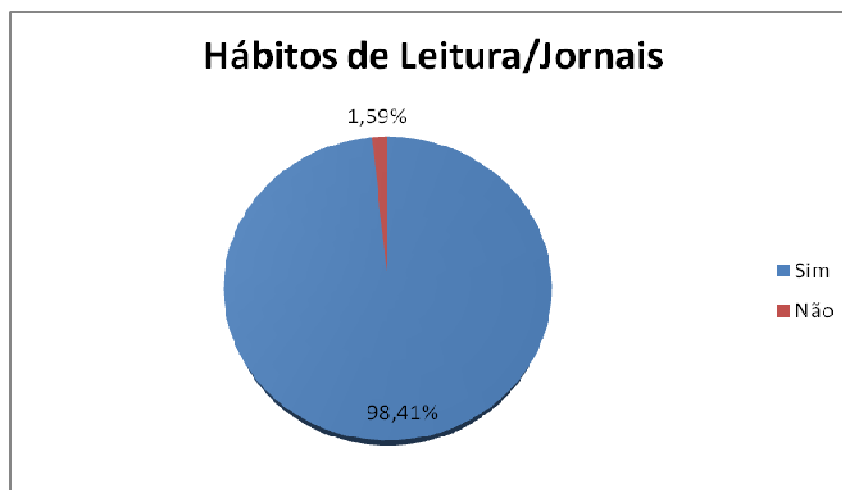


Gráfico 9 - Hábitos de Leitura dos inquiridos relativamente a Jornais

Quando questionados se liam jornais, 98,41% afirma que sim, o que demonstra grande adesão a este tipo de leitura.

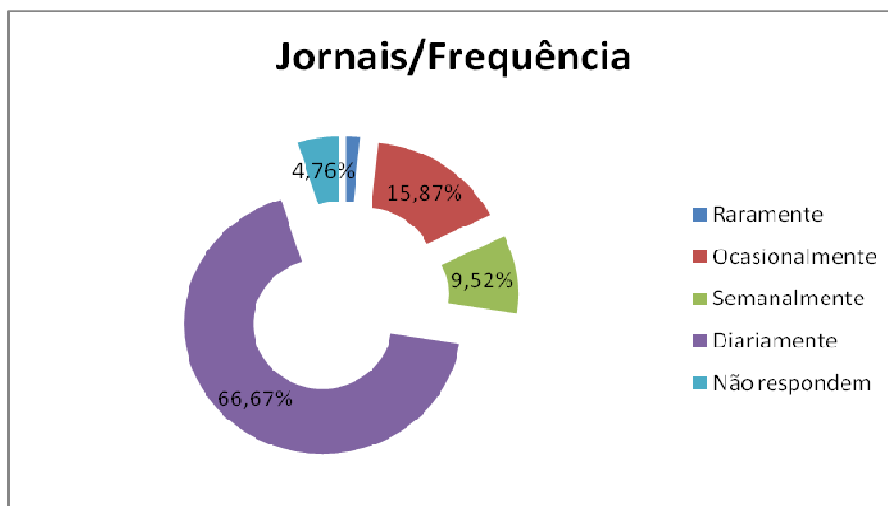


Gráfico 10 - Frequência de Leitura dos Jornais dos inquiridos

Relativamente à frequência de leitura dos jornais, uma grande percentagem (66,67%) respondeu que lê jornais diariamente, respondendo uma pequena minoria raramente (2%).

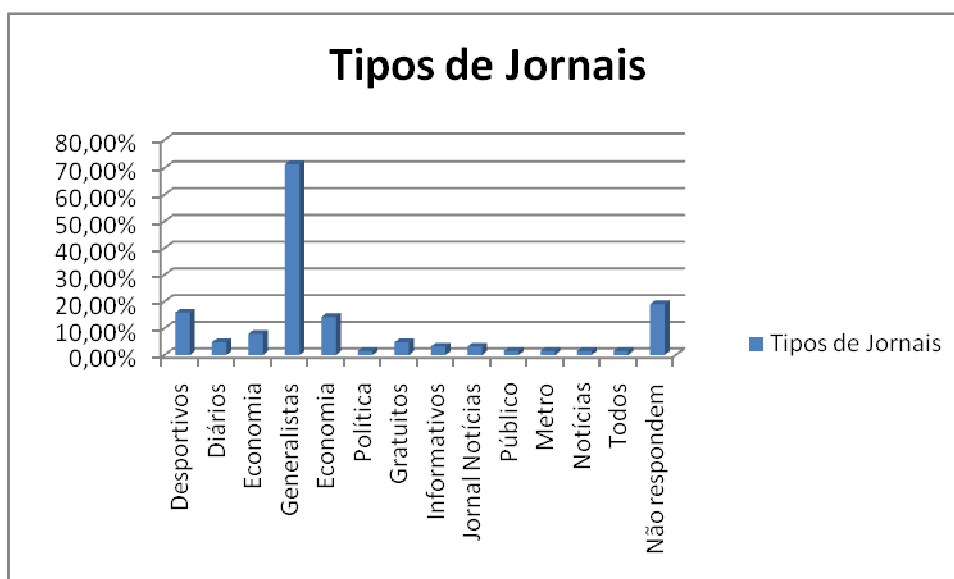


Gráfico 11- Tipos de Jornais lidos pelos inquiridos

A maioria dos profissionais de polícia respondentes lê jornais generalistas (71,43%), seguindo-se uma percentagem de 19,05% que não respondeu a esta questão.

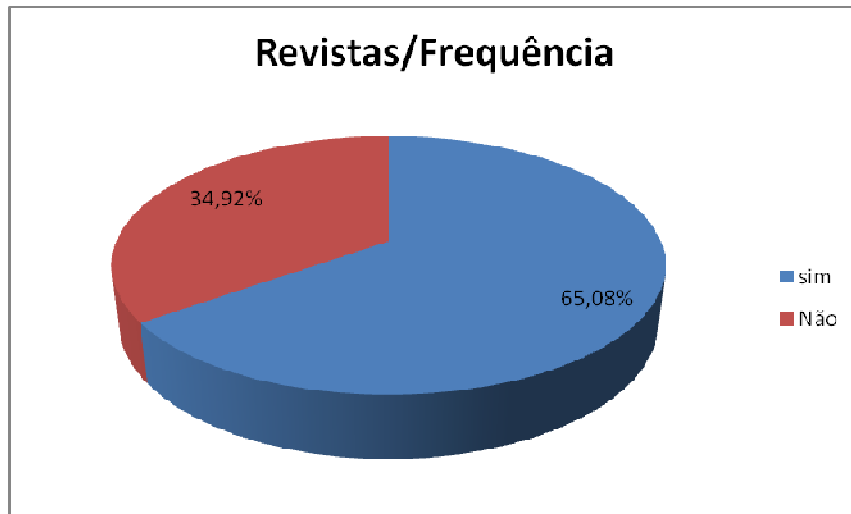


Gráfico 12 – Hábitos de leitura dos Inquiridos relativamente a Revista

Relativamente à leitura de revistas, 65,08% afirma que lê deste tipo de publicações.

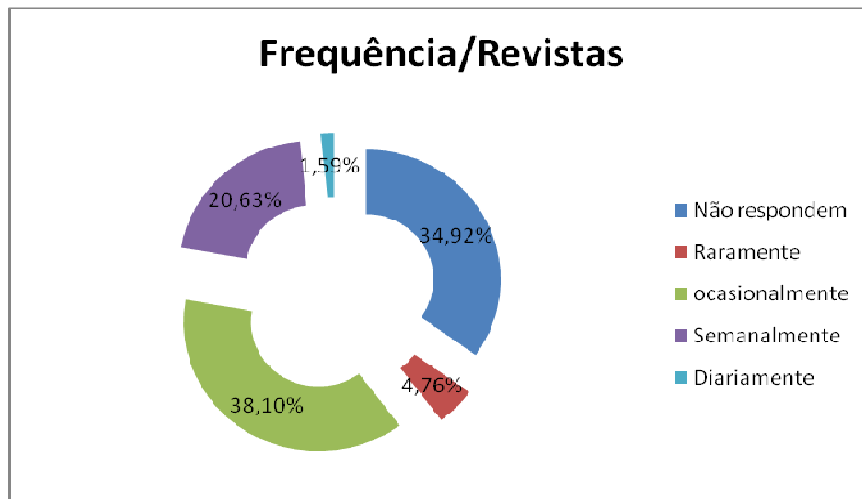


Gráfico 13 - Frequência de Leitura das Revistas dos inquiridos

No entanto, quanto à frequência da leitura de revistas, 38,10% respondeu, ocasionalmente, seguindo-se uma percentagem acentuada de inquiridos (34,92%) que não responderam à

pergunta sobre a frequência na leitura das mesmas, suscitando dúvidas quanto à veracidade das respostas dadas à pergunta anterior.

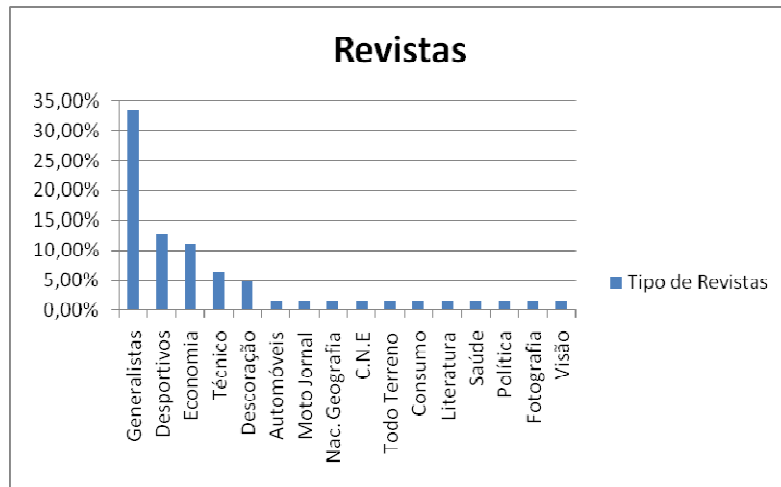


Gráfico 14 - Tipo de Revistas lidas pelos inquiridos

Quanto ao tipo de revistas, a maioria lê o tipo generalista (33,33%), seguindo-se as desportivas (12,70%) e de economia (11,11%).

De seguida perguntava-se sobre as competências comunicacionais que são solicitadas a estes agentes, informação importante para a definição de literacia de informação existente entre os elementos participantes no estudo. Os resultados obtidos foram os seguintes:

Relativamente à “elaboração do expediente”, obtiveram-se as seguintes respostas:

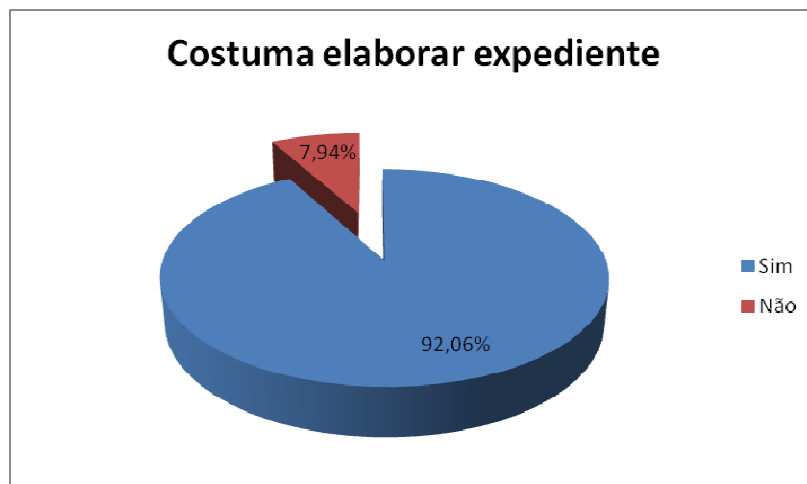


Gráfico 15 - Elaboração de expediente

Aqui verifica-se que 92,06% dos elementos inquiridos elaboram expediente. As possibilidades de exercitar a mente, com o aumento de conhecimentos, competências em determinadas áreas (criminal, contra-ordenacional, escrita, etc.), “práticas de literacia”, permitem aos sujeitos ter oportunidade se desejarem e estiverem motivados, de melhorar o seu desempenho, pois, tal como Gasque (2010, p.86) afirmava, “a literacia de informação tem como finalidade a adaptação e a socialização dos indivíduos na sociedade da aprendizagem. Isto acontece quando o sujeito desenvolve as capacidades de determinar a extensão das informações necessárias;

- ❖ Seleccionar as informações necessárias;
- ❖ Aceder a informação de forma efectiva e eficientemente;
- ❖ Avaliar criticamente a informação e a suas fontes;
- ❖ Incorporar a nova informação ao conhecimento prévio;
- ❖ Usar a informação de forma efectiva para atingir objectivos específicos;
- ❖ Compreender o aspecto económico, legal e social do uso da informação, bem como acede-la e usá-la ética e legalmente.”

O recurso a muitas destas funções, para elaborar o expediente por parte do elemento policial estará, possivelmente a contribuir para a formação de profissionais competentes e autónomos na busca e no uso da informação,

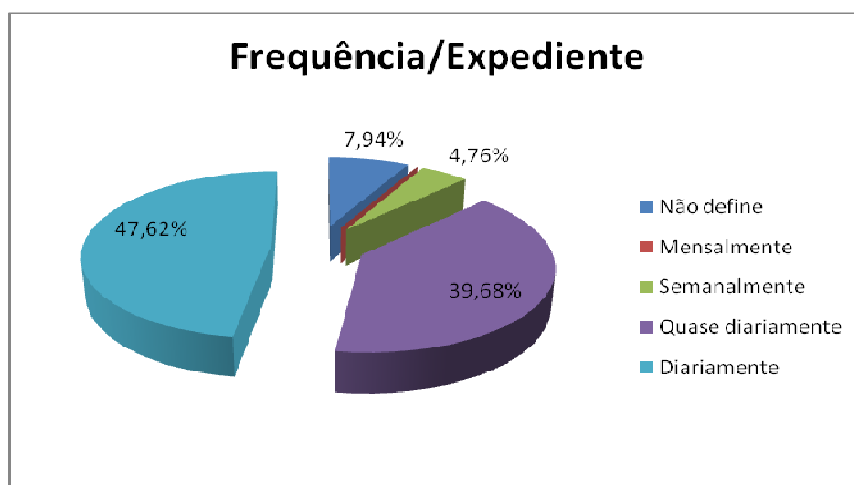


Gráfico 16 - Frequência na elaboração do expediente, dos inquiridos

Podemos constatar que os elementos policiais elaboram expediente diariamente (47,62%) ou quase diariamente (39,68%), só uma minoria elabora expediente semanalmente (4,76%).

Este item, conduz-nos a inferir que várias tarefas/funções terão de ser trabalhadas assiduamente. Tarefas estas, que diferem constantemente, pois nenhuma ocorrência é igual a outra. Certos procedimentos/expediente serão semelhantes, mas nenhum é igual (cada caso é um caso) recaindo a responsabilidade no elemento que “toma conta da ocorrência”.

“O conceito de literacia informacional, corresponde à estruturação sistemática de um conjunto de competências que integra as acções de localizar, seleccionar, aceder, organizar e gerar conhecimento, tendo em mente a tomada de decisão e a resolução de problemas (Gasque, 2010, p.41). Alguém que tenha a competência de literacia informacional razoavelmente desenvolvida terá condições básicas para determinar, com alguma eficácia, a extensão das informações necessárias, acede-las e avaliá-las, relacionar a informação seleccionada com os conhecimentos prévios, empregá-la para acompanhar um objectivo específico, compreender os aspectos económicos, legais e sociais do contexto do uso da informação para, assim, ser capaz de usá-la ética e legalmente” (ACRL, citado em Gasque e Tescarolo, 2010, p. 44).

Este conjunto de competências permitem que uma pessoa evolua no local de trabalho, sociedade, e saber utilizar informação de um modo crítico para responder a necessidades ou problemas, tomar decisões e aumentar os próprios conhecimentos.

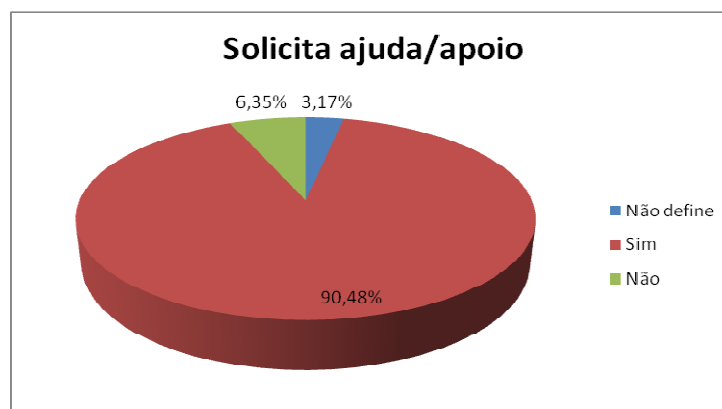


Gráfico 17 – Pedido de ajuda dos Inquiridos

Na elaboração do expediente, 90,48% dos elementos policiais, desta amostra, indica que solicita ajuda em caso de dúvidas, demonstrando uma certa humildade na procura da mesma e interesse em que o serviço seja realizado o mais correcto possível. Contudo, este item pode ainda demonstrar a falta de hábito e autonomia no uso da pesquisa autónoma, constatação que é reforçada pelas respostas à questão seguinte.

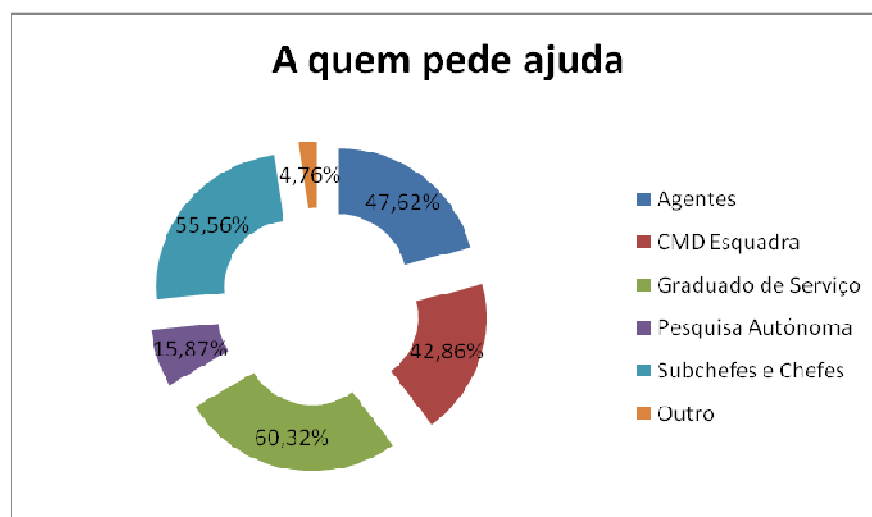


Gráfico 18 – A quem os inquiridos solicitam ajuda

Constata-se que a maioria dos profissionais de polícia, em caso de dúvida pede ajuda ao graduado de serviço (60,32%), seguindo-se os subchefes e chefes, depois os agentes, só depois destes ao comandante de esquadra e por último a pesquisa autónoma (15,87%). Tal como já referido, as respostas dadas nesta questão, impelem-nos a afirmar da falta de

hábitos em realizar pesquisa autónoma, quer porque necessitam obter uma resposta de forma célere, sem esforço, quer porque existe um acumular de ocorrências a necessitarem ser resolvidas e a pressão para dar resposta às mesmas ser constante, ou, mesmo devido à dificuldade que possa existir no manuseamento da pesquisa autónoma, poderá consequentemente levar a não considerarem esta hipótese.

Estes resultados, levam-nos a constatar que deveria haver vários incentivos/apoio proveniente da instituição, para que os profissionais de Polícia manifestassem interesse na sua utilização, pois a qualidade e confiabilidade da informação são factores importantes para o acesso à literacia de informação.

As pessoas, na maioria das vezes, não têm oportunidade de sistematizar o conhecimento necessário para buscar e usar informação, agindo quase sempre de forma intuitiva. No entanto, para a resolução de problemas mais complexos, a literatura especializada menciona que a eficácia do processo de aprendizagem depende, em grande parte, da qualidade da informação, considerando-se os critérios de confiabilidade, actualidade e autoridade, bem como da análise das diversas concepções na área de estudo, o que pressupõe o desenvolvimento da literacia de informação (Gasque, 2010, p.44). Assim sendo, é importante ser-se crítico quanto à qualidade da informação. A capacidade de formular estratégias de pesquisa capazes de resolver as necessidades de informação constitui uma das competências básicas da literacia da informação

“Explique o porquê da sua escolha?”

Nesta pergunta aberta, relacionada com “a que elemento solicita ajuda”, vinte e um dos respondentes referem que procuram ajuda baseados nos **conhecimentos** que atribuem aos colegas, treze elementos pedem ajuda em função da **hierarquia** (posto hierárquico que ocupam), onze elementos em função da **experiência profissional** do outro e nove pela **proximidade** que mantêm.

Nesta questão aberta, houve dez inquiridos que não colocaram qualquer explicação para a sua escolha anterior. Constatamos, ainda, que cinco dos profissionais respondentes, deram uma resposta que pouco ou nada tinha a ver com o que lhe tinha sido solicitado. Como se pode constatar pelas transcrições abaixo:

- *“ Todo o órgão de Polícia Criminal está apto a fazer expediente, com mais ou menos dificuldade, mas consciente que não sabemos tudo.”*

Este elemento deu esta resposta apesar de solicitar só ajuda aos agentes e graduado de serviço, não explicando o porquê de ter seleccionado estes dois itens no pedido de ajuda.

- *“Depende do tipo de expediente ou a quem se pede apoio, tanto pode ser a um agente como ao comandante de esquadra, o sabe tudo, ainda não nasceu e eu sei que nada sei”*

Nesta resposta, o inquirido, colocou a cruz no item outro, não explicando as razões que o levam a seleccionar o elemento que lhe dá ajuda, justificando-se apenas que depende do tipo de expediente para saber a quem deve pedir ajuda, não focando as razões.

- *“Questiono quem comigo trabalha pois confio nas suas capacidades e em caso da dúvida persistir questiono o Comandante de Esquadra”*

Apesar deste elemento ter seleccionado todos os itens, à excepção da pesquisa autónoma e outro; não explica o porquê de recorrer a estes elementos, dizendo apenas que confia nas suas capacidades, não dizendo quais são. Seguidamente diz que se a dúvida persistir, recorre ao comandante de esquadra, não justificando porquê; acabando por subestimar as capacidades de quem diz que confia, sobrevalorizando o seu superior hierárquico (Comandante de Esquadra) e não justificando porquê.

- *“Uma vez que desempenham funções hierarquicamente superiores às minhas, em caso da elaboração de expediente errado, isento-me de responsabilidades”*

Nesta resposta, o elemento diz que só solicita ajuda a subchefes, chefes e comandante de esquadra, simplesmente porque se isenta de responsabilidades no caso de o expediente estar errado, uma vez que estes são seus superiores hierárquicos.

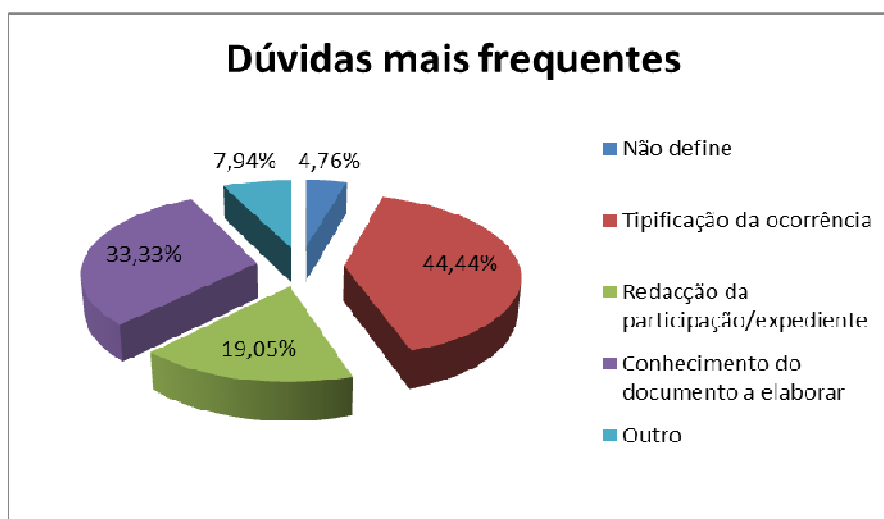


Gráfico 19 - Dúvidas mais frequentes nos inquiridos

As dúvidas mais frequentes identificadas pelos profissionais de polícia inquiridos, são na tipificação da ocorrência, seguindo-se o conhecimento do documento a elaborar. Esta situação é devido à existência de uma grande diversidade de ocorrências. As dúvidas surgem uma vez que cada ocorrência é distinta da outra.

Exemplo:

Numa ocorrência de Violência doméstica, é necessário:

- Elaboração de Auto de Notícia com NUIPC;
- Notificação da Vitima para comparecer no Instituto de Medicina Legal, para exame directo (quer seja vitima de agressão física ou psicológica);
- Caso exista menores envolvidos (ou presenciem a situação de violência doméstica), deve ser dado conhecimento à CPCJ da área, via fax e email, bem como ao Tribunal de família e menores;
- Caso, a vítima, receba tratamento hospitalar, deve ser elaborada, para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 2.º, conjugado com o n.º 5 do artigo 6.º, todos da Lei N.º 46/2007 de 24 de Agosto – Lei de Acesso aos Documentos Administrativos), uma declaração (LADA) para acesso aos documentos administrativos.
- Há ainda a situação de que a vítima, devido à situação não queira ficar na mesma residência que o agressor, dever ser contactada a linha 144, para serem accionadas as vias legais para encaminhar a vítima.

- Elaboração de um parecer “Avaliação de Risco”

Outro exemplo:

Indivíduo na posse de produto estupefaciente, é necessário:

- Análise do produto estupefaciente, na Divisão de Investigação Criminal (teste rápido).
- Se o produto estupefaciente tiver peso proibido por lei (peso acima mencionado), o indivíduo é detido.
- Elaborar Auto de Notícia por Detenção;
- Auto de Apreensão do produto;
- Constituição de Arguido;
- Termo de Identidade e Residência;
- Elaboração dos Formulários TCD's: **A** (substâncias) e **B** (intervenientes)
- Boletim Individual de Detido;
- Auto de Depósito dos objectos que o individuo possui (cordões, tabaco, isqueiros...);
- Fax para a autoridade judiciária competente a comunicar a detenção.

Estes dois tipos de ocorrência, tipificam a diversidade de procedimentos a seguir (tipificação e documentos a elaborar), num universo de dezenas de ocorrências.

Na pergunta 4. “*Independentemente de solicitar ou não ajuda/apoio, indique a(s) dúvida(s) que lhe surgem com mais frequência?*”, dez inquiridos optam por escolher o item **outras**. Quando são solicitados a especificar as dúvidas, dois respondentes, mais uma vez respondem algo diverso do que lhes é pedido e os restantes oito respondentes declaram o seguinte:

- Áreas onde pertence a ocorrência
- Situações não tipificadas
- Notação Estatística
- Ocorrências que raramente aparecem

- Atribuição de Registo ou Nuipc²
- Análise e enquadramento da matéria técnico jurídico
- Procedimento e encaminhamento
- Enquadramento das ocorrências para efeito de notação estatística

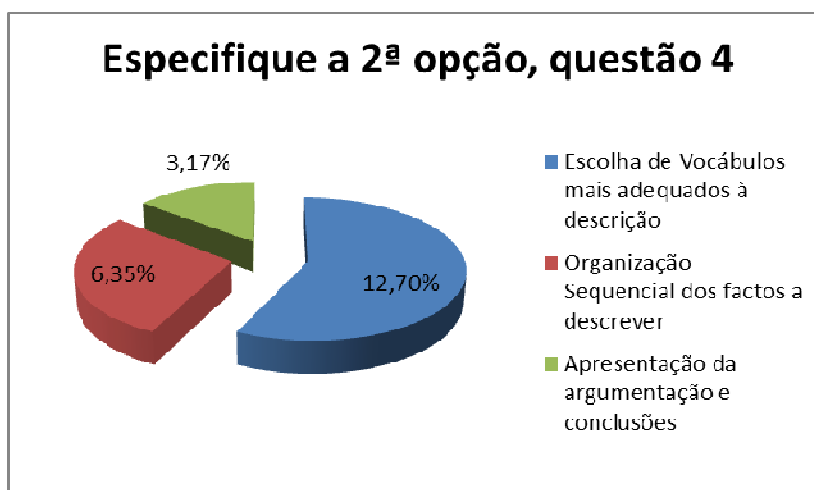


Gráfico 20 - Dúvidas na tipificação da ocorrência

Verificamos que a escolha de vocábulos mais adequados à descrição da participação/expediente é o ponto que gera maiores dúvidas. Esta situação poderá ser devido à dificuldade criada, pela existência da grande diversidade de expediente, que requer o uso de determinados vocábulos mais adequados, de acordo com o teor das ocorrências. Outro dos motivos, é o factor tempo, uma vez que existe um elevado número de ocorrências diárias a serem participadas, a pressão para o expediente estar participado, não favorece a exploração/procura de vocábulos mais correctos.

² Número Único de Identificação de Processo-crime

CAPÍTULO IV. CONCLUSÕES E SUGESTÕES DE TRABALHO FUTURO

4.1. Conclusões

De acordo com Bruce (1999, p.46) literacia de informação relaciona-se com as competências do indivíduo numa sociedade de informação. Estas incluem ter um pensamento crítico, ética pessoal e profissional, recolher a informação necessária, organizá-la e saber usá-la para tomar decisões com vista a resolução de problemas.

Os principais resultados deste estudo dizem respeito ao grau de literacia dos Polícias. Através da análise da revisão da literatura e do estudo de caso foi possível chegar a um conjunto de conclusões sobre o tema desta dissertação, para que a instituição PSP tenha uma visão precisa sobre a literacia de informação.

Cruzando os dados obtidos da revisão de literatura e do estudo de caso, podemos verificar que para entendermos bem o que é literacia, somos conduzidos às capacidades/competências do ser humano quanto ao uso e interpretação de informação.

As atitudes/acções diárias, têm muita importância, pois poderá ser um caminho que nos levará a competências.

A literacia é a habilidade de aceder, avaliar e usar a informação adequada na resolução de problemas. Ou seja, ela sempre teve um papel importante na sociedade, mas nos dias de hoje é ainda mais significativa; pois a leitura, a escrita, o cálculo invadem-nos nas mais diversas formas, provocando um desejo de compreender as mais complexas matérias. E, este resultado, provocará satisfação quando se aprende por si.

Ao longo do ciclo vital, as interações que o homem irá estabelecer com o mundo irão permitir-lhe acumular cada vez mais conhecimentos, experiências e desenvolver mais competências, pois a vontade de melhorar e uma curiosidade ou sede de conhecimento são úteis; pré condições para aprendizagem ao longo da vida, enriquecendo o indivíduo.

A literacia de informação é o processo de interiorização de valores, conhecimentos e habilidades, dando “voz” à informação, exigindo que sejamos críticos e saibamos reflectir. No caso da leitura, tema abrangente no estudo do caso, o acto de ler espelha um meio de se ter acesso ao saber, de conquistar autonomia na aprendizagem, que deve ser encarado como um processo inacabado, pois ler é o acto que possibilita o acesso às mais estimulantes e saborosas viagens de sonho que nos poderá conduzir à cultura.

No estudo de caso, a maioria dos polícias, têm entre 11-19 anos de serviço, coincidindo com a taxa etária dos 30-40 anos, em que as funções maioritariamente desempenhadas são na patrulha.

Com base nos dados do estudo de caso, consideramos que uma maioria dos polícias é literado em informação. Ora vejamos; na leitura de livros, **69%** diz ter este hábito, apesar de somente 34% afirmar que os tem diariamente.

No caso dos jornais, podemos considerar que os polícias estão ligados à literacia de informação, pois a adesão a este tipo de leitura é de **98%**, havendo **67%** a lê-los diariamente.

Relativamente às revistas, apesar de **65%** afirmar que lê, quando é perguntado o nível de frequência, **35%** não responde, levando-nos a pensar, que os mesmos provavelmente têm um nível de literacia em informação mais reduzido, pois, os fracos hábitos de leitura, são entraves a qualquer aspiração a um maior nível de literacia.

Contudo, na elaboração do expediente, em que **98%** dos inquiridos desempenha esta função, **48%** elabora expediente diariamente e **40%** quase diariamente, localizando, seleccionando, acedendo, organizando e gerando conhecimento, no sentido de tomadas de decisão e resolução de problemas, estamos perante o desenvolvimento de competências que vão de encontro com a literacia de informação, influenciando a criação de literacia, permitindo que a mente se exercite e que aumentem os seus conhecimentos, criando profissionais competentes e autónomos na busca e no uso de informação.

Resumindo, as tarefas que mais influenciarão para que estes profissionais sejam literados em informação, é a elaboração de expediente. Quanto à leitura de revistas, a frequência é escassa, o que não facilitará a literacia de informação dos mesmos. No entanto, no caso dos

jornais, há uma grande aderência, sendo um bom contributo para adquirir certos níveis de literacia.

É de salientar que a maioria dos polícias tem o 12º ano (70%).

Para se ser competente no uso da informação é necessário, obrigatoriamente, saber manuseá-la, e para tal é fundamental possuir experiência no seu uso que só pela prática se adquire. A selecção com eficácia da informação, com conhecimentos prévios, leva saber empregá-la para atingir objectivos.

Este conjunto de competências permite que uma pessoa evolua no local de trabalho e sociedade, pois Nonaka e Takeuchi (1977) citado por Faria, Oliveira, Forner e D´Astuto (2005, p.27) defendem que a gestão do conhecimento é uma ferramenta que traz benefícios tangíveis, cuja essência é aproveitar os recursos existentes na empresa, para que as pessoas procurem, encontrem e empreguem as melhores práticas, criando um ambiente de aprendizagem interactivo, no qual transfiram o conhecimento, interiorizem-no e apliquem-no para criar novos conhecimentos.

Saber utilizar informação de um modo crítico para responder a necessidade ou problemas, tomar decisões e aumentar os próprios conhecimentos, pode tornar-se vantajoso para o próprio e para quem o rodeia.

Quanto ao pedido de ajuda, 90% solicita ajuda, demonstrando uma falta de autonomia no uso de pesquisa autónoma; no entanto há um esforço em procurar saber.

Na questão a quem os mesmos pedem ajuda, a maioria (60%) pede ajuda ao graduado de serviço, o que demonstra ser indiferente o posto hierárquico que ocupa.

Vinte e um elementos dizem que a sua escolha é baseada no **conhecimento**, treze no posto hierárquico que ocupa, onze na experiência profissional e nove pela proximidade.

As dúvidas mais frequentes, é na tipificação da ocorrência.

Com este estudo, pretende-se dar a conhecer melhor os “inconvenientes” existentes para se tornar literado em informação, e ao mesmo tempo mostrar as vantagens em ser-se literado neste tema, de modo a instituição PSP retirar mais proveito na implementação de incentivos para os Polícias terem acesso à literacia. Espera-se que, com a percepção dos principais benefícios, se opte por algumas alterações de uma forma inteligente e consciente.

4.2. Sugestões

É sabido que a cultura da instituição influencia, positiva ou negativamente, o comportamento das pessoas, pela forma em como é propagada. Uma cultura trabalhada no sentido de incentivar os polícias e de promover a ideia de ser literado em informação faz com que esta tenha uma imagem positiva.

Considerando a literacia de informação crucial para ser um bom profissional de polícia, a instituição PSP, deveria proporcionar mais e melhores meios aos seus elementos no acesso à literacia.

Por exemplo, a existência de protocolos com ginásios, clínicas de saúde, etc. são bons incentivos para a melhoria do bem-estar dos polícias; neste caso, a PSP deveria considerar a hipótese de criar protocolos, por exemplo: com bibliotecas, factor que, provavelmente, facilitaria o acesso a livros; se o polícia desejasse aumentar a sua formação, algumas regalias deveriam estar presentes, ex: crédito de horas, prémio escolar em caso de aproveitamento. Attingir um certo nível de formação deveria traduzir-se na obtenção de algumas regalias como por ex: promoções, progressões, concursos, etc.

4.3. Recomendações para estudos futuros

Tendo como base esta dissertação, decerto que será possível alargar o tipo de pesquisa utilizado para outras pesquisas futuras a fim de desenvolver o conhecimento acerca dos principais benefícios em ser literado em informação.

Neste caso, sugerem-se os seguintes pontos:

1. Realização de inquéritos por esquadra de cada região;
2. Avaliar se os objectivos da PSP vão de encontro com o tema “Literacia de Informação”;
3. Estudar, em pormenor, os factores críticos de sucesso para ser literado em informação;
4. Averiguar até que ponto a sobreposição de funções e sobrecarga de ocorrências na instituição PSP afecta o bom desempenho e a satisfação dos Policias;

Neste trabalho, procuramos reflectir o quanto é benéfico para a PSP, os policiares serem literados em informação; criarem, agirem e partilharem o seu **próprio conhecimento individual**, devendo esta instituição tirar proveito do mesmo com eficiência, **valorizando-os**.

Referências Bibliográficas

- ACRL (2000). *Information Literacy competency Standards for Higher Education*. Acedido a 05-05-2013, através do URL:<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf>
- Alvarado, R. U. (2002). *Informacion, Cultura e Sociedad*. Brasilia, V. 31, nº1, p.91-92. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a10v31n1.pdf>
- Ávila, P. (2005). *A Literacia dos Adultos: Competências-Chave na Sociedade do Conhecimento*. Acedido a 04-02-2013 em http://repositorio-iul.iscte.pt/bitstream/10071/577/1/A%20literacia%20dos%20adultos_Patr%C3%ADcia%20%C3%81vila.pdf
- Bruce, C. S. (1999). *Workplace experiences of information literacy*. *International Journal of Information Management*, V. 19, p. 33-47.
- Castelhana, J., Santos, M., & Lacomblez, M. (2010). *A reconciliação dos Riscos profissionais com a Preservação de Si Próprio e da Família: Influências do Género nas Opções de Carreira na PSP*. Acedido a 04-02-2013, em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/21485/2/63308.pdf>
- Chanetsa, B. & Grobler, J. (2009). *Library and Information skills training at the Polytechnic of Namibia Library*. *NJLC*, Vol. 3, nº 2, p. 44-52. Disponível em <http://ir.polytechnic.edu.na/bitstream/10628/110/1/Chanetsa%20%26%20Grobler.%20Library%20and%20information%20skills%20training.pdf>
- Correia (s/d). *Literacia em informação para uma cidadania activa e eficiente*. Acedido a 09-02-2013, em <http://pt.scribd.com/doc/5099457/correiaportugueseullpaper>
- Declaração de Braga (2011). *Declaração de Braga sobre alfabetização mediática*. Acedido a 09-02-2013, em <http://www.cca.eca.usp.br/noticia/756>
- Decreto –Lei 299/2009, art.º 5, 14 Outubro *Deveres e direitos do pessoal policial*. Acedido a 09-02-2013, em http://www.dgap.gov.pt/upload/Legis/2009_dl_299_14_10.pdf

- Doyle, C., 1994. *Information literacy in an information society: a Concept for the information Age*. Acedido a 03/03/2013 em http://books.google.pt/books?id=Z1IJ6A97WnsC&pg=PA66&lpg=PA66&dq=Outcome+measures+for+information+literacy+within+the+national+goals+of+1990++Doyle+1992&source=bl&ots=czRo_K1bP8&sig=tx2bSsniOF2F57h9kJ2HBB04pAA&hl=en&sa=X&ei=FHcyUe6hN8aWhQeCmoHQDg&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=Outcome%20measures%20for%20information%20literacy%20within%20the%20national%20goals%20of%201990%20%20Doyle%201992&f=false
- Dzudiak (2011). *Em busca da pedagogia da emancipação na educação para a competência em informação sustentável*. Capa V. 9, n°. 1. Disponível em http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/502/pdf_8
- Dzudiak, E. A. (2011). *Competência informacional no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil*. Acedido a 09-02-2013, em <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/793/728>
- Dudziak, E. A. (2003). *Information literacy: princípios, filosofia e prática*. Brasília, V. 32, n° 1, p. 23-35.
- EULAKS (s/d). *Sociedade da Informação versus Sociedade do conhecimento*. Acedido a 08-02-2013, em http://www.eulaks.eu/concept.html?_lang=pt
- Faria, S., Oliveira, V. F., Forner, L. & D´Astuto, F. (2005). *Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações*. Brasília, V. 34, n. 2, p. 26-33. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28552.pdf>
- Farias, C. M., & Vitorino, E. V. (2009). *Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar*. *Perspectivas em Ciência da Informação*, V. 14, n° 2, p.2-16.
- Gabinete de estudos e Planeamento Direção Nacional da PSP (2011). *Plano de Actividades 2012*. Acedido a 09-02-2013, em <http://www.psp.pt/Documentos%20Varios/2012%20-%20Plano%20Actividades%20PSP.pdf>

- Gasque, C.G.D.G. (2010). *Arcabouço conceitual do letramento informacional*. Brasília, V. 39, nº 3, p. 83-92.
- Gasque, K. & Tescarolo, R. (2010). *Desafios para implementar o letramento informacional na educação básica*. Educação em revista/Belo horizonte, v. 26, nº 1, p. 41-56.
- Gomes, I., & Santos, N. L. (2005). *Literacia Emergente: É de pequenino que se torce o pepino*. Acedido a 07-02-2013, em <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/671/2/312-326FCHS2005-4.pdf>
- Gomes, I., & Santos, N. S. (2004). *Literacia: da escola ao trabalho*. Acedido a 04-04-2013 em <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/636/1/169-177FCHS2004-3.pdf>
- Gomes, M. C. (2002). *Literacia e educação de adultos: percursos, processos e efeitos*. Acedido a 04-04-2013 em http://repositorio.ul.pt/bitstream//21045187/1/16496_mestrado_Carmo_Gomes.pdf
- Kittu (2012). *Promover a educação de qualidade na Índia*. Acedido a 07-07-2012, em <http://pt.myhotarticles.net/article/promoting-quality-education-in-india>
- Lacomblez, M. (2008). *A feminização dos meios de trabalho definidos em masculinidade: debates de normas e desenvolvimento*. Vol.4, nº 1, p.29-45. Disponível em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/6698/2/35362.pdf>
- Lau, J. (2008). *Directrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente*. Acedido a 05-05-2013, em <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>
- Lau, J. (2006). *Guidelines on information literacy for lifelong learning*. Acedido a 05-05-2013, em <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-en.pdf>
- Lei nº 53/2007 de 31 de Agosto, artº 1 (2007). *Natureza, atribuições e símbolos*. Acedido a 09-02-2013, em http://www.psp.pt/Legislacao/Lei_53-2007.pdf

- Liston, R.C.F.S., & Santos, P. L. V. A. C. (2008). *Representando a Information Literacy “Competências Informacionais” na biblioteconomia*. Porto alegre, V. 14, nº 2, p. 287-300. Disponível em <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4875>

- Madeira, J. (2011). *Corrida às reformas na GNR e PSP provoca razia nas forças de segurança*. Acedido a 10-04-2013, em http://sol.sapo.pt/inicio/Sociedade/Interior.aspx?content_id=20345

- Manual do candidato – PSP (2012). *Concurso de admissão ao curso de formação de Agente*. Acedido a 10-04-2013, em <http://www.psp.pt/Documentos%20Admissao/Manual%20do%20candidato.pdf>

- Moeller, S., Joseph, A., Lau, J., & Carbo, T. (2010). *Towards Media and information Literacy Indicators*. Acedido a 06-02-2013, em <http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/towards-media-and-information-literacy-indicators.pdf>

- Oguz, S. E. & Kuurbanoglu, S. (2011). *Strengthening Social Inclusion in Multicultural Societies through Information Literacy*. Acedido a 07-07-2011, em <http://conference.ifla.org/past/ifla77/94-oguz-en.pdf>

- Ponte, J. P. (2006). *Estudos de caso em educação matemática*. Acedido a 10-02-2013, em <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/docs-pt/06-Ponte%20%28Estudo%20caso%29.pdf>

- Portinha, F. L. G. D. (2010). *Comando e liderança das mulheres Oficiais no Comando de Polícia de Lisboa*. Acedido a 04-02-2013, em <http://run.unl.pt/bitstream/10362/6014/1/fernanda.pdf>

- Possobon, K. R., Binotto, S. F. T., Xavier, A. G., Kerschner & Caregnato, S. E. (2005). *Alfabetização Informacional*. Acedido a 07-02-2013, em <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10288/000502004.pdf?sequence=1>

- Presidência do conselho de Ministros. *Resolução do conselho de ministros nº 86/2006*. Acedido a 07-02-2013, em http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/Planes/Portugal/2_PNL_resolucao.pdf

- Sayers, R. (2006). *Principles of awareness-Rising*. Acedido a 06-06-2013, em https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:SUHAU7fC_U4J:unesdoc.unesco.org/images/0014/001476/147637e.pdf+principles+of+awareness+raising+sayers+2006+pdf&
- Sebastião, J.; Ávila, P.; Costa, A. F. & Gomes, M. C. (s/d). *Estudios internacionales de literacia de adultos: resultados comparados Y problemas metodológicos*. Acedido a 04-04-2013 em http://www.oei.es/fomentolectura/estudios_internacionales_literancia.pdf
- Sene, J. E. (2008). *A sociedade do conhecimento e as reformas educacionais*. Acedido a 07-02-2013, em <http://www.ub.edu/geocrit/-xcol/91.htm>
- Sequeiros, P. (s/d). *Para quem abrimos as nossas portas – leitura pública e exclusão social*. Acedido a 07-02-2013, em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3739.pdf>
- Silva, A.M.; Marcial, V.F. & Martins, F. (2007). *A Literacia Informacional no Espaço Europeu de Ensino Superior. Fundamentos e objectivos de um projecto em várias fases*. Acedido a 04-04-2013 em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22520/2/armandomalheiroliteracia000091471.pdf>
- Silva, C. C. S. (2007). *A Literacia da Informação*. Acedido a 04-03-2013 em <http://literaciadainformacao.web.simplesnet.pt/Ficheiro/Versao%20impressa%20do%20tema%20a%20literacia%20da%20informacao.pdf>
- Varela, A. v. & Guimarães, I. (2006). *Apreensão e construção do conhecimento científico: descompasso entre necessidades informacionais e pensamento crítico*. Revista, V. 2, nº 2, p. 120-133. Disponível em <http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/viewFile/208/123>
- Vitorino, E. V., & Piantola, D. (2009). *Competência informacional – bases históricas e conceituais*. Brasília, V. 38, nº 3, p. 130-141. Acedido através do URL:<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008837&dd1=8847c>
- Witjetunge, P. & Alahakoon (2005). *Empowering 8: the Information Literacy model developed in Sri Lanka to underpin changing education paradigms of sri Lanka*. Sri Lanka Journal of Librarianship & Information Management Vol.1, nº. 1, P.31-41.

- WWW.PSP.PT (2006). *Programas Especiais, PIPP*. Acedido a 10-02-2013, em <http://www.psp.pt/Pages/programasespeciais/pipp.aspx?menu=1>

Anexo I - Inquérito por questionário

O presente inquérito insere-se num trabalho de investigação sobre Literacia de Informação, no âmbito da dissertação de Mestrado do curso de Assessoria de Administração.

O objectivo fundamental do presente trabalho é recolher informação sobre os níveis de literacia de informação e analisar a sua influência no exercício das funções.

O inquérito é anónimo e confidencial.

Agradeça resposta a todas as questões com sinceridade, de modo a que representasse a realidade existente na instituição.

Agradeço a colaboração e disponibilidade de todos, esperando que este estudo contribua para um melhor conhecimento dos níveis de literacia de informação existentes na instituição.

INQUÉRITO

Idade:

- 20 a 29 anos 30 a 39 anos 40 a 49 anos + de 50 anos

Sexo:

- Masculino Feminino

Tempo de serviço:

- 1 a 10 anos 11 a 20 anos 21 a 30anos + de 30 anos

Habilitações Literárias:

- Até 9.º ano 11.º ano 12.º ano Bacharelato

- Licenciatura { Pré-Bolonha
 Pós-Bolonha

- Mestrado

- Outra. Qual? _____

Que funções desempenha?

- Patrulha Graduado Serviço Apoio Graduado Serviço
 PIPP Notificações Administrativo

Ciclomotorista Satélite

Outra. Qual? _____

1. Hábitos de leitura?

1.1. Livros:

Sim Não

Se sim, com que frequência:

Raramente Às vezes Normalmente Frequentemente

Tipo de livros (ex. romance, policiais, drama, técnicos, etc.)

1.2. Jornais:

Sim Não

Se sim, com que frequência:

Raramente Ocasionalmente Semanalmente Diariamente

Tipo de jornais (ex. generalistas, economia, desporto, gratuitos, etc)

1.3. Revistas:

Sim Não

Se sim, com que frequência:

Raramente Ocasionalmente Semanalmente Diariamente

Tipo de revistas (ex. generalistas, economia, desporto, decoração, etc)

2. Costuma elaborar expediente?

Sim Não

Se sim, com que frequência:

Mensalmente Semanalmente Quase Diariamente Diariamente

3. Atendendo que existe uma grande diversidade de expediente, em caso de dúvidas na elaboração do mesmo, solicita ajuda/apoio?

Sim Não

3.1. Se sim, a que elemento(s) solicita ajuda/apoio:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agentes | <input type="checkbox"/> Comandante de Esquadra |
| <input type="checkbox"/> Graduados de serviço | <input type="checkbox"/> Pesquisa autónoma |
| <input type="checkbox"/> Subchefes e Chefes | <input type="checkbox"/> Outro |

Explique o porquê da sua escolha?

4. Independentemente de solicitar ou não ajuda/apoio, indique a(s) dúvida(s) que lhe surgem com mais frequência?

- Tipificação da ocorrência (criminal, contra-ordenacional, etc.)
- Redacção da participação/expediente
- Conhecimento da estrutura de documento a elaborar (fax's, ofícios, e-mails, etc.)
- Outras. Especifique!

5. Se assinalou a 2.^a opção da questão 4, especifique!

- Escolha de vocábulos mais adequados à descrição da situação
- Organização sequencial dos factos a descrever
- Apresentação da argumentação e conclusões

Agradeço a sua participação.

Caso pretenda ter acesso aos resultados finais, poderá me contactar ou deixar o e-mail.