



UNIVERSIDADE D
COIMBRA



Filipa Manuela Ramos Morado Leite

**A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO E O PERFIL DO
PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO:**

UMA ANÁLISE DE INCIDÊNCIA DOS TERMOS DE GESTÃO
DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO EM
PROGRAMAS DE DISCIPLINA EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO EM PORTUGAL

Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, orientada pelas Professoras
Doutoras Maria Cristina Vieira de Freitas e Maria Manuel Lopes Figueiredo Costa
Marques Borges, apresentada ao Departamento de Filosofia, Comunicação e
Informação da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Setembro de 2019

FACULDADE DE LETRAS

A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO E O PERFIL DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO UMA ANÁLISE DE INCIDÊNCIA DOS TERMOS GESTÃO DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO EM PROGRAMAS DE DISCIPLINA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO EM PORTUGAL

Ficha Técnica

Tipo de trabalho	Dissertação
Título	A Sociedade do Conhecimento e o Perfil do Profissional da Informação
Subtítulo	Uma análise de Incidência dos Termos de Gestão de Informação e de Gestão do Conhecimento em programas de disciplina em Ciência da Informação em Portugal
Autor/a	Filipa Manuela Ramos Morado Leite
Orientador/a(s)	Maria Cristina Vieira Freitas Maria Manuel Lopes Figueiredo Costa Marques Borges
Júri	Presidente: Doutor Hans-Richard Jahnke Vogais: 1. Doutora Olívia Manuela Marques Pestana 2. Doutora Maria Cristina Vieira Freitas
Identificação do Curso	2º Ciclo em Ciência da Informação
Área científica	Ciência da Informação
Data da defesa	24-10-2019
Classificação	17 valores



AGRADECIMENTOS

Serei eternamente grata a todos que me apoiaram neste caminho e me ajudaram completar esta etapa.

À minha orientadora, a Professora Doutora Maria Cristina Freitas pela orientação exemplar e pela amizade que fica após a conclusão desta etapa. À Professora Doutora Maria Manuel Borges pelas suas valiosas lições e assertivas correções. Sem os conhecimentos de ambas e encorajamento este trabalho não teria sido possível.

Não podia deixar de agradecer às chefias e a todos os meus colegas da Divisão Municipal de Bibliotecas da Câmara Municipal do Porto. O meu muito obrigado.

Ao meu marido, pais, irmã, sogros e cunhados pela ajuda incondicional. Ao meu querido filho, pela paciência e compreensão nos momentos de ausência.

A todos os meus amigos e amigas que pelas suas palavras de encorajamento, conforto e amizade permitiram que dia após dia me fosse possível acrescentar mais conhecimento a este estudo.

RESUMO

Habitamos num mundo globalizado, numa sociedade sedenta de conhecimento, onde o fluxo de informação é constante. Cada vez mais os profissionais da informação são chamados a participar de uma forma ativa e a desenvolverem competências e aptidões que os tornem em verdadeiros gestores de informação e de conhecimento.

É neste contexto que surge a presente dissertação. Esta tem como objetivo principal refletir sobre o papel do profissional da informação na Sociedade do Conhecimento, particularmente no que toca à questão da Gestão da Informação / Gestão do Conhecimento verificada a partir da oferta curricular oferecida em Portugal e como objetivos específicos verificar a incidência dos termos Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento nos programas de unidades curriculares nos cursos em Ciência da Informação conducentes de um grau em Portugal.

Para concretizar as metas traçadas divide-se o presente trabalho em duas partes.

Na primeira parte, através do método de revisão bibliográfica, faz-se o enquadramento teórico, onde se explanam os conceitos de Sociedade do conhecimento e a sua ligação com gestão da informação e gestão do conhecimento. Paralelamente também se apresenta uma breve síntese dos cursos em Ciência da Informação em Portugal e, posteriormente, também se analisa o Euro-referencial I-D à luz dos conceitos de gestão da Informação e gestão do conhecimento.

A segunda parte apresenta um estudo de caso. Para tal, determinou-se a oferta formativa dos cursos em Ciência da Informação no ano letivo 2018/2019 e analisaram-se os programas de unidades curriculares a fim de verificar a ocorrência ou não dos termos Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC).

Os resultados apontam para uma maior frequência do termo GI embora a sua incidência não atinja os 15% do universo de unidades curriculares analisadas. Em relação ao termo GC os resultados obtidos demonstram uma fraca incidência do mesmo.

Desta forma, espera-se que a dissertação seja uma mais-valia e seja um contributo válido para a reflexão sobre os cursos em CI em Portugal e sobre a importância da integração de GI e GC nas unidades curriculares destes referidos cursos.

Palavras-chave: Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Ciência da Informação; Portugal

ABSTRACT

We live in a globalized world, in a society thirsty for knowledge, where the flow of information is constant. More and more, information workers are called upon to participate actively and to develop skills and abilities that will make them true managers of information and knowledge. It is in this context that the present dissertation arises. Its main objective is to reflect on the role of the information professional in the Knowledge Society, particularly regarding the issue of Information Management / Knowledge Management verified from the curriculum offered in Portugal and as specific objectives to verify the incidence of the terms. Information Management and Knowledge Management in the subject programs of the Information Science courses leading to a degree in Portugal.

In the first part, through the method of bibliographic revision, the theoretical framework is made, where the concepts of the Knowledge Society and its connection with Information Management and Knowledge Management are explained. At the same time, a brief synthesis of Information Science courses in Portugal is presented and, later, the Euro-referential I-D is also scrutinised relating it to the concepts of Information Management and Knowledge Management.

The second part presents a case study. To this end, the formative offer of the Information Science courses in the academic year 2018/2019 was determined and the subject-based discipline programs were analysed to verify whether or not the terms Information Management (IM) and Knowledge Management (KM).

After the analysis of the charts and tables it appears that IM appears more frequently in subject programs than KM.

The study plans of the Information Science (IS) courses in Portugal, which confer an academic degree, have undergone many changes over time, but have not yet been able to keep up with the need for evolution that our society requires in which IM and KM are essential concepts.

Thus, it is expected that this dissertation will be considered an asset and will be considered a valid contribution to the reflection on the courses in IS in Portugal and on the importance of the integration of IM and KM in the curricular units of these courses.

Keywords: Information Management; Knowledge Management; Information Science; Portugal.

SUMÁRIO

Introdução	1
1 - Enquadramento Teórico Geral	5
1.1 - A Sociedade da Informação e a Sociedade do Conhecimento.....	5
1.2 - Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC)	12
1.3 - Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento: convergências, divergências e problemáticas.....	18
2 - Os cursos em Ciência da Informação em Portugal.....	21
2.1 - Formação Ciência da Informação em Portugal – Breve síntese.....	21
2.2 - O Euro-referencial I-D	22
3 - Metodologia adotada no estudo.....	31
4 - Amostra e análise de resultados	37
4.1 - Apresentação e discussão dos resultados.....	37
4.2 - Incidência de GI e GC nos planos curriculares dos cursos em Ciência da Informação em Portugal	42
4.3 - Frequência dos termos na denominação das unidades curriculares.....	49
4.4 - Apreciação Global dos resultados obtidos.....	50
Conclusão	53
Referências bibliográficas.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Dados, informação e conhecimento (Fonte Adaptado de Serrano e Fialho, 2005, p. 48)....	14
Figura 2 - Principais Intervenientes na Arquitetura do Conhecimento (Fonte: Elaboração própria) ...	15
Figura 3 - O edifício do conhecimento (Fonte Serrano & Fialho, 2005, p. 49).....	16
Figura 4 - Espiral de Conversão do Conhecimento (Fonte Serrano e Fialho 2005, p. 73).....	17
Figura 5 - Processo de tomada de decisões (Fonte: Elaboração própria).....	18
Figura 6 - Panorama da formação superior na área da Ciência da Informação por grau de estudo (Fonte: Elaboração própria)	37
Figura 7 - Natureza das instituições: Público vs. Privado (Fonte: Elaboração própria).....	38
Figura 8 - Natureza das instituições: Politécnico vs. Universitário (Fonte: Elaboração própria)	38
Figura 9 - Natureza das Instituições: Politécnico vs Universitário – Licenciatura (Fonte: Elaboração própria).....	39
Figura 10 - Natureza das Instituições: Politécnico vs. Universitário – Mestrado (Fonte: Elaboração própria).....	39
Figura 11 - Natureza das Instituições: Politécnico vs Universitário – Doutoramento (Fonte: Elaboração própria).....	40
Figura 12 - Relação cursos e localização por distrito (Fonte: Elaboração própria)	40
Figura 13 - Identificação das Ucs que têm incidência em GI e em GC por grau de ensino e por instituição: Licenciatura (Fonte: Elaboração própria).....	46
Figura 14 - Denominação das Ucs que têm incidência em GI e em GC por grau de ensino e por instituição: Mestrado (Fonte: Elaboração própria).....	48
Figura 15 - Denominação das UCs que têm incidência em GI e em GC por grau de ensino e por instituição: Doutoramento (Fonte: Elaboração própria).....	49
Figura 16 - Frequência dos termos na denominação das Unidades Curriculares (Fonte: Elaboração própria).....	50

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Frequências absolutas dos termos de pesquisa	35
Tabela 2 - Designação das Ofertas Educativas na área da Ciência da Informação e áreas afins da Gestão da Informação e da Gestão do Conhecimento	41
Tabela 3 - Incidência dos termos Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento nas unidades curriculares dos Cursos em Ciência da Informação	43
Tabela 4 – Unidades curriculares de caráter obrigatório / opcional.....	43
Tabela 5 - Incidência de GI e GC nas Unidades Curriculares das Licenciaturas	44
Tabela 6 - Incidência de GI e GC nas Unidades Curriculares dos Mestrados	44
Tabela 7 - Incidência de GI e GC nas Unidades Curriculares dos Doutoramentos.....	45

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Competências entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	18
Quadro 2 - Quadro Resumo dos domínios de competência e das principais aptidões constituintes do Euro-referencial I-D (Euro-referencial I-D / European Council of Information, 2005, p. 14.).....	26
Quadro 3 - Fontes de dados	31
Quadro 4 - Cursos em CI em Portugal	32
Quadro 5 - Definição das categorias de pesquisa	35

Introdução

Vivemos numa época onde o fluxo de informações é avassalador e onde o conhecimento é um recurso em expansão e mutação constantes. Informação e Conhecimento são dois eixos orientadores da nossa sociedade e saber geri-los é o grande desafio para qualquer profissional da área da Ciência da Informação.

Na realidade saber lidar com o volume de informação que circula diariamente implica mudanças teóricas e práticas no percurso formativo de um profissional da informação. Se a isto se adicionar a necessidade cada vez maior de saber gerir conhecimento, então a intriga intensifica-se. É neste contexto que “gestão” é a palavra de ordem e deve ser associada aos conceitos de Informação e Conhecimento.

A relação entre a designada sociedade do conhecimento e os profissionais da informação, tema central deste trabalho, deve ser estreita e estes últimos devem ser capazes de, em simultâneo, gerir informação e conhecimento. Para tal, torna-se pertinente analisar de que forma as instituições de ensino superior preparam, qualificam e dotam estes profissionais das competências e aptidões necessárias para cumprirem a missão que é exigida pela sociedade atual. Desta forma, a opção deste trabalho caiu na segunda parte do título, isto é, na análise de incidência dos termos de Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) nos programas de unidade curricular (UC), em Ciência da Informação (CI) em Portugal. Na verdade, resta saber até que ponto o ensino superior prepara estes futuros profissionais, proporcionando-lhes o contato com unidades curriculares que contenham GI e GC.

A escolha deste tema surge da conjugação de diversos fatores, nomeadamente, pela constatação que hoje o profissional da informação contribui ativamente para o motor de desenvolvimento da nossa sociedade. É ele que permite que instituições, públicas ou privadas, mantenham altos níveis de competitividade e inovação. A sua capacidade de gerir informação e conhecimento em uma organização permitirá melhores serviços, melhores produtos, enfim mais lucros, sejam estes tangíveis ou não. Assim sendo, GI e GC são assuntos de grande atualidade e verificar como os programas das unidades curriculares (UCs) em CI espelham estes tópicos ao longo do processo formativo são uma temática inédita. Adicionalmente, a eleição deste tema também foi motivada pelo interesse pessoal pelas questões em torno da GI e GC.

Este trabalho pretende chamar a atenção e refletir sobre um tema ainda pouco analisado e contribuir ativamente para o esclarecimento de algumas lacunas.

GI e GC são áreas que têm suscitado muito interesse a nível internacional, muito mais a primeira do que a segunda. Na realidade, são vários os especialistas que, ao longo dos anos, têm produzido importantes textos sobre estas duas temáticas. A prova viva disso, é a grande quantidade de bibliografia consultada no âmbito deste trabalho, embora o que exista tenha um pendor muito teórico, carecendo de uma maior articulação com a prática, talvez porque estes dois conceitos sejam transversais a várias áreas, nomeadamente, Ciência e Tecnologias, Ciências Sociais, Psicologia, entre outras e é bastante complicado integrar na prática todos estes saberes. A nível nacional constata-se que ainda é escasso o interesse por GI e ainda menor por GC, mas prevê-se que em pouco tempo tal cenário se altere, fruto das exigências da evolução social. Constata-se também que o interesse por GC é maior em áreas externas aos Arquivos, Bibliotecas e Centros de Documentação.

A revisão bibliográfica, selecionada para este trabalho, permite concluir, de uma forma global, que cada vez mais há a preocupação em refletir sobre estes dois conceitos, já que a modernização, a competitividade e a durabilidade das instituições cada vez mais dependem deles.

Assim sendo, o objetivo geral deste estudo é refletir sobre a relação entre Sociedade do Conhecimento e o perfil dos profissionais da informação e como estes últimos são preparados ao longo da sua formação para atender às necessidades desta sociedade do conhecimento. Para tal, sentiu-se a necessidade de determinar alguns objetivos específicos, nomeadamente, efetuar um estudo terminológico, concetual e teórico dos temas: GI e GC; identificar de que forma os referidos conceitos se operacionalizam, verificando se e de que modo, se encontram representados nos currículos de licenciatura, mestrado e de doutoramento selecionados para o fim no ano letivo 2018/2019; efetuar uma análise comparativa e abrangente dos dados recolhidos, com vista a tecer considerações pertinentes e a constituir um conjunto global de recomendações.

Para a materialização dos objetivos propostos, esta dissertação estrutura-se em duas grandes partes, para além da introdução e da conclusão. Na primeira parte, apresenta-se um enquadramento teórico-científico e na segunda parte, apresenta-se um estudo de caso. Deste modo, na primeira parte recorre-se a uma revisão bibliográfica especialmente selecionada para

o efeito e na segunda parte, opta-se por uma metodologia que assenta num estudo de caso, que permite a recolha e análise, quer qualitativa quer quantitativa, de dados.

Em relação à revisão da bibliografia, a pesquisa bibliográfica foi realizada com base em critérios claramente definidos, nomeadamente na seleção de idiomas, de repositórios, de palavras-chave; de intervalo cronológico e de tipologia documental. Em relação à seleção de idiomas, optou-se pelo português, espanhol e o inglês, nos quais se tem publicado bastante na vertente da ciência da informação

No que respeita à seleção de fontes formais de distribuição da produção científica, a pesquisa foi feita na B-on, RCAAP, Recolecta, na Web of Science e na EBSCO, mais precisamente na Library & Information Science Source.

Quanto às palavras-chave, determinou-se Sociedade da Informação; Sociedade do Conhecimento; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Profissional da Informação; Curso Ciência da Informação posteriormente vertidas em Inglês e espanhol. Os termos foram pesquisados nos campos de assunto, de forma a obter uma pesquisa mais rica e abrangente. Relativamente à baliza cronológica, neste artigo, decidiu-se fazer uma pesquisa de 2005 a 2018, fazendo, apenas, a restrição aos documentos mais vezes citados., Selecionando a opção “mais vezes citados”, no caso da Web Science e de “relevância” na EBSCO: Library & Information Science Source. A este leque também se recorreu a análise de textos produzidos por especialistas cujo reconhecimento na área da GI e GC é incontornável e este trabalho apresentaria lacunas graves se não recorresse às palavras destas figuras de renome mundial.

Passando agora para uma descrição mais detalhada da estrutura desta dissertação, é importante referir que ambas as partes estão divididas em capítulos.

A primeira parte é constituída por dois capítulos. No capítulo um é apresentado o enquadramento teórico que sustenta esta dissertação. Lá reflete-se sobre os conceitos Sociedade da Informação, Sociedade do Conhecimento, Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento, tentando explorar os seus diversos significados; de que forma eles se articulam entre si e de que forma eles estão espelhados em cada área de interesse na sociedade.

Seguidamente, surge como título do capítulo dois, o profissional da informação em ciência da informação em Portugal. Ao longo destas linhas apresenta-se uma breve síntese do percurso evolutivo dos cursos em CI em Portugal e apresenta-se uma análise do Euro-

referencial I-D em Ciência da Informação à luz dos conceitos de GI e de GC, através de o preenchimento de uma grelha, cuja análise permite chegar a conclusões pertinentes.

A segunda parte é constituída também por dois capítulos.

Já o capítulo três é dedicado ao estudo de caso, metodologia selecionada para dar resposta à segunda parte do título desta dissertação. Este momento é totalmente dedicado a explicar todos os pressupostos e requisitos subjacentes e inerentes à elaboração quer da prática desta dissertação, desde a seleção universo a estudar: quais os requisitos e fontes de informação escolhidas, passando pela recolha e análise de dados.

No quarto capítulo é apresentado o resultado da aplicação do estudo de caso, resultante do culminar de várias etapas. A primeira fase, consiste na recolha de dados, através do preenchimento de uma grelha de observação. Seguidamente passa-se para a apresentação, análise e discussão de resultados, onde é verificada ou não a ocorrência dos conceitos GI e GC nos programas de UCs dos cursos em Ciência da Informação em Portugal.

Por último e para encerrar esta dissertação surge o capítulo das conclusões que fecha este estudo e onde se deixa algumas reflexões para o futuro. Esta porta aberta para o amanhã, deve ser encarada como um ponto de partida para novas abordagens e contribuir para que a integração tanto de GI como de GC nos currículos dos cursos em CI em Portugal seja considerado como uma mais-valia.

1 - Enquadramento Teórico Geral

1.1 - A Sociedade da Informação e a Sociedade do Conhecimento

Alvin Toffler (2003), prevendo largas transformações sociais, fruto do desenvolvimento tecnológico, anunciou a Terceira vaga, a “Sociedade da Informação”. De facto, nós já somos os parentes distantes e não filhos desta “sociedade superindustrial” (Toffler, 2003, p. 13).

A Sociedade da Informação é uma sociedade onde os níveis de vida, padrões de trabalho, leitura são marcados pelo desejo de deter a principal matéria-prima: a informação. Quem a possuir passa a dominar os vários sectores da sociedade.

É evidente que o acesso à informação implica fomento do uso das tecnologias para a troca de informações em suporte digital. Isto significa que, nesta era, respira-se e vive-se técnica e a indústria é impulsionada pela informação e pelo conhecimento.

A Sociedade da Informação, a nossa sociedade, fruto da revolução tecnológica, é também designada por Castells (2005a, p. 19), por sociedade em rede, na qual as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são consideradas uma ferramenta indispensável. Na verdade, de acordo com este autor, (Castells, 2005b, p. 19): “a sociedade em rede é a sociedade em que vivemos. Não é composta por cibernautas solitários e robôs em telecomunicação”, na verdade, é composta por seres que diariamente comunicam e trocam informações através do mundo criado pela Internet.

As principais características da Sociedade da Informação segundo Castells (2002, p. 86-89) são quatro. A primeira característica deste novo paradigma salienta que a informação é a sua matéria-prima: “são tecnologias para agir sobre a informação e não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como foi o caso das revoluções tecnológicas anteriores”. Desta forma, tecnologia e informação estabelecem entre si uma relação de complementaridade. O segundo aspeto remete-nos para a capacidade de penetração dos efeitos das novas tecnologias: “Como a informação é uma parte integral de toda a actividade humana, todos os processos da nossa existência individual e colectiva são directamente moldados (embora não determinados) pelo novo meio tecnológico”. É inquestionável o poder de influência que os meios tecnológicos exercem na vida social, económica e política da sociedade. A terceira característica refere-se

“à lógica de redes em qualquer sistema ou conjunto de relações, usando essas novas tecnologias da informação. A morfologia da rede parece estar bem adaptada à crescente complexidade de interação”. Neste modelo de sociedade, tudo funciona numa lógica de redes, onde graças às tecnologias da informação todos interagem uns com os outros. A quarta característica prende-se com a flexibilidade:

Não apenas os processos são reversíveis, mas as organizações e instituições podem ser modificadas, e até mesmo fundamentalmente alteradas, pela reorganização dos seus componentes. O que distingue a configuração do novo paradigma tecnológico é a sua capacidade de reconfiguração, um aspecto decisivo numa sociedade caracterizada pela constante mudança e fluidez organizacional (Castells, 2002, p. 109).

O sistema de redes tem o poder de reconfigurar, alterar e reorganizar as informações. Por último, a quinta característica desta revolução tecnológica é a crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado: “ as trajectórias tecnológicas antigas ficam literalmente impossíveis de se distinguir em separado.” Assim sendo, todos os diferentes campos tecnológicos contribuem para a produção de informação. É um processo contínuo e ativo, onde todos os utilizadores exercem um papel ativo na produção de conhecimento.

Sendo assim, a Sociedade da Informação é responsável pela criação e divulgação das redes de comunicação que permitem potenciar e partilhar a informação.

Contudo, como refere Castells, (2005b, p. 19) “ Nem todas as pessoas, nem todas as atividades, nem todos os territórios estão organizados segundo a estrutura e lógica da sociedade em rede”. De facto, são várias as ambivalências na Sociedade da Informação.

Em relação ao acesso generalizado e democratizado às tecnologias da informação, estas permitem teoricamente o acesso universal à informação, contudo tal não é verdade. De acordo com Castells (2005a, p. 15): “o novo paradigma tecnológico, baseado nas tecnologias da comunicação e informação, que começaram a tomar forma nos anos 60 e que se difundiriam de forma desigual por todo o mundo”. De facto elas não estão acessíveis a todos. As pessoas com poucos rendimentos não estão dispostas a utilizar o seu dinheiro na aquisição de um computador, porém muitas parecem reconhecer que é um investimento com retorno, pois a curto/médio prazo este investimento vai ser compensado com a poupança em outras matérias. O mesmo acontece com as pessoas com mais idade que não acompanharam desde cedo as novas tecnologias e não fazem ideia de como fazer uso delas. Para além dos idosos, há pessoas com

baixos níveis de escolarização que não têm formação necessária para usar a Internet. A estas pessoas juntam-se outras com deficiências de alguns níveis que as impedem de aceder a estes meios tecnológicos.

Relativamente à polarização das classes de trabalhadores, a introdução das TIC no mundo do trabalho favoreceu o aparecimento de uma classe altamente especializada no tratamento de informação e no trabalho intelectual, designados por Reich (1993, p. 6) como “analistas simbólicos”. Também aumentaram as clivagens com indivíduos menos escolarizados ou nacionais: estados com apostas mais fracas na educação, veem-se facilmente desprovidos de apetências para desempenhar as funções mais qualificadas ou ascender socialmente, ficando renegados para um plano de “mão de-obra barata”.

Na sociedade da informação também são notórias as assimetrias entre países. Os países sem capacidades para promover o uso das TIC ou sem possibilidades de criar os seus próprios analistas simbólicos veem a sua assimetria acentuada. Como refere Castells (2005b, p. 21): “nem só de tecnologia vivem as pessoas: a modernidade informática não elimina os problemas sociais e políticos, e nalguns casos em determinadas condições até os acentua”.

Hoje vivemos num mundo interconectado, onde a palavra globalização se destaca. Giddens (2000, p. 45) define a globalização como sendo: “a intensificação das relações sociais à escala mundial (...)”. Desta forma, através da fluidez da informação, os indivíduos provenientes de Estados e culturas muito diferentes, estão cada vez mais ligados entre si. Como refere Pinheiro & Nascimento (2001, p. 2):

Estamos inseridos num contexto globalizado, portanto, não podemos ficar obsoletos diante desse admirável mundo. Fazemos parte de uma sociedade de informação que nos torna sedentos por conhecimentos, nos leva a repensar atitudes e referências e exige de nós uma postura pró-ativa diante do processo de geração, transferência e recepção da informação, porque ela favorece o fluxo permanente do processo social, percebido como o encadeamento das relações, das ações e das interações entre os seres humanos.

Contudo, não podemos assumir que todos passarão a comunicar e a agir da mesma maneira. Na verdade, há certas culturas que cada vez mais vivem de uma forma isolada, acentuando cada vez mais as diferenças. Para Webster (2004, p. 44) a: “globalização não deve ser vista como uma força exclusivamente homogeneizadora”. Do mesmo modo, assistimos a uma tentativa de “desglobalização” quer por parte de grupos extremistas quer por parte de determinados governos que tentam “esmagar” economicamente outros países, não se importando com o aumento das clivagens entre as diversas sociedades.

Com a problemática da fragmentação do “eu”, um problema tão presente na obra de Fernando Pessoa, somos confrontados com uma “pluralidade” de “eus”, o que conduz à perda de identidade. Assim, constata-se que na sociedade da Informação há a dificuldade em manter a identidade pessoal, o que pode criar um sentimento de desadequação, conduzindo muitas vezes a fanatismos. Esta última situação, mais negativa, atingirá predominantemente os setores menos educados das sociedades, nomeadamente as sociedades mais periféricas.

O excesso de Informação: a evolução tecnológica “diminui” distâncias, e numa fração de segundos e a baixos custos, vídeos, notícias, imagens são partilhadas e correm o planeta. Se hoje em dia, basta uma simples pesquisa para termos acesso a quase todo o tipo de informação, também temos que ter em conta que muitas das informações que nos são disponibilizadas são deturpadas, e que precisamos de ter cuidados redobrados na seleção dessa mesma informação, para que consigamos distinção entre o que é fidedigno e o que não é.

A manipulação da Informação: o excesso de Informação conduz muitas vezes à manipulação ou à simples fabricação de informação, indo de encontro à visão de Orwell (2002, p. 50) que afirma que esta nova era conduzirá a um mundo desumanizado onde se defende uma política da preservação de apenas alguns fragmentos do passado, a falsificação de outros e a supressão de outros ainda, guardando, apenas, (...) os documentos corrigidos, (...) onde se destruíam os exemplares originais”.

A mutação constante: outra questão acerca da Sociedade de Informação prende-se, como já foi referido, no facto de esta estar em constante mutação, em constante desenvolvimento, e torna-se crucial para todos nós uma adaptação a estas mudanças, um acompanhamento constante dos desenvolvimentos tecnológicos. Hoje vivemos numa altura em que as “fake news” viajam à velocidade da luz e é possível influenciar e condicionar a opinião pública, conseguindo alterar tendências de voto.

Em plena sociedade da informação assiste-se à degradação das relações interpessoais face a face. A falta de contato humano é notório, pois todas as comunicações passam a ser feitas através de dispositivos como o computador e o telemóvel, não havendo espaço para a conversa frente a frente.

O acesso gratuito à informação: na nossa sociedade a informação deveria ser de acesso público, disponível a todos. Tal como afirma Castells (2002, p. 362): “ na sociedade da

informação, a informação é usada como “material cru”, por isso, uma infra-estrutura de informação aberta torna-se um factor importante. O livre acesso à informação deve ser promovido de todas as formas possíveis: informação gerada através de fundos públicos deve ser tornada acessível aos cidadãos, de forma gratuita sempre que possível”. Para diminuir estas assimetrias é vital recorrer ao potencial da Biblioteca Pública, por exemplo. Recorrendo às palavras de Cardoso, Cera e Barrulas (2007, p. 3), esta instituição tem a capacidade de intervir na comunidade, integrando os seus elementos mais frágeis, diminuindo fortemente os riscos de alienação e de não inclusão das comunidades.

Segundo Castells (2005a, p. 17) “Nós sabemos que a tecnologia não determina a sociedade: é a sociedade. A sociedade é que dá forma à tecnologia de acordo com as necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias. Além disso, as tecnologias da comunicação e informação são particularmente sensíveis aos efeitos dos usos sociais da própria tecnologia”.

A sociedade do conhecimento tem como base a aquisição da informação geradora de conhecimento. Este é o principal recurso para a criação de riqueza e é o motor de desenvolvimento de todos os setores da sociedade atual. Segundo Cerroni (2007, p. 1-9), apesar de o conhecimento ter sido, desde sempre, considerado importante recurso para o progresso da sociedade, o que caracteriza e diferencia a sociedade atual é a intensidade e a forma como este é criado, difundido e usado. A intensificação dos fluxos do conhecimento e da escala a que estes ocorrem vieram alterar a natureza do desenvolvimento e da competitividade, agora diretamente relacionados com a capacidade para criar, difundir e aplicar conhecimento em “tempo real”.

Para Zorrinho (2005, IX):

Vivemos numa nova era. A era da informação, do conhecimento e da globalização. Uma nova era é o berço natural de uma nova economia. Uma economia fundada numa velha fonte de valor, hoje determinante – o conhecimento – e nas novas plataformas de tecnologias que permitem a sua difusão, circulação e troca. A evolução do contexto social e económico, abre espaço para a emergência de organizações mais adaptadas aos desafios da complexidade e com novas necessidades no domínio da sua gestão.

Assim sendo, a Sociedade do Conhecimento é compreendida como aquela que considera o conhecimento como fator vital e essencial para se adquirir riqueza e poder, seja para as organizações ou para os países. Essa sociedade também considera as inovações tecnológicas como fatores importantes para o desenvolvimento produtivo e económico dos

países. Todavia, são vários os desafios da Sociedade do Conhecimento, visto que a importância do conceito de conhecimento é transversal a todos os setores sociais.

A nível económico, estamos em plena “economia informacional” pois, como refere Castells (2002, p. 95), “a produtividade e a competitividade das unidades ou agentes nessa economia (empresas, regiões ou nações) dependem basicamente da sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada no conhecimento”. Para além disso, atualmente a economia, de acordo com Drucker (2005, p. 190) é “dominada pelo “capitalismo da informação”, ou seja, o negócio hoje é a “produção e a distribuição do conhecimento e da informação e não a produção e a distribuição de coisas”. Esta economia também é uma economia de rede e segundo Castells (2005b, p. 22): “os mercados financeiros globais são uma rede de fluxos financeiros e de informação organizados por uma rede de computadores telecomunicados. Essa é uma dimensão básica da sociedade em rede”. Para Serrano e Fialho (2005, p. 9): “As economias, em todo o mundo, tornaram-se interdependentes à escala global – o que se convencionou chamar de globalização económica – introduzindo uma nova forma de relação entre economia, Estado e sociedade, num sistema de geometria mutável.”

A nível social, para Castells (2005b, p. 19) “a sociedade em rede é a estrutura social dominante do planeta, que vai absorvendo a pouco e pouco as outras formas de ser e de existir. Isso em si mesmo, não é bom nem mau: É”. Devido à mobilidade geográfica, as pessoas já não permanecem no mesmo lugar em que nasceram e movem-se em redes, mantendo-se interconectados uns com os outros. Na verdade, segundo Drucker (2005, p.183): “os indivíduos (...) necessitam de uma vida social significativa, de relações pessoais e de poderem dar o seu contributo no exterior, para além do seu trabalho e mesmo fora da sua área de especialização e conhecimento”. Contudo, algumas comunidades ainda mantêm a vontade de se isolar e cada vez mais fecham as portas para o mundo, marcando muito bem a diferença entre os países.

A nível político, por um lado, assistimos ao fim do “Estado-Nação”, ou seja, hoje cada vez mais as organizações influenciam e exercem o seu poder em vários sectores, nomeadamente o governamental. De acordo com Santos (2001, p. 42): “ (...) O Estado-nação parece ter perdido a sua centralidade tradicional enquanto unidade privilegiada de iniciativa económica, social e política”. É o fim do Estado Nação e as organizações passam a desempenhar a função de Estado. Segundo Castells (2003, p. 371): “Os Estado-Nação terão de confrontar-se frequentemente com outros fluxos de poder na rede que diretamente contradizem o exercício de sua autoridade (...)

”. Por outro lado, também assistimos ao descrédito de poder político. Para Castells (2005b, p. 26) “os partidos políticos praticam uma política mediática baseada na informação e no manuseamento da comunicação de imagem”. Frequentemente, a política mediática deriva para uma política de escândalos como forma de eliminar o adversário através de imagens negativas, muito mais eficazes, do que as mensagens positivas.

Em relação à educação, a sociedade do conhecimento exige que as pessoas sejam capacitadas, não apenas em leitura, escrita e matemática, mas também computação e sistemas políticos, sociais e históricos. Assim sendo, a escola deve assumir novos desafios: Para Drucker (2005, p. 206) a escola tem de:

providenciar uma literacia universal de qualidade superior, muito para além do que a “literacia” hoje significa. Tem de transmitir aos estudantes de todos os níveis motivação para aprender e uma disciplina de aprendizagem contínua. Tem de ser um sistema aberto tanto a quem tem formação muito superior como a quem, por qualquer razão, não teve acesso a ensino avançado enquanto jovem. Tem de transmitir conhecimento enquanto substância e enquanto processo (...).

Além do mais, a escolarização tem de deixar de ser monopólio das escolas. Para Drucker (2005, p. 104): “a produtividade no trabalho do conhecimento e serviços exige uma aprendizagem contínua aplicada ao trabalho e à organização. O conhecimento exige aprendizagem contínua porque está constantemente a mudar”. Desta forma, segundo o mesmo autor, a educação “ (...) deve estender-se à sociedade inteira, a organização de todos os tipos: de negócios, governamentais e sem fins lucrativos – que têm de ser tornar instituições de ensino e de aprendizagem também. As escolas, cada vez mais, devem trabalhar em parceria com empregados e empregadores.” Nesta sociedade, “a pessoa instruída, é o “emblema da sociedade”, o seu “porta-estandarte” (Drucker, 2005, p. 104). Assim sendo, o grande desafio, recorrendo às palavras de Himanen (2005, p. 362), requer “que as pessoas aprendam a aprender e que se tornem capazes de identificar problemas, gerar ideias, ser autocríticas, resolver problemas e trabalhar com outras pessoas.”

A importância do trabalhador do conhecimento é justificada por Drucker (2005, p. 21): “os grupos sociais líderes da sociedade do conhecimento serão os “trabalhadores do conhecimento” – executivos do conhecimento que sabem como alocar o conhecimento para uso produtivo (...)”. Assim sendo, a sociedade do conhecimento necessita de pessoas instruídas, com consciência social e ecológica para produção de conhecimento. Segundo Drucker (2005, p. 22), “ (...) os trabalhadores do conhecimento controlam tanto “os meios de produção” como

os “instrumentos de produção (...)”, desta forma, as pessoas tornaram-se gradualmente no seu principal ativo; deixaram de ser meros executantes de tarefas decididas e ordenadas pelos decisores de topo da organização, para passarem a constituir parte integrante na tomada de decisões. Entre os indivíduos instruídos, em sua atuação dentro das organizações, os “gerentes do conhecimento” constituem-se no elemento central e o elo mais importante, interligando atividades físicas e rotineiras com atividades altamente especializadas e mais intelectualizadas. Assim sendo, a palavra de ordem é gestão. Os trabalhadores do conhecimento são gestores de si mesmos. Eles têm como principal papel conseguir tomar a decisão mais acertada com base na informação disponível. Para isso é preciso ser estratégico e conseguir incorporar e integrar os recursos disponíveis (tecnológicos ou não) e estar preparado para enfrentar riscos e pronto para aproveitar todas as oportunidades.

Para captar o conhecimento, antes de tudo, como refere Loureiro (2003, p. 47) é fundamental que os trabalhadores: “tenham visão de negócio e pleno domínio nas suas áreas de atuação: aqueles que detêm o conhecimento e, principalmente, sabem disseminá-los por toda a organização, gerando lucros tangíveis e intangíveis”. Do mesmo modo, devem possuir a capacidade de estar em permanente processo de busca e de desenvolvimento, ou seja, de “aprender a aprender” (Serrano & Fialho, 2005, p. 85). Este profissional define-se pelo seu talento, pela sua inteligência, mais pela capacidade de utilizar as tecnologias da informação disponíveis. Ele analisa dados, informação, comunica intensivamente com os outros elementos. (Loureiro, 2003, p. 24).

1.2 - Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC)

Ao longo desta secção refletir-se-á sobre a importância da Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento. Numa primeira fase tentar-se-á definir não só estes dois conceitos como apontar as suas principais características.

Para Davenport (1994, p. 84) “Grandes volumes de informação entram e saem das organizações sem que ninguém tenha plena consciência de seu impacto, valor ou custo”. E para manter uma vantagem competitiva há que saber lidar com essa informação. De acordo com Zorinho (1995, p. 146): "Gerir a informação é (...) decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre informação. É ter a capacidade de selecionar dum repositório de

informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e, também, construir a estrutura e o design desse repositório." Assim sendo, os benefícios de uma gestão de informação eficiente são notórios. Em primeiro lugar, permite a racionalização de processos. As informações estão organizadas e estão acessíveis e há a eliminação de etapas desnecessárias. Do mesmo modo, também se verifica uma melhoria dos fluxos de trabalho e uma padronização dos processos repetíveis. Para além disso, verifica-se maior controlo e melhoria constante dos processos.

As TIC são ferramentas essenciais para a gestão da informação. Como refere Zorrinho (1995, p. 20), "a gestão da informação é uma função que conjuga a gestão do sistema de informação e do sistema informático de suporte com a concepção dinâmica da organização num determinado contexto envolvente". As TIC promovem, desta forma, a integração entre organização, informação e sistema informático conduzindo ao desenvolvimento constante.

Segundo Loureiro (2003, p. 36): "A GC é a formalização e o acesso a experiências, conhecimento e perícias que criam novas capacidades, permite um desempenho organizacional superior, encoraja a inovação e realça o valor de cliente". Desta forma, a função é integrar processos, criando valor e riqueza. Assim sendo e recorrendo a Choo (2003, p. 46) a GC existe quando se consegue integrar três processos: a) *criação de significado* – quando são interpretadas todas as mensagens e informações do ambiente de forma a definir quais são relevantes para serem compartilhadas; b) *construção de conhecimento* – é nesta fase que se convertem as mensagens/informações em conhecimento; e c) *tomada de decisões* – por meio da análise das informações, avaliam-se as vantagens e desvantagens que servem de base para as ações a serem implementadas.

Para Handzic (2017, p. 13) os recursos tangíveis e intangíveis organizacionais e uma liderança proactiva são fatores-chave para o sucesso e para a aquisição de vantagens competitivas, aliada à ideia de que o conhecimento, cujo foco é o capital intelectual da organização, é um fator crucial na aquisição dessas mesmas vantagens competitivas.

1.2.1 A arquitetura do conhecimento: Dados, Informação, Conhecimento, Saber e Tecnologias da Informação

Os Dados são a matéria-prima. Segundo Angeloni (2003, p. 18), são “elementos brutos, sem significado, desvinculados da realidade.”, “ (...) mas são a base de qualquer tomada de decisão.” Assim sendo, como referem Serrano e Fialho (2005, p. 47) “os dados descrevem apenas parte do sucedido, não proporcionando nenhum juízo ou interpretação, não dizem nada sobre a sua importância”.

Já Informação são dados tratados, ou como é referido por Angeloni (2003, p. 18) “as informações são dados com significado”, no “fundo, elas contextualizam os dados.”

Conhecimento vai muito além das informações, pois implica aplicabilidade, um saber. Como refere Angeloni (2003, p. 18) “o conhecimento pode então ser considerado como a informação processada pelos indivíduos”. Desta forma, para Silva, Ferreira e Borges (2002, p. 130) “conhecimento são as novas ideias criadas pelo indivíduo a partir do conjunto de informações, base da ação”. No fundo, é a finalidade que um indivíduo ou grupo de indivíduos dará àquilo que assimilou na fase onde as informações foram apenas analisadas. Desta forma, como referem Serrano e Fialho (2005, p. 49): “O conhecimento é o resultado de um processo entre o saber acumulado e a informação adquirida e é diferenciado, devido às peculiaridades de cada um” (ver figura 1).

Dados	Informação	Conhecimento
Simples observações sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Interpretação, reflexão e síntese dos dados e de informação
Facilmente estruturados Facilmente obtidos por máquinas Frequentemente quantificados Facilmente transferíveis	Requer unidade de análise Exige consenso em relação ao significado Exige necessariamente a mediação humana	Difícil estruturação Difícil captura em máquinas Frequentemente tácito Difícil transparência Exige a acção e a criação das pessoas

Figura 1 - Dados, informação e conhecimento (Fonte Adaptado de Serrano e Fialho, 2005, p. 48)

Quando nos referimos a saber, estamos a referir-nos ao que deriva do cérebro humano, envolvendo, como refere Serrano e Fialho (2005, p. 48): “os nossos valores e propósitos”.

Por último surgem as TIC que assumem um papel preponderante pois, como afirma Loureiro (2003, p. 20) permitem o “armazenamento de dados”. Desta forma, as TIC são o suporte que permitirá que os dados passem a Informações e que estes, por sua vez, se transformem em conhecimento. As TIC constituem o veículo de aprendizagem e de partilha de experiências e ideias. Como referem Serrano e Fialho (2005, p. 135), o desafio para a área das TIC deve passar por migrar de uma posição de suporte a processos para apoiar competências.

Se a informação é a matéria-prima que vai gerar o conhecimento, então as TIC são a ferramenta que servirá de suporte, tanto para a gestão da informação como para a gestão do conhecimento. No fundo, pretende-se evoluir de sistemas estanques, fechados, especializados na Gestão da Informação, isto é, na captura, armazenamento e disseminação de informação para sistemas colaborativos, “multidimensionais” (ver figuras 2 e 3).



Figura 2 - Principais Intervenientes na Arquitetura do Conhecimento (Fonte: Elaboração própria)



Figura 3 - O edifício do conhecimento (Fonte Serrano & Fialho, 2005, p. 49)

1.2.2 Conhecimento Tácito e Conhecimento Explícito

Para Choo (2003, p. 37), o “Conhecimento tácito é o conhecimento pessoal, que é difícil formalizar ou comunicar a outros. É constituído do Know How subjetivo, dos insights e intuições que uma pessoa tem depois de estar imersa numa atividade por um longo período de tempo”. O conhecimento tácito não é propriedade da organização e parte do individuo querer partilhá-lo com os outros, ficando, como refere Serrano e Fialho (2005, p. 54), “armazenado no cérebro”, à espera do “contexto adequado” para se manifestar.

Já o Conhecimento explícito, de acordo com Choo (2003, p. 37) “é o conhecimento formal que é fácil de transmitir entre indivíduos e grupos”. Este tipo de conhecimento, para Choo (2003, p. 37) “não surge espontaneamente, mas precisa ser cultivado a partir das sementes do conhecimento tácito”. As organizações precisam de aprender a converter o conhecimento tácito, pessoal, em conhecimento explícito, capaz de promover a inovação e o desenvolvimento de novos produtos”.

De certa forma, as instituições precisam de integrar estes dois tipos de conhecimento se querem tomar decisões acertadas e conscientes e, deste modo, tornarem-se ainda mais competitivas dentro do seu campo de atuação.

O grande desafio da Gestão do Conhecimento reside no processo de conversão do conhecimento (ver figura 4), ou seja, no “desenvolvimento de estratégias específicas para incentivar as trocas espontâneas de conhecimento” (Loureiro, 2003, p. 84) e transformar o conhecimento tácito em explícito. Nonaka e Takeuchi (1997, p. 77) apresentam a conversão do conhecimento em quatro etapas: socialização, externalização, combinação e internalização. Na socialização, as pessoas conversam e trocam informações umas com as outras, transferindo o conhecimento tácito de uma para o conhecimento tácito da outra. Já na externalização, o conhecimento tácito recebido é convertido em conhecimento explícito. Na terceira etapa existe a combinação, onde os conhecimentos explícitos exteriorizados são confrontados com outros conhecimentos explícitos já existentes, dissecando aí as convergências e divergências evidenciadas. Finalmente, através do processo de internalização, o novo conhecimento explícito gerado pela combinação, volta a ser tácito, promovendo a certeza de que a pessoa que recebeu os novos conhecimentos, realmente aprendeu, ou seja, quando consegue pôr em prática aquele conhecimento que recebeu durante a socialização, o designado “aprender-fazendo”.

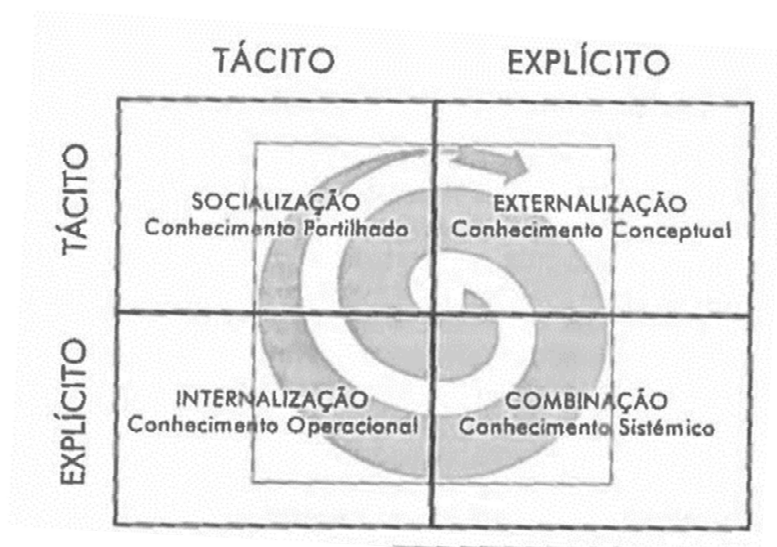


Figura 4 - Espiral de Conversão do Conhecimento (Fonte Serrano e Fialho 2005, p. 73)

A articulação entre Conhecimento tácito e Conhecimento explícito conduz à tomada de decisões conscientes (ver figura 5).

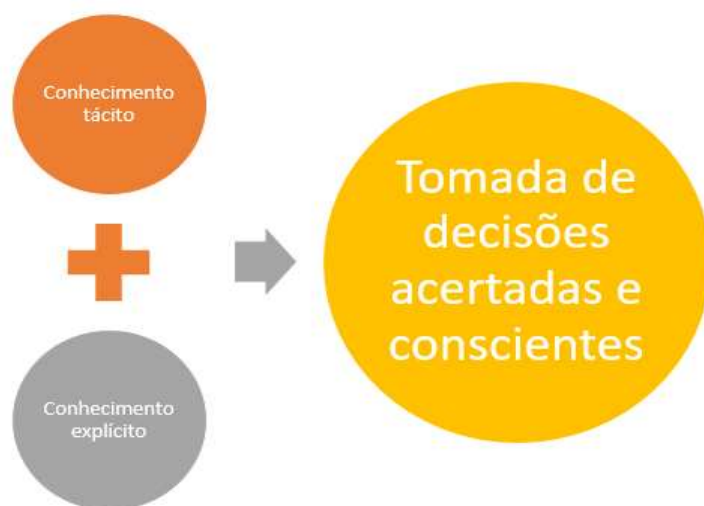


Figura 5 - Processo de tomada de decisões (Fonte: Elaboração própria)

1.3 - Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento: convergências, divergências e problemáticas

Muito se tem discutido acerca dos conceitos GI e GC e várias perspetivas apontam suas particularidades. Neste capítulo, refletir-se-á sobre as convergências, divergências e problemáticas entre estes dois conceitos.

Por um lado, a nível de divergências, apresenta-se o seguinte quadro (quadro 1) que estabelece uma confrontação direta entre GI e GC.

Quadro 1 - Competências entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento

Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento
Focaliza a informação ou conhecimento registrado.	Destaca o conhecimento pessoal (tácito) a ser descoberto e socializado.
Lida com diversos tipos de documentos, produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional.	Lida com o conhecimento que se encontra na cabeça das pessoas e que muitas vezes não é registrado nem compartilhado.
É associada com a gestão eletrônica de documentos e os sistemas de informação.	Relaciona-se com a gestão do capital intelectual e de ativos intangíveis, bem como a aprendizagem organizacional.
Lida com processos complexos e de difícil gerenciamento.	Lida com fenômenos de menor visibilidade e com possibilidades bem baixas de serem administrados.
É influenciado de forma razoável pela cultura da organização.	A cultura organizacional exerce forte influência sobre os processos e resultados.

Fonte: (Amorim & Tomaél, 2011, p. 14)

Em primeiro lugar, conclui-se que enquanto o fenómeno central da GI é a informação ou o conhecimento explícito, na GC destaca-se o conhecimento pessoal ou tácito. Em segundo lugar, enquanto a GI lida com diversos tipos de documentos produzidos, a GC lida com o conhecimento não registado não partilhado. Para além disso, enquanto a GI está associada à gestão integrada de sistemas de informação e gestão eletrónica de documentos, a GC relaciona-se com a gestão dos recursos humanos, do “capital intelectual”, os ativos intangíveis. Por fim, se por um lado, a GI é influenciada pela cultura da organização, por outro lado, na GC, a cultura organizacional exerce forte influência sobre os processos e resultados.

Algumas perspetivas presentes em Amorim & Tomaél (2011) vão no sentido de constatar que GI e GC devem ser enquadradas segundo uma visão integradora, convergente. Na realidade, informação e conhecimento são complementares, uma vez que aquela é a base da construção do conhecimento e tanto a GI como a GC dependem das Tecnologias da Informação para gerirem as suas particularidades.

Embora o caminho seja a integração, alcançar este estado não é nada mais do que uma mera utopia. Wilson (2002) explica bem esta problemática: para ele, o conhecimento envolve processos mentais que ocorrem na mente humana e a sua partilha depende das mensagens transmitidas quer a nível oral, escrito, gestual ou até mesmo “linguagem corporal”. Portanto, o conhecimento construído a partir das mensagens nunca pode ser exatamente o mesmo que a base de conhecimento a partir da qual as mensagens foram proferidas. Assim sendo, a dimensão "pessoas" é mais importante do que a tecnológica, pois é a inteligência humana que consegue compreender o mundo na sua plenitude. Ora se assim o é, qual o motivo que leva as instituições ou empresas a dispensar tão levemente o seu capital humano, aqueles que são os detentores do conhecimento? (Wilson, 2002). O autor explica que a gestão de conhecimento é algo que está em “moda”, uma “fab”, fruto das empresas de consultoria e que, na verdade, a dimensão tecnológica tem mais importância que a componente humana, pois há o erro de pensar-se que o conhecimento tácito pode ser capturado, quando na realidade ele apenas pode ser demonstrado através dos nossos atos, daí a confusão entre GI e GC.

Desta forma, o autor (Wilson, 2002) defende que as organizações deveriam encorajar a criação de “comunidades”, nas quais os membros deveriam possuir autonomia para desenvolver as suas formas de trabalho onde a experiência pudesse ser partilhada. As empresas deveriam apostar em estratégias a longo prazo e a possuir nos seus quadros um grupo

de colaboradores motivados e que confiassem uns nos outros, só assim se conseguirá manter um espírito de partilha e de diálogo.

2 - Os cursos em Ciência da Informação em Portugal

2.1 - Formação Ciência da Informação em Portugal – Breve síntese

O primeiro curso superior Bibliotecário e Arquivista foi criado em 1887 pela Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos, um dos primeiros como refere Ribeiro (2006, p. 19) a nível europeu, conceptualizando os saberes que existiam na experiência, mas que necessitavam do rigor académico. Este curso tinha a duração de dois anos, mas em 1901 foi objeto de remodelação, passando a durar três anos (Ribeiro, 2006, p. 19). Durante quase cinquenta anos este foi o único percurso existente em Portugal para formar arquivistas e bibliotecários (Marcos, 2016, p. 5).

Todavia, durante a década de setenta do século passado, o curso Bibliotecário - Arquivista, face às necessidades do mercado, acabou por ter uma formalização legal, com a entrada em vigor do Decreto de Lei 87/82 de 13 de Julho. Este extinguiu o denominado curso Bibliotecário - Arquivista que funcionava na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra desde 1935, criando na mesma instituição o curso de Especialização em Ciências Documentais, (Marcos, 2016, p. 6). Nesta altura, assistiu-se à separação da formação entre Arquivistas e Bibliotecários / Documentalistas, através da obrigatoriedade de opção de uma destas áreas no segundo ano do curso. Para Ribeiro (2006, p. 21), esta separação artificial demonstrava a fragilidade do curso, representando um notório obstáculo à correta formação destes profissionais.

Nos anos oitenta/noventa do século passado, o Curso de Especialização em Ciências Documentais começa a ser lecionado nas Faculdades de Letras das Universidades de Lisboa e do Porto, propagando-se também a várias instituições universitárias privadas. Durante este período surgem também os primeiros mestrados e doutoramentos em parceria com instituições estrangeiras (Marcos, 2016, p. 18).

Já na primeira década do século XXI, na fase inicial do processo de Bolonha, surgem as primeiras licenciaturas (Borges, Freitas e Oliveira, 2019, p. 262). A partir deste momento pretende-se que o aluno seja o principal agente das suas aprendizagens, o que implica assumir uma postura ativa, através de pesquisas contínuas e de resolução de problemas variados. Assim

sendo, o docente passará a mediador/facilitador do processo ensino-aprendizagem (Braga, 2006, p. 63).

A partir de 2007 até 2013 entramos no processo de Bolonha, os cursos de todos os ciclos de ensino passam a ser acreditados pela A3ES e lentamente assistimos ao fim dos Cursos de Especialização em Ciências Documentais (CECD), que efetivamente não atribuíam um grau académico. O modelo de formação passa agora a ser em três ciclos: Licenciatura, Mestrado e Doutoramento. Paralelamente, como referem Borges, Freitas e Oliveira (2019, p. 262), “a reformulação e extinção da carreira na Administração Pública, que é o grande empregador, traduz-se na falta de reconhecimento profissional da especificidade da carreira, e, conseqüentemente da formação para o seu exercício, o CECD”.

Após o ano de 2013, assistiu-se em Portugal a uma redução significativa de cursos em Ciência da Informação centralizando-se apenas em algumas Universidades Públicas (Marcos, 2016, p. 18). Tal redução deve-se em grande parte às dificuldades económicas que afetaram o funcionamento das Instituições, o que obrigou à redução da oferta formativa e à estagnação ou alguma diminuição no seu quadro de pessoal (Borges, Freitas e Oliveira, 2019, p. 262).

2.2 - O Euro-referencial I-D

A formação académica de um profissional de informação deve responder às necessidades atuais de gestão da informação e do conhecimento.

Assim sendo, os cursos em Ciência da Informação devem, nos seus currículos, apresentar UCs que reflitam os conceitos de GI e de GC, pois estes são os dois motores que vão permitir que o profissional da informação cumpra a sua missão: gerir as unidades de informação, recolhendo e analisando grandes quantidades de informação transformando-as em conhecimento.

No fundo, o profissional da informação deve estar apto a assumir a sua responsabilidade social de favorecer a tomada de decisões dos sujeitos, suprimindo as suas necessidades de informação, favorecendo o crescimento das sociedades em geral. O profissional é obrigado, como refere Ochôa e Pinto (2005, p. 5) “a evoluir em resposta a uma sociedade onde a informação é, cada vez mais, um bem indispensável ao desenvolvimento social,

correspondendo a um patamar prévio e essencial ao advento da Sociedade do Conhecimento”. Na verdade, os cursos em Ciência da Informação devem ter, nos seus currículos, UCs que desenvolvam simultaneamente as competências de GI: mapear fluxos de informação; identificar necessidades de informação, organização e recuperação da mesma, mas também de GC, ou seja a capacidade de lidar com as pessoas e com a capacidade de tornar o conhecimento interno, externo através do processo comunicativo, Teixeira (2017, p. 50).

Assim sendo, o profissional da informação deve ser tanto um gestor da informação como do conhecimento. Para tal, durante a sua formação académica deve contactar com UCs que permitam desenvolver competências e aptidões de Gestão da Informação que permitam realizar ações voltadas para aquisição, organização e disseminação de informação. Do mesmo modo, a GC não deve ser negligenciada, ou seja, a troca e partilha do conhecimento, ou seja, passar do conhecimento tácito ao explícito. Desse modo, favorecer o desenvolvimento de uma cultura participativa e colaborativa entre os sujeitos para construção do conhecimento. Segundo Duarte (2016, p. 161): o profissional deve “combinar a capacidade de gestão com o conhecimento técnico, [para] que sejam *experts* na área de atuação, com uma visão ampla de negócios e competência na especialidade, aliada à cultura geral ampla”.

Desta forma, o profissional deve trabalhar com o conhecimento registado, mas também deve estar preparado para interagir com sua equipa de trabalho, identificar e utilizar as competências apresentadas por eles, a fim de favorecer a ação eficiente voltada a suprir as demandas apresentadas pelos usuários (Duarte, 2016, p. 161). A GC permite que um profissional saiba identificar competências e conhecimentos da sua equipa e utilizá-la de maneira a trazer benefícios para o sujeito que possui esse conhecimento. Favorece o desenvolvimento de uma cultura participativa e colaborativa entre os sujeitos para a construção do conhecimento.

Ao longo deste capítulo pretende-se refletir sobre o Euro-referencial I-D em Ciência da Informação e verificar ou não se ele espelha os conceitos de GI e de GC, verificando se ele permite formar profissionais preparados para enfrentar a realidade atual e as necessidades de um mundo onde informação e conhecimento são fatores chave.

O Referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação é uma obra coletiva do ECIA, Conselho Europeu das Associações de Informação e Documentação (Correia, 2003, p. 9). Segundo a mesma autora (Correia, 2003, p. 10), o

referencial “ (...) define-se pela sua missão fundamental de pesquisar, tratar, produzir e difundir informação incorporando valor acrescentado com vista a satisfazer as necessidades de informação, expressão ou não, de um público-alvo e propondo recursos informativos, geralmente constituídos por “documentos” (textos, imagens, sons) ”. Este instrumento como refere Borges, Freitas e Oliveira (2019, p. 263) não teve como resultado homogeneizar a oferta educativa, mas permitir uma maior compreensão da mesma, bem como o planeamento da sua progressão ao longo da formação.

O ECIA – *European Council Information Associations* é formado por nove associações profissionais de diferentes países da União Europeia: pela Alemanha - *Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis* (DG I), Alemanha; pela *Belgische Vereniging voor Dokumentatie* (ABD/BVD), Bélgica; pela *Sociedad Espanola de Documentacion e Informacion Cientifica* (SEDIC), Espanha; pela *Tietopalveluseura = Finnish Association for Information and Knowledge Specialists*, Finlândia; pela *Association des professionnels de l' information et de la documentation* (ADBS), França; pela *Associazione italiana per la documentazione avanzata* (AJUDOU), Itália; pela Associação Portuguesa para a Gestão da Informação (INCITE), Portugal, pela *Association for Information Management* (ASLIB), Reino Unido e pela *Swedish Association for Information Specialists* (TLS), Suécia (*Euro-referencial I-D / European Council of Information*, 2005, p. 10).

O Euro-referencial I-D está dividido em duas partes. A primeira distingue competências de aptidões (ver quadro 2).

A competência pertence ao domínio da ação individual e é reconhecido por terceiros. Como refere Correia (2003, p. 13) neste referencial, as competências são entendidas como o conjunto das capacidades necessárias ao exercício do profissional de informação e documentação, bem como os comportamentos adequados. As competências são graduadas em 4 níveis: Trata do saber e do saber-fazer que qualquer profissional do sector deve possuir, com níveis diferentes e acordo com a função exercida e com o posto de trabalho ocupado. Como refere o referencial (*Euro-referencial I-D / European Council of Information*, 2005, p. 18): “ é o coração da profissão”. Como refere Marcos (2017, p. 67): “o Grupo I – Informação, é composto por doze competências; O Grupo T- Tecnologias, diz respeito ao conjunto de cinco domínios relacionados com a utilização das tecnologias informáticas e da internet; O Grupo C- Comunicação, refere-se às diferentes formas de Comunicação; O Grupo M – Gestão, engloba

temáticas relacionadas com esta área. O Grupo S – Outros saberes, inclui um único domínio de competência, denominado “conhecimentos complementares”, que não diz respeito à área da informação-documentação. Cada domínio de competência é graduado em quatro níveis, conforme o grau de evolução do profissional de informação: Sensibilização; Conhecimento das práticas; Domínio das ferramentas e Domínio das metodologias. De acordo com o Euro-referencial I-D:

Nível 1: Sensibilização. O interessado fica satisfeito por se limitar a usar as ferramentas. Necessita contudo da cultura geral de base no domínio (essencialmente do conhecimento do vocabulário básico e da capacidade de executar algumas tarefas práticas ou concretas).
Nível 2: Conhecimento das práticas. O interessado dispõe de uma ferramenta de leitura e expressão dos fenómenos estudados. Pode colaborar com especialistas do conteúdo em causa. É o primeiro nível do profissional (emprego do saber-fazer prático). Sabe utilizar as ferramentas básicas, executar trabalhos especializados ou repetitivos, transmitir instruções práticas.
Nível 3: Domínio das ferramentas. O interessado conhece a existência e o conteúdo das técnicas, sabe defini-las, falar delas, e domina a sua utilização. É capaz de interpretar uma situação e de emitir uma opinião que implique adaptar a tarefa ou criar uma ferramenta. Pode selecionar ações elementares e incorporá-las em atividades complexas.
Nível 4: Domínio da metodologia. O interessado utiliza uma determinada técnica mas pode aplicá-la noutras circunstâncias, transpô-la para outras iniciativas, encontrar outras áreas onde a aplicar, bem como conceber formas mais sofisticadas ou melhor adaptadas ao seu desenvolvimento. É capaz de conceber ferramentas ou produtos novos; de ter uma abordagem estratégica ou global da sua atividade. Percebe a complexidade das situações e pode encontrar soluções originais apropriadas. (Euro-referencial I-D / European Council of Information, 2005, p. 21)

Já as aptidões referem-se aos conhecimentos (saber e saber-fazer). O Euro-referencial I-D identifica 6 grupos de aptidões: A – Relacionamento, B – Pesquisa, C- Análise, D- Comunicação, E- Gestão, F- Organização.

Quadro 2 - Quadro Resumo dos domínios de competência e das principais aptidões constituintes do Euro-referencial I-D (Euro-referencial I-D / European Council of Information, 2005, p. 14.)

TRINTA E TRÊS DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA	VINTE APTIDÕES PRINCIPAIS
<p>Grupo I - Informação</p> <p>I 01 - Relações com os utilizadores e clientes I 02 - Compreensão do meio profissional I 03 - Aplicação do direito de informação I 04 - Gestão dos conteúdos e conhecimentos I 05 - Identificação e validação das fontes de informação I 06 - Análise e representação da informação I 07 - Pesquisa de informação I 08 - Gestão das colecções e fundos I 09 - Enriquecimento das colecções e fundos I 10 - Tratamento físico dos documentos I 11 - Organização do espaço e equipamento I 12 - Concepção de produtos e serviços</p> <p>Grupo T - Tecnologias</p> <p>T 01 - Concepção informática de sistemas de informação documental T 02 - Desenvolvimento informático de aplicações T 03 - Publicação e edição T 04 - Tecnologias da Internet T 05 - Tecnologias da informação e comunicação</p> <p>Grupo C - Comunicação</p> <p>C 01 - Comunicação oral C 02 - Comunicação escrita C 03 - Comunicação audiovisual C 04 - Comunicação pela informática C 05 - Prática de uma língua estrangeira C 06 - Comunicação interpessoal C 07 - Comunicação institucional</p> <p>Grupo M - Gestão [Management]³</p> <p>M 01 - Gestão global da informação M 02 - Marketing M 03 - Venda e difusão M 04 - Gestão orçamental M 05 - Gestão de projecto e planificação M 06 - Diagnóstico e avaliação M 07 - Gestão dos recursos humanos M 08 - Formação e acções pedagógicas</p> <p>Grupo S - Outros saberes</p> <p>S 01 - Saberes complementares</p>	<p>Relacionamento</p> <p>1 - Autonomia 2 - (Capacidade de) Comunicação. 3 - Disponibilidade 4 - Empatia 5 - (Espírito de) Equipa 6 - (Aptidão para a) Negociação 7 - (Sentido) Pedagógico</p> <p>B - Pesquisa</p> <p>1 - Espírito de curiosidade</p> <p>C - Análise</p> <p>1 - (Espírito de) Análise 2 - (Espírito) Crítico 3 - (Espírito de) Síntese</p> <p>D - Comunicação</p> <p>1 - Discrição 2 - Capacidade de resposta</p> <p>E - Gestão</p> <p>1 - Perseverança 2 - Rigor</p> <p>F - Organização</p> <p>1 - (Capacidade de) Adaptação 2 - (Sentido de) Antecipação 3 - (Espírito de) Decisão 4 - (Espírito de) Iniciativa 5 - (Sentido de) Organização</p>

³ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original do Grupo M.

Na segunda parte do Euro-referencial I-D, são explicitadas as definições dos quatro níveis de qualificação de um profissional de informação. Com base num sistema gradativo, o profissional a cada nível que passa, vai-se tornando cada vez mais autónomo e o grau de exigência vai também aumentando: Nível 1 – Assistente de Informação-Documentação: demonstra conhecimentos básicos das regras, trabalha inserido numa equipa e sob a responsabilidade de um profissional mais qualificado; Nível 2 – Técnico de Informação-

Documentação: demonstra um bom conhecimento das regras utilizadas e dos princípios que as regem, podendo interpretá-las e adaptá-las a situações específicas. É autónomo na realização de diversas atividades, podendo ser responsável por uma unidade de informação; Nível 3 – Gestor de Informação-Documentação: Demonstra uma formação teórica e prática que lhe atribui um domínio aprofundado das regras, mantendo-se sempre atualizado. Possui capacidades de gestão, organização, garantindo o correto funcionamento qualquer sistema de informação complexo. Coordena equipas e projetos e suas competências permitem-lhe a inovação e a antecipação, implantando novos serviços e métodos. Nível 4 – Perito de Informação-Documentação: Distingue-se pela sua capacidade em partilhar a sua experiência, divulgando o seu conhecimento recorrendo aos mais diversos meios como: conferências, artigos.

Cada nível apresentado tem características e requisitos diferentes, sendo notório a complexidade gradativa do que é esperado em cada grau.

2.2.1 Análise Euro-referencial I-D e a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento

Uma vez apresentadas as partes constituintes do Euro-referencial I-D, resta analisá-lo à luz dos conceitos GI e GC, quer em relação às aptidões quer em relação às competências. Para tal, apresenta-se de seguida uma grelha (cf. Anexos 1, 2, 3 e 4), cuja análise permite aferir até que ponto o documento acima referido espelha ou não os conceitos acima descritos.

Em relação às vinte aptidões principais (cf. Anexos 2 e 4), o documento alvo de análise, contempla um grande número de requisitos que fomentam tanto a GI como a GC. Rapidamente foi possível identificar em todas as vinte aptidões qualidades que vão permitir aos futuros profissionais da informação desenvolver uma postura favorável à gestão, neste caso, de informação e de conhecimento. Verifica-se que todas as aptidões relacionadas com o espírito de curiosidade, rigor, análise estão diretamente relacionadas com a GI. Já as aptidões relacionadas com o espírito crítico, capacidade de antecipação, síntese, de negociação, sentido pedagógico, autonomia e adaptação são pressupostos diretamente relacionados com GC.

Contudo, quando abordamos o campo das competências, o cenário é muito diferente e o Euro-referencial I-D apresenta algumas lacunas (cf. Anexos 1 e 3).

No que respeita a GI (ver Anexo 1), o documento em questão não aborda todas as fases que estão em torno do conceito de informação, com o mesmo grau de importância, nomeadamente: planeamento, organização, estruturação, processamento, controlo, avaliação, preservação ou conservação e difusão. Na verdade, as questões da salvaguarda e do controlo e avaliação da informação são deixadas de fora e todas as outras são afluídas com pouco rigor.

No caso de GC (ver Anexo 3), não são abordadas as competências necessárias para a gestão integrada do capital humano nas organizações. As equipas de trabalho são os veículos que transportam o conhecimento e, como tal, o Euro-referencial I-D deveria espelhar as vantagens competitivas da criação e partilha de conhecimento e abordar as melhores estratégias e metodologias para fomentar um clima de diálogo nas instituições. Desta forma, deveria incluir nas suas premissas saberes provenientes das mais diversas áreas, como as ciências sociais e humanas, da psicologia e da gestão. Assim sendo, o Euro-referencial I-D deveria fomentar a criação de currículos que desenvolvessem competências que permitissem aquilo que Pozo (2004, p. 36) apelidada de gestão metacognitiva. Esta capacidade permite a aquisição de conhecimentos concretos, pontuais e permite aos alunos adquirir ferramentas para enfrentar os desafios que os aguardam na sociedade do conhecimento. A gestão metacognitiva implica desenvolver: competências para a aquisição de informação; competências para a interpretação da informação; competências para a análise da informação; competências para a compreensão da informação e competências para a comunicação da informação.

O profissional deve receber uma formação teórica e prática que lhe proporcione um conhecimento aprofundado das regras da profissão, os métodos, as normas, as linhas orientadoras, mas também deve ser capaz de orientar equipas, administrar e liderar independentemente da organização que estiver inserido. Deve estar munido de todas as competências e aptidões para analisar a realidade em que está inserido e ser capaz de pôr em marcha um plano de trabalho que sirva as necessidades dessa mesma organização. Também deve igualmente percecionar os intervenientes e potenciar o capital humano de forma a fazer sobressair o melhor que cada indivíduo tem e usá-lo em proveito do próprio serviço.

Desta forma, o Euro-referencial I-D deveria ser um instrumento que fomentasse a noção que o conhecimento deveria ser um fim em si mesmo e não um meio para atingir um fim. Os cursos em CI deveriam, em última análise, dotar os alunos das competências para viver e explorar as várias facetas da nossa sociedade, uma parente muito afastada da sociedade pós-

industrial, tal como referem Monereo e Municio (2001, p. 55): "Así pues, en la escuela no debe primar la idea de brindar conocimientos útiles para acceder al mercado de trabajo, sino para vivir". Só desta forma, o profissional conseguirá atingir um outro nível, muito para além, como é referido no Euro-referencial, do denominado Perito de Informação-Documentação, ou seja, aquele profissional, que, para além de ser capaz de criar conhecimento, consegue criar um ambiente propício à partilha deste mesmo. Neste novo nível, o profissional seria chamado a "viver" o conhecimento, ou seja, a interagir em comunidade e a combinar os seus saberes com os de outros em prol de um bem muito maior, ficando muito mais perto do grau da sabedoria.

Assim sendo, a este Euro-referencial I-D deveria ser acrescentado um outro nível em que verdadeiramente a GC estivesse presente e fosse impreterivelmente importante.

Para além disso, o facto de GI e de GC cruzar saberes de várias ciências, como a tecnologia, psicologia, recursos humanos marketing, gestão, economia, entre outros, faz com que haja uma grande fragmentação e dispersão e no fundo não se consiga, por um lado, aprofundar bem as matérias e por outro, deixando de fora muitos outros assuntos.

Assim sendo, talvez fosse importante reformular o Euro-referencial I-D ajustando-o às necessidades do momento.

3 - Metodologia adotada no estudo

A metodologia de investigação selecionada para levar a cabo esta dissertação de mestrado foi o estudo de caso.

Segundo Yin (2005, p. 32) um estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos”. Desta forma, este método é muito útil quando o fenómeno a ser estudado é amplo como se verifica com os mapeamentos. Estes, para serem compreendidos, têm que ser analisados num contexto real, ou seja, têm que ser analisados “in loco”.

O estudo de caso presente nesta dissertação tem como objetivo mapear a incidência dos termos GI e GC nos programas de UC em CI em Portugal, tendo como referência o ano letivo 2018/2019. Assim sendo, a metodologia apresentada assenta num estudo tanto de natureza quantitativa como qualitativa.

A primeira fase da pesquisa incidiu na denominada pesquisa documental: identificação e seleção *online* das instituições portuguesas de Ensino Superior, dos respetivos cursos de licenciatura, mestrado e de doutoramento em Ciência da Informação.

Os cursos e planos de estudos e programas de UCs selecionados foram acreditados pela Agência Nacional de Acreditação (Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior - A3ES) e em funcionamento no ano letivo 2018/2019; posteriormente esta informação recolhida foi validada no *site* da Direção Geral do Ensino Superior (DGES). A escolha destas fontes justifica-se, naturalmente, pela sua certificação e atualização (quadro 3).

Quadro 3 - Fontes de dados

Instituição	Estatuto jurídico	Acesso
Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior – A3ES	Fundação de direito privado, constituída por tempo indeterminado, dotada de personalidade jurídica e reconhecida como de utilidade pública	https://www.a3es.pt/pt/acreditacao-e-auditoria/resultados-dos-processos-de-acreditacao/ciclos-de-estudos-em-funcionamento/ensino-universitario/publico

Instituição	Estatuto jurídico	Acesso
Direção Geral do Ensino Superior – DGES	Público	https://www.dges.gov.pt/pt

(Fonte: Elaboração própria com base nos dados recolhidos nos sítios web institucionais mencionados)

Verificou-se em Portugal, no ano letivo 2018/2019, no ensino superior, a existência de 11 ofertas educativas na área da Ciência da Informação ao nível de cursos de licenciaturas, mestrados e doutoramentos. Desta forma, três situavam-se no âmbito da Licenciatura, seis no âmbito do Mestrado e duas no âmbito do Doutoramento (quadro 4).

Quadro 4 - Cursos em CI em Portugal

Ciclo de Estudos:	Estatuto Jurídico	Instituição de Ensino / Unidade Orgânica	Acesso
Licenciatura em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação	Público	Instituto Politécnico do Porto – Instituto Superior Contabilidade e Administração do Porto	https://www.ipp.pt/ensino/cursos/licenciatura/isicap/20000241 https://online.iscap.ipp.pt/isicap/java/siw/a7c599fd18867e5fda2f80765aaa884d/8442/178?numero=99999999&url=/impressao.jsp&pedido=179&p_c=3840&p_cp=1&_anolid=2018&p_esc_grupo=ISCAP
Licenciatura em Ciência da Informação	Público	Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras -	https://apps.uc.pt/courses/PT/programme/5543/2019-2020?id_branch=15721
Licenciatura em Ciência da Informação	Público	Universidade do Porto – Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia	https://sigarra.up.pt/flup/pt/cur_geral.cur_planos_estudos_view?pv_plano_id=13961&pv_tipo_cur_sigla=&pv_origem=CUR&pv_ano_lectivo=2018
Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares	Público	Universidade Aberta / Departamento de Educação e Ensino à Distância	https://www2.uab.pt/guiainformativo/planoestudos2.php?curso=37&m=16

Ciclo de Estudos:	Estatuto Jurídico	Instituição de Ensino / Unidade Orgânica	Acesso
Mestrado em Ciências da Documentação e Informação	Público	Universidade de Lisboa: Faculdade de Letras	https://www.letras.ulisboa.pt/pt/cursos/mestrados-2-ciclo/ciencias-da-documentacao-e-informacao
Mestrado em Ciência da Informação	Público	Universidade do Porto: Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia	https://sigarra.up.pt/flup/pt/cur_geral.cur_planos_estudos_view?pv_plano_id=2503&pv_ano_lectivo=2018&pv_tipo_cur_sigla=&pv_origem=CUR
Mestrado em Ciência da Informação	Público	Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras	https://apps.uc.pt/courses/PT/programme/3921/2019-2020?id_branch=16524
Mestrado em Informação Empresarial	Público	Instituto Politécnico do Porto - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	https://www.ipp.pt/ensino/cursos/mestrado/iscap/20000242
Mestrado em gestão e curadoria da informação	Público	Parceria entre a <i>Information Management School</i> e a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa	https://www.novaims.unl.pt/mgci-plano-de-estudos
Doutoramento em Ciência da Informação	Público	Universidade de Coimbra – Faculdade de Letras	https://apps.uc.pt/courses/PT/programme/6045/2019-2020?id_branch=16408
Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais	Público	Parceria entre Universidade do Porto, Faculdade de Letras e a Universidade de Aveiro / Departamento de Comunicação e Arte	https://sigarra.up.pt/flup/pt/cur_geral.cur_planos_estudos_view?pv_plano_id=1700&pv_ano_lectivo=2018&pv_tipo_cur_sigla=&pv_origem=CUR

(Fonte: Elaboração própria com base nos dados recolhidos nos sítios web institucionais mencionados)

Após a identificação das instituições e dos respetivos ciclos e planos de estudos (cf. Quadro 4), efetuou-se a seleção dos correspondentes planos de estudo e programas de UCs, num total de 211, analisando-se caso a caso, e aferindo-se a sua pertinência, avaliada pela relação dos seus conteúdos com os termos GC e GI, verificando-se a sua expressão direta, através do preenchimento de uma grelha criada para o efeito. A recolha de dados culmina com a criação de uma série de gráficos e tabelas, cuja respetiva análise permite a chegada de conclusões.

Posteriormente à análise detalhada de cada figura e tabela, segue-se uma secção dedicada à análise global, onde se reúnem as principais conclusões. Para fechar o capítulo da recolha, amostra e análise de resultados, inclui-se uma parte destinada à apreciação global dos resultados obtidos.

Com o objetivo de identificar os cursos e respetivas instituições de ensino, foi efetuada uma pesquisa no *site* das A3ES e, posteriormente, validada na DGES, sendo consideradas todas as ofertas educativo-formativas que integravam, na área de pesquisa, o termo informação. Este termo foi escolhido por ser o mais abrangente, capaz de recuperar o máximo de informação. Esta situação verificou-se após a pesquisa recorrendo aos termos Ciência da Informação, Ciências da Informação, Ciência de Informação, Ciências de Informação, Gestão da Informação, Gestão de Conhecimento, Gestão de Informação e Gestão de Conhecimento. Desta forma optou-se pelo termo mais expansivo de forma a recuperar o máximo de informação possível.

Apesar de ter um filtro muito alargado foi possível diferenciar os cursos que efetivamente estão relacionados com a ciência da informação ou áreas afins à gestão da informação e à gestão do conhecimento e separar aqueles que foram designados de “falsos positivos”, ou seja, aqueles cursos que, aparentemente, pareciam estar relacionados com Ciência da Informação como, por exemplo, o Mestrado Guerra da Informação na Academia Militar ou a Licenciatura em Gestão da Informação da Saúde pelo Instituto Politécnico de Leiria, ou até mesmo a Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento em Gestão da Informação pela *Information Management School* da Universidade Nova de Lisboa. De facto, os conceitos de informação ou gestão da informação são reclamados e utilizados por diversas áreas do conhecimento e podem conduzir a enganos (tabela 1).

Tabela 1 - Frequências absolutas dos termos de pesquisa

Termo de pesquisa	Resultados de pesquisa
Informação	130
Ciência da Informação	22
Ciências da Informação	15
Ciência de Informação	6
Gestão de Informação	29
Gestão de Conhecimento	0
Gestão do Conhecimento	0
Gestão da Informação	3
Total	205

(Fonte: Elaboração própria)

Posteriormente, foi realizada uma grelha de observação (cf. Apêndice 1) que opera em dois níveis. O primeiro nível tem como missão contextualizar os planos de estudo. Primeiramente analisou-se as instituições detentoras de forma a identificar a sua localização geográfica, tipo de ensino, e natureza.

Num segundo nível e já no que respeita aos planos de estudo, cada programa de UC foi analisada de forma a saber se se encaixaria numa das duas categorias abaixo indicadas: Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento (quadro 5).

Quadro 5 - Definição das categorias de pesquisa

Categoria	Definição
Gestão da Informação	Unidades curriculares que visam a gestão da informação, tais como: “gestão da informação”
Gestão do conhecimento	Unidades curriculares que visam a gestão do conhecimento, tais como: “gestão do conhecimento”

(Fonte: Elaboração própria)

Para além disso, esta grelha também inclui tópicos que permitem a análise por ciclo de estudos e pela tipologia da UC.

4 - Amostra e análise de resultados

4.1 - Apresentação e discussão dos resultados

Os dados da figura a seguir (Figura 6) mostram qual é o panorama da Formação Superior na área de CI em Portugal, no ano usado como referência (2018-2019), tendo em conta a oferta identificada nos diferentes ciclos de estudos.

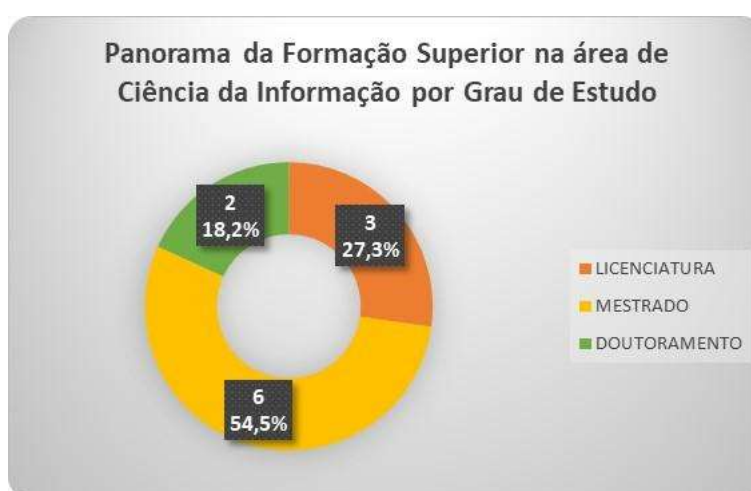


Figura 6 - Panorama da formação superior na área da Ciência da Informação por grau de estudo
(Fonte: Elaboração própria)

Assim, no universo da formação superior na área da Ciência da Informação existem 11 cursos, sendo 54,5% dos cursos de mestrado, 27,3% cursos de licenciatura, e os restantes 18,2% cursos de doutoramento. A leitura da figura 6 permite-nos identificar que no panorama português existem três licenciaturas, seis mestrados e dois doutoramentos, na área da Ciência da Informação.

Quanto à diferenciação da oferta formativa, por tipo, verifica-se a situação demonstrada na figura 7.

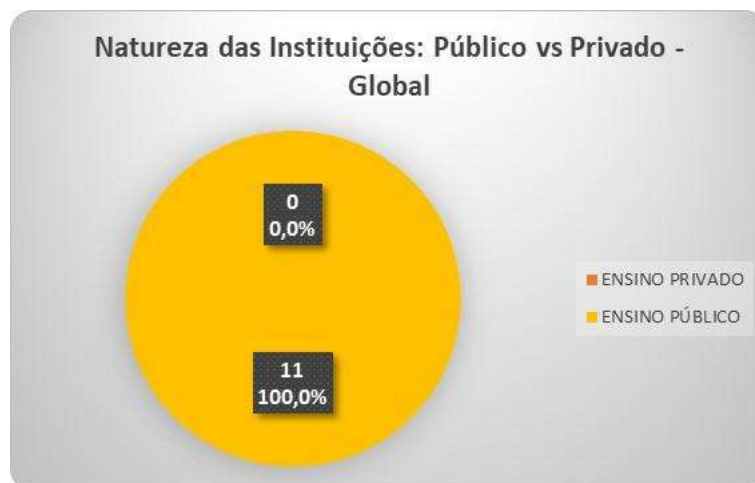


Figura 7 - Natureza das instituições: Público vs. Privado (Fonte: Elaboração própria)

Quanto à natureza das instituições identificadas, verifica-se que todos os cursos em Portugal pertencem ao sector público, não havendo qualquer oferta no domínio privado, tal como se observa na figura 7.

No que respeita à natureza do sistema de ensino, a figura 8 mostra que 81,8% da oferta educativo-formativa na área da Ciência da Informação em 2018-2019 decorre maioritariamente no ensino superior Universitário, cabendo apenas uma minoria (18,2%) ao ensino politécnico.



Figura 8 - Natureza das instituições: Politécnico vs. Universitário (Fonte: Elaboração própria)

No que respeita à oferta formativa nos três ciclos de estudos, em Portugal, a figura 9 revela que, no ano 2018-2019, ao nível da licenciatura, apenas existia um curso desta natureza

em CI no universo do sistema de ensino Politécnico, encontrando-se as outras duas licenciaturas no ensino público Universitário, perfazendo 66,7% do total de cursos identificados nesse ciclo de estudos (três).

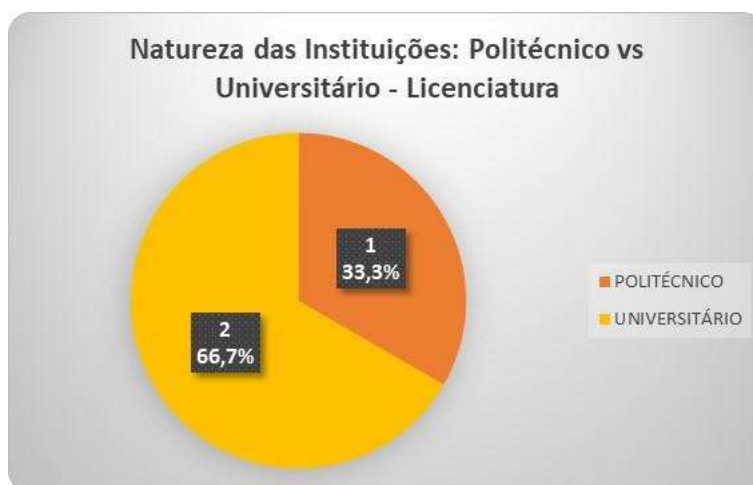


Figura 9 - Natureza das Instituições: Politécnico vs Universitário - Licenciatura (Fonte: Elaboração própria)

Ao nível do mestrado, no ano de 2018-2019, a figura 10 mostra que existia apenas um mestrado no ensino Politécnico em Portugal. A maioria da oferta recai no ensino Universitário com cinco cursos, totalizando 83,3%.

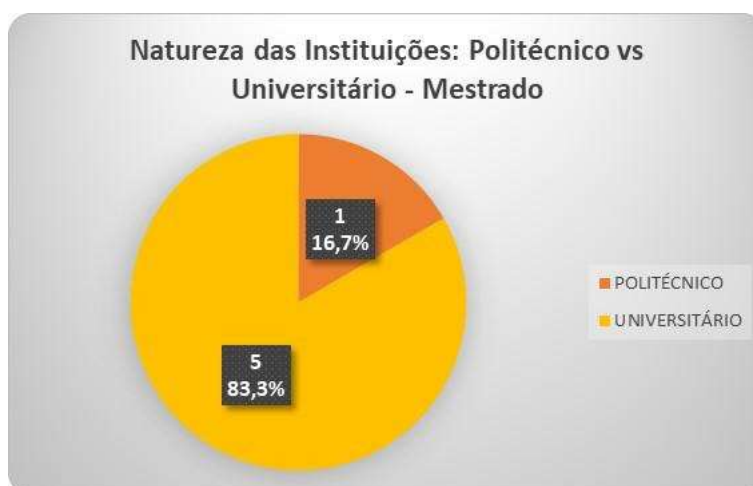


Figura 10 - Natureza das Instituições: Politécnico vs. Universitário - Mestrado (Fonte: Elaboração própria)

A figura 11 demonstra que no mesmo ano usado como referência não existia qualquer oferta no ensino Politécnico no que respeita a cursos de doutoramento em Ciência da Informação, ficando tudo a cargo do ensino Universitário.

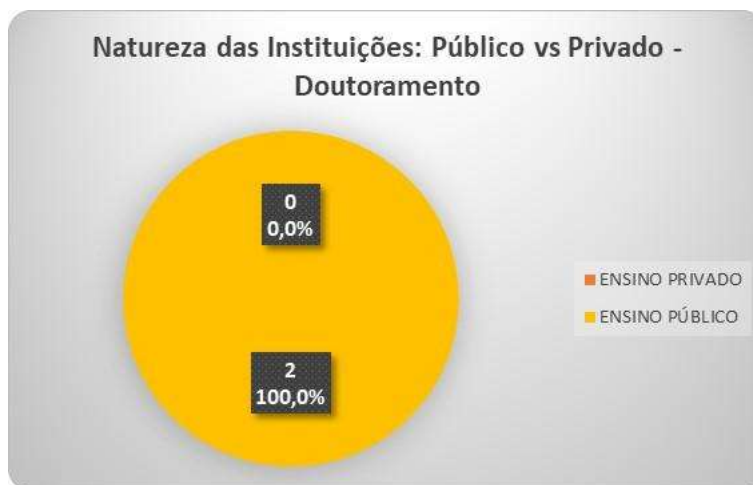


Figura 11 - Natureza das Instituições: Politécnico vs Universitário - Doutoramento (Fonte: Elaboração própria)

Os mesmos dados, se analisados em conjunto, revelam que dos 11 cursos identificados em Portugal é escassa a oferta educativa na área da Ciência da Informação, em especial no nível de doutoramento, cingindo-se ao ensino público e às grandes cidades. Verifica-se ainda, conforme figura 12, que na zona mais ao sul do país não existe qualquer oferta educativa na área da Ciência da Informação, em todos os níveis de ensino. Ainda da leitura da figura seguinte concluiu-se a existência de apenas um curso em regime de *e-learning*, Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares pela Universidade Aberta.

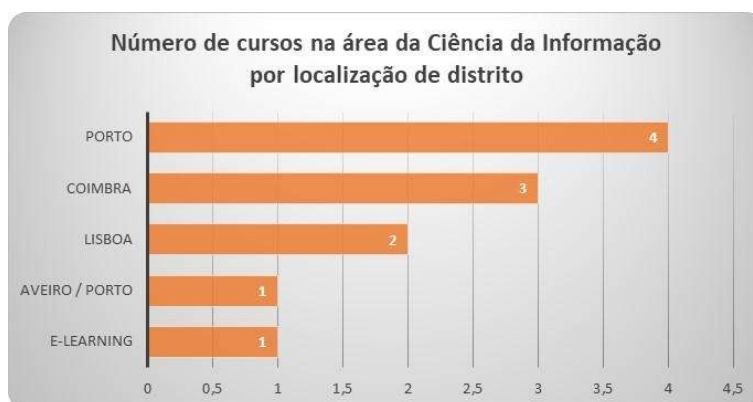


Figura 12 - Relação cursos e localização por distrito (Fonte: Elaboração própria)

A partir da leitura da tabela 2 é possível concluir que os cursos em Ciência da Informação em Portugal apresentam denominações variadas, denunciando possíveis vertentes para qual estão mais vocacionados, por exemplo, o Mestrado Informação Empresarial oferecido pelo Instituto Politécnico do Porto dá ênfase à informação em contexto empresarial. O Mestrado Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares está vocacionado para formar professores-bibliotecários. O Doutoramento da Faculdade de Letras e da Universidade de Aveiro apresentam um currículo transversal tanto à área da Comunicação como da Ciência da Informação.

Tabela 2 - Designação das Ofertas Educativas na área da Ciência da Informação e áreas afins da Gestão da Informação e da Gestão do Conhecimento

Designação	Frequência absoluta	Frequência relativa
Licenciatura em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação	1	9,1%
Licenciatura em Ciência da Informação	2	18,2%
Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares	1	9,1%
Mestrado em Informação Empresarial	1	9,1%
Mestrado em Ciências da Documentação e Informação	1	9,1%
Mestrado em Ciência da Informação *	2	18,2%
Mestrado em gestão e curadoria da informação **	1	9,1%
Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais	1	9,1%
Doutoramento em Ciência da Informação	1	9,1%
Total	11	100,0%

(Fonte: Elaboração própria)

Notas: *Embora a licenciatura na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra tenha sido alterada para Ciência da Informação, no *site* da A3ES continua a ser designada de Ciência da Informação Arquivística e Biblioteconómica

**Apesar de no *site* da A3ES este mestrado estar associado apenas à Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, este atualmente resulta da parceria entre a *Information Management School* e a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

Alguns dos cursos foram transferidos da sua instituição inicial para parcerias entre instituições, mas essa informação não está atualizada no *site* da A3ES, nomeadamente, o Mestrado em Curadoria da Informação. Não sendo mais da responsabilidade da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, resulta da parceria entre a *Information Management School* e a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Assim, a partir da análise de cada uma das figuras atrás apresentadas, é possível inferir, de um modo geral, que a oferta educativa dos cursos em Ciência da Informação recai a 100% no sector público e nas grandes cidades do país, especificamente mais a norte e ao centro. Para além disso verifica-se que as instituições que apostam na área da Ciência da Informação pertencem ao ensino superior universitário, cabendo ao ensino politécnico um papel muito reduzido. Do mesmo modo, também se verifica que a denominação dos cursos na área da Ciência da Informação é bastante díspar, não havendo consenso quanto a uma só denominação, mesmo dentro do mesmo grau de ensino, denunciando as vertentes para as quais mais se vocaciona.

4.2 - Incidência de GI e GC nos planos curriculares dos cursos em Ciência da Informação em Portugal

Da análise dos planos de unidades curriculares dos cursos em Ciência da Informação em Portugal, vigentes no ano 2018-2019, obteve-se uma amostra totalizando 211 UCs. Dessas 211 UCs, concluiu-se que 77,7% não têm incidências nem em GI nem em GC; 14,7% dos planos curriculares fazem referência a GI; 1,9% referem GC; 1,4% incluem referências simultaneamente em GI e GC. Verificou-se também que nove Ucs (4,3%) não possuem informação sobre o seu plano curricular acessível *online*. Em todo o caso, os coordenadores dos cursos que acolhem estas UCs foram devidamente contactados e confirmaram a ausência de informação disponível (cf. tabela 3).

Tabela 3 - Incidência dos termos Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento nas unidades curriculares dos Cursos em Ciência da Informação

	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento	Total (absoluto)	Total (relativo)
Gestão da Informação	14	17	0	31	14,7%
Gestão do Conhecimento	0	3	1	4	1,9%
Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	1	2	0	3	1,4%
Sem incidências	73	70	21	164	77,7%
(Ucs sem informação disponível)	5	4	0	9	4,3%
Total	93	96	22	211	100,0%

(Fonte: Elaboração própria)

Da amostra de 211 unidades curriculares analisadas, 60,2% são de carácter obrigatório e as restantes, 39,8% de carácter opcional. Assim, a percentagem de incidências ocorre quase em absoluto nas unidades curriculares de carácter obrigatório, perfazendo 81,6% (cf. tabela 4).

Tabela 4 - Unidades curriculares de carácter obrigatório / opcional

	Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total	
	Obrigatórias	Opcionais	Obrigatórias	Opcionais	Obrigatórias	Opcionais	Obrigatórias	Opcionais
Gestão da Informação	13	1	13	4	0	0	26	5
Gestão do Conhecimento	0	0	2	1	1	0	3	1
Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	1	0	1	1	0	0	2	1
Sem incidências	45	28	36	34	13	8	94	70
(UCs sem informação disponível)	1	4	1	3	0	0	2	7
Total	60	33	53	43	14	8	127	84
							60,2%	39,8%
Total incidências							31	7
							81,6%	18,4%

(Fonte: Elaboração própria)

Também se verifica que 78,5% dos planos das unidades curriculares respeitantes aos cursos de licenciatura em Ciência da Informação não têm incidências dos termos GI ou GC;

15,1% apresentam ocorrências de GI; 1,1% exibem GI e GC. Finalmente há 5,4% de Ucs sem informação disponível (cf. tabela 5).

Tabela 5 - Incidência de GI e GC nas Unidades Curriculares das Licenciaturas

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Gestão da Informação	14	15,1%
Gestão do Conhecimento	0	0,0%
Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	1	1,1%
Sem incidências	73	78,5%
(Ucs sem informação disponível)	5	5,4%
Total	93	100,0%

(Fonte: Elaboração própria)

De igual modo, 72,9% das UCs respeitantes aos cursos de mestrado em Ciência da Informação não têm incidências de GI ou GC. 17,7% das UCs apresentam incidências de GI; GC é referido em 3,1% dos casos; 2,1% mostram GI e GC. Por fim há 4,2% de UCs sem informação disponível (cf. tabela 6).

Tabela 6 - Incidência de GI e GC nas Unidades Curriculares dos Mestrados

	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Gestão da Informação	17	17,7%
Gestão do Conhecimento	3	3,1%
Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	2	2,1%
Sem incidências	70	72,9%
(UCs sem informação disponível)	4	4,2%
Total	96	100,0%

(Fonte: Elaboração própria)

Finalmente, 95,5% das UCs respeitantes aos cursos de doutoramento em Ciência da Informação não têm incidências de GI ou GC; 4,5% apresentam incidências de GC. Todas as UCs de doutoramento apresentam os seus respetivos planos *online* (cf. tabela 7).

Tabela 7 - Incidência de GI e GC nas Unidades Curriculares dos Doutoramentos

	Frequência Absoluta	Frequência Relativas
Gestão da Informação	0	0,0%
Gestão do Conhecimento	1	4,5%
Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	0	0,0%
Sem incidências	21	95,5%
(UCs sem informação disponível)	0	0,0%
Total	22	100,0%

(Fonte: Elaboração própria)

Da análise dos cursos em Ciência da Informação em Portugal, vigentes no ano 2018-2019, para o nível de ensino de Licenciatura, obtiveram-se os valores apresentados na figura 13, distribuídos por cada curso.

A Licenciatura em Ciência da Informação pela Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra possui duas unidades curriculares com incidência em GI, nomeadamente: “Teoria Arquivística”, de carácter opcional e “Organização da Informação em Arquivos”, de carácter obrigatório, não apresentando qualquer incidência de GC. Em relação à Licenciatura em Ciência da Informação pela Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, as unidades curriculares que apresentam incidência dos termos GI são: “Comportamento Informacional” (ocorrência surge como gestão de informação na bibliografia apresentada que sustenta a UC), “Direito Administrativo”, “Gestão da Informação”, “Gestão de Serviços de Informação”; “Preservação da Informação”; “Projecto” (ocorrência surge como gestão de informação), todas de carácter obrigatório. Ainda nesta licenciatura não há incidências de GC nas unidades curriculares. Por fim, na Licenciatura em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação pelo Instituto Superior Contabilidade e

Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto, das várias unidades curriculares analisadas apenas “Aplicações informáticas” (ocorrência surge como gestão de informação), “Gestão de Processos e Recursos Informacionais”; “Gestão de Projeto”; “Internet e Multimédia Digital” (ocorrência surge como gestão de informação); “Introdução à Ciência da Informação” e “Projeto de Gestão da Informação” possuem incidência de GI. Todas são de carácter obrigatório. A UC “Gestão da Informação”, de carácter obrigatório, apresenta ocorrências em GI e GC. Salienta-se que cinco planos de UC não estão disponíveis *online*. Embora o coordenador do curso tenha sido contactado, por mensagem eletrónica, não foi possível obter a informação pretendida.

	Disciplina Obrigatória	Disciplina Opcional	Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento	Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	Sem incidências	(Disciplinas sem informação disponível)
LICENCIATURA	60 64,5%	33 35,5%	14 15,1%	0 0,0%	1 1,1%	73 78,5%	5 5,4%
Licenciatura em Ciência da Informação, Faculdade de Letras Universidade Coimbra	4 16,7%	20 83,3%	2 8,3%	0 0,0%	0 0,0%	22 91,7%	0 0,0%
Licenciatura em Ciência da Informação, Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia Universidade Porto	27 84,4%	5 15,6%	6 18,8%	0 0,0%	0 0,0%	26 81,3%	0 0,0%
Licenciatura em Ciências Tecnologias da Documentação e Informação, Instituto Superior Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto	29 78,4%	8 21,6%	6 16,2%	0 0,0%	1 2,7%	25 67,6%	5 13,5%

Figura 13 - Identificação das Ucs que têm incidência em GI e em GC por grau de ensino e por instituição: Licenciatura (Fonte: Elaboração própria)

Em relação aos cursos em Ciência da Informação para o nível de ensino de Mestrado, alcançaram-se os valores apresentados na figura 14, ordenados por cada curso.

O Mestrado em Ciência da Informação oferecido pela Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra apresenta unidades curriculares com incidência em GI, nomeadamente, “Gestão da Informação nas Organizações”; “Organização da Informação e do Conhecimento Digital”, “Seminários em Ciência da Informação”, sendo todas de carácter obrigatório. Com GC detetou-se a UC “Sistemas da Informação”, de carácter opcional. A ocorrência foi observada como gestão de conhecimento na bibliografia apresentada, que serve

de suporte à UC. Já o Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, oferecido pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, as incidências em GI, surgem as seguintes unidades curriculares: “Gestão de Sistemas de Informação” e “Organização da informação II”, ambas de carácter obrigatório. Também apresentando incidências em GI, mas de carácter opcional, surgem as unidades curriculares: “Gestão de Bibliotecas Escolares e Sistemas Arquivísticos” (esta ocorrência surge como gestão de informação). Não há qualquer incidência do termo GC nas unidades curriculares deste curso. Para além disso, quatro planos de UC não estão disponíveis *online*. Embora o coordenador do curso tenha sido contactado por mensagem eletrónica, não foi possível obter a informação pretendida. O Mestrado Ciência da Informação oferecido pela Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia do Porto da Universidade do Porto possui unidades curriculares com incidência em GI: “Consultoria em Gestão da Informação”; “Representação do Conhecimento” (esta última ocorrência surge como gestão de informação), sendo ambas de carácter obrigatório. A unidade curricular “Gestão da Informação em redes sociais” é de carácter opcional também possuindo incidência de GI. Este curso apresenta duas unidades curriculares: “Gestão do Conhecimento e Colaboração e Inovação em Serviço de Informação” que, simultaneamente possuem incidência em GC e GI. A primeira é de carácter obrigatório e a segunda é opcional. O Mestrado em Curadoria da Informação que resulta da parceria entre *Information Management School* e a Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa apresenta unidades curriculares com incidência em GI. De carácter opcional surge “Auditoria da Informação” (a ocorrência surge como gestão de informação). De carácter obrigatório aparecem as seguintes unidades curriculares: “Curadoria da Informação: Aquisição e organização”, “Curadoria da Informação: Preservação e Recuperação da Informação”, “Seminário de Investigação e Métodos em Ciência da Informação e Gestão da Informação”. Com incidência em GC surge a UC denominada de “Gestão e Comportamento Organizacional” (a ocorrência surge como gestão de conhecimento) e é de carácter obrigatório. Em relação ao Mestrado em Informação Empresarial pelo Instituto Superior Contabilidade e Administração do Instituto Politécnico do Porto, com incidência em GI surge “Planeamento de Sistemas de Informação”, de carácter obrigatório e em CG aparece “Gestão do Conhecimento” de carácter obrigatório. Os programas das UCs foram fornecidos pelo coordenador do curso, não se encontrando disponíveis no *site* da instituição, pelo que pudemos verificar. Por fim, o Mestrado Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares oferecido pela Universidade Aberta apresenta duas unidades curriculares “Dissertação (MGIBE)” e

“Organização e Gestão da Informação”, ambas de carácter obrigatório, com incidência em GI. Não existem quaisquer UCs que possuam incidência em GC.

	Disciplina Obrigatória	Disciplina Opcional	Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento	Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	Sem incidências	(Disciplinas sem informação disponível)
MESTRADO	53 55,2%	43 44,8%	17 17,7%	3 3,1%	2 2,1%	70 72,9%	4 4,2%
Mestrado em Ciência da Informação, Faculdade de Letras da Universidade Coimbra	5 41,7%	7 58,3%	3 25,0%	1 8,3%	0 0,0%	8 66,7%	0 0,0%
Mestrado em Ciências da Documentação e Informação, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa	11 50,0%	11 50,0%	4 18,2%	0 0,0%	0 0,0%	14 63,6%	4 18,2%
Mestrado em Ciência da Informação, Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto	9 50,0%	9 50,0%	3 16,7%	0 0,0%	2 11,1%	13 72,2%	0 0,0%
Mestrado em Curadoria da Informação, parceria entre Information Management School e Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa	9 40,9%	13 59,1%	4 18,2%	1 4,5%	0 0,0%	17 77,3%	0 0,0%
Mestrado em Informação Empresarial, Instituto Superior Contabilidade e Administração do Instituto Politécnico do Porto	11 100,0%	0 0,0%	1 9,1%	1 9,1%	0 0,0%	9 81,8%	0 0,0%
Mestrado em Gestão da Informação e Bibliotecas Escolares, Universidade Aberta	8 72,7%	3 27,3%	2 18,2%	0 0,0%	0 0,0%	9 81,8%	0 0,0%

Figura 14 - Denominação das Ucs que têm incidência em GI e em GC por grau de ensino e por instituição: Mestrado (Fonte: Elaboração própria)

Relativamente aos cursos em Ciência da Informação para o nível de ensino de Doutoramento, alcançaram-se os valores apresentados na figura 15, ordenados por cada curso.

No Doutoramento em Ciência da Informação oferecido pela Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, o único com essa designação no país, não há incidências de programas de unidades curriculares relacionadas com os termos Gestão da Informação. Este curso apresenta apenas uma unidade curricular com incidência em GC: “Organização e Gestão do Conhecimento”, de carácter obrigatório. Já no Doutoramento em Plataformas Digitais oferecido pela Universidade de Aveiro e pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto e pela Universidade de Aveiro não há qualquer incidência dos termos GI ou GC nos seus programas de unidades curriculares no ano consultado.

	Disciplina Obrigatória	Disciplina Opcional	Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento	Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	Sem incidências	(Disciplinas sem informação disponível)
DOUTORAMENTO	14 63,6%	8 36,4%	0 0,0%	1 4,5%	0 0,0%	21 95,5%	0 0,0%
Doutoramento em Ciência da Informação, Faculdade de Letras Universidade de Coimbra	5 71,4%	2 28,6%	0 0,0%	1 14,3%	0 0,0%	6 85,7%	0 0,0%
Doutoramento em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, Faculdade de Letras Universidade do Porto e Universidade Aveiro	9 60,0%	6 40,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	15 100,0%	0 0,0%

Figura 15 - Denominação das UCs que têm incidência em GI e em GC por grau de ensino e por instituição: Doutoramento (Fonte: Elaboração própria)

4.3 - Frequência dos termos na denominação das unidades curriculares

A figura 16 mostra a frequência dos termos que compõem a denominação das unidades curriculares dos cursos em CI em Portugal, nos anos 2018-2019. Conforme a figura em questão, verifica-se que os termos que ocorrem com mais frequência são: organização, informação, serviços, comunicação, gestão, sistemas. Os três primeiros inserem-se no Grupo I – Informação presente no documento Euro-referencial I-D. O quarto no grupo C- Comunicação. Os dois últimos nos Grupo M – Gestão e Grupo T- Tecnologias respetivamente do referido Euro-referencial (cf. quadro 2).

Desta forma, é possível afirmar que globalmente os cursos de CI em Portugal abordam mais os temas associados à GI do que à GC.

Para além disso, as UCs que estão relacionadas com a GI e GC não têm todas o mesmo peso ao longo dos diferentes cursos: umas surgem como opcionais e outras de carácter obrigatório.

Considera-se então muito pertinente que os programas das UCs passem a contemplar um número explícito e direto de conteúdos relativos aos temas GI e GC, pois, como se verificou nas secções dedicadas à revisão bibliográfica, estes dois conceitos são muito importantes no século em que vivemos.

Na verdade, hoje o profissional da informação é chamado a gerir grandes quantidades de informação e de conhecimento e, para complicar ainda mais, soma-se a acentuada volatilidade destes dois conceitos. Quer a informação quer o conhecimento estão em permanente transformação. Assim sendo, há que estar preparado para lidar com esta nova realidade. Para tal, há que ter em mente que gerir informação e gerir conhecimento é diferente, mas complementar.

Quando analisamos tanto o Euro-referencial I-D como os currículos das UCs dos Cursos em Ciência da Informação identificados por este estudo, verificamos que o termo com maior incidência é GI. Na mesma análise verificamos que raras são as unidades curriculares que desenvolvem o conceito de GC.

A formação de um profissional da informação deve também abranger a gestão do conhecimento. O conhecimento é criado e transportado por pessoas. Estas aplicam e têm a capacidade de transmitir conhecimento. Desta forma, é importante formar corretamente profissionais para atuarem neste novo contexto (Drucker, 2005). Pozo & Angón (2000) defendem que a escola e os seus agentes devem ensinar os alunos a gerir o conhecimento. Os currículos devem espelhar UCs capazes de desenvolver: competências para a aquisição de informação, competências para a interpretação da informação, competências para a análise da informação, competências para a compreensão da informação e competências para a comunicação da informação e competências para a interação.

Na realidade, esta última competência é uma das questões centrais na sociedade atual. O diálogo e a capacidade de comunicação de saberes é essencial para o desenvolvimento de

qualquer profissional e uma exigência de uma sociedade cada vez mais voltada para a partilha de conhecimento. Portanto, o desafio que se impõe aos currículos dos cursos em Ciência da Informação atualizados é que permitam aos seus alunos desenvolverem as suas competências interpessoais: flexibilidade, criatividade, espírito de partilha e de comunicação (Coutinho & Lisboa, 2011). Se queremos alterar comportamentos e modificar a forma como as organizações veem o seu capital humano e se queremos que passe a haver um verdadeiro trabalho conjunto, em equipa, onde cada um projete o melhor de si e partilhe o seu conhecimento de forma natural, é essencial que as instituições trabalhem as competências e aptidões relacionadas com a GC.

De certa forma com este estudo deteta-se a necessidade da correta aplicação do Euro-referencial I-D nos currículos dos cursos em Ciência da Informação de forma a atingir a lógica de redes, apregoada por Manuel Castells (2005a). É esse esforço conjunto que permitirá que o profissional da informação possa estar apto a realizar ações voltadas ao conhecimento seja este formal e informal, tácito e implícito, contribuindo significativamente para que a sociedade da informação caminhe para uma sociedade do conhecimento.

Conclusão

A Sociedade do Conhecimento exige cada vez mais profissionais capazes de atender às suas necessidades mais prementes. Cada vez mais as vertentes da nossa sociedade se baseiam na Informação e Conhecimento, quer seja por exigência das rápidas mutações tecnológicas quer seja pela valorização do capital humano. É neste contexto que surge quer a Gestão da Informação quer a Gestão do Conhecimento.

Numa sociedade em que a Informação e o Conhecimento ocupam lugares primordiais, é fundamental que a formação superior contemple estes dois critérios nos seus planos de UC.

O presente estudo contribuiu para a identificação das ocorrências de GI e GC nas unidades curriculares dos cursos em Ciência da Informação vigentes no ano 2018-2019 em Portugal, e facultou informações sustentadas para possíveis investigações futuras.

A revisão da literatura permitiu confirmar a transversalidade da GI e GC em todos os sectores da sociedade dos nossos dias e como a sua boa gestão permite colmatar as necessidades atuais e promover o desenvolvimento.

É com vista a esse mesmo desenvolvimento que apresentámos uma revisão bibliográfica suficientemente abrangente, pertinente e atualizada, citando os autores considerados mais relevantes nas áreas de GI e GC.

Contudo, e embora seja a GI e a GC que ditarão a competitividade e a continuidade das organizações, é notória a falta de preocupação das instituições de ensino superior em Portugal em contemplar estes dois termos nos seus programas de UC. Na verdade, as instituições de ensino superior no nosso país devem dotar os seus alunos com as competências e aptidões necessárias para que eles se tornem em profissionais que consigam lidar com grandes quantidades de informação e que consigam desenvolver e promover um clima de comunicação e de cooperação inerente à partilha do conhecimento. Assim sendo, verificou-se que em Portugal ainda se estão a dar os primeiros passos, no que respeita à inclusão de GI e de GC nos currículos académicos.

Visto isto foram registados os principais contributos dos autores considerados relevantes para a abordagem das temáticas tanto da Gestão da Informação como da Gestão do Conhecimento. Seguidamente foi analisado o Euro-referencial I-D subjacente à construção dos planos e programas de UC dos cursos e verificado como este espelha ou não os conceitos de GI e GC em CI em Portugal.

De uma forma sintética é possível elencar os principais itens abordados ao longo desta dissertação:

- a) Vivemos na Sociedade do Conhecimento e cada vez mais é importante saber gerir informação e conhecimento, pois é uma exigência de todos os sectores da sociedade.
- b) No atual panorama português são muito poucos os cursos em CI, em especial no ciclo de estudo de Doutoramento.
- c) O profissional da informação deve, no seu percurso formativo, consoante o grau de complexidade dos diferentes níveis de estudo, ser dotado dos instrumentos necessários que permitam gerir informação e gerir conhecimento.
- d) Em relação às tarefas de identificação e de seleção tanto das populações como das unidades de amostra (instituições, cursos, planos, UCs, programas e conteúdos), as maiores dificuldades encontradas ocorreram no detetar e validar informação, pois os programas de algumas das unidades curriculares não estão disponíveis nos *sites* das instituições, constituindo-se uma grave lacuna.
- e) Globalmente é fraca a incidência de GI e ainda menor a incidência de GC nos programas de UC dos cursos em Ciência da Informação vigentes no país à data de conclusão desta investigação: o Mestrado é o ciclo de estudos com maior taxa de incidência (22,9%). Já, o Doutoramento é o ciclo que apresenta menor taxa, com apenas uma incidência, no total das unidades curriculares. A percentagem global de incidências é de 18%.

Assim sendo, é possível concluir que o tema central desta dissertação: A Sociedade do Conhecimento e o Perfil do Profissional da Informação foi devidamente explorado ao longo dos capítulos atingindo o objetivo geral proposto. Através do estudo estatístico e a análise deste, os objetivos específicos foram satisfatoriamente cumpridos.

Espera-se que as conclusões apontadas neste estudo contribuam para uma melhoria do ensino em CI em Portugal. Para tal, sugere-se a aplicação do Euro-referencial I-D de forma a corrigir as lacunas apontadas e talvez uma reformulação do próprio documento orientador para servir as necessidades do momento. Recomenda-se que os cursos de licenciatura, mestrado e de doutoramento em Ciência da Informação em Portugal sejam mais bem divulgados nos sítios oficiais das instituições e toda a informação disponibilizada esteja devidamente atualizada, o que permitirá maior transparência.

Referências bibliográficas

- Amorim, F. B. Tomaél, M. I. (2011). Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento na Prática Organizacional: Análise de Estudos de Casos. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 8, 2. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/304519076_Gestao_da_informacao_e_gestao_do_conhecimento_na_pratica_organizacional_analise_de_estudos_de_casos_Information_management_and_knowledge_management_in_the_organizational_practice_cases_studies_analys
- Angeloni, M. T. (2003). Elementos intervenientes na tomada de decisão. *Ci. Inf.*, 32, 17 – 22. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652003000100002&script=sci_abstract&tlng=pt
- Borges, M. M., de Freitas, M.C. V, & de Oliveira, S. R. (2019). A Ciência da Informação em Portugal nas primeiras décadas do século XXI: uma abordagem preliminar para uma cartografia iberoamericana. *Bibliotecas Anales de Investigación*; 15(1),. 260-292. Recuperado de: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4537/4413>
- Braga, M. I. P. (2006). O processo de Bolonha e a inevitável mudança na área da Ciência da Informação. *Cadernos BAD*, (1), 56-67. Recuperado de: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/803>
- Cardoso, M.; Cera., R., & Barrulas, M. J. (2007). *Cidadania e apropriação do digital*. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 0 (9). Recuperado de: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/527>
- Castells, M. (2002). *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*. (Vol. 1), Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian
- Castells, M. (2003). *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*. (Vol. 2), Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian
- Castells, M. (2005a). *A Sociedade em rede: do Conhecimento à Política*, Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda, 17-31. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/329970512_A_Sociedade_em_Rede_Do_Conheciment_o_a_Accao_Politica_-_Manuel_Castells_Gustavo_Cardoso
- Castells, M. (2005b). A sociedade em rede. In *A sociedade em rede em Portugal: Campo das Letras*, 19 – 29. Disponível em: http://www.academia.edu/25303863/A_Sociedade_em_Rede_em_Portugal
- Cerroni, A. (2007). Individuals, knowledge and governance in the 21st-century society. *Journal of Science Communication*, 06, (04). Disponível em: <https://doi.org/10.22323/2.06040304>
- Choo, C. W. (2003). *A Organização do Conhecimento*. São Paulo: SENAC
- Correia, Z. P. (2003). Referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação: da génese às perspectivas de futuro. *Cadernos BAD* 1, 8-21. Recuperado de: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/853>

Coutinho, C., & Lisboa, E. (2011). Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem: Desafios para Educação no Século XXI. *Revista de Educação*. XVIII, 1, 5-22. Recuperado de: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/14854>

Davenport, T. H. (1994). *Reengenharia de processo como inovar na empresa através da tecnologia da informação*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Campus.

Drucker, P. (2005). *Sociedade Pós-Capitalista*. 2ª ed. Lisboa: Actual Editores

Duarte, E. N. (2016). Gestão da informação e do conhecimento nos currículos dos cursos de biblioteconomia das universidades públicas brasileiras. *Ci.Inf.* 45, 3, 156-171 Recuperado de: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4055>

European Council of Information Associations. (2005). *Euro Referencial I-D*. (Rev. e trad. Leonor Gaspar Pinto). INCITE. Recuperado de: https://www.eseig.ipp.pt/documentos/doc_noticias/EuroReferencial_P.p

Giddens, A. (2000). *As consequências da Modernidade*. (5ª reimp). São Paulo: Unesp. Disponível em www.editora.unesp.br

Handzic, M. (2017). *The KM Times They Are A-Changin*. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 13 (3), 7 – 27. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/320934452_The_KM_Times_They_Are_A-Changin

Himanen, P. (2005). Desafios Globais da Sociedade da Informação. In: *A Sociedade em Rede do Conhecimento à Acção Política*. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda 347 – 370. Recuperado de: <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-em-rede-do-conhecimento-%C3%A0-ac%C3%A7%C3%A3o-pol%C3%ADtica>

Loureiro, J. L. (2003). *Gestão do Conhecimento*. (1ª ed). Lisboa: Centro Atlântico

Marcos, I. M. (2016). Que Futuro para o Ensino Da Ciência Da Informação Em Portugal? *Páginas A&b: Arquivos e Bibliotecas*. 3, 5, 3 – 21. Recuperado de: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/1469>

Marcos, I. M. V. (2017). Num mundo em mudança, o Euro-Referencial do ECIA continua a validar as competências dos profissionais da informação? *Informação & Informação*. 22, 3, 64 – 85. Recuperado de: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/24326>

Ministério da Educação e das Universidades (1982). Decreto-Lei nº 87/82 de 13 de Julho. *Diário da República*, 1ª série, n.º 159, 2089-2090. Recuperado de: <https://dre.pt/application/file/394832>

Monereo, C., & Municio, J.I.P. (2001). En qué siglo vive la escuela? : el reto de la nueva cultura educativa The construction of teachers Identity based on Critical Incidents View project. *Cuadernos de Pedagogia*. 298, 50-55 Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/39138924>

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa : como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.

- Ochôa, P., & Pinto, L. G. (2005). *Observatório da profissão de informação-documentação: A construção Europeia da certificação profissional*. Recuperado de: <https://fundamentos1.files.wordpress.com/2009/11/ochoa-e-pinto-observatorio-da-profissao-de.pdf>
- Orwell, G. (2002). *1984*. Porto: Público
- Pinheiro, E. G., & Nascimento, R. N. A. (2001). *Informação: a força que antecipa o futuro*. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.7. Recuperado de: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/684/683>
- Pozo, J. I. (2004). *A Sociedade da Aprendizagem e o Desafio de Converter Informação em Conhecimento*. *Revista Páteo*. 34-36. Recuperado de: [http://files.nte-aracatuba.webnode.com/200000014-67246691cd/A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento.pdf](http://files.nte-aracatuba.webnode.com/200000014-67246691cd/A%20sociedade%20da%20aprendizagem%20e%20o%20desafio%20de%20converter%20informa%C3%A7%C3%A3o%20em%20conhecimento.pdf)
- Pozo, J. I., & Angón. Y. P. (2000). *Los Procedimientos como contenidos Escolares: Uso estratégico de la información*. Barcelona: Edebé. Recuperado de: https://desfor.infed.edu.ar/sitio/profesorado-de-educacion-secundaria-en-quimica/upload/los_procedimientos_como_contenidos_escolares_POZO.pdf
- Reich, R. (1993). *El Trabajo de Las Naciones*. 1-37. Recuperado de: <https://edoc.site/reich-robert-el-trabajo-de-las-naciones-pdf-free.html>
- Ribeiro, F. (2006). Um modelo formativo em Ciência da Informação, de feição europeia e adequado a Bolonha: o caso da Universidade do Porto. *Cadernos BAD*, 1, 16-27. Recuperado de: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/799/798>
- Santos, B. d. S. (2001). Os Processos da globalização, in Santos, Boaventura de Sousa (org.), *Globalização: fatalidade ou utopia?* Porto: Edições Afrontamento.
- Serrano, A., Fialho, C. (2005). *Gestão do Conhecimento - O novo paradigma das organizações*, 3ª ed. Lisboa: FCA.
- Silva, J. F. D., Ferreira, M.A.T, & Borges, M.E.N.B. (2002). Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. *Ci. Inf.*31, 2, 129 – 141. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0100-19652002000200014&lng=en&nrm=iso&tlng=pt
- Teixeira, M. D. R. F. (2017). A disciplina de gestão do conhecimento no currículo do curso de Biblioteconomia: A experiência da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil. *Revista Brasileira de Educação Em Ciência Da Informação*. 1, 1, 48 – 57. Recuperado de: <http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/7>
- Terra, J. C. C. (s.d.). *Gestão do Conhecimento- O grande desafio empresarial!* Terra Fórum Consultores 1-6. Recuperado de: <https://pt.scribd.com/document/59600822/Gestao-Biblioteca-Terra-Forum>
- Toffler, A. (2003). *A Terceira Vaga*. Lisboa: Livros do Brasil
- Webster, F. (2004). Desafios globais e respostas nacionais na Era da Informação. In J. M. P. de Oliveira, G. L. Cardoso, & J.J. Barreiros (Orgs.), *Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação*, 42 – 61. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/301788950>

Wilson, T. D. (2002). The nonsense of “knowledge management.” *Information Research*. 8,1, Paper No. 144. Recuperado de: <http://www.iwp.jku.at/Born/mpwfst/06/nonsenseofwm/p144.html>

Yin, R. K. (2005). *Estudo de Caso Planejamento e Métodos* (Daniel Grassi, Trad.). (2ª ed.). Porto Alegre: Bookman

Zorrinho, C. (1995). *Gestão da Informação: Condição para vencer*. Lisboa: IAPMEI

Zorrinho, C. (2005). Prefácio. In A. F. C. Serrano (Ed.), *Gestão do conhecimento: o novo paradigma das organizações* (3ª ed). Lisboa: FCA Editora de Informática

.

APÊNDICES e ANEXOS

ANEXO 1- Análise das competências do Euro-referencial I-D à luz dos conceitos de GI

Competências do Euro-Referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D no âmbito da GI	Requisitos em falta no Euro-referencial I-D no âmbito da GI
<p>Grupo I – Informação</p> <p>I03 – Aplicação do direito de informação</p> <p>I05 – Identificação e validação das fontes de informação</p> <p>I06 – Análise e representação da informação</p> <p>I07 – Pesquisa de Informação</p> <p>I08 – Gestão das coleções e fundos</p> <p>I09 – Enriquecimento das coleções e fundos</p> <p>I10 – Tratamento físico dos documentos</p> <p>I11 – Organização do espaço e equipamento</p> <p>I12 – Conceção de produtos e serviços</p>	<p>Estruturar e organizar um sistema de informação, independentemente do grau de complexidade;</p> <p>Aplicar recursos e técnicas adequadas;</p> <p>Determinar as necessidades de informação;</p> <p>Definir políticas de suporte à produção da informação;</p> <p>Definir políticas e conceber estruturas de organização e recuperação da informação;</p> <p>Definir políticas de avaliação e armazenamento de informação;</p> <p>Criar novos serviços, produtos, processos ou instrumentos.</p>	<p>Não refere as políticas de preservação ou conservação patrimonial e restauro de documentos, nem a transferência de suportes</p> <p>Não explica a importância do estudo do perfil e tipo de utilizador, tendo em vista a satisfação de necessidades de informação.</p> <p>Não especifica as políticas de mediação de informação: localizar e gerar informações estratégicas.</p> <p>Não refere a importância de estudo da missão social da organização, nem da relevância da sua componente histórica.</p> <p>Não abrange a questão controlada da produção documental, o que evitará massas de documentação acumulada.</p> <p>Não contempla as questões da segurança dos documentos: físicos e digitais.</p> <p>Não refere as questões relacionadas com a higiene e segurança no trabalho e conservação dos depósitos</p>
<p>Grupo T – Tecnologias</p> <p>T01 – Conceção informática de sistemas de informação documental</p>	<p>Testar, apoiar, implementar softwares de tecnologia adequados à produção, armazenamento e recuperação</p>	<p>Não especifica as políticas de preservação de informação digital.</p>

Competências do Euro-Referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D no âmbito da GI	Requisitos em falta no Euro-referencial I-D no âmbito da GI
<p>T02 – Desenvolvimento informático de aplicações;</p> <p>T04- Tecnologias da Internet</p>	<p>de informação. (criação de metainformação).</p> <p>Recorrer às tecnologias da Internet para tratar ou localizar informação.</p>	<p>Não abrange a exploração de fontes de informação eletrónicas.</p> <p>Não refere de que forma o profissional de informação conseguirá desenvolver projetos tecnológicos que necessitem de conhecimentos distintos, dos vários saberes da engenharia informática (arquiteturas, plataformas tecnológicas, sistemas de informação), de tecnologias de aquisição, de armazenamento e transporte de dados, de prospeção e análise de dados, de tecnologias de visualização e de tecnologias orientadas aos serviços oferecidos na nuvem, entre outros.</p>
<p>Grupo C – Comunicação</p> <p>C01 – Comunicação oral</p> <p>C02 – Comunicação escrita</p> <p>C03 – Comunicação audiovisual</p> <p>C04 – Comunicação pela informática</p> <p>C05 – Prática de uma língua estrangeira</p>	<p>Potenciar a comunicação nas suas vertentes: oral e escrita, quer na língua materna, quer em língua estrangeira, uma vez que é através deste meio, a comunicação, que a informação circula em qualquer instituição.</p>	<p>Não menciona quais as técnicas comunicativas que os colaboradores devem apostar, pois para escrever e falar é, muitas vezes, necessário recorrer a protocolos diferentes e existem diversas técnicas que, quando bem apuradas, permitem a troca rápida de informação.</p>
<p>Grupo M – Gestão (Management)</p> <p>M01 – Gestão Global da Informação</p> <p>M06 – Diagnóstico e avaliação</p>	<p>Revelar competência na organização, tratamento e disseminação da informação; avaliar os efeitos do uso da informação na organização; - reconhecem a informação útil para a criatividade dos</p>	<p>Não refere de que forma os colaboradores devem gerir a informação especialmente na parte da disseminação da mesma, ou seja, na partilha de dados com sentido.</p>

Competências do Euro-Referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D no âmbito da GI	Requisitos em falta no Euro-referencial I-D no âmbito da GI
	indivíduos; classificar, representar e armazenar informações; estruturar, catalogar e analisar criticamente informações; localizar informações relevantes.	
Grupo S-Outros saberes S01- Saberes complementares	Não refere que saberes complementares são estes e de que forma se inserem no âmbito da GI	Não é possível antecipar limitações.

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 2- Análise das aptidões do Euro-referencial I-D à luz dos conceitos de GI

Aptidões do Euro-referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D que espelham GI
<p>B- Pesquisa</p> <p>1- Espírito de Curiosidade</p> <p>C – Análise:</p> <p>1 – (Espírito de) Análise</p> <p>D – Comunicação:</p> <p>2 – Capacidade de resposta</p> <p>E – Gestão:</p> <p>1- Perseverança</p> <p>2 – Rigor</p> <p>F – Organização:</p> <p>5 – (Sentido de) Organização</p>	<p>O profissional da informação deve ter curiosidade mental; ter sentido crítico e apreciar desafios. Deve ter responsabilidade e compromisso ético com a organização; identificar oportunidades e ter iniciativa.</p> <p>Deve ser rigoroso, perseverante e assumir sempre uma postura de descoberta, de resolução de problemas, organização e de capacidade de resposta.</p>

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 3- Análise das competências do Euro-referencial I-D à luz dos conceitos de GC

Competências do Euro-referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D no âmbito da GC	Requisitos em falta no Euro-referencial I-D no âmbito da GC
<p>Grupo I – Informação:</p> <p>I01 – Relações com os utilizadores e Clientes</p> <p>I02 – Compreensão do meio profissional</p> <p>I04 – Gestão dos conteúdos e conhecimentos</p>	<p>Qualquer instituição vive para os seus utilizadores e clientes. Logo, deve gerir os seus conteúdos e conhecimentos em função das necessidades daqueles que recorrem aos seus serviços. Para além disso, qualquer profissional desta área deve compreender o meio profissional onde se insere e manter-se sempre atualizado</p>	<p>Não refere como se deve proceder à identificação e mapeamento dos ativos de conhecimento e informações ligadas a qualquer organização;</p> <p>Não refere como se deve apoiar a criação de novos conhecimentos, propiciando o estabelecimento de vantagens competitivas.</p> <p>Não especifica o estudo do perfil do utilizador para implementar medidas de correção e ir de encontro às suas verdadeiras necessidades.</p> <p>Não menciona as políticas de atendimento ao público; atendimento personalizado e gestão de reclamações.</p>
<p>Grupo T – Tecnologias</p> <p>T03 – Publicação e edição</p> <p>T05 – Tecnologias da informação e comunicação</p>	<p>A GC vive do bom casamento com as Tecnologias da informação e comunicação e, evidentemente, da capacidade de materializar os conhecimentos, através da publicação ou edição.</p>	<p>Não refere como tornar acessíveis grandes quantidades de Informação para a organização, aliando as melhores práticas e tecnologias, nomeadamente, a criação de portais corporativos, grupos de trabalho virtuais, <i>chats</i>, entre outros. Desenvolver sistemas que permitam aos intervenientes “aumentar o valor das informações”, tornando-as em conhecimento.</p> <p>Não especifica de que forma as tecnologias da informação e da comunicação permitem a</p>

Competências do Euro-referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D no âmbito da GC	Requisitos em falta no Euro-referencial I-D no âmbito da GC
		integração de conhecimento tácito e conhecimento explícito.
<p>Grupo C – Comunicação</p> <p>C06 – Comunicação interpessoal</p> <p>C07 – Comunicação institucional</p>	<p>A comunicação, independentemente da sua forma, é o meio indicado para a partilha do conhecimento.</p>	<p>Não contempla quais as estratégias que se devem ter conta quando queremos a partilha de conhecimento com grupos grandes de trabalho como: Técnicas de Negociação, liderança, gestão de conflitos e gestão emocional. Para além disso não refere a importância dos meios que permitem a comunicação: redes sociais, portais corporativos, aplicações de mensagens; grupos de conversação institucionais.</p>
<p>Grupo M – Gestão (Management)</p> <p>M02 – Marketing</p> <p>M03 – Venda e Difusão</p> <p>M04 – Gestão orçamental</p> <p>M05 – Gestão de projeto e planificação</p> <p>M07 – Gestão de Recursos Humanos</p> <p>M08 – Formação e Acções Pedagógicas</p>	<p>A GC pressupõe a gestão de diversas áreas: o Marketing, o Orçamento e evidentemente os recursos humanos. Sem uma boa equipa de trabalho não há bom trabalho.</p>	<p>Não refere como organizar e acrescentar lógica aos dados de forma a torná-los compreensíveis.</p> <p>Não aborda como aumentar a competitividade da organização através da valorização dos seus bens intangíveis.</p> <p>Não explica como integrar o conhecimento humano, o explícito, mas principalmente o tácito. Como refere Terra (s.d, p. 2-4.): a vantagem competitiva das empresas baseia-se no capital humano ou ainda no conhecimento tácito, intrínseco que os seus funcionários possuem”.</p> <p>Não alude como é feito o processo de transformação de dados para informação e posteriormente para</p>

Competências do Euro-referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D no âmbito da GC	Requisitos em falta no Euro-referencial I-D no âmbito da GC
		<p>conhecimento, ou seja, como combinar estes três requisitos de forma a criar valor.</p> <p>Não descreve quais as estratégias a implementar para identificar os colaboradores que dispõem de habilidades, conhecimentos, competências para o bom desempenho da organização. A gestão de pessoas envolve as áreas da filosofia, psicologia, sociologia e administração para o entendimento da dinâmica das pessoas e a criação e difusão do conhecimento tácito. O objetivo da gestão dos recursos humanos é permitir a integração dos colaboradores e permitir que cada um traga para o serviço o melhor de si.</p> <p>Não contempla as atividades de difusão de conhecimento: exposições, atividades de animação.</p> <p>Não refere as estratégias para captar futuros utilizadores. Análise SWOT e planos de marketing do serviço.</p>
<p>Grupo S-Outros saberes</p> <p>S01-</p> <p>Saberes complementares</p>	<p>Não refere que saberes complementares são estes e de forma se inserem no âmbito da GC</p>	<p>Não é possível antecipar limitações.</p>

(Fonte: Elaboração própria)

ANEXO 4 - Análise das aptidões do Euro-referencial I-D à luz dos conceitos de GC

Aptidões do Euro-referencial I-D	Requisitos contemplados no Euro-referencial I-D que espelham GC
<p>Relacionamento:</p> <p>1 – Autonomia</p> <p>2 – (Capacidade de) Comunicação</p> <p>3 - Disponibilidade</p> <p>4 – Empatia</p> <p>5 – (Espírito de) Equipa</p> <p>6 – (Aptidão para a) Negociação</p> <p>7- (Sentido) Pedagógico</p> <p>C – Análise:</p> <p>2 – (Espírito) Crítico</p> <p>3 – (Espírito de) Síntese</p> <p>D – Comunicação:</p> <p>1- Discrição</p> <p>F – Organização:</p> <p>1- (Capacidade de Adaptação)</p> <p>2 – (Sentido de) Antecipação</p> <p>3 – (Espírito de) Decisão</p> <p>4 – (Espírito de) Iniciativa</p>	<p>O profissional da informação deve sentir, julgar, criar, desenvolver relacionamentos. Ser flexível, inovador, ter espírito de equipa, ser bom orientador, mas ser bom ouvinte também. Ser argumentativo e deve possuir excelência na comunicação oral e escrita. Deve ter habilidade para refletir e partilhar informações e conhecimentos; ter personalidade proactiva e desenvolver estratégias táticas – antecipar e comunicar as tendências e dar suporte à tomada de decisões.</p>

(Fonte: Elaboração própria)

APÊNDICE 1 – Grelha de recolha de dados

	Obrigatória	Opcional	Gestão da Informação	Gestão do Conhecimento	Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento	Sem incidências	(Disciplinas sem informação disponível)	Observações
TOTAL	1 50,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	
Obrigatória			1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	
(da amostra)	1	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	-	-	
Opcional			0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	
(da amostra)	1	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	-	-	
(nível de ensino)	1 50,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	
Obrigatória			1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	
Opcional			0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	
(designação da instituição e do curso)	1 50,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	
(identificação das unidades curriculares)	x		x					
		x			x			
Obrigatória			1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	
Opcional			0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	

(Fonte: Elaboração própria)