

# MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITAIS: prática nas bibliotecas arquivos e museus da área metropolitana do porto

INFORMATION MEDIATION THROUGH DIGITAL PLATFORMS: practice in the libraries,  
archives, and museums in the metropolitan area of Porto

**Dayane dos Santos Farias | Elisa Cerveira**

**Resumo:** Este estudo tem como objetivo geral averiguar como ocorre a mediação da informação através das plataformas digitais, geridas pelas bibliotecas, arquivos e museus da Área Metropolitana do Porto (AMP). O estudo abrangeu os 17 municípios da AMP. Consiste numa pesquisa do tipo exploratório e descritivo com abordagem de análise qualitativa e quantitativa. A partir dos resultados obtidos e da análise da investigação, evidenciou-se a necessidade de repensar a ampliação e melhorias dos serviços de biblioteca, arquivo e museu da AMP em meio digital, assim como a necessidade de envolver profissionais especialmente responsáveis e treinados para mediação da informação através de plataformas digitais. Em conclusão, é necessária uma integração entre o meio digital e os recursos humanos para que ocorra uma melhor mediação da informação nesses serviços.

**Palavras-chave:** Mediação da informação; Biblioteca; Arquivo; Museu

**Abstract:** The main goal of this study was to investigate how mediation occurs through digital platforms managed by libraries, archives, and museums within the metropolitan area of Porto. This study was applied in the 17 municipalities of the metropolitan area of Porto. This was an exploratory and descriptive research with a qualitative and quantitative approach. Our findings suggest that the increase and improvements of the library and archive services concerning digital technologies need to be revised and the engagement of trained professionals to be responsible for the mediation through digital platforms is required. Therefore, the integration between the digital environment and human resources is necessary for improving the mediation of the information within these services.

**Keywords:** Information mediation; Library; Archive; Museum

## **Introdução**

No atual contexto informacional, em que os utilizadores possuem características cada vez mais diferenciadas, é necessário refletir sobre o processo de uso e mediação da informação, tanto na perspetiva do utilizador como dos profissionais e dos serviços de informação envolvidos, considerando as necessidades, os comportamentos e a tecnologia disponível.

Nesse sentido, Ribeiro (2009, p. 30) destaca que “a chamada “explosão da informação” provocou alterações a todos os níveis, mas com especial incidência na área da informação científico-técnica. Neste novo contexto, que denota, claramente a partir dos anos setenta, uma transição paradigmática em que a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspetiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação.”

Acresce que o desenvolvimento das tecnologias infocomunicacionais não alterou apenas os suportes informacionais, mas também as formas de mediação e de apropriação da informação por indivíduos e grupos, importando perceber, por um lado, como estão os provedores de serviços a adequar os canais que usam e a perceção que têm da sua utilização e, por outro lado, a receptividade e expectativas dos utilizadores dos mesmos.

Os arquivos, as bibliotecas e os museus, enquanto unidades de informação, são responsáveis por assegurar uma interação com a comunidade, de forma a propiciar o acesso e o uso à informação que gerem e disponibilizam.

No que tange aos serviços públicos municipais de informação, os mesmos assumem uma postura de coprodução com o cidadão, justificada pelo desenvolvimento das tecnologias de informação, um incentivo para a administração pública em disponibilizar produtos e serviços de informação inovadores (Gabriel et al., 2016, p. 9).

Diante dessas afirmações, convém salientar que arquivos, bibliotecas e museus municipais são espaços de memória coletiva com a responsabilidade de reunir, organizar e preservar informação, assim como facilitar ao cidadão/utilizador o acesso ao conhecimento através iniciativas de difusão cultural e educação não formal. Estas instituições/serviços promovem o desenvolvimento da identidade da comunidade, respondem às necessidades informacionais da mesma, contribuindo, desse modo, para seu desenvolvimento científico e sociocultural, além de facilitarem o acesso à informação de carácter geral, cultural e patrimonial do município em questão.

Em relação à importância da mediação, Silva (2009, p. 70) afirma que esta se revela “na emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura. E, ao mesmo tempo, esse sistema de representações gera um sistema social, coletivo, de pensamento, de relações, de vida, ou seja, uma sociabilidade”. O autor acrescenta e esclarece “Entenda-se por sociabilidade o conjunto de representações, de condutas e de práticas pelas quais uma pessoa é reconhecida como pertencendo a uma mesma sociedade”.

No seu artigo “Mediação e mediadores em Ciência da Informação”, Silva refere três tipos de mediação, sendo o primeiro a língua, o segundo a comunicação e o terceiro tipo as mediações institucionais e “as estratégias de comunicação, entendidas como formas de mediação e de comunicação, efetivamente praticadas pelos sujeitos comunicantes, na sua dimensão institucional de atores sociais presos a lógicas institucionais” (Silva, 2009, p. 72)

A escolha deste tema deve-se à necessidade de refletir sobre o uso de estratégias de comunicação como formas de mediação promovidas pelos serviços de arquivo, museu e biblioteca, tendo em vista que ainda são escassos os estudos disponíveis sobre as práticas de mediação da informação através das TIC, no espaço digital. Analisar as práticas de mediação através de plataformas digitais, é importante para compreender a forma como as mesmas estão a ser utilizadas pelas unidades de informação e de que forma estão a responder às necessidades dos utilizadores.

Assim, este trabalho tem como objetivo geral: averiguar como ocorre a mediação da informação através de plataformas digitais, gerida pelos bibliotecas, arquivos e museus municipais da área metropolitana do Porto.

### **Metodologia**

Diante do exposto, esta é uma investigação de tipo exploratória e descritiva. Os estudos exploratórios visam reconhecer uma realidade que até então foi pouco estudada, para conseqüentemente levantar uma hipótese dessa realidade (Carmo e Ferreira, 2008, p. 49),

ter um contacto maior com o problema pouco explorado para torná-lo mais explícito, ou obter uma visão panorâmica. De acordo com Gil (2002, p. 41), a pesquisa exploratória “na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso”.

Já os estudos descritivos possuem como objetivo principal a descrição de determinadas populações ou fenómeno, sendo caracterizados pela utilização de questionários e pela observação sistemática na recolha de dados (Gil, 2002, p. 42).

Quanto à análise dos dados recolhidos para este tipo de estudo, são objeto de análise qualitativa e quantitativa. No que se refere ao método qualitativo, o mesmo está centrado em estudar comportamentos, opiniões de determinados indivíduos de uma população, a fim de entender o porquê de determinados comportamentos. É utilizado para identificar hipóteses para um problema e descobrir as perceções e expectativas dos indivíduos.

Em relação ao método qualitativo, Wolffenbüttel (2008) assevera que o mesmo tem a finalidade de reduzir a distância entre pesquisador e pesquisado, entre teoria e dados, entre contexto e ação. A principal característica desse estudo é a participação do investigador na condução e na interpretação do universo da pesquisa, pois o mesmo observa, regista e analisa interações reais entre pessoas e entre pessoas e sistemas.

Ainda em relação à metodologia qualitativa, a mesma “preocupa-se em analisar e interpretar aspetos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise detalhada sobre investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento, etc.” (Lakatos e Marconi, 1991, p. 269). Através desse método, foi possível analisarmos os conteúdos obtidos no estudo de observação das plataformas (*Websites, Facebook e Blogs*) das instituições de biblioteca, arquivo e museu da AMP.

Em relação ao carácter da pesquisa quantitativa, a mesma caracteriza-se por utilizarmos os dados estatísticos resultantes da análise efetuada sobre os aspetos que consideramos relevantes para este estudo, como a caracterização dos municípios, dos *websites*, das respostas a inquéritos e dos conteúdos das plataformas sociais usadas pelas bibliotecas, arquivos e museus e dos municípios da AMP.

### ***Análise e discursão dos dados***

Num primeiro momento, foi feita a caracterização geográfica e sócio económica dos municípios da AMP, através de dados estatísticos recolhidos do portal da *Web Pordata* (Portugal Contemporâneo), relativos aos anos de 2015, 2016 e 2017.

No segundo momento, foi feita uma pesquisa na internet relativa aos dezassete municípios da AMP e às suas respetivas unidades de informação - bibliotecas, arquivos e museus-, a fim de identificar a existência de URL das mesmas, ou informações em outras páginas.

Procedemos, posteriormente, a um levantamento na literatura da área, a fim de encontrarmos modelos para a análise e caracterização dos *Websites* de unidades de informação, para podermos fazer o estudo dos *websites* ou páginas encontradas com conteúdos mais significativos.

Para a avaliação dos *websites* das Bibliotecas da Área Metropolitana (BAM), foi usado o modelo proposto por Amaral e Guimarães (2002; 2008), por estar mais adequado a serviços de informação e, também, foram considerados alguns atributos incluídos no *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* (Oliveira, Santos & Amaral, 2003).

Conforme refere Amaral e Guimarães (2008, p. 2)

“os websites de unidades de informação são capazes de desempenhar diversas funções, visto que podem fornecer informações institucionais, informações sobre o funcionamento da unidade de informação e seus recursos informacionais; instruções sobre como utilizar seus produtos e serviços; podem servir como portal para outras fontes de informação de interesse de seus públicos; podem servir como fonte de pesquisa, além de serem utilizados como instrumentos de promoção e de comunicação com os mais diversos tipos de públicos internos e externos da unidade de informação.”

Para além da análise do conteúdo dos *Websites*, foi também testada a capacidade de comunicação dos serviços com os seus utilizadores. Para avaliar a utilização das plataformas digitais para comunicação com os utilizadores pelas BAM dos 17 municípios que compõem a AMP, a solução que se afigurou mais simples e com menor margem para erro, foi utilizar o método de observação participante. Foram utilizados dois utilizadores como instrumentos para investigação, de forma a avaliar não só o tempo de resposta dos serviços, mas, também, se os serviços estavam a utilizar os respetivos emails para contacto.

Foram colocadas duas questões, que foram enviadas para os 40 endereços de *email* encontrados nas respetivas páginas dos serviços municipais.

O utilizador 1 realizou uma pergunta de carácter mais simples, no intuito de saber os procedimentos para uma visita a ser realizada à instituição. Por sua vez, o utilizador 2 realizou uma pergunta do tipo mais investigativo, que exigia um pouco mais de elaboração na resposta por parte do serviço. A pergunta era referente ao documento mais antigo existente no acervo da instituição.

Curiosamente, houve menos respostas à pergunta do utilizador 1, ou seja, à questão mais simples. Apenas 8 serviços responderam à pergunta, ou seja, 20% respondeu à questão colocada pelo utilizador 1 e 80% não respondeu. Relativamente à pergunta colocada pelo utilizador 2, para os mesmos 40 endereços de *email*, apenas 15 responderam, ou seja, 37% respondeu e 63% não respondeu.

Relativamente à rapidez das respostas obtidas, podemos concluir que na sua maioria o resultado global foi positivo. Das 13 perguntas realizadas pelo utilizador 1, a Biblioteca de Gondomar e o Museu de Matosinhos responderam em menos de 1 dia e, a Biblioteca e o Museu de Arouca assim como o Museu da Chapelaria, em São João da Madeira, responderam em 1 dia.

Do Museu de Santo Tirso, a resposta chegou em três dias e da Biblioteca de Vila do Conde, demorou 7 dias. A instituição que mais demorou a responder foi o Arquivo Municipal de Vila Nova de Gaia (13 dias).

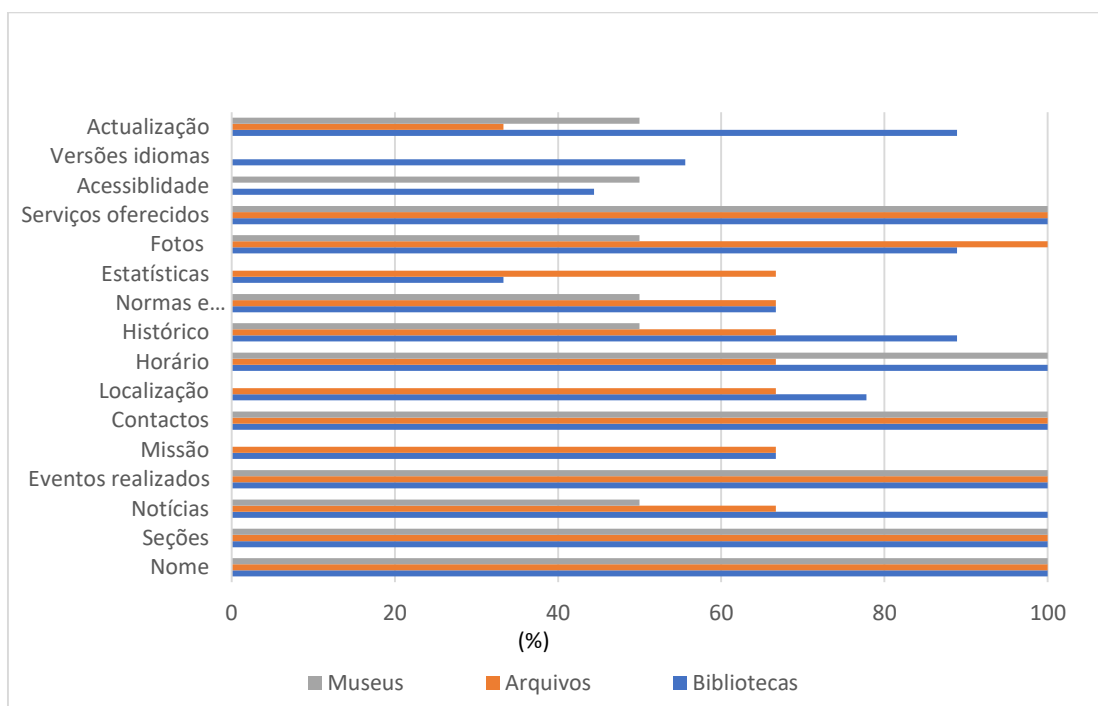
De acordo com levantamento realizado na *Web* acerca da presença das redes sociais, dos serviços de biblioteca, arquivo e museu da AMP, podemos confirmar que as principais plataformas a serem utilizadas pelos mesmos são o *Facebook* e *Blogues* para divulgarem os seus serviços e promoverem atividades educativas e culturais. A maioria mantém as suas páginas atualizadas conforme demonstrado no quadro abaixo. As unidades de informação que mais utilizam essas redes sociais são as bibliotecas.

Para a análise dos websites das BAM foi criada uma lista de parâmetros a observar, tendo como base o modelo proposto por Amaral e Guimarães (2002) assim como o *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* (Oliveira, Santos & Amaral, 2003). Esta lista é composta por seis parâmetros que constituem seis funções principais dos websites deste tipo de serviços: função informacional, promocional, instrucional, referencial, pesquisa e de comunicação.

Como resultado desta análise podemos considerar que os *websites* mais completos e atualizados são os das bibliotecas de Espinho, Gondomar, Porto, Paredes, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Vale de Cambra, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia, dos arquivos de Oliveira de Azeméis, Póvoa de Varzim, e dos museus deste município e de São João da Madeira.

De seguida, são apresentados em forma de gráficos os resultados da análise dos *Websites*.

**Figura 1 – Função informacional**

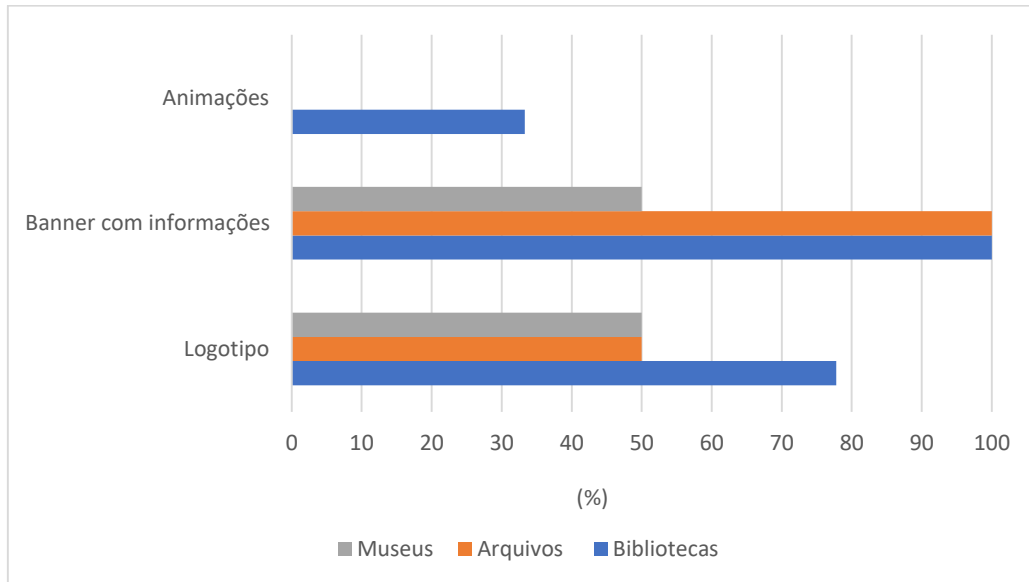


**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Podemos observar, de acordo com figura 1, que todos serviços apresentaram informação referente ao nome, seções, eventos realizados e contactos. Os itens “estatística” e “versões/idiomas” foram os menos encontrados, assim como “acessibilidade”, condição de

extrema importância para utilizadores com necessidades especiais, para que os mesmos possam ter o acesso facilitado ao conteúdo do *website*.

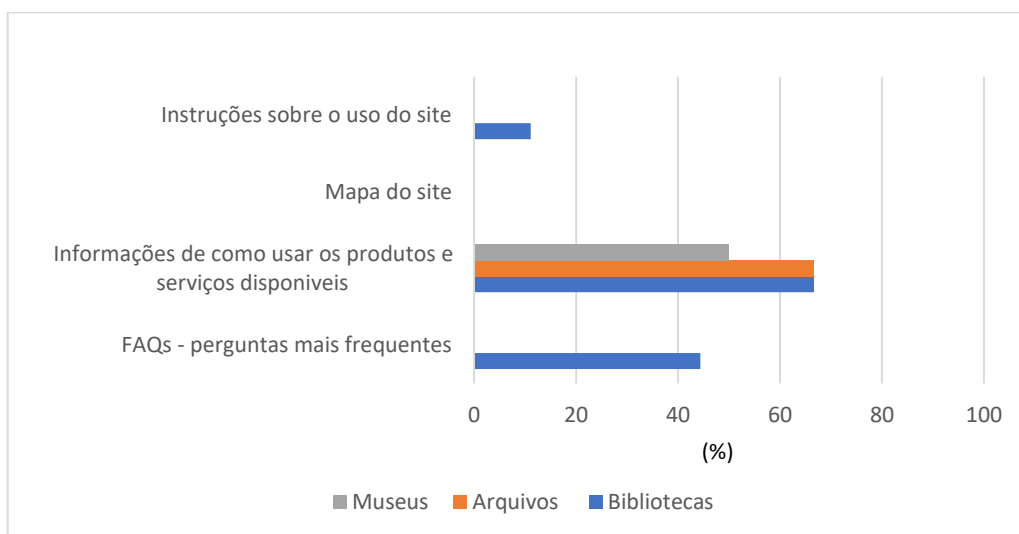
**Figura 2 – Função promocional**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Na função promocional, o item *banner* com informações é apresentado em todos os websites de arquivos e bibliotecas, mas não dos museus. Contudo, a falta de logotipo em grande parte dos websites revela que as BAM dão uma relevância reduzida à promoção através da identidade visual do serviço (logotipo).

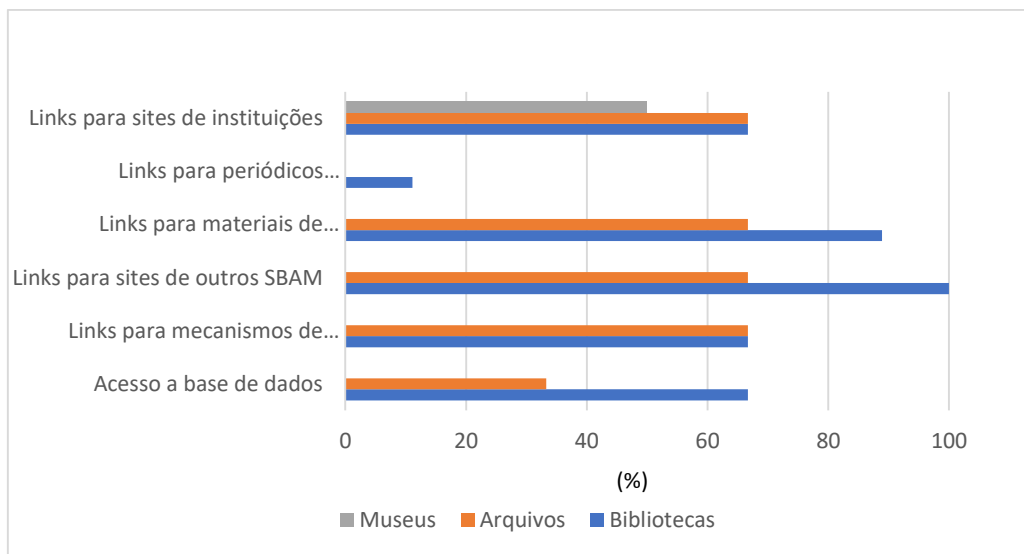
**Figura 3 – Função Instrucional**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Relativamente à função instrucional, podemos verificar que alguns itens, como os itens mapa do *site* e instruções sobre o uso do *site* não aparecem nos Serviços de Arquivo e Museu, sendo algo importante, que deveria ser mais contemplado pelos serviços dado que facilita o uso e o acesso à plataforma pelos utilizadores. Nos municípios com uma população mais idosa, como é o caso da Póvoa do Varzim, o *website* deveria incluir mais instruções para facilitar o acesso a uma camada da população com um menor grau de literacia digital.

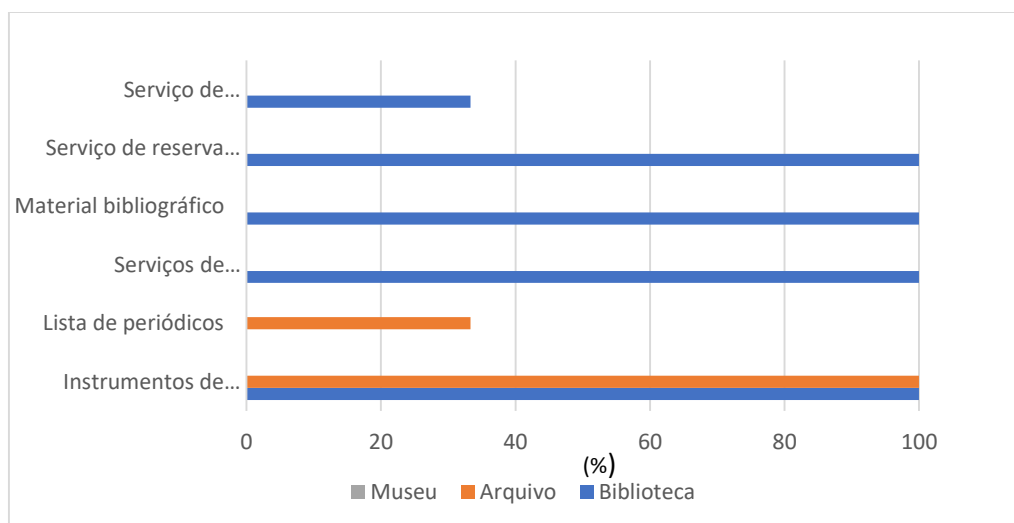
**Figura 4 – Função referencial**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com a figura 4, a função referencial foi a menos observada nos *websites* dos museus. No entanto, a maioria dos *websites* das bibliotecas e dos arquivos, incorporam listagens de ligações a outras instituições e a fontes de informação complementar.

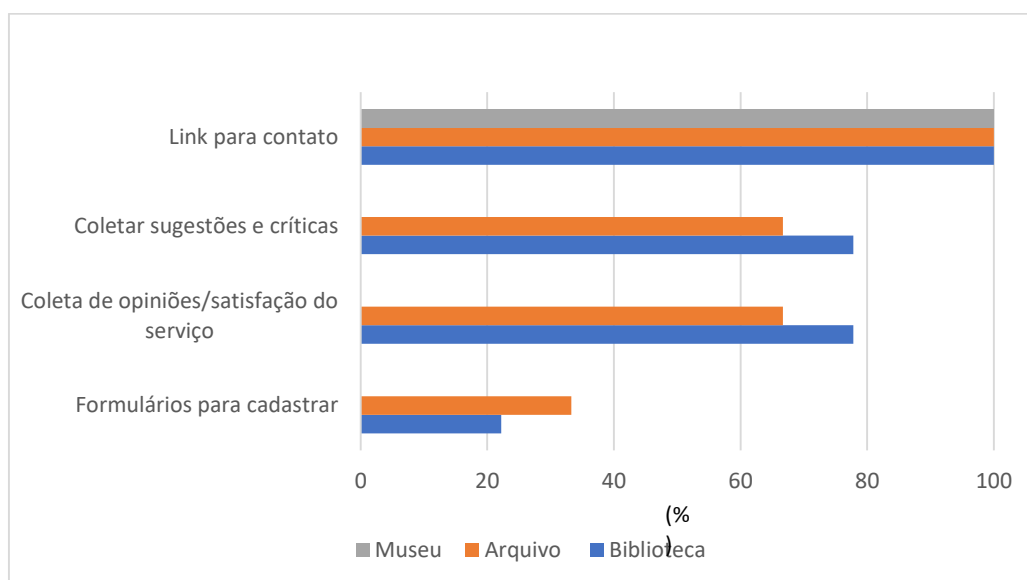
**Figura 5 – Função Pesquisa**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Conforme a figura 5, da função pesquisa, o item instrumento de pesquisa (ex. catálogo, inventário, guia) foi encontrado em todos os *sites* das bibliotecas e arquivos analisados. A mesma função não foi encontrada nos *sites* dos museus. Importa relevar o item serviço de referência *on-line* nos *sites* das bibliotecas de Gondomar, Santa Maria da Feira, São João da Madeira e Vila do Conde, que assim disponibilizam os seus serviços sem necessidade de deslocação do utilizador ao espaço físico das instituições. Por outro lado, há municípios com um grande número de freguesias, como é exemplo o município de Paredes, com 18 freguesias, que poderia incluir serviços de referência *on-line* no seu *site*, tendo em atenção a dificuldade de deslocação até os serviços tradicionais para os utilizadores.

**Figura 6 – Função comunicação**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Conforme a figura 6, relativa à função de comunicação, o *link* para contacto com o serviço foi encontrado em todos os *websites*. Este parâmetro foi o único item presente nos sites dos Museus.

Para avaliar a comunicação dos serviços com os seus utilizadores através de plataformas digitais (*email, website, blog, rede sociais*), foi enviado para os 40 endereços eletrónicos, encontrados nas páginas das bibliotecas, dos arquivos e dos museus da AMP, um inquérito criado no *Google drive* composto por quatro questões fechadas. O instrumento foi usado para perceber o uso das plataformas pelos referidos serviços.

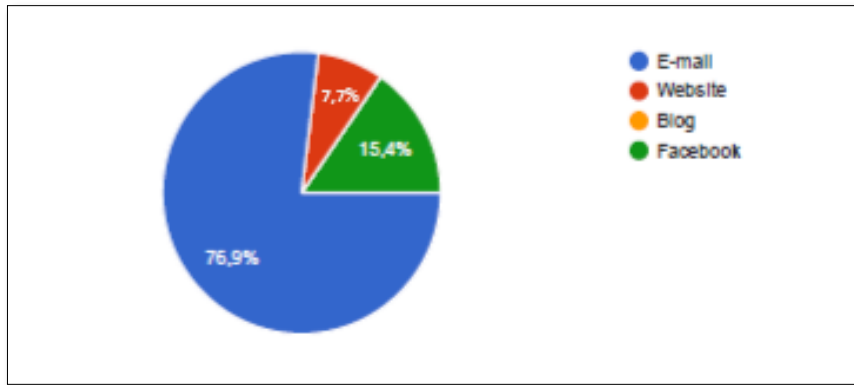
Foram obtidas apenas 13 respostas. Vale a pena destacar uma resposta obtida através de *email* por um dos museus do Porto, em que o mesmo afirma não poder responder ao referido inquérito, visto que os museus municipais do Porto pertencem a uma mesma Direção de Cultura e Ciência e a gestão de comunicação ser realizada pelo Gabinete de Comunicação do município.

Nos gráficos abaixo, podemos observar as respostas às quatro questões apresentadas.



Questão 1- A primeira questão colocada foi sobre a plataforma digital mais usada pelos utilizadores para questionar/contactar os serviços.

**Figura 7 – Plataforma digital mais usada pelo SBAM**

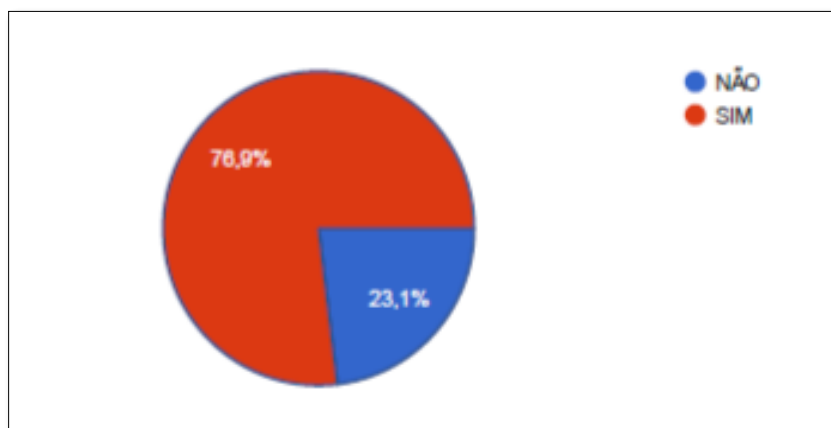


**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Como apresentado na figura 7, de acordo com os serviços, 78,9 % dos utilizadores usa o *e-mail* para contacto com os serviços, o *Facebook* foi a escolha de 15,4%, o *Website* a opção de 7,7% dos utilizadores e o *Blog* apresentou nenhum registo.

Questão 2 - A segunda questão colocada foi sobre a existência de uma pessoa/ou equipa responsável pela atualização das informações nas plataformas digitais *Websites/Blogue/Facebook*.

**Figura 8 – Responsável pela atualização das plataformas digitais**

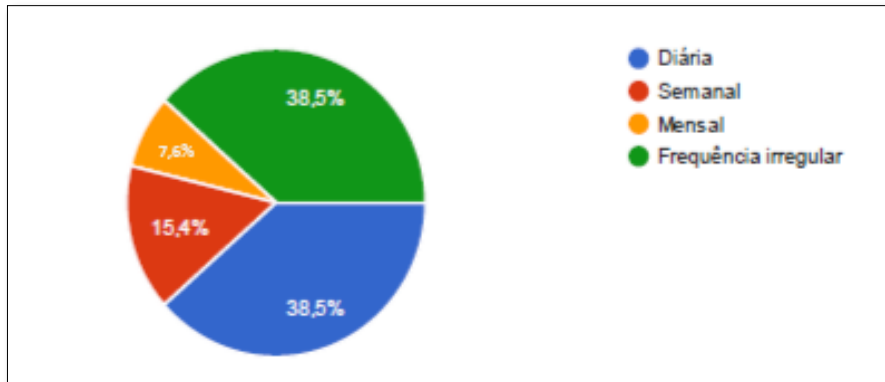


**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com a figura 8, 76,9 % respondeu que possui uma pessoa responsável para atualização da informação nas plataformas, e 23,1% respondeu que não possui.

Questão 3 – A questão é sobre com que frequência é feita a atualização de conteúdos nas plataformas digitais.

**Figura 9 – Frequência na atualização de conteúdos**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

A figura 9 mostra que 38,5% realiza uma atualização diária, 38,5% com frequência irregular, 15,4% respondeu que realiza a atualização dos conteúdos nas plataformas digitais com frequência semanal e 7,6% com frequência mensal.

### **Conclusão**

Ao analisarmos os serviços municipais de bibliotecas, arquivos e museus da AMP, podemos constatar que nem todos possuem um *website* próprio. Os museus, por exemplo, foram os serviços que apresentaram o menor uso dos *websites* para divulgação de serviços e interação com seus utilizadores. Por outro lado, parte dos *sites* são páginas do *website* da própria Câmara Municipal, sendo que a atualização de conteúdos nem sempre é da responsabilidade dos próprios serviços e a visibilidade é limitada. Esta é uma situação que poderá ser alterada com benefício para a comunidade de utilizadores e dos próprios serviços.

Na sua maioria, os *websites* não possuem instruções de uso, ou seja, qualquer tipo de ajuda, perguntas frequentes ou tutorial para apoio na pesquisa do catálogo.

A avaliação da eficácia da comunicação entre serviços e utilizadores através das plataformas digitais, permitiu-nos constatar que, apesar de todos os serviços com *website* possuírem um endereço para contacto, a percentagem de respostas obtidas foi muito reduzida. Apenas 20% dos serviços responderam a uma pergunta simples (utilizador 1) e 37% responderam a uma pergunta mais complexa, feita pelo utilizador 2. Este resultado pode dever-se ao facto de não haver um funcionário com a função de dar resposta a todos os contactos, ou encaminhar a mensagem para o serviço que possa dar resposta.

Apesar disso, um ponto positivo a ser destacado tem a ver com o tempo das respostas obtidas, que pode ser considerado satisfatório, embora tenham sido poucos os serviços respondentes.

Acerca do uso das plataformas sociais, podemos concluir que o *Facebook* ainda é a plataforma mais utilizada para mediação desses serviços, seguido do Blogue. Seria importante repensar a ampliação do uso das plataformas digitais como instrumento para a mediação, particularmente em municípios com uma população mais jovem e níveis de literacia digital mais elevada.

O Município do Porto, por exemplo, que concentra o maior número de estudantes da AMP, poderia utilizar as plataformas sociais, a exemplo do *Facebook*, para ampliar esses serviços e ter uma maior interação com o cidadão/utilizador. No entanto, o Município ainda está ausente dessas plataformas. De acordo com a informação obtida através do inquérito sobre o uso de plataformas digitais pelos SBAM, um dos museus que pertence à Divisão de Cultura e Ciência, a gestão da informação e da comunicação através de plataformas digitais é realizada pelo Gabinete de Comunicação do Município.

Deste modo, há uma centralização da comunicação com o exterior, mais burocracia, e as distintas unidades de informação não possuem autonomia para responder ao utilizador sobre os serviços que prestam. Essa centralização poderá ser a razão da falta de resposta ao inquérito pelos restantes municípios estudados.

Partindo desses pressupostos, será importante repensar essa gestão por parte dos serviços.

Diante do exposto, podemos inferir que as plataformas digitais são instrumentos facilitadores no processo de mediação da informação, no entanto, é importante perceber a melhor forma de utilizá-las. Podemos observar que, na maioria das vezes, possuir uma página bem estruturada, ou até mesmo com todos os requisitos das funções analisadas, não implica a existência de mediação eficaz, se a mesma não possuir profissionais capacitados para liderarem esse processo. Deve, portanto, haver uma integração entre o meio digital e os recursos humanos para que a mediação ocorra da melhor forma possível nos serviços de biblioteca, arquivo e museu.

### **Referências bibliográficas**

**AMARAL, Sueli Angélica do.; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos**

2002 Funções desempenhadas pelos sites das bibliotecas universitárias do Distrito Federal. *In Congresso Brasileiro de biblioteconomia, documentação e ciência da informação*. (Vol. 20), Fortaleza: Universidade Federal do Ceará.

**AMARAL, Sueli Angélica do.; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos**

2008 Websites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 13(26). <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p147/6642> [consult. em 9 abril 2018]

**CARMO, Hermano; FERREIRA, Manuela Malheiro**

2008 *Metodologia da Investigação—Guia para Auto-aprendizagem*. 2ª ed. Lisboa: Universidade Aberta.

**FUNDAÇÃO FRANCISCO MANUEL DOS SANTOS**

2009 *Pordata: Base de Dados Portugal Contemporâneo* [Em linha]. Lisboa: FFMS

**GABRIEL, Daniela Fernandes [et al.]**

2016 Porto: o município digital em REAL[iz]AÇÃO. *Jornadas Ibero Americanas de Arquivos Municipais*. Reinventado os Arquivos no século XXI. Lisboa. [http://arquivomunicipal.cmlisboa.pt/fotos/editor2/Eventos/jornadas%20iberoamericanas/ampo\\_rto.pdf](http://arquivomunicipal.cmlisboa.pt/fotos/editor2/Eventos/jornadas%20iberoamericanas/ampo_rto.pdf). [consult. em 20 março 2018]

**GIL, Antônio Carlos**

2002 Como elaborar projetos de pesquisa. *São Paulo*, 5(61), 16-17.

**LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade**

1991 *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

**OLIVEIRA, João Nuno; SANTOS, Leonel Duarte dos.; AMARAL, Luís**

2003 *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*. Guimarães: Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho.

**RIBEIRO, Fernanda**

2009 O papel mediador da Ciência da Informação na construção da sociedade em rede. In *A responsabilidade social da ciência da informação*. 21-38. <http://hdl.handle.net/10216/26612> [consult. em 14 março 2018]

**SILVA, Armando Malheiro da**

2009 Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma.Com*, (9), 68-104. <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700> [consult. em 15 fevereiro 2018]

**WOLFFENBÜTTEL, Cristina Rolim**

2008 Pesquisa qualitativa e quantitativa: dois paradigmas. *Caminhos do Conhecimento*, 1(1). <http://www.fasev.edu.br/revista> [consult. em 24 março 2018]

**Dayane dos Santos Farias | [dayanemarquess@gmail.com](mailto:dayanemarquess@gmail.com)**

Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

**Elisa Cerveira | [elisa.cerveira@gmail.com](mailto:elisa.cerveira@gmail.com)**

Faculdade de Letras da Universidade do Porto