

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA E  
GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Gisele Vasconcelos Dziekaniak

**MÉTODO PARA INCLUSÃO DE CONHECIMENTO PRESENTE  
EM MÍDIAS SOCIAIS NO APRIMORAMENTO DE  
PLATAFORMAS DE GOVERNO ELETRÔNICO**

Tese submetida ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do Grau de Doutora em Engenharia do Conhecimento. Orientador: Prof. Dr. Roberto Carlos dos Santos Pacheco. Co-orientador: Prof. Dr. Vinicius Medina Kern.

Florianópolis  
2012

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Dziekaniak, Gisele Vasconcelos

Método para inclusão de conhecimento presente em mídias sociais para o aprimoramento de plataformas e-gov [tese] / Gisele Vasconcelos Dziekaniak ; orientador, Roberto Carlos dos Santos Pacheco ; co-orientador, Vinicius Medina Kern. - Florianópolis, SC, 2012.

334 p. ; 21cm

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Inclui referências

1. Engenharia e Gestão do Conhecimento. 2. PLATAFORMA E-GOV. 3. GOVERNO ELETRÔNICO 2.0. 4. MÍDIAS SOCIAIS. 5. MÉTODO E-GOV. I. Pacheco, Roberto Carlos dos Santos. II. Kern, Vinicius Medina . III. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. IV. Título.

Gisele Vasconcelos Dziekaniak

**MÉTODO PARA INCLUSÃO DE CONHECIMENTO PRESENTE  
EM MÍDIAS SOCIAIS NO APRIMORAMENTO DE  
PLATAFORMAS DE GOVERNO ELETRÔNICO**

Esta Tese foi julgada adequada para obtenção do Título de  
“Doutora em Engenharia do Conhecimento”, pelo Programa de Pós-  
Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Florianópolis, 28 de setembro de 2012.

---

Prof. Paulo Selig, Dr.  
Coordenador do Curso

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Dr. Roberto Carlos dos  
Santos Pacheco  
Orientador

---

Prof. Dr. Denilson Sell  
PPGEGC/UFSC/UDESC

---

Prof. Dr. Richard Perassi  
PPGEGC/UFSC

---

Prof. Dr. Aires Rover  
PPGEGC/UFSC

---

Profª. Dra. Raquel Recuero  
Membro externo  
PPGCOM/UCPEL

---

Dr. Carlos Alberto  
Pittaluga Niederauer  
Membro externo CNPq



Dedico este trabalho a todos  
aqueles que não desistem da boa  
luta em direção à expansão da  
consciência e à busca incessante  
pelo conhecimento e  
compartilhamento deste.



## AGRADECIMENTOS

Esta tese foi para mim um grande desafio...

Em inúmeros momentos bateu o cansaço, a insegurança, o surto, a dúvida, o suor, noites agitadas de *insights* que me fizeram levantar no meio da madrugada para anotar idéias e não esquecê-las para o próximo dia de estudo... Enfim, realmente aquilo que alguém (cujo nome esqueci) disse sobre “*primeiro é preciso a transpiração para depois a inspiração*” – foi bastante verdadeiro para mim nestes 4 anos...

Esta tese também me fez enfrentar batalhas em diversas dimensões: no plano teórico/prático, uma batalha entre o desejável e o possível; no plano social, a busca pela possibilidade de inserção dos valores que desenvolvi ao longo de toda minha jornada sobre solidariedade, cidadania, igualdade, justiça social, direito à informação, direito ao conhecimento, direito a saber que é possível se tornar um ser humano melhor e participar na construção de um mundo melhor e, a batalha em perceber que o que queriam de mim era que eu fosse pragmática para alcançar isto! – Em alguns momentos não tive a sensibilidade e a calma necessária para perceber...

Enfim, entendo esta tese como a proposição de um pequeno tijolo na ampla construção científica que é o mundo acadêmico, o qual me fez sentir no plano emocional, que é possível ir sempre além das nossas próprias limitações, vencendo, inclusive, obstáculos geográficos e entre fronteiras de saberes, no campo multidisciplinar; vencer obstáculos de comunicação entre pesquisadores de áreas distintas, com visões e ações diferenciadas para alcançar objetivos, muitas vezes semelhantes; vencer obstáculos lingüísticos - o inglês passou a ser uma constante; vencer obstáculos familiares e sentimentais - fiquei longe de casa por um ano e, muitas vezes, precisei ceder o papel de mãe e pai ao Marcio que, sempre se dispunha a ajudar incondicionalmente.

Felizmente foi possível ir adiante...

Portanto, há muito que agradecer e há muitas pessoas a quem devo muito durante o desenvolvimento deste trabalho.

Em especial agradeço:

Ao meu companheiro de jornada Marcio Borges da Silveira, pessoa que amo profundamente, a quem tudo devo: em especial o grande presente da maternidade! Ser mulher sem ser mãe seria como ser uma árvore sem frutos! “*claro que tu consegues, és maior que isso...uma coisa de cada vez*”...eram as frases que ouvia dele quando

estava cansada e, por vezes desanimada. Obrigada meu amor por todo o apoio e por ter que, em diversos momentos ser pai e mãe!

A elas: Isadora e Clarice, minhas filhas, presentes de Deus para abrandar os dias conturbados que vieram e que talvez ainda virão!

À minha MÃE, Maria (não podia ter outro nome!) *pele largar tudo* e ir comigo para Florianópolis me auxiliar a concluir o ano de 2008, época em que cumpri os créditos em disciplinas no Programa.

À meu PAI Sidnei Dziekaniak a quem devo o exemplo de conduta e de responsabilidade.

À Cibele Dziekaniak, minha mana, com quem sempre acabo discutindo sobre o que penso, o que sou e o que quero!

Às amigas Magali Aquino e Rubiane Kadri, pessoas especiais em minha vida... agradeço por poder sempre contar com o carinho e sorriso de vocês... Suas presenças em minha vida é uma benção!

À minha amiga Rosane Obregon, “sacerdotisa do sol”, pessoa que admiro muito, agradeço por sempre me receber em *Floripa* na sua casa, cada vez que eu tinha reunião com meus orientadores e por sempre me oferecer palavras e gestos de bondade.

Agradeço ao amigo e colega José Vicente de Freitas, pessoa altruísta e de brilho ímpar. A possibilidade de desenvolver este doutorado, em grande parte foi mérito dele, por acreditar na sua antiga aluna de Introdução à História Moderna e Contemporânea, na Universidade Federal de Rio Grande, lá em 1997 no curso de Biblioteconomia. Lembro que certa vez, citando Pessoa, me disseste: “*Tudo vale a pena se a alma não for pequena*”. O que reconheço como uma grande verdade até hoje.

Agradeço aos meus alunos do curso de Biblioteconomia da FURG, em especial aos integrantes do Grupo de Pesquisa EDUTEC/FURG/CNPq: Rosana Portugal Tavares de Moraes, Jackson Medeiros, João Borges da Silveira, Maria Fermina Fortes e Virgínia Oliveira Borges. Por horas fui sua professora, por horas fui sua aluna... Vocês não imaginam o quanto aprendi com vocês!

Agradeço à presença EU SOU, a qual felizmente redescobri dentro de mim depois de adormecida pelo véu do esquecimento terreno.

Agradeço ao Roberto (meu orientador) por ter acreditado em meu potencial e me permitir desenvolver esta tese ao meu tempo. Nossa parceria é prova de que o trabalho multidisciplinar é árduo, gera desencontros, porém é possível e compensador. Obrigada por confiar...

Agradeço ao Vinicius Kern (co-orientador) por sempre responder a todos meus e-mails delirantes, ansiosos e ávidos por respostas. Valeu

por nunca ter dado a resposta pronta, embora em muitos momentos fosse isso que eu esperava.

Agradeço aqueles que, por ventura foram atores no palco da minha vida, no árduo papel de “pedrinhas em meu sapato” durante minha jornada acadêmica, profissional e pessoal. Sem a crítica destes, com certeza, eu não seria a pessoa que sou.

Agradeço à Universidade Federal do Rio Grande, onde concluí minha graduação e, mais tarde pude ingressar para trilhar a carreira que sempre almejei: professora universitária. Carreira a qual amo por poder ser uma eterna estudante, aprendiz e pesquisadora. Agradeço igualmente pela liberação de 4 anos para realizar meus estudos de doutoramento. Grata pela confiança depositada. Espero poder retribuir à altura.

Agradeço à Pró-Reitoria de Pós-Graduação da FURG, nos nomes de Claudio Silva e do Pró-Reitor Danilo Giroldo, pelo auxílio prestado e por sempre se mostrarem parceiros na busca de recursos para a manutenibilidade financeira do meu afastamento.

Agradeço à CAPES, pela bolsa de pesquisa e pelo apoio logístico no desenvolvimento desta tese e, também à Universidade pública, gratuita e de qualidade, que é a UFSC, berço deste Pós-Graduação.



*“A polis não era Atenas, e sim os atenienses.”*

(ARENDDT, 1958)



## RESUMO

Os modelos contemporâneos de e-gov têm considerado a explicitação, o tratamento e o compartilhamento de conhecimento relacionado à *Web 2.0*, de modo a incluir conhecimentos disponíveis nas mídias sociais em seus projetos. Esta tese objetiva contribuir, por meio da proposta de um método para inclusão do conhecimento presente nas mídias sociais, no aprimoramento de plataformas de governo eletrônico. Utiliza a observação direta não participante dos *sites* de mídias sociais no *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *OpenBook*, *Blogs* e *Nings* para identificar se ocorre a construção e compartilhamento de conhecimento sobre uma plataforma e-gov brasileira, a qual serviu como análise de viabilidade. O estudo desenvolve um método baseado em fases identificáveis na engenharia do conhecimento e no governo eletrônico, a partir das quais, é dada a possibilidade de o gestor e-gov reconhecer as mídias sociais como fontes de informação sobre a evolução de plataformas e-gov. Conclui-se que as mídias sociais podem contribuir para o aprimoramento das plataformas e-gov, seja por meio da criação de requisitos baseados no conteúdo compartilhado pelos usuários destas mídias, seja por meio de auxílio para o contínuo aprimoramento das plataformas e-gov, as quais devem pautar-se nas ferramentas 2.0 para chegar na e-participação. Com a aplicação do método foi possível verificar a inclusão de conhecimento presente em mídias sociais, no aprimoramento de plataformas de governo eletrônico.

**Palavras-chave:** Governo eletrônico (e-gov). Governo 2.0. Modelos de governo eletrônico. Mídias Sociais. Discurso do Sujeito Coletivo. Plataforma Lattes. e-Participação.

## ABSTRACT

Contemporary models of e-gov have considered the explanation, treatment and sharing knowledge related to Web 2.0, to include knowledge available in social media in their projects. This thesis aims to contribute, through the proposal of a method for inclusion of this knowledge in social media, in improving e-government platforms. Uses direct observation of not participating in social media sites Facebook, Twitter, OpenBook, Blogs and Nings to identify whether there is the construction and sharing of knowledge on a platform and gov-Brazilian, which served as a feasibility analysis. The study develops a method based on identifiable stages in the knowledge engineering and electronic government, from which it is given the possibility of the manager e-gov recognize social media as sources of information about the evolution of e-government platforms. We conclude that social media can contribute to the improvement of e-government platforms, either by creating requirements based on the content shared by users of these media, whether through aid to the continuous improvement of e-government platforms, the which should be based on the 2.0 tools to get the e-participation. With the application of the method was possible to verify the inclusion of this knowledge in social media, in improving e-government platforms.

**Keywords:** Electronic government (e-government). Government 2.0. Models of e-government. Social Medias. Collective Subject Discourse. Lattes Platform. e-Participation.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo e-gov conceitual Instituto Stela	65
Figura 2 - Modelo de referência de governo eletrônico centrado no cidadão	66
Figura 3 - Serviços públicos centrados no cidadão – modelo e-gov SP	67
Figura 4 - Fases de maturidade e-gov ONU	73
Figura 5 - Adaptação estágios e-gov: modelo Gartner Group, Banco Mundial e ONU	75
Figura 6 - Modelo de Maturidade PPR: estágios centrados nas atividades e nos clientes	82
Figura 7 - Modelo de maturidade de Olivares (2005)	84
Figura 8 – Modelo de maturidade Lee e Young (2012)	85
Figura 9 - Página inicial da Plataforma Lattes- CNPq	95
Figura 10 - <i>Topic Map</i> da Sociedade da Informação	117
Figura 11 - <i>Topic Map</i> da Sociedade do Conhecimento	118
Figura 12 - Usuários da Internet no mundo	121
Figura 13 - Utilização da Internet e grau de penetração	122
Figura 14 - Modelo de participação cidadã de ARNSTEIN (1969)	132
Figura 15 - Tipos de mídias sociais e suas principais características	142
Figura 16 - Cadastro da marca no <i>Seekr</i> – opções de monitoramento	218
Figura 17 - Acompanhamento do monitoramento “Plataforma Lattes” no <i>Seek6</i>	219
Figura 18 - Estatísticas por mídia social	219
Figura 19 – Gráfico de ocorrências da marca na última semana de monitoramento	220
Figura 20 - Prévia do monitoramento pelo <i>Scup</i> no <i>Twitter</i>	222
Figura 21 - Gráfico de informações gerais sobre o monitoramento da marca Plataforma Lattes entre 05/8/2011 e 05/09/2011	223
Figura 22 - Gráfico com demonstrativo de reputação por período	224
Figura 23 - Fórmula de compartilhamento do conhecimento	174
Figura 24 - Hierarquia de tarefas em Engenharia do Conhecimento: elucidação de conhecimento possível de ser tratado	176
Figura 25 – Categorias analisadas nos modelos de maturidade em e-gov e a solução para sua implantação através do método 2.0 proposto	197
Figura 26 - Processos de conhecimento que envolvem o método e-gov proposto	199
Figura 27 - Fases do método proposto	201
Figura 28 – Página inicial do <i>site</i> de rede social <i>Orkut</i> , comunidade “ <i>Eu tenho Currículo Lattes – CNPq</i> ”, com alguns dos fóruns criados pelos usuários	227
Figura 29 - Relação de fóruns criados na comunidade “ <i>Eu tenho Currículo Lattes</i> ”	228

Figura 30 - Trocas de conhecimento na comunidade “ <i>Eu tenho Currículo Lattes</i> ”	229
Figura 31 - Gráfico sobre o tempo gasto com a Plataforma Lattes	231
Figura 32 - Tira em quadrinhos sobre a Plataforma Lattes	233
Figura 33 - Página oficial CNPq no <i>Twitter</i>	233
Figura 34 - Página com resultados de busca para a expressão de pesquisa “ <i>Plataforma Lattes</i> ”	235
Figura 35 - Cópia da página de criação de currículo no <i>ResearchGate</i>	236
Figura 36 - Gráfico com o tempo gasto preenchendo o Lattes	Anexo A
Figura 37 - Gráfico tempo gasto preenchendo o Lattes	Anexo B
Figura 38 - Cabeçalho do <i>OpenBook</i>	Anexo C
Figura 39 - Busca realizada no <i>Twitter</i> no perfil @cnpq_oficial	Anexo D
Figura 40 - Print da <i>ning</i> Café história	Anexo E
Figura 41 - Continuação do print da <i>ning</i> Café história	Anexo E
Figura 42 - Continuação do print da <i>ning</i> Café história	Anexo E
Figura 43 - Print do <i>Blog Scientia totum circuit orbem</i>	Anexo F
Figura 44 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem</i>	Anexo F
Figura 45 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 1</i>	Anexo F
Figura 46 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 2</i>	Anexo F
Figura 47 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 3</i>	Anexo F
Figura 48 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 4</i>	Anexo F
Figura 49 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 5</i>	Anexo F
Figura 50: Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 6</i>	Anexo F
Figura 51 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 7</i>	Anexo F
Figura 52 - Continuação do print do <i>blog Scientia totum circuit orbem 8</i>	Anexo F

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Comparativo entre a <i>Web</i> tradicional e a 2ª geração <i>Web</i> : a 2.0	53
Quadro 2: Principais características nos modelos e-gov	56
Quadro 3: Fases e-gov modelo ONU	73
Quadro 4: Resumo fases dos modelos de Maturidade em e-gov (eGMM)	90
Quadro 5 - <i>Checklist</i> categorias e-gov 2.0 nos modelos de maturidade eGMM	91
Quadro 6 - <i>Checklist</i> Plataforma Lattes nas fases do método e-gov proposto baseado nas categorias governo 2.0	96
Quadro 7: Fases dos modelos de maturidade existentes: comparativo com a Plataforma Lattes	97
Quadro 8: Diferenças entre informação e conhecimento	135
Quadro 9: Mídias sociais e suas características quanto à finalidade e à aplicabilidade no âmbito governamental	141
Quadro 10: Etapas a serem aplicadas no desenvolvimento do método proposto	191
Quadro 11: Aplicação do método proposto	199
Quadro 12: Fase 1 da aplicação do método proposto	208
Quadro 13: Aplicação da fase 1 do método proposto	211
Quadro 14: Fase 2 da aplicação do método proposto	212
Quadro 15 – Aplicação da fase 2 do método proposto	212
Quadro 16: Fase 3 da aplicação do método proposto	213
Quadro 17: Aplicação da fase 3 do método proposto	214
Quadro 18: Fase 4 da aplicação do método proposto	218
Quadro 19: Parte do quadro desenvolvido na fase 4 para registrar os resultados coletados no monitoramento das mídias sociais sobre a Plataforma Lattes	239
Quadro 20: Fase 5 da aplicação do método proposto	242
Quadro 21: Vantagens e desvantagens da técnica do DSC	242
Quadro 22: Criação de requisitos para a Plataforma Lattes baseado nos <i>posts</i> dos usuários de <i>sites</i> de mídias sociais	246
Quadro 23: Fase 7 da aplicação do método proposto	263
Quadro 24: Aplicação da fase 7 do método proposto – Instrumento de coleta de dados na agência governamental responsável pela plataforma analisada	263
Quadro 25: Resultado da avaliação dos requisitos propostos à plataforma, com base na visão do gestor responsável	278
Quadro 26: Resultado da avaliação dos requisitos propostos à plataforma, com base na visão do setor de TI responsável	278
Quadro 27: Fase 8 da aplicação do método proposto	279
Quadro 28: Levantamento de requisitos nas Mídias Sociais	Apêndice A
Quadro 29: Apresentação do instrumento de coleta de dados	Apêndice B
Quadro 30 – Instrumento coleta de dados para aplicação na fase 8 do método proposto	Apêndice B



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

C2C	Relação Cidadão para Cidadão
G2C	Relação Governo para Cidadão
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CGI	Conselho Gestor da Internet no Brasil
C2G	Relação Cidadão para Governo
e-Gov	Governo eletrônico
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
PPGEGC	Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
EGC	Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento
eGMM	<i>eGovernment Maturity Model</i> (Modelo de Maturidade em eGov)
UN/ASPA	<i>United Nation/American Society for Public Administration</i> (Nações Unidas/Sociedade Americana de Administração Pública)
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
CPF	Cadastro de Pessoa Física
RG	Registro Geral (identidade pessoal)
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
RSS	<i>Rich Site Summary</i> ou <i>Really Simple Syndication</i> (tecnologia para distribuir conteúdos de sites)
CSS	<i>Cascading Style Sheets</i> (Linguagem de estilo)
IHC	Interação Homem e Máquina
BMP	<i>Business Process Management</i>
TI	Tecnologia da Informação
ASPA	<i>American Society for Public Administration</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
ONGs	Organizações Não Governamentais
NEC3	<i>National Electronic Commerce Coordinating Council</i> (Conselho Nacional de Comércio)

	Eletrônico)
PPR	<i>Public Sector Process Rebuilding</i>
MCT	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos vinculada ao MCT
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
C&T	Ciência e Tecnologia
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
BIREME	Centro Latinoamericano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
CV-Lattes	Currículo Vitae Lattes
SMO	<i>Social Media Optimization</i> (Otimização para Mídias Sociais)
OMC	Organização Mundial do Comércio
FMI	Fundo Monetário Internacional
CMSI	Cúpula Mundial da Sociedade da Informação
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CT&I	Ciência, Tecnologia e Inovação
OSCs	Organizações da Sociedade Civil
OEA	Organização dos Estados Americanos
MS	Ministério da Saúde
CIM	Célula de Inovação em Município (rede social)
PROCERGS	Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul
CIRS	Conferência Internacional sobre Redes Sociais
NYC	New York City
UN	<i>United Nations</i> (Nações Unidas)
GB	Gigabyte
IEEE	<i>Institute of Electrical and Electronics Engineers</i> (Instituto de Engenheiros Eletricistas e Eletrônicos)





## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	28
1.1 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	31
1.2 OBJETIVOS .....	33
1.2.1 Objetivo Geral .....	34
1.2.2 Objetivos específicos .....	34
1.3 JUSTIFICATIVA.....	34
1.4 ADERÊNCIA DO TRABALHO AO PROGRAMA.....	38
1.5 DELIMITAÇÃO DA TESE .....	39
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	40
2 GOVERNO ELETRÔNICO .....	43
2.1 GOVERNO INTERATIVO E INCLUSIVO: O MODELO	
2.0.....	52
2.2 MODELOS E-GOV GENÉRICOS.....	56
2.3 ANÁLISE DOS MODELOS DE MATURIDADE EM E-	
GOV (e-GMM) .....	69
2.4 PLATAFORMA LATTES.....	93
3 MÍDIAS SOCIAIS E SOCIEDADES DA INFORMAÇÃO E	
CONHECIMENTO .....	100
3.1 DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO À SOCIEDADE DO	
CONHECIMENTO.....	100
3.2 EDUCAÇÃO, CIDADANIA E E-PARTICIPAÇÃO.....	119
3.3 MÍDIAS SOCIAIS COMO FONTES DE CONHECIMENTO	
EM E-GOV .....	134
3.4 DESAFIOS EM MODELOS E-GOV COMPATÍVEIS COM	
A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO .....	155
3.5 TECNOLOGIAS INTEGRADORAS NA <i>WEB</i> .....	167
3.6 ENGENHARIA DO CONHECIMENTO E REQUISITOS.....	172
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	181
4.1 TIPO DE PESQUISA .....	181
4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA .....	182
4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	183
4.4 COLETA DE DADOS .....	183

4.5 CRITÉRIOS PARA COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA.....	189
4.6 PROPOSTA.....	190
5 MÉTODO PARA INCLUSÃO DE CONHECIMENTO EM MÍDIAS SOCIAIS EM PLATAFORMA E-GOV.....	194
5.1 DIRETRIZES DO MODELO DE REFERÊNCIA EM E- GOV.....	195
5.2 MÉTODO PARA INCLUSÃO DE CONHECIMENTO PRESENTE NAS MÍDIAS SOCIAIS: EM BUSCA DO GOVERNO 2.0.....	199
6 APLICAÇÃO DO MÉTODO PROPOSTO.....	208
6.1 CATEGORIZAÇÃO DA PLATAFORMA E-GOV .....	208
6.2 IDENTIFICAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS .....	211
6.3 CLASSIFICAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS .....	213
6.4 MONITORAMENTO DAS INFORMAÇÕES NAS MÍDIAS SOCIAIS ESCOLHIDAS.....	218
6.5 ESCOLHA DA TÉCNICA DE ANÁLISE DOS CONTEÚDOS EXTRAÍDOS.....	240
6.6 IDENTIFICAÇÃO DE REQUISITOS À PLATAFORMA E- GOV.....	243
6.7 AVALIAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DOS REQUISITOS ....	262
6.8 DIVULGAÇÃO PARA A SOCIEDADE.....	284
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	285
7.1. QUANTO AOS OBJETIVOS DO TRABALHO.....	288
7.2. QUANTO À APLICAÇÃO DO MÉTODO.....	289
7.3 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....	294
REFERÊNCIAS .....	295





## 1 INTRODUÇÃO

As mídias sociais oportunizam e possibilitam novos formatos de comunicação, compartilhamento e desenvolvimento de conhecimento entre indivíduos, organizações e comunidades.

Elas são ferramentas de comunicação que permitem a emergência de redes sociais permitindo a apropriação para a sociabilidade, a partir da construção do espaço social e da interação com outros atores. (RECUERO, 2008).

A utilização massiva e efetiva da Internet pelas sociedades fomenta a produção e desenvolvimento de novos formatos de comunicação e compartilhamento de conhecimento.

No Brasil, de acordo com os últimos dados disponibilizados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), através da *Pesquisa TIC Domicílios 2011* (CGI BRASIL, 2012), mais da metade da população brasileira já teve acesso ao computador e 79% afirmam possuir pelo menos um em sua residência.

A pesquisa registrou a proporção de 38% de indivíduos com algum tipo de serviço Internet em suas residências, enquanto que 31% fizeram uso de algum tipo de serviço em governo eletrônico (e-gov) em 2011. Tais índices denotam que as plataformas de governo eletrônico estão sendo mais utilizadas, em relação às edições anteriores desta pesquisa, quando, em 2009 o índice referente a usuários de serviços e-gov atingiu 27%.

Contudo, o desuso dos serviços e-gov ainda é uma realidade para considerável parcela de internautas brasileiros. E os principais motivos registrados pela pesquisa, em 2011 são a preferência por fazer o contato pessoalmente (69%), e a preocupação com proteção e segurança de seus dados (16%).

Logo, o governo precisa continuar a investir em seus serviços eletrônicos, de modo a atender a crescente demanda, notadamente no que diz com a confiança e segurança de seus serviços.

Entre os americanos, o engajamento político é maior pelos internautas usuários de mídias sociais, do que entre as pessoas de mesma situação demográfica que não utilizam a Internet - revela a pesquisa feita pelo *Pew Research Center* (2011), apontando que o uso de mídias sociais dobrou desde 2008 até a realização da referida pesquisa em 2010.

Diante desta realidade, se percebe a capacidade que existe, no sentido de os países, e seus governos, melhorarem a oferta de canais de comunicação com o cidadão via Internet. Pois o crescimento do uso das tecnologias pelos cidadãos é bastante significativo e oportunizaria um canal maior de comunicação sociedade/Estado (G2C) além do que geraria canais de compartilhamento entre os próprios cidadãos (C2C).

Entende-se por comunicação, no contexto deste estudo, a interação realizada no ambiente das mídias sociais. Constitui-se no ato de trocar informação, através da postagem de algum conteúdo (mensagem) de modo on-line, para a utilização desta informação por terceiros. Precisa de um emissor (aquele que posta), um receptor, neste caso podendo ser, tanto o próprio *site* de mídia social - que abrigará a informação, como também os interlocutores, que são os usuários destas mídias sociais que comentarão, curtirão ou responderão à postagem com nova postagem, sendo considerado o destinatário da mensagem.

Isto, porém, não acontece com a devida intensidade, deixando de responder a um dos novos *modus operandi* de comunicação entre as pessoas no âmbito governamental: a comunicação virtual, baseada no uso de mídias sociais on-line.

Neste sentido, tornam-se relevantes as análises sobre o desenvolvimento de mecanismos que redimensionem na esfera da gestão governamental, o que já ocorre na esfera social, ou seja, a utilização de ferramentas de tecnologia e comunicação e o desenvolvimento de um novo modo de comunicação entre pares através da Internet. Local onde a busca por respostas a problemas ou necessidades informacionais efetiva-se cada vez mais

Esta realidade leva à construção coletiva de informações e conhecimentos. Nos contextos coletivos, “a responsabilidade social é distribuída por diferentes agentes e instâncias e, embora o peso de sua contribuição oscile, há uma forte interdependência que converge para o capital humano e o valor coletivo do conhecimento”. (PINHEIRO, 2009, p. 1-2).

Esta nova sociedade caracteriza-se pela busca do conhecimento e requer equanimidade de acesso ao conhecimento, abrindo-se espaço para o cidadão comum participar de forma mais efetiva na construção e melhorias de plataformas e-gov. (PAULA; SANTOS; SILVA, 2010)

O acesso a espaços compartilhados de informação e conhecimento tem o potencial de trazer ao governo um novo papel na relação com a sociedade (GREGORIO, 2011; HILLER, BELANGER,

2001; SIAU, LONG, 2005; ANDERSEN, HENRIKSEN, 2006; LEE, YOUNG, 2012). Além disso, as organizações públicas passam a valorizar o conhecimento gerado nos espaços comunicacionais on-line. Para tanto, precisam acompanhar as discussões protagonizadas pelos cidadãos, em espaços comunicacionais, sendo estes espaços considerados como instrumento de uma gestão pública mais interativa e participativa. (LEE, YOUNG, 2012).

Os novos modelos de maturidade de governo eletrônico têm considerado o e-gov uma das áreas de proveito potencial à extração de informações advindas das mídias sociais, para o desenvolvimento de plataformas e projetos e-gov. Considerando-se as informações nas mídias sociais, pode-se permitir identificar demandas, necessidades, críticas e sugestões dos cidadãos sobre estas plataformas. Pode-se, também, auxiliar no desenvolvimento de *know how*, com base no conhecimento empírico, adquirido nos espaços comunicacionais, então baseados nas mídias sociais, cujo conteúdo criado pelos cidadãos haveria de ser transformado em conhecimento explicitado e documentado, para posterior reuso dos gestores públicos.

Estes novos costumes e tendências que se concretizam, principalmente através da Internet, na sociedade contemporânea, têm sido assumidos pelos modelos e-gov. Neste contexto, eles são encarados enquanto práticas enriquecedoras de propostas para o desenvolvimento do governo eletrônico. Um governo que, destarte, pressupõe-se promover modelos e-gov interativos e comunicativos, em consonância com uma sociedade do conhecimento, cuja participação do cidadão deve ser levada em conta, desde a concepção de projetos e-gov.

Fleury (2003, p. 172) classifica a “nova sociedade” como uma sociedade com:

[...] alto nível de intensidade de informações no cotidiano da maioria dos cidadãos, empresas e locais de trabalho, pelo uso de tecnologia comum e compatível para um amplo espectro de atividades pessoais, sociais, educacionais e empresariais; e pela capacidade de transmitir, receber e trocar dados digitais rapidamente entre locais distintos, independentemente da distância entre os mesmos.

Sociedade esta que tem como características a valorização da disseminação de informação e conhecimento, o aprendizado colaborativo e contínuo, a possibilidade de capacitação do cidadão para a participação política e social e o entendimento de que a tecnologia pode propiciar mudanças positivas no modo de governar, sendo significativo inserir o cidadão na participação social.

A sociedade da informação e do conhecimento cada vez mais exige que as estruturas governamentais se adéquem às novas formas de gestão e de administração pela via eletrônica, da comunicação digital via *web*, apontando para um novo modelo político, social e cultural que perceba que o uso de sistemas é um facilitador para a administração pública e para o administrado (PAULA; SANTOS; SILVA, 2010, p. 4).

No âmbito da governança pública, ao considerar os conteúdos das mídias sociais, há potencial para o governo se valer desses insumos nas dimensões de participação e coprodução.

Neste sentido, a presente pesquisa delinea como objetos de estudo, o diagnóstico de, como as mídias sociais pode servir de instrumento de integração de conhecimento aos modelos e-gov, além da valorização dos insumos de conhecimento produzidos no âmbito destas mídias.

A seguir apresentam-se o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa, sua pergunta, bem como o formato em que a mesma se estrutura.

## 1.1 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Nunca houve tanta interatividade no fluxo da informação, como ocorre nos dias atuais. A acolhida da Internet e suas mídias sociais pela sociedade, além da inserção das TICs, respondem em grande parte por esta dinâmica. Tal constatação também se deu no âmbito dos governos, os quais se viram frente à necessidade de inserirem-se neste modelo de comunicação. Para consecução do propósito houve a necessidade do desenvolvimento de plataformas de governo eletrônico inclusivas e interativas, que estimulem as relações G2C, C2G e C2C.

Para Krishna (2002), a mera existência de instituições democráticas criadas de modo *top-down* não é suficiente para garantir a estabilidade política. É preciso mencionar que a participação cidadã na esfera política é pouco valorizada pelos governos, ao longo da história (BARROS, 2007); além destes não estimularem o desenvolvimento de canais de comunicação on-line, como é o caso das mídias sociais, para fins de estímulo ao engajamento político e social por parte dos cidadãos (PER RESEARCH CENTER, 2011).

Some-se, ainda, a desconfiança dos cidadãos no Estado, diante de tamanha desigualdade social (BAQUERO, 2003), o que acaba por dificultar que este consiga chamar e comover aqueles para um diálogo político e socialmente engajado. Neste sentido, vale referir que esta realidade é desfavorável, no que tange a proposições de melhorias dos sistemas de governo eletrônico.

Modelos mais contemporâneos de e-gov assumem as mídias sociais como instrumento útil à comunicação e interação entre governo e atores sociais. Conteúdos discutidos nessas mídias podem ser úteis nas relações G2C, C2G e C2C, como forma de aprimoramento das práticas adotadas no desenvolvimento do e-gov e, como tal, em modelos alinhados com a visão de “governo 2.0”, baseado na colaboratividade entre atores sociais. (NEPOMUCENO, 2012; LEE, YOUNG, 2012).

Embora entre os modelos e-gov analisados neste estudo haja referências às mídias sociais como instrumentos úteis, não se verificou a existência de métodos que provejam o uso dos conteúdos (insumos de conhecimento) oriundos das mídias sociais, criadas espontaneamente pelos cidadãos, como parte de soluções em e-gov.

Pesquisa realizada pela CGI (CGI BRASIL, 2010) permite avaliar a credibilidade do governo e seus serviços eletrônicos junto ao cidadão. Pouca credibilidade do governo e dificuldade de conclusão de seus serviços somam-se àquelas dificuldades, encontradas pelo governo, em motivar os cidadãos a participarem do desenvolvimento do conhecimento, via canais de comunicação governo-cidadão.

Por outro lado, iniciativas de comunidades criadas dentro de mídias sociais como, por exemplo, no *Orkut*, surgem com o propósito de discutir melhorias a plataformas e-gov<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Veja-se, a esse respeito as comunidades “*Currículo Lattes – o Orkut nerd*”, com 11.036 membros, “*Eu tenho currículo Lattes - CNPq*”, com aproximadamente 3.340 membros, “*Eu odeio atualizar o Lattes*”, com 493 membros e “*Plataforma Lattes*”, com 404 membros. Monitoradas por este

O conhecimento prático e empírico, resultante das trocas simbólicas dentro das mídias sociais espontâneas, ao não ser mapeado, tratado, modelado, incorporado, compartilhado, classificado, recuperado e reutilizado pelo governo, deixa de ser compreendido e aproveitado por este. Isso pode ocasionar falhas nos meios de aquisição de requisitos para desenvolver projetos e-gov. Ou seja, posto que se encontra somente no foro das mídias virtuais, e desintegra-se à medida que não é analisado pelo governo, o conhecimento surgido das comunicações entre cidadãos nos espaços de comunicação nas mídias sociais não acompanhadas pelo governo, deixa de servir como matéria-prima para a gestão governamental e para a proposição de melhorias nas plataformas e-gov existentes.

Portanto, como problema de pesquisa, apresentado em forma de pergunta, tem-se:

*Como as mídias sociais podem servir de instrumento de integração de conhecimento nos modelos e-gov?*

Para tanto, se desenvolve o referencial teórico baseado nas categoriais: Sociedade do Conhecimento, Governo eletrônico, Conhecimento, Modelos de maturidade em governo eletrônico, Modelos e-gov, e-Participação, Conhecimento, Mídias Sociais e Engenharia do Conhecimento. Elas são articuladas com o que se refere a projetos e-gov baseados em tecnologias promotoras de comunicação, mídias sociais espontâneas, modelos e-gov 2.0 e integração do conhecimento no desenvolvimento das plataformas e-gov interativas que valorizem o compartilhamento do conhecimento.

A seguir apresentam-se os objetivos que auxiliaram a responder à pergunta de pesquisa deste estudo.

## 1.2 OBJETIVOS

Nesta subseção apresentam-se os objetivos da pesquisa, os quais definem as aspirações a serem atingidas durante o desenvolvimento do trabalho e a proposição de solução para o problema de pesquisa proposto em tela.

---

estudo, conforme será exposto na seção 4.4.2 e também na seção 5.2.1, quando o método proposto é aplicado.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Estabelecer um método para inclusão de conhecimento existente em mídias sociais, no aprimoramento de plataformas de governo eletrônico.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Analisar os modelos de maturidade em e-gov existentes para identificar que contribuições evolutivas os conhecimentos oriundos das mídias sociais podem trazer ao aprimoramento de uma plataforma e-gov.
- Estabelecer um método para explicitação de requisitos de governo eletrônico, a partir da análise de conhecimento presente nas mídias sociais.
- Analisar a viabilidade do método proposto em um projeto de governo eletrônico.

Para alcançar esses objetivos, propõe-se que os modelos e plataformas e-gov considerem a inclusão do conhecimento desenvolvido na relação C2C (cidadão para cidadão) a partir das trocas de comunicação nas mídias sociais. Com isso, torna-se possível aos gestores públicos aplicarem este conhecimento como parte dos requisitos com potencial de melhorias para o sistema ou organização, através de plataformas e-gov (pois consideram o contexto de uso dessas plataformas junto à sociedade).

### **1.3 JUSTIFICATIVA**

Um dos pressupostos desta tese está no fato de que as mídias sociais representam parte significativa da parcela de usuários de projetos e-gov. Esse pressuposto só é válido se usuários de aplicações e-gov são, também, usuários de mídias sociais.

Uma pesquisa da Nielsen (2010) revelou as maiores utilizações de mídias sociais no mês de abril de 2010, entre os usuários ativos de Internet no mundo. E revelou que o país que mais utiliza mídias sociais, é o Brasil (86% de usuários ativos), seguido da Itália (78%), Espanha (77%), Japão (75%), Estados Unidos (74%), Inglaterra (74%), dentre outros países. (NIELSEN, 2010). Esta pesquisa também revelou que  $\frac{3}{4}$  dos consumidores em todo o mundo visitam mídias sociais e o tempo em que passam nestes *sites* aumentou em 66% (NIELSEN, 2010). Logo, grande parte dos cidadãos está conectada a algum tipo de mídia social no mundo.

Estas mídias podem auxiliar no desenvolvimento e manutenção de projetos e-gov, servindo como fonte de informação, na criação de requisitos e melhorias nas plataformas. Com base nesta questão, entende-se que os modelos de governo eletrônico, que considerarem os insumos de conhecimento presentes nas mídias sociais, no que compete revisão de requisitos, agregarão conhecimentos advindos destas mídias.

Estas mídias on-line informais favorecem de modo crucial, segundo Krogh, Ichijo e Nonaka (2001) a criação de conhecimento ao permitir o compartilhamento do conhecimento tácito. Este conhecimento é relevante às organizações porque além de estar intrínseco nas pessoas, ele faz parte do somatório de suas experiências e é de difícil disseminação. (NONAKA e TAKEUCHI, 1997).

As redes empregam o compartilhamento e a comunicação como condição para sua existência, característica do modelo da nova sociedade da informação, que, aos poucos, deixa de considerar e acreditar no Estado como única instituição responsável e capaz de promover espaços de trocas e de compartilhamento. (CARPES, 2011).

Neste sentido, a sociedade passa a buscar em organizações concebidas informalmente por ela mesma, espaços para compartilhamento e trocas simbólicas. Tais organismos são considerados como alternativa à resolução dos problemas sociais e evidenciam o distanciamento do cidadão das instituições políticas tradicionais da democracia formal (BAQUERO, 2003).

Por outro lado, se é fato que a sociedade busca relações C2C como alternativas às fontes oficiais de serviços de informação, também é fato que essa mesma sociedade continua liderada por um governo, definido por base no Estado democrático, onde, os cidadãos necessitam realizar, cada vez mais, através das tecnologias da informação, contato com seu governo, para inclusive, informá-lo de como desejam e necessitam comunicar-se com ele, via plataformas e-gov.

No entanto, como se abordará nesta tese, através da análise dos modelos de maturidade em e-gov, verifica-se que o compartilhamento, a extração, a integração, bem como a inclusão do conhecimento gerado através da comunicação entre os cidadãos, são pouco mencionados como ações importantes na evolução dos modelos e-gov.

Também há pouca menção nestes modelos quanto à forma de se desenvolver e implementar a valorização, à e-participação e às trocas simbólicas, através das mídias sociais, unindo governo e sociedade, a fim de integrar e compartilhar o conhecimento existente neste contexto, para posterior reutilização e agregação de valor na tomada de decisão quanto ao desenvolvimento de projetos no contexto do e-gov.

Muitos dos modelos de maturidade analisados (HILLER, BELANGER, 2001; NEC3 (HOLMES, 2001); MOON, 2002; SIAU, LONG, 2005; ANDERSEN, HENRIKSEN, 2006; UN/ASP, 2008; YOUNG e LEE, 2012) apontam para a valorização do cidadão como principal foco em um modelo e-gov eficiente e eficaz.

Porém, este foco restringe-se à identificação de demandas advindas por parte deste grupo social, o qual se mantém, de forma passiva, aguardando possíveis soluções por parte de seu governo. O que demonstra que a visão do governo sobre comunicação com seus cidadãos ainda ocorre no modelo *um para todos*, compatível com a filosofia de meios de comunicação como a televisão e o jornal, em que a via de comunicação era restrita e impossível a resposta do ouvinte ou telespectador em tempo real.

Contra isso deveria aplicar e estimular o modelo de comunicação *todos para todos*, modelo em que a possibilidade de manifestação pessoal *real time* encontra-se disponível a qualquer indivíduo que deste meio faça uso; representando meios de comunicação democráticos.

Segundo Matias-Pereira (2010) os principais problemas em relação à governança pública são: (a) a relação do Estado com o setor privado e a sociedade civil carecer de institucionalidade; (b) deficiência de mecanismos de organização e participação da sociedade civil nas políticas públicas; e (c) acesso limitado a informações públicas, revelando que a interação governo – cidadão é fator tanto de risco, quanto de oportunidades para o desenvolvimento do governo eletrônico.

Logo, a necessidade de envolvimento e interação dos cidadãos nas questões de tratamento do conhecimento gerado e utilizado pelo governo, através de suas relações (G2C, G2G e C2C) e da e-participação, justificam um estudo que aponte para a busca de um método que auxilie as plataformas e-gov na integração do conhecimento

oriundo das relações e interações cidadãs nas mídias sociais on-line, de modo a identificar requisitos indispensáveis a estes projetos, levando-se em conta a e-participação.

Para Costa (2004, p.26), “há que se prover uma mudança de atitude do prestador de serviços, com o foco real nas necessidades dos cidadãos”.

Estas lacunas supramencionadas podem encontrar solução na convergência de estudos como este, direcionado para a integração, extração e inclusão do conhecimento, a fim de que se consiga, através do mapeamento, monitoramento, captura, elicitação, tratamento, disseminação, gestão, engenharia e reuso do conhecimento, propor métodos baseados no compartilhamento do conhecimento e na valorização da participação cidadã, no âmbito das iniciativas em e-gov. Contando para tanto, com visões utilizadas pela Engenharia do Conhecimento e pelas mídias sociais.

Existem iniciativas no âmbito do e-gov (dentre elas cita-se iGovSP, Quadro de Avisos da ANVISA, o *New York City 311*), apresentadas no decorrer deste trabalho, que são espaços de participação cidadã no contexto do governo eletrônico, através das mídias sociais. Porém, elas são construídas de “cima para baixo”, ou seja, não são construídas elaboradas conjuntamente com os cidadãos, mas sim, desenvolvidos unilateralmente pelos governos.

Não se tem conhecimento de modelos e-gov que valorizem a integração e participação dos conteúdos postados em mídias sociais espontâneas, criadas pelos cidadãos, para discutirem sobre plataformas de governo eletrônico<sup>2</sup>. Isso, essa tese vem oferecer, ao oportunizar uma possibilidade de aprimoramento de modelos que, embora se digam centrados no cidadão, não apontam para práticas em que o governo mapeia e monitora os espaços coletivos criados pelos cidadãos. Sendo este governo um observador e coletor de conhecimento para ser aplicado nos seus projetos e-gov.

---

<sup>2</sup> O modelo “arquitetura e-gov” do Instituto Stela, responsável pelo desenvolvimento da Plataforma Lattes, previa quando do seu desenvolvimento, espaços para a e-participação, através da criação de comunidades de prática que auxiliariam no desenvolvimento da Plataforma Lattes. No entanto, a evolução do projeto priorizou outras áreas de desenvolvimento, tanto no âmbito interno do governo, como da relação da plataforma com seus usuários.

## 1.4 ADERÊNCIA DO TRABALHO AO PROGRAMA

Em busca de argumentos que insiram o estudo em tela na contextualização com o Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGEGC/UFSC) utiliza-se uma citação extraída do *website* do EGC, a qual menciona ser objetivo do EGC: “a pesquisa de novos modelos, métodos e técnicas de engenharia, de gestão e de mídias do conhecimento, para as organizações e para a sociedade em geral”. (UFSC. EGC, 200?).

Sendo exatamente isto o que este trabalho se propõe a desenvolver, ou seja, um método de engenharia para desenvolvimento, extração e avaliação de requisitos necessários a um sistema e-gov, baseado nos insumos e ativos de conhecimento presentes nas mídias sociais.

No *website* do EGC ainda é mencionado o objeto de pesquisa deste Programa de Pós-Graduação, o qual se refere a processos macros de explicitação, gestão e disseminação do conhecimento, dentre os quais, os que mais possuem aderência nesta tese são: os processos de descoberta (por exemplo, oriundos das redes sociais), compartilhamento (comunidades de prática), transferência (por exemplo, educação corporativa) e evolução (por exemplo, observatório do conhecimento). E reforça-se a isto o fato de que:

No EGC conhecimento é pesquisado enquanto fator de produção, gerador de riqueza/valor e de equidade social. Deste modo, o objetivo do EGC consiste em investigar, conceber, desenvolver e aplicar modelos, métodos e técnicas relacionados tanto a processos/serviços, como ao seu conteúdo técnico-científico (UFSC. EGC, 200?).

Quanto à aderência às linhas de pesquisa do Programa EGC, esta tese estabelece estreita relação com as linhas de Teoria e Prática em Engenharia do Conhecimento e Aplicações em e-gov. Sua relevância está no desenvolvimento de um método para otimização de plataformas e-gov que leva em consideração a filosofia da *Web 2.0* e a e-participação, através das mídias sociais on-line, como fonte de requisitos a comporem os projetos e-gov, propondo uma nova visão a respeito dos modelos e-gov.

O governo 2.0 chancela como base, a filosofia da *Web 2.0*, quanto à integração, geração e compartilhamento de conteúdos e conhecimentos entre seus atores sociais. Buscando o desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento, uma sociedade centrada no cidadão e no compartilhamento do conhecimento em prol da equanimidade.

Deste modo, a Engenharia do Conhecimento em muito pode contribuir, através de sua teoria sobre extração de conhecimento e de representação do conhecimento para o desenvolvimento de modelos e-gov.

Ademais, esta tese é de natureza interdisciplinar, uma vez que a área de Mídia do Conhecimento também exerce forte influência neste estudo, por conta de que a comunicação e compartilhamento advindos das mídias sociais aqui tratadas são objetos de estudo desta área de conhecimento. A área de Mídia do Conhecimento contribui na modelagem da comunicação, com metodologias, como é o caso do monitoramento de mídias sociais, apontados neste estudo.

Logo, a Engenharia do Conhecimento e a Mídia do Conhecimento são as duas áreas de concentração do Programa EGC nas quais esta tese busca respaldo teórico. Uma vez que a Engenharia do Conhecimento oferece insumo teórico-tecnológico para o desenvolvimento de mecanismos idealizados pela Mídia do Conhecimento no que diz respeito ao tratamento e compartilhamento do conhecimento, a fim de servir a uma Gestão do Conhecimento satisfatória. Neste caso a gestão de plataformas e-gov.

No âmbito do EGC alguns trabalhos já foram defendidos em áreas relacionadas a esta tese, a saber: Paulino (2011), que discute a respeito das comunidades de prática, no âmbito do governo eletrônico e Fernandes (2011), que oferece um modelo de aquisição de conhecimento para identificação de oportunidades de negócio nas redes sociais, dentre outros, os quais auxiliam a compor um referencial teórico-prático no contexto das mídias e redes sociais.

## **1.5 DELIMITAÇÃO DA TESE**

Esta tese não aborda diretamente os sistemas baseados em conhecimento, tal como entendidos por O’Keffe (1996), Mukherjee, Gamble e Parkinson (1997), Schreiber, et al (2002) dentre outros. Mas, entende-se que esta tese insere-se sim, na proposição de métodos para

governo eletrônico baseados no compartilhamento do conhecimento, como será possível identificar no transcurso deste estudo.

Isto porque se considera mídias sociais como agregadoras de conhecimento, e que é possível, através do desenvolvimento de um método teórico que indique o transporte deste conhecimento - elaborado nestes espaços comunicacionais, para instrumentos que possam ser desenvolvidos e aplicados para otimizar os projetos e-gov, quanto aos requisitos solicitados pelas mídias sociais e mantidos por atores que compartilham conhecimento no espaço das mídias sociais.

Quanto à aplicação do método desenvolvido, especificamente na sua fase 8, não foi possível entrevistar os gestores responsáveis diretos pela Plataforma Lattes. Logo, entrevistou-se profissional da mesma agência governamental com trâmite e visão nas duas áreas.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O segundo capítulo aborda o governo eletrônico, bem como os modelos e-gov contemporâneos. Estes modelos são referenciados na literatura científica internacional e neles procura-se identificar suas relações com os requisitos de projetos de informação que visem viabilizar sociedades do conhecimento baseadas no uso e compartilhamento do conhecimento e melhores práticas, inclusive por parte do governo, através do uso das mídias sociais e do aproveitamento do conhecimento por elas desenvolvido.

Ainda no segundo capítulo, apresenta-se um *checklist* para identificação da presença das principais características e-gov 2.0 nos modelos e-gov estudados, comparadas com as principais características consideradas pelo presente estudo: “mapeamento do conhecimento”, “monitoramento do conhecimento”, “integração do conhecimento”, “estímulo à interação via mídias sociais” e “construção coletiva de conhecimento” - a fim de identificar possíveis lacunas presentes nos mesmos. E, também, se identifica em que fase dos modelos genéricos, o método construído por esta tese, pode ser utilizado para melhorias nos modelos analisados.

O terceiro capítulo desenvolve noções acerca da Sociedade da Informação (sociedade em que se vive) e a Sociedade do Conhecimento (sociedade em que se deseja viver). Procura-se identificar as características, demandas e requisitos que distinguem a Sociedade da Informação da Sociedade do Conhecimento. Esta baseada no exercício

livre da democracia, na liberdade e estímulo à comunicação e interação social e no desenvolvimento da autonomia cultural, social e política dos cidadãos.

Neste terceiro capítulo também é abordada a importância dos recursos tecnológicos como facilitadores desse movimento de compartilhamento de informação, na construção coletiva de conhecimento e na interação livre de restrições de espaço e tempo; além de explicitar os desafios do governo no desenvolvimento de modelos e-gov para, ao longo da pesquisa, transformá-los em um método para desenvolvimento de plataformas e-gov. Método baseado no uso das mídias sociais - codificadoras e agregadoras de insumos de conhecimento, que sejam viáveis na construção de modelos e projetos e-gov inclusivos e interativos.

A abordagem sobre mídias sociais, ainda no terceiro capítulo, abrange a conceitualização das mesmas, a tipologia existente, bem como a identificação de suas características e relação com o governo eletrônico e com a proposta da tese. Considerando-as como canais de comunicação em tempo real, utilizadas por indivíduos interessados em participar destes espaços colaborativos e, desta forma, elas podem fornecer conhecimentos para os gestores públicos sobre as necessidades, demandas e sugestões dos cidadãos, no desenvolvimento de melhorias em plataformas e-gov.

A Engenharia do Conhecimento e a análise de requisitos também são discutidas no capítulo 3, como teorias auxiliares no desenvolvimento de propostas de modelos em e-gov, baseados no conhecimento e na interatividade.

No quarto capítulo encontram-se os *Procedimentos metodológicos* que amparam e norteiam o desenvolvimento da pesquisa, oferecendo respaldo científico para as etapas desenvolvidas. Nele encontram-se: o tipo de pesquisa adotado, a abordagem da mesma, os instrumentos de coleta de dados utilizados para o desenvolvimento da pesquisa, bem como o modo que ocorreu a coleta dos dados.

O método proposto pela pesquisa, o qual evidencia a importância da construção de uma nova leitura de inclusão de conhecimento através de trocas simbólicas entre governo e cidadão nos modelos e-gov existentes é apresentado no quinto capítulo, como maior contribuição deste estudo. E pretende responder como as mídias sociais podem servir de instrumentos de construção e integração de conhecimento nos modelos e-gov.

Esta proposição se baseia, a partir da inclusão de insumos de conhecimento oriundos das mídias sociais, tendo estas como canal de comunicação entre cidadãos. Visa o mapeamento e à integração de conhecimento gerado através destas mídias, para auxiliar à gestão governamental, com base no aproveitamento do conhecimento derivado das trocas coletivas nas mídias sociais, no desenvolvimento de plataformas e-gov.

No sexto capítulo é apresentada a aplicação do método proposto, demonstrando a aplicabilidade e viabilidade do mesmo, no contexto de uma plataforma de governo eletrônico.

No sétimo capítulo são apresentados os resultados e conclusões da pesquisa, sintetizando os pontos principais da mesma, de acordo com os objetivos. Também propõe sugestões para trabalhos futuros, relacionados à temática em questão. E, por fim são apresentadas as referências adotadas que contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO

O contexto do estudo em tela é o que se convencionou chamar governo eletrônico (e-gov) e pode ser entendido como um movimento ou uma tendência, da necessidade de um redimensionamento governamental diante da filosofia de comunicação sem fronteiras, via Internet. Isto através da implementação com qualidade das tecnologias de informação e comunicação, em benefício do coletivo e de uma remodelagem na gestão governamental.

Parte-se da visão que, “e-gov é a transformação dos relacionamentos internos e externos do setor público, através de operações em rede e das Tecnologias de Informação e Comunicação, para aperfeiçoar a prestação de serviços públicos, a participação [...] e a governança” (BAUM, DI MAIO & CALDWELL, 2000[b]).

Rover (2008) menciona que, se o e-gov estivesse plenamente desenvolvido, largamente implementado e conceitualmente consolidado, não haveria motivos, inclusive, para ser chamado de governo eletrônico. Visto que, o modo como ele desenvolve e oferece serviços, bem como o modo como interage com os cidadãos, já estaria embutido nas posturas realizadas mediante adoção efetiva de práticas tecnológicas pelo governo. E todo este contexto seria compreendido apenas como “governo”, não necessitando do qualitativo “eletrônico”.

O que não acontece na prática, já que se diferencia os termos governo e governo eletrônico, denotando que ambos não podem ser considerados uma única prática porque ainda não há a ubiquidade desejada, uma vez que o e-gov ainda está sendo implementado em fase inicial em muitos países.

A noção de governo eletrônico popularizou-se entre os anos finais do Século XX e iniciais do Século XXI. De modo geral, a grande maioria dos autores que estudam esta área, a vinculam basicamente apenas com a noção da utilização da Internet ou de outros meios de interconexão eletrônica (as TICs), pelas organizações públicas.

O Gartner Group (BAUM; DI MAIO, 2000), um dos pioneiros no estudo de modelos para governo eletrônico identifica e-gov como “a contínua **otimização** de oferta de serviço, participação do eleitorado e governança mediante **transformação** de relacionamentos internos e externos com uso da tecnologia, da internet e da nova mídia”. (grifo nosso).

Para Backus (2001) e-gov é uma forma de *e-business* na governança e remete para os processos e estruturas necessárias para a realização de serviços eletrônicos para o público (cidadãos e empresas), colaboração com parceiros de negócios e realização de transações eletrônicas dentro de uma entidade organizacional.

O e-gov vai além desses conceitos, devendo pretender transformar radicalmente os processos de produção em que os serviços públicos são gerados e entregues, transformando assim toda a gama de relações dos setores públicos com os cidadãos, empresas e outros governos (LEITNER, 2003).

De forma mais genérica, o Governo eletrônico é uma forma de **organização do conhecimento** que permitirá que muitos atos e estruturas meramente burocráticas simplesmente desapareçam e a execução de tarefas que exijam uma atividade humana mais complexa seja facilitada. (grifo nosso) (ROVER, 2005).

Esta visão de Rover (2005) identifica potencialidades a serem exploradas e merece destaque pelo entendimento de que e-gov é mais que gerenciar informação e comunicação de maneira on-line e sim, organizar *conhecimento*, o que indica revisão de ideologias por parte dos atores envolvidos, envolve repensar o desenvolvimento de tarefas e de remodelar estruturas complexas de gestão, bem como das trocas de conhecimento existentes.

Carbo & Williams (2004) também identificam a necessidade de alterações no modo de se fazer gestão pública e coloca a importância dos modelos e-gov serem centrados nas necessidades do cidadão e chama a atenção para o fato de ainda não haver plataformas que dê aos cidadãos contexto para compreensão de serviços que usam TICs diferentes, fazendo com que estes sejam obrigados a se adaptar a cada ambiente.

(...) [e-gov é] o uso das tecnologias da informação e, em particular, o uso da Internet, para oferecer informações e serviços governamentais e também envolver os cidadãos no processo democrático na tomada de decisões governamentais em tempo real e de modo mais prático, orientado ao cliente (centrado no cidadão), com custo efetivo e potencialmente diferente e melhor. *O objetivo*

*final é a transformação do Governo para ser verdadeiramente centrado no cidadão. E-gov não é somente disponibilizar serviços on-line; envolve uma mudança fundamental no modo da administração e oferta dos serviços públicos. E-gov pode ser aplicado para diversos serviços e agências como planejamento das cidades, administração de serviços sociais, administração da infra-estrutura física ou informacional, gestão de emergências, arquivos e registros públicos, desenvolvimento econômico ou social, assistência médica, educação e avaliação de propriedade. Ainda não temos um bom modelo para governos locais, que forneça aos cidadãos um contexto para a compreensão e implementação de serviços e sistemas que utilizam tecnologias de informação diferentes (CARBO & WILLIAMS, 2004, p.95). (tradução livre, grifo nosso).*

Autores como Pacheco, Kern e Steil (2007) e Rover (2005) abordam que o processo de inserção das TICs no governo deve passar pela busca da desburocratização. Para Mannheim (*apud* RAMOS, 1983) a burocracia traz consigo o conservadorismo, impedindo que a inovação se manifeste, porque progredir é estar além das regras burocráticas.

Abstraída a necessidade do uso da internet, e-gov tornou-se uma realidade a partir do momento em que a tecnologia da informação surgiu como instrumento de racionalização de processos. A diferença *pós-web* está nas possibilidades que a internet e a conectividade global trazem à construção da Sociedade do Conhecimento. Nesta, não basta às soluções e-gov racionalizar custos públicos ou mesmo atender exclusivamente ao órgão governamental patrocinador. Para viabilizar o compartilhamento de informações e o estabelecimento de espaços de cooperação, as soluções e-gov devem ser abertas, flexíveis, robustas e, sobretudo, abrangendo o interesse de todos os atores afetos ao domínio para o qual a plataforma e-gov está sendo desenvolvida. Desde 1998, estas diretrizes têm sido a base da concepção de metodologia e de arquitetura tecnológica aplicadas na

construção de plataformas de governo eletrônico de diferentes setores públicos no Brasil (PACHECO, 2003; PACHECO & KERN, 2003).

De acordo com Nharreluga (2009), o governo eletrônico é o reflexo da sociedade capitalista com nuances características da nova fase da *web*, a *Web Social* ou *Web 2.0*, mas possibilita que sejam revistas práticas de comunicação através de políticas públicas de informação, conforme segue:

O governo eletrônico (e-gov) constitui um reflexo do discurso da Sociedade da Informação (SI) que emerge em países do capitalismo avançado e se estende pelos países em vias de desenvolvimento. Caracteriza-se pelo uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação pelos governos para melhorar a oferta das condições de acesso à informação e serviços governamentais e expressa o nexo dessa oferta com os mecanismos de participação e interação social, sendo um projeto que se estabelece no âmbito governamental envolvendo múltiplos atores e com uma perspectiva que abarca a produção, armazenamento e disseminação da informação, constituindo-se numa política pública de informação (NHARREGULA, 2009).

Existem inúmeros desafios devido ao tamanho e especificidades das estruturas governamentais e do grande volume de informação que o governo precisa manter e gerenciar. Para Koh, Ryan e Prybutok. (2005), o e-gov se refere ao uso da Internet e outras tecnologias para revitalizar a democracia, aumentar a eficiência, reduzir o tempo nas transações, aproximar as pessoas de seus governos e reforçar os métodos para envolvimento do cidadão na participação de assuntos governamentais.

Para Laia (2009):

O termo [e-gov], de acepção mais ou menos ampla, sugere a utilização dos recursos de tecnologia da informação e comunicação para que a administração pública preste serviços aos cidadãos, promova a transparência das ações governamentais e permita aos cidadãos a participação nos processos de elaboração,

acompanhamento e avaliação das políticas públicas. Ao menos em tese, o governo eletrônico significa a possibilidade de remodelar as estruturas e os processos da administração pública.

Segundo Silva Filho (2006), o desenvolvimento do governo eletrônico se justifica, à medida que possibilita menos ingerência política para conduzir a máquina estatal, primazia da eficiência, planejamento estratégico dos órgãos políticos e empresas públicas, a satisfação dos seus usuários – os cidadãos, excelência na prestação do serviço, rapidez na resposta e oferta de novos serviços digitais.

Porém, segundo Esteves e Joseph (2008) as iniciativas e-gov sob a perspectiva do cidadão são menos comuns de existirem na literatura. E isso é um desafio a ser superado.

A abordagem enfatizada por Jardim (2005) sinaliza que o desenvolvimento do e-gov seria uma visão política e não meramente técnica, exigindo visão integrada envolvendo a prestação de serviços (*e-Administration*), estímulo à democracia (*e-Democracy*) e a dinamização dos processos de desenvolvimento de políticas públicas.

De acordo com a UN/ASPA (2008), os maiores desafios no desenvolvimento do governo eletrônico são a necessidade de serviços compartilhados; a integração arquitetural de informações, operações e infra-estrutura e a integridade e confiabilidade das informações. Modelos em que predominam decisões locais impedem que esses desafios sejam enfrentados de modo apropriado e não vislumbram a idéia de vencê-los.

Para Magalhães (2006), o desenvolvimento do e-gov deve passar pela reforma do Estado e pela reformulação da gestão pública, em um modelo mais transparente e eficiente.

É necessário entender, então, o governo eletrônico em um contexto mais amplo, no qual ele vem se tornando um componente fundamental dos processos de reforma do Estado para alcançar uma administração mais eficiente e transparente. Isso leva a que o governo trate, de outra forma, a prestação de serviços públicos, que passa a ser definida tendo como base as necessidades e os interesses do cidadão e não unicamente as exigências das estruturas da administração pública. Dessa forma, cabe ressaltar que a

implementação desse tipo de gestão representa muito mais um desafio às características políticas do que um desafio técnico com relação à utilização das TICs. (...) O governo precisa, então, ter como objetivo primordial a promoção da cidadania, que são: as possibilidades de afirmação, consolidação e acesso às informações, aos serviços públicos e ao conhecimento e acompanhamento das ações de governo (MAGALHÃES, 2006, pp. 135; 141).

Nesta mesma direção, Chahin, et al. (2004) defende que o e-gov não pode ser somente informatizar a informação governamental, mas sim atender a sociedade através da oferta da informação governamental, aumentar a transparência da gestão, ampliar a cidadania e alargar a participação do cidadão na fiscalização do poder público, além, claro, de democratizar o acesso à informação.

Conforme exposto, ao se discutir e-gov há que se considerar a sua relação inerente à gestão e administração, bem como há que se compreender que se fala de um tipo específico de administração, a pública.

Desse modo, embora Bahiense (2002) e Cunha (2000) concordem que apesar das diferenças existentes entre administração do setor público e do setor privado, acaba ocorrendo certa confluência no uso dos recursos das TICs - baseada nas estratégias de cada setor, não se pode olvidar dos estudos de Cunha, Marques e Meirelles (2002) onde estes indicam facetas específicas e significativas, presentes na gestão das TICs pela administração pública, que não se encontram na privada. Como é o caso da possibilidade de interferência política, resistências culturais, barreiras burocráticas e restrições legais, fatores que dificultam a gestão das tecnologias no âmbito público (OLIVEIRA; CUNHA; SANTOS FILHO, 2003).

Tais características supracitadas podem ser consideradas como algumas das dificuldades encontradas pela administração pública ao investir em tecnologia da informação e comunicação, o que obviamente não pode servir como desculpa para não fazê-lo, porque as TICs são um dos pilares potenciais para o desenvolvimento da sociedade, a qual já se comunica em rede e, assim necessita comunicar-se com seu governo pela Internet.

Porém, percebe-se que, enquanto a maioria do setor privado já possui investimento de algum modo em tecnologia, o setor público, no

âmbito do e-gov, de acordo com Backus (2001) ainda está no começo desse processo.

Para Elliman, Irani e Jackson (2007):

Apesar de a retórica política entender a tecnologia como solução, esta tende a ser muitas vezes a geradora de mazelas ao invés de uma solução. As principais questões emergentes do debate são sobre o ajuste da tecnologia com processos de negócio ao invés de desenvolver a tecnologia adequada (tradução livre).

Segundo Hoeschl (2003) apesar do potencial que a Internet oferta, os sistemas e-gov simplesmente repetem o tradicional e são pouco eficientes.

Nesta mesma direção Quirino, Berger e Mezzaroba (2010) afirmam que:

A vantagem de que dispõe o indivíduo que deixa de enfrentar uma fila real em um departamento do governo para aguardar em uma ‘e-fila’ decorrente da sobrecarga do servidor do respectivo *site* não é grande, e em virtude disso a elaboração de um projeto inteligente e funcional de governo eletrônico é o primeiro passo a ser dado.

Do mesmo modo Rudiger (2003, p. 1261-1262) diz que:

Para realizar a perspectiva do Estado virtual, promotor de efetivo e-governance, requer-se-ia, primeiramente, um resgate do equilíbrio do Estado real em sua capacidade de intervenção (...) Inevitavelmente, transplanta-se também ao Estado virtual o desequilíbrio do Estado real, fazendo do primeiro, instrumento de cristalização da desestruturação do segundo.

Confirmando esta tese, segundo o estudo da OCDE de 1999 questões relacionadas à governança e decisões políticas, como o advento de uma nova geração de líderes tecnicamente letrados, o trabalho em grupo, um maior grau de exigência por parte da sociedade civil ao Estado como transparência, participação, eficiência e, o

desenvolvimento da cultura de interatividade, são mais importantes e prioritárias do que propriamente soluções tecnológicas em si (RUEDIGER, 2003).

Holden (1999) aborda a evolução da Tecnologia da Informação na administração do setor público em três estágios: a) Administração de Sistemas de Informações; b) Administração dos Recursos de Informação e c) Administração de Tecnologia da Informação na Era da Informação.

Estes estágios e esta classificação também transitam do modo operacional para o estratégico, partindo da busca da eficiência administrativa, na automação e agilidade dos procedimentos burocráticos e operacionais, caminhando na direção de melhorias da atividade fim, na relação direta do governo com o cidadão. É neste entendimento que tem surgido um novo conceito de governo Eletrônico. (OLIVEIRA; CUNHA; SANTOS FILHO, 2003)

O estudo em tela compreende o conceito e-gov como um potencial que emerge a partir de uma filosofia de disseminação, compartilhamento e reuso de informação e conhecimento, através das TICs, no âmbito público e governamental, em busca da geração, da troca, da distribuição e da modelagem do conhecimento, a fim de gerar novos conhecimentos.

Envolve a coleta de conhecimento de atores sociais e visa à readequação de práticas burocratizadas para um modelo de gestão mais dinâmico, comunicável e pró-ativo, que reconheça o cidadão, bem como relacione todos os elementos dele integrantes<sup>3</sup>.

Até o momento não foram encontrados modelos relativos à governo eletrônico, nas literaturas nacionais e internacionais percorridas, que considerassem a inclusão de conhecimento, através da explicitação e integração do mesmo, retirado das mídias sociais, como fator de sucesso nas iniciativas e-gov.

Os conceitos até então pesquisados enfatizam, de um modo geral, a importância na otimização da prestação de serviços de maneira on-line; a transparência das contas e gastos públicos; e em menor ocorrência, alguns modelos abordam a importância do e-gov ser

---

<sup>3</sup> O cidadão não deveria ter a obrigação de ser representado em cada ambiente eletrônico governamental ora por um número de CPF, um RG, um código SIAPE (caso servidor público), um número do recibo (quando declara seu imposto de renda), um número de processo (quando realiza consulta jurídica), enfim, ele deveria possuir uma única identificação e ser reconhecido por ela em qualquer aplicação e-gov.

centrado no cidadão. No entanto, sem especificar de que modo isto possa ou deva ocorrer.

Já esta pesquisa, vislumbra a *inclusão dos insumos de conhecimento* disponíveis nas mídias sociais como fator gerador de sucesso para o desenvolvimento de projetos e modelos em e-gov. Importando a elicitación do conhecimento, seu compartilhamento - através do tratamento e extração do conhecimento, via técnicas da Engenharia do Conhecimento e o mapeamento e monitoramento das mídias sociais onde este conhecimento encontra-se, como insumo para o desenvolvimento dos modelos que refletirão na melhoria das plataformas e-gov existentes.

Além disto, no que se refere ao bom desempenho das iniciativas em e-gov os modelos desenvolvidos devem considerar importante que os modelos acompanhem as tendências e dinâmicas tecnológicas, como é o caso da *web social* (a Web 2.0), a qual vislumbra a colaboração, estimulando as trocas e a construção coletiva do conhecimento, inclusive através de redes.

Esta pesquisa discorda de um governo eletrônico meramente informativo (compatível com a fase 1 do ciclo de vida e-gov identificado pelo Gartner Group (BAUM; DI MAIO, 2000) como a fase da “Presença” e por Siau e Long (2005) como a fase “Presença na *Web*” ou ainda a fase “Catálogo” para Layne e Lee (2001), onde o governo ainda não oferece espaço para comunicação). Isto talvez pudesse ser aceito e satisfizesse as necessidades da Sociedade da Informação. Já para a Sociedade do Conhecimento deve-se pretender algo mais.

Ao ser meramente informativo, o governo se reporta à sociedade como àquela de quem *ele sabe o que precisa, conhece todas suas necessidades*, pensa por ela e age por ela, trabalhando em uma única via de comunicação, hierarquizando o conceito de governo. Não é isso que se deve pretender para a sociedade e governo, sendo assim, também não é o que se deve pretender para um modelo e-gov.

Deve-se pretender e desenvolver projetos em que o dialogismo seja a palavra-chave. Um projeto de governo eletrônico precisa ser interativo e dinâmico, baseado na comunicação *todos para todos* e não em uma estrutura hierárquica vertical, onde a comunicação é de *um para todos*, ou seja, apenas do governo para os cidadãos, ou mesmo de um cidadão para o governo.

Este talvez seja um dos grandes desafios, uma vez que as estruturas governamentais e a governança pública ainda são gerenciadas por estruturas administrativas hierárquicas, em formato piramidal, onde

o cidadão encontra-se na base da mesma, com pouco ou nenhum poder de influência sobre as decisões do topo (pequeno) da pirâmide, onde se encontram os gestores e políticos, detentores do poder de decisão e representatividade plena.

A realidade tem demonstrado que as mudanças no setor público são geralmente mais lentas que no setor privado, onde a concorrência obriga à adaptação a novas condições de organização e gestão, para que as organizações sobrevivam e tenham condições de competitividade.

Neste sentido, os novos modelos de governo eletrônico precisam deixar claro se, propõem-se a modelar o cenário governamental tal como ele é, mesmo quando é evidente a necessidade de mudanças a serviço da busca pela implantação de melhorias com vistas a uma maior eficiência e eficácia dos serviços e produtos fornecidos pelo governo, buscando diagnosticar gargalos e propondo métodos para otimizá-los, frente a práticas burocratizadas as quais, mesmo com a inserção de tecnologias, continuam a perpetuarem-se, como é o caso da existência no Brasil, em que, mesmo havendo desenvolvimento tecnológico para, por exemplo, a realização de eleições eletrônicas, o cidadão ainda precisa estar acompanhado de pelo menos um dos documentos que o representam (certidão de nascimento ou casamento, carteira de identidade, CPF ou carteira de motorista) e, sem os quais, este tem detido o seu direito em muitas situações e ocasiões.

A seguir discute-se uma nova filosofia de governo, o governo 2.0, baseado nas tecnologias da *Web 2.0*, que prevê interatividade, maior inclusão e compartilhamento de conhecimento, mas que ainda encontra-se, na maioria das plataformas e-gov, no plano teórico.

## 2.1 GOVERNO INTERATIVO E INCLUSIVO: O MODELO 2.0

De acordo com Cavalcanti e Nepomuceno (2007), a *Web 2.0* oferece novas possibilidades de utilização da rede, que refletem novas opções e recursos de desenvolvimento, expandindo fenômenos sobre diversos enfoques. Dentre eles, o poder de multiplicação de opiniões e a rápida expansão e uso de novas tecnologias.

A *Web 2.0* é considerada por alguns, apenas como uma jogada de *marketing* e não como uma verdadeira mudança no modo de se fazer tecnologia para Internet. A justificativa adotada por autores como Berners-Lee (2006), que defendem esta ideologia, é a de que muitas das

tecnologias utilizadas pela *Web 2.0*, já eram utilizadas pela *web* tradicional ou até mesmo antes do surgimento da própria *web*.

Para O'Reilly (2005), considerado o responsável pela criação do termo em uma conferência em 2004, a qual foi promovida pelas empresas Media Live e O'Reilly Media, em São Francisco nos Estados Unidos:

*Web 2.0* é a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva.

Deste modo, a *Web 2.0* pode ser considerada um sistema sócio-tecnológico<sup>4</sup>, onde a filosofia facilitadora de comunicação e colaboração é estimulada através de práticas, tecnologias, aplicativos, espaços colaborativos e plataformas como *Twitter*, *Flickr*, *YouTube*, *Del.icio.us*, *blogs*, *AJAX*, *RSS feeds*, *templates CSS*, *sistemas Wiki*, *gadgets*, *podcasts*, *tecnologia mobile*, *folksonomia*, *Second Life*, *Facebook*, *Orkut*, *Twitter*, *MySpace*, dentre outros.

A *Web 2.0* é um conceito para agrupar, nomear e incentivar projetos que expandam o potencial principal dos ambientes em rede – um novo meio, fortemente relacionado à interação, com a capacidade de implementação de novos formatos de produção do conhecimento: a inteligência coletiva em rede (CAVALCANTI, NEPOMUCENO, 2007, p. 4).

Algumas diferenças são apontadas por O'Reilly (2005) entre a *Web* anterior e a *Web 2.0* no quadro 1:

Quadro 1 – Comparativo entre a *Web* tradicional e a 2ª geração *Web*: a 2.0

<b><i>Web 1.0</i></b>	<b><i>Web 2.0</i></b>
<b>Publicação</b>	<b>Participação</b>
<b>Sistemas para gestão de conteúdos</b>	<b>Wikis</b>
<b>Directorios (taxonomias)</b>	<b>Tagging (Folksonomia)</b>
<b>Websites pessoais</b>	<b>Blogs</b>

<sup>4</sup> Sistema sócio-tecnológico é utilizado neste estudo com base em Eccles e Groth (2006; 2007). Para quem os sistemas sócio-tecnológicos são aqueles compostos por agentes humanos e tecnológicos em caráter colaborativo.

Enciclopédia Britânica	Wikipédia
------------------------	-----------

Fonte: Adaptado de O'Reilly (2005)

São outros exemplos de práticas utilizadas e possibilitadas pela visão da *Web 2.0*: a agregação de conteúdos, a atribuição e compartilhamento de metadados aos objetos pelos usuários destes (*social tagging*), o *social bookmark* (*compartilhamento de favoritos*), as mídias sociais, o uso de *mashups* - que podem ser consideradas combinações de serviços on-line, e, principalmente, o aproveitamento da inteligência coletiva e a IHC (Interação Homem-Computador).

Diante dessas inovações, tanto tecnológicas quanto culturais, é fato que o governo precisa considerá-las para desenvolver o governo eletrônico. Não é cabível que a *Web* encontre-se em um patamar muito superior àquele teorizado pelo e-gov.

Ao analisar as características da *Web 2.0*, tais como a disseminação de espaços de comunicação e compartilhamento de conteúdos, de ideias e de insumos de conhecimento percebe-se que a mesma pode auxiliar no contexto do desenvolvimento do governo eletrônico.

A *Web 2.0* pode fomentar o desenvolvimento de um governo interativo, baseado nas trocas simbólicas, no compartilhamento do conhecimento, na valorização de escolhas coletivas, através da utilização das mídias sociais.

O exercício social que os usuários da *Web 2.0* passam a realizar, voltados para a criação colaborativa de conteúdos em rede, bem como para a valorização da liberdade de expressão e compartilhamento de conhecimentos, favorece o desenvolvimento de um cenário social culturalmente disposto a colaborar.

Para Wigand (c2010, p. 162) a *Web 2.0*: “É mais do que um mero conjunto de tecnologias. A *Web 2.0* inclui uma dimensão social, com conteúdo gerado pelo usuário, maior simplicidade em design e recursos, bem como com modelos e processos mais participativos e descentralizados.”

De modo que os modelos e-gov precisam compreender este novo formato de comunicação e disponibilidade do cidadão em contribuir; diagnosticando onde esta comunicação ocorre, bem como de que maneira despertar nos cidadãos e disposição a uma crescente colaboração, inclusive no desenvolvimento e aprimoramento das plataformas e-gov.

Apesar de haver diversos modelos e-gov, como os discutidos neste trabalho, tais modelos ainda carecem de uma visão contemporânea que valorize os novos formatos de comunicação em rede pelos cidadãos, conforme já mencionado.

Muitos dos modelos e-gov defendem que o foco deve ser o cidadão, porém, de acordo com a pesquisa bibliográfica realizada constata-se que estes modelos não levam em conta que este cidadão, em grande parte, se comunica, troca, compartilha informação e conhecimento via tecnologias *Web 2.0* e suas mídias sociais.

Logo, percebe-se que estes modelos não oferecem diretrizes para o desenvolvimento de projetos e-gov aplicados que considerem os métodos de comunicação em rede, como é o caso das mídias sociais, como potencial a ser desenvolvido no e pelo governo eletrônico e que, acompanhe o desenvolvimento da sociedade do conhecimento.

A pluralidade de possibilidades tecnológicas e sua gama de formatos de comunicação on-line não podem ser consideradas como ameaça ou entendidas como uma onda social passageira por parte do governo. É necessário o envolvimento deste com tais possibilidades tecnológicas, principalmente porque seus cidadãos estão nestes espaços discutindo, inclusive, sobre o governo e possibilidades de melhorias em plataformas e-gov, como foi demonstrado nesta pesquisa.

Neste contexto surge o governo 2.0, considerado o governo interativo baseado na filosofia da *Web 2.0* fundamentado nos pilares da transparência, participação e inovação (CAMINHA, 2010).

Considera-se um governo interativo, inclusivo e, conseqüentemente, um governo 2.0 aquele que, através das possibilidades tecnológicas e integradoras, consegue abrigar, sustentar, estimular e valorizar a participação social, através de espaços colaborativos em ambiente *Web 2.0*.

O governo 2.0 deve ser fundamentado na transparência, participação e inovação. Para tanto, os governos necessitam se estruturar para se tornarem plataformas provedoras de dados de modo a deixá-los acessíveis e disponíveis a todos através das mídias sociais que se formam e onde o governo deve ser parte atuante (CAMINHA, 2010).

A seguir discutem-se dois modelos e-gov e as fases que compõem os mesmos, considerando as tendências de governo 2.0 adotadas pela sociedade do conhecimento, do desenvolvimento de plataformas e-gov no âmbito internacional.

## 2.2 MODELOS E-GOV GENÉRICOS

Com o desenvolvimento e expansão da Internet e das tecnologias de informação e comunicação, inclusive nos países ditos periféricos, os governos começam a interessar-se por um novo formato de comunicação e oferta de serviços e produtos de modo eletrônico.

Neste contexto, surgem os modelos e-gov, considerados a base teórica para o desenvolvimento de projetos e plataformas de governo eletrônico. Eles surgem da perspectiva de planejar sobre a implantação das TICs no governo, visando que esta reunião de tecnologias aplicadas na gestão pública e na prestação de e-serviços auxiliem no desenvolvimento de melhores práticas no âmbito governamental.

Dentre as categorias que podem ser consideradas tendências atuais no âmbito do desenvolvimento dos modelos e-gov, com base na literatura da área, encontram-se:

Quadro 2: Principais características nos modelos e-gov

<b>Principais características</b>	<b>Modelos e-gov</b>
Desenvolvimento da e-democracia	Riley (2001) Siau e Long (2005) UN/ASPA (2008)
e-participação	Hiller e Bélanger (2001) UN/ASPA (2008) Lee e Young (2012)
Valorização do <i>accountability</i>	Andersen e Henriksen (2006)
Customização no atendimento ao cidadão	Modelo NEC3 Holmes (2001)
Portal único na <i>Web</i>	Modelo NEC3 Holmes (2001) Wimmer (2002) Olivares (2005)
Transformação das práticas de gestão pública	Baum e Di Maio (2010) Barbosa, Faria e Pinto (2004) Siau e Long (2005) Andersen e Henriksen (2006) Olivares (2005) Lee e Young (2012)
Integração entre sistemas e agências públicas	Modelo NEC 3 Holmes (2001) World Bank (2001) Hiller e Bélanger (2001) Layne e Lee (2001) Barbosa, Faria e Pinto (2004)

	Andersen e Henriksen (2006) UN/ASP (2008) Jayasree e Marthandan (2010)
Centrado no cidadão	Barbosa, Faria e Pinto (2004) Modelo NEC3 Holmes (2001) Siau e Long (2005) Lee e Young (2012)

Fonte: Dados compilados de pesquisa bibliográfica

Sobre o aspecto da e-participação citado, o mesmo será discutido na seção 3.2 e pauta-se, primeiramente, na liberdade de expressão, na criação de espaços on-line colaborativos e interativos e na chamada aos cidadãos pelo governo em participarem, tanto das decisões que lhes dizem respeito no âmbito dos projetos e-gov que compartilham, quanto compreenderem a importância que sua participação tem, bem como o significado desta participação para o desenvolvimento da sociedade, das plataformas e-gov, e também para o Estado.

Logo, a proposta dos modelos e-gov, embora importante e imprescindível para o desenvolvimento das sociedades que almejam tornarem-se “Sociedades do Conhecimento”, não deve levar em conta que será a implantação das TICs que promoverá sozinho a e-participação, mas sim, a proposição de uma releitura a respeito de antigas práticas de gestão pública baseadas na centralização das decisões.

A própria UN/ASP (2008) aponta em seu modelo de maturidade [de governo eletrônico que] um grau avançado de e-governo deve ser chamado de integração em rede, marcado pela sinergia generalizada entre órgãos e entidades responsáveis pelo fornecimento de informações ao cidadão (LAIA, 2009, p. 295).

O saber-fazer no âmbito do desenvolvimento dos modelos e-gov ainda possui carências e necessita de maiores estudos. Para Gupta e Jana (2003) a literatura oferece poucas abordagens úteis sobre avaliação de projetos e-gov.

Em geral, qualquer abordagem de avaliação sobre governo eletrônico precisa ter algumas características importantes, incluindo a capacidade de compreensão e modelagem de problemas

complexos, a capacidade de incorporar múltiplas visões do problema, e a capacidade de aprender com os erros. A literatura de governo eletrônico oferece poucas abordagens, que foram encontrados úteis na avaliação seletiva (GUPTA e JANA, 2003, p. 368).

Juntamente com a apresentação de modelos de classificação das fases de maturidade em e-gov, este estudo tece considerações sobre a atualização destes modelos, bem como procura apresentar algumas falhas encontradas nestes *frameworks*, principalmente aquelas relacionadas à filosofia da Web 2.0, denotando que a classificação de e-gov ainda necessita ser bem mais desenvolvida e aprofundada e que precisa considerar diretrizes ainda não presentes ou especificadas nos modelos de maturidade existentes - no que diz respeito à filosofia 2.0, extração do conhecimento e e-participação através, inclusive, do uso das mídias sociais on-line.

De modo geral, compreende-se um modelo, como uma tentativa e proposta de interpretação, leitura e representação de uma dada realidade; passível de sofrer ações temporais e históricas, baseado em dada visão, ideologia ou cenário de mundo.

Segundo Dodebei (2002, p. 20): “[...] os modelos são, sempre, aproximações seletivas que, eliminando aspectos acidentais, permitem o aparecimento dos aspectos fundamentais, relevantes ou interessantes, do mundo real, sob alguma forma generalizada”. Ou seja, quando se busca modelizar e com isso representar, acaba-se por incidir na redução e até mesmo na desconsideração de aspectos menos relevantes. Porém, igualmente é possível reformular o conhecimento sobre alguns aspectos do mundo real.

Logo, os modelos são criações da mente humana e permitem a comunicação das idéias científicas (DODEBEI, 2002) e, segundo Bertalanffy (1997, p. 139): “(...) a principal função dos modelos teóricos é a explicação, a previsão e o controle de fenômenos até agora inexplorados.” Estas características tornam os modelos importantes e bastante interessantes, dada a sua condição de ligação entre o nível abstrato- teórico, com a possibilidade de sua aplicação no mundo real.

Deste modo, para esta tese, entende-se que um modelo é a reunião teórica de princípios, conceitos e elementos que devem ser formalizados para serem inteligíveis, quer por indivíduos ou por máquinas, através de uma lógica sistêmica que conceba a indissociação de qualquer uma das partes presentes neste modelo, enquanto um

sistema dinâmico, interativo, interdependente, superordenado e passível de sofrer atualizações, dada a dinamicidade que o contexto para o qual este modelo é criado exige.

Cabe ressaltar que um modelo e-gov se difere de um projeto e-gov, dado que o primeiro atua no plano teórico, enquanto o segundo atua no plano prático, devendo aplicar a teoria de um modelo em algum portal e-gov.

Quando neste estudo abordam-se projetos de governo eletrônico, ou simplesmente projetos e-gov está se referindo a projetos aplicados através de plataformas e-gov existentes, em funcionamento ou em vias de.

Se aceita o desafio da possibilidade de limitações inerentes a toda proposição de um método para incorporar projetos e-gov através do paradigma da e-participação, com o objetivo de usufruir de um aspecto que replica a proposição de um método científico: este constitui o elo entre os níveis de observação e do teórico e permitem a reaplicação a novos conjuntos de observação, evidenciando possíveis lacunas existentes na prática de sua aplicação.

Para Barbosa, Faria e Pinto (2004):

É importante destacar que a base de todas estas questões [sobre aparelhar os governos com tecnologia] não reside apenas no fato de disponibilizar as informações e serviços do governo na Internet, mas na maneira como os governos encaminham todas as questões ligadas ao manuseio da tecnologia, que devido à ausência do domínio sobre as informações, pessoal capacitado para seu manuseio, processos que garantam a interação entre os diferentes organismos que o (*sic*) compõe o governo, foco na definição do público que busca atender, maximização dos recursos existentes, minimização dos custos envolvidos, transparência de como as ações são desenvolvidas e não menos importante na perpetuação destes esforços ao longo do tempo, tem impedido que esta nova fase na administração pública se fortaleça entre nossos governantes (BARBOSA; FARIA; PINTO, 2004, p. 13-14).

De acordo com Quirino, Berger e Mezzaroba (2010) os estadunidenses, os canadenses e os sul-coreanos lideram o movimento de informatização das instituições públicas, possuindo atualmente sistemas de e-gov de sucesso. A funcionalidade dos modelos por eles adotados pode ser justificada esquematicamente da seguinte forma:

**Acessibilidade do serviço.** Como característica mais importante, é preciso que todo cidadão tenha, antes de tudo, a possibilidade de acessar os serviços *online*. Nos países citados, mais da metade da população não só tem a possibilidade de utilizar-se do *e-gov* como também o faz (o que demonstra a eficiência e a utilidade do governo eletrônico ao cidadão). **Praticidade.** O desenvolvimento de um sistema integrado facilita o acesso aos serviços e promove a sua utilização por parte dos cidadãos. O serviço *online* deve ser oferecido de maneira inteligente e facilmente operável, com portais de interfaces claras e sub-portais com tópicos precisos e bem organizados, de modo que qualquer um possa utilizar-se dos serviços sem perder a orientação entre as páginas. A praticidade implica, igualmente, que o serviço possibilite a presteza nas consultas, e não “alague” quando acessado por muitas pessoas simultaneamente. A lentidão dos *sites* pode não só comprometer a praticidade do acesso, como ocasionalmente mesmo a sua acessibilidade. **Utilidade.** Um projeto de *e-government* eficiente deve dispor meios e fins para que se satisfaçam as necessidades do cidadão. Sendo assim, o desenvolvimento de um sistema, acessível e prático, que, como meio, ofereça uma variedade de serviços pouco úteis ao usuário é praticamente inócuo. Desde a formulação do projeto, deve-se dar prioridade aos serviços mais importantes ou mais demandados pela população, e, ao mesmo tempo primar sempre pela extensão do número de serviços ao máximo possível. O governo canadense, como exemplo, pauta o desenvolvimento e a atualização de seus portais no interesse público, realizando pesquisas periódicas diretamente com os usuários quanto ao que ainda deve ser oferecido, ou mesmo quanto ao

deixou de ser útil. Tendo em vista que o modo como as pessoas se utilizam da internet sofre alterações ao passar do tempo, os serviços oferecidos devem conforme o mesmo ritmo se renovar. **Segurança.** Por fim, no desenvolvimento de uma política de *e-government* de sucesso, cumpre que seus coordenadores se comprometam com a segurança, com a preservação da privacidade do usuário e com a garantia de sua autenticidade. Há a necessidade de se desenvolver uma política de segurança altamente eficiente que proteja tanto a interação *governo x particular* quanto aos próprios portais contra a ação de *hackers*. Ferramentas como certificados digitais, aplicativos inteligentes de proteção, ou ainda aparelhos biométricos em centros públicos de utilização da internet, podem auxiliar na preservação da segurança (CHAHIN, et al., 2004, p. 31).

Ao se tomar por base estes critérios, percebe-se que muito ainda precisa ser feito, tanto no cenário nacional quanto internacional. Porém, nenhuma destas variáveis evidenciadas pelos autores Chahin; et al. (2004) abordam a importância da explicitação e o compartilhamento do conhecimento, como fator de sucesso em modelos e-gov. O que não quer dizer que não seja importante, muito pelo contrário. Isto será discutido no decorrer do estudo em tela.

Um governo deve fazer uso da tecnologia da informação, como forma de viabilizar seu papel diante dos anseios da população, de forma transparente, devendo adotar um modelo eficiente, duradouro e democrático. E as propostas de implementação em e-gov devem pautar-se, em: nível de tecnologia, canais de interação existentes, criação de *sites* na Internet, acesso à legislação e normalizações, informação e tecnologia, modelos e padrões, fluxo de processo, serviços a serem oferecidos, digitalização de documentos, formulários e planilhas, interação de bases de dados, arquivamento de bases de dados, pessoal, outras informações (LIMA; FABRÍCIO; FIRMINO, 2007).

Quanto às metodologias existentes no âmbito de governo eletrônico Pacheco e Kern (2003) dizem que:

As metodologias propostas para o desenvolvimento de projetos de governo

eletrônico inicialmente centraram-se mais na visão de integração de componentes tecnológicos (e.g., Inmon e Caplan, 1992). Mais recentemente, alguns trabalhos propõem a reformulação de processos de criação e instrumentalização de formulários on-line para minimizar custos (e.g. Liao et al., 2002), o estabelecimento de diretrizes para projetos (e.g. Cook et al., 2002) e a elaboração de metodologias de especificação da arquitetura dos sistemas que devem compor uma plataforma de governo (e.g. Sowell, 2000). Sistemas de informação governamentais, na *web* ou fora dela, freqüentemente sofrem de falta de integração e baixa qualidade da informação.

O que demonstra que, com o passar do tempo, as propostas passaram a ter maior preocupação com o método e o estabelecimento de metas e diretrizes além do aparato tecnológico, quando o objetivo era apenas informatizar mesmo que fossem práticas e procedimentos problemáticos dentro das agências governamentais. Não havia grandes questionamentos sobre alteração de visões e reformulação de processos, o objetivo era apenas passar para o computador o que já se fazia de modo analógico (papel).

Porém, segundo os autores Pacheco e Kern (2003) ocorre a ausência de integração e baixa qualidade das informações geradas, consumidas e fornecidas pelos projetos e-gov existentes na contemporaneidade.

A oferta de serviços governamentais em sua versão eletrônica gera grande expectativa por parte do cidadão. (PACHECO, KERN, STEIL, 2007). Uma vez que o cidadão acostumou-se a conviver com a ubiqüidade tecnológica que o cerca.

Embora a idéia de usar computadores e redes para a prestação de serviços do governo não seja nova, os desafios no desenvolvimento, implantação e uso da administração pública eletrônica continua a assolar os formuladores de serviços. devido aos desafios políticos, organizacionais e técnicos, muitas ds iniciativas de governo eletrônico estão ficando para trás quanto às expectativas dos usuários (Relatório das

Nações Unidas, 2008). Embora os desafios similares existam no setor privado, as empresas têm implementado Business Process Management (BPM) como prática para aumentar a eficácia, agilidade, produtividade operacional, e agora há uma crescente pressão dos cidadãos e das empresas com o setor público para este fazer o mesmo no governo eletrônico baseando-se nos princípios do comércio eletrônico (Weerakkody, et al, 2004). Para alavancar o efeito das tecnologias modernas, é importante que os processos organizacionais sejam documentados, compreendidos e devidamente coordenados como são as estratégias de tecnologia da informação (TI). (Baqir, Iyer, 2010 in REDDIKER, c2010)

Esta seção analisa dois modelos e-gov considerados genéricos, ou seja, modelos que abordam a filosofia teórico-conceitual para posterior implementação técnica em plataformas e-gov.

Os modelos eleitos para análise são referenciados pela literatura e representam visões atuais no âmbito de governo eletrônico, no que diz respeito ao uso de tecnologias sociais e consideração do cidadão como parte importante no processo de governo eletrônico. Ambos foram desenvolvidos e produzidos no Brasil. Pretendendo-se com esta escolha, demonstrar o desenvolvimento do e-gov em âmbito nacional.

### **2.2.1 Modelo Arquitetura e-gov (Instituto Stela)**

O modelo para governo eletrônico do Instituto Stela é desenvolvido com base em uma construção conceitual piramidal a qual partiu de princípios e pressupostos fundamentais, segundo os quais um projeto de governo eletrônico deve considerar (PACHECO, 2003; PACHECO, KERN, 2003):

**-Abrangência de Usuários:** levar em consideração os interesses de todos os atores ou interessados no domínio público ao qual o projeto atende (ainda que o governo seja o patrocinador). Esse risco é iminente em projetos cujos gestores públicos patrocinadores não fazem distinção entre a melhoria unilateral do órgão público que administram e a transformação do governo em provedor de informações e serviços ao cidadão.

- **Construção Colaborativa.** Promover o trabalho colaborativo e a realização de projetos em rede, tanto em nível tecnológico (na definição e manutenção dos padrões das informações públicas), como operativo (na prática e uso dos serviços).

- **Perspectiva Internacional.** Adotar padrões internacionais estabelecidos de forma colaborativa, permitindo comparabilidade e extensibilidade.

- **Multi-plataforma.** Não impor a adoção de uma mesma tecnologia específica por todos os interessados (i.e., ser flexível em nível tecnológico ao ponto de permitir troca de padrões técnicos e/ou conectividade com outras soluções).

- **Respeito aos Atores e Processos do Domínio.** Não impor (ou supor) mudança nos princípios fundamentais de trabalho de qualquer ator do sistema. Ocorre tipicamente quando gestores públicos e/ou responsáveis técnicos têm na obrigatoriedade do uso do serviço o único recurso para que o mesmo seja executado.

Esses princípios e pressupostos estão alinhados com os requisitos necessários a um *framework* de governo eletrônico, os quais foram explicitados posteriormente por Grant e Chau (2005):

- Prover uma representação de governo eletrônico sem vieses que venham a beneficiar grupos de interesse.

- Possibilitar a identificação e articulação de objetivos e metas do governo eletrônico.

- Identificar o hiato entre o estado atual e futuro do uso do governo eletrônico.

- Prever tendências futuras que podem afetar as iniciativas de governo eletrônico.

- Ser transferível entre diferentes contextos de aplicação.

- Apoiar uma representação em sistema de agendas estratégicas e esforços de implementação.

- Prover uma representação funcional dos objetivos do governo eletrônico.

- Apoiar a reusabilidade e a capacidade de expansão dos construtos do framework.

Tudo isso para efetivar os princípios da arquitetura desenvolvida, os projetos e-gov que seguem a metodologia do Instituto Stela de construção de plataformas, devem conjugar etapas preconizadas pela Engenharia de Software com projetos de governo eletrônico. (PACHECO, KERN, STEIL, 2007).

Este modelo e-gov é baseado em 4 (quatro) camadas e cada camada corresponde a diferentes níveis de abstração. Permitindo que se isolem as questões tecnológicas, de maneira que cada nível de uma plataforma e-gov possa ser construído com soluções próprias deste nível, sem dependência tecnológica dos níveis inferiores.



Figura 1: Modelo e-gov conceitual Instituto Stela  
Fonte: Pacheco, Kern e Steil (2007)

As camadas apresentadas na figura 1 dizem respeito à:

- **Camada-base - Unidades de informação:** Trata da construção de esquemas de representação da informação e da semântica do domínio de negócio. É recomendável que os esquemas sejam resultado do consenso de comunidades representativas dos interessados. Os sistemas aplicativos construídos com o uso desses esquemas podem intercambiar informação usando os esquemas como referência comum, compartilhada, conforme descrevem Pacheco e Kern (2001).

- **Segunda camada – Fontes e Sistemas de Informação:** Trata da construção de sistemas e repositórios para captura, tratamento e armazenamento da informação, respeitando as Unidades de Informação predefinidas.

- **Terceira camada – Portais e Serviços Web:** Contempla os instrumentos de apresentação de informações na web, com serviços de busca e atualização dinâmica da informação. Inclui a construção de

repositórios de informação analítica, preprocessada a partir das informações capturadas pelos sistemas de informação operacional (ou sistemas transacionais) da segunda camada.

- **Camada-topo – Agentes e Sistemas de Conhecimento:** Trata dos sistemas projetados para gerar novos conhecimentos a partir das unidades de informação, sistemas de informação e portais web.

Este modelo conceitual em e-gov já conta com a previsão da participação dos usuários no desenvolvimento e melhoria do sistema em sua segunda camada intitulada *Fontes e sistemas de informação*. Logo, poderia em sua segunda camada, ser expandido com o método proposto por esta tese, o qual considera as mídias sociais que abordam e discutem sobre as plataformas e-gov como fontes de informação para geração de insumos de conhecimento, visando contribuir com melhorias a estas plataformas.

O modelo e-gov do Instituto Stela prevê a captura de informações via fontes de informação predefinidas, o que tornaria fácil a adoção do método proposto pela tese, uma vez que se considere as mídias sociais como fontes de informação.

## 2.2.2 Modelo de Barbosa, Faria e Pinto (2004)

O modelo de Barbosa, Faria e Pinto (2004) foi desenvolvido sob o Programa Governo Eletrônico para a Prefeitura da Cidade de São Paulo, Brasil. Sua estrutura é apresentada a seguir.

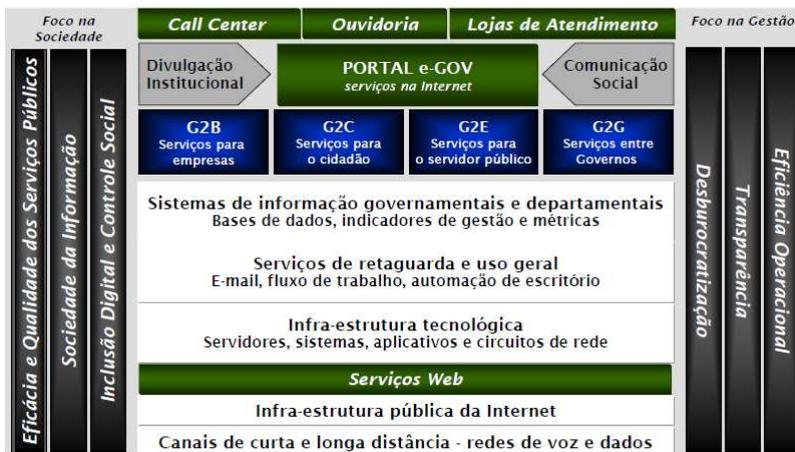


Figura 2: Modelo de referência de governo eletrônico centrado no cidadão  
 Fonte: Barbosa, Faria e Pinto (2004)

O referido modelo prevê, de acordo com seus desenvolvedores, 4 (quatro) categorias de relacionamento entre o governo e a sociedade, a saber: cidadãos, empresas, servidores públicos e agências governamentais para atender as relações governo-empresa (G2B), governo-cidadão (G2C), governo-servidor público (G2E) e governo-governo (G2G).

No que diz respeito à entrega de informações e de serviços, o modelo prevê portais governamentais e serviços web, baseados em:

- *lojas de atendimento (one stop shop's)*: serviços públicos focados no cidadão, funcionando em um único espaço físico;
- *central de contato (call center)*: permite ao cidadão ter acesso a todos os serviços por um único número telefônico;
- *serviços de SMS (short message Service)* e aplicações móveis, permitindo ao cidadão receber informações do governo e acessar serviços selecionados a partir de um dispositivo móvel (*Ombudsman*), para receber opiniões, reclamações e denúncias, atuando no pós-atendimento do cidadão.

Este modelo de referência para a implantação de programas de governo eletrônico, dito por seus desenvolvedores como centrado no cidadão é demonstrado na figura 3 a seguir. Nela se observam duas camadas entre o cidadão e as diversas agências governamentais.



Os sistemas, informações e processos são construídos a partir de uma visão que tem o Cidadão como centro do modelo de gestão de serviços públicos.

A interação do Cidadão se dá na *Camada de Interface*.

O Cidadão vê apenas os canais de acesso e entrega dos serviços públicos, sem a necessidade de conhecer a complexidade da estrutura interna do Governo.

Os Sistemas Estruturadores, Bases de Dados e Infra-estrutura compõem a *Camada de Integração*.

Figura 3: Serviços públicos centrados no cidadão – modelo e-gov SP

Fonte: Barbosa, Faria e Pinto (2004)

Para atingir estes resultados, o modelo faz uso de sistemas de informação governamentais conhecidos como *Government Resource Planning* (GRP) e de bases de dados centralizadas como infra-estrutura de integração entre as diversas agências.

O conceito de gestão pública focada no cidadão, em geral, leva a adoção de sistemas conhecidos como *Customer Relationship Management* (CRM) que busca conhecer as necessidades dos cidadãos e as suas formas de relacionamento com o governo, orientando a entrega de serviços públicos através de serviços em tempo real na web ou via outros canais como a Praça de Atendimento – *one-stop-shop's* e Centrais de Relacionamento, conforme já exposto. (BARBOSA, FARIA, PINTO, 2004).

Segundo seus desenvolvedores, a camada de interface é o elo de contato entre o cidadão e os serviços públicos e é implementada via canais de acesso e entrega de serviços. Esta camada isola o cidadão da complexa estrutura interna do governo, visando: tempo de resposta, qualidade, transparência e eficiência na administração pública.

A camada de integração promove o compartilhamento de informações através das bases de dados centralizadas, racionaliza a interdependência entre as agências/entidades, criando novos processos e fluxos de informação baseados no uso de recursos de TIC.

O modelo de referência e-gov de Barbosa, Faria e Pinto (2004) (figura 3) afirma ter como princípio o governo centrado no cidadão, a qualidade e a produtividade dos serviços públicos. Identificando os meios através dos quais os serviços públicos podem ser oferecidos aos cidadãos e tratando as questões ligadas ao relacionamento entre entidades governamentais e não-governamentais (G2B, G2C, G2E, G2G). (BARBOSA, FARIA, PINTO, 2004).

Porém, o referido modelo, apesar de buscar o foco no cidadão, ele não prevê em nenhuma de suas estruturas a relação C2C (cidadão para cidadão), a qual é uma das propostas que o método desenvolvido por este estudo visa oportunizar; por crer que este tipo de relação estimula o intercâmbio de informações, favorecendo o desenvolvimento das plataformas e-gov que aproveitarem este intercâmbio informacional, suprimindo as demandas dos cidadãos usuários das plataformas.

Crê-se que o método proposto pela tese pudesse ser incorporado por este modelo e-gov genérico compondo mais uma das relações

existentes nele: a C2C, considerando as mídias sociais como fontes de informação geradoras de insumos de conhecimento para melhoria da plataforma onde o modelo proposto será aplicado.

A seguir são apresentados os modelos de maturidade em e-gov, os quais se diferem dos modelos e-gov genéricos porque buscam classificar as etapas existentes em modelos e-gov genéricos, visando a evolução e avaliação dos mesmos segundo critérios estabelecidos por eles como importantes.

### 2.3 ANÁLISE DOS MODELOS DE MATURIDADE EM E-GOV (e-GMM)

A seguir conceitua-se modelo de maturidade em e-gov e apresentam-se os modelos de maturidade existentes na literatura internacional sobre o tema, os quais são considerados, pelo estudo em tela, como fonte internacional de classificação do estado da arte em governo eletrônico, para posteriormente (capítulo 5) discutir e propor neste estudo, critérios e diretrizes para otimização destes modelos, através de um método baseado na inclusão de requisitos extraídos das mídias sociais sobre plataformas e-gov.

Um modelo de maturidade consiste de um método para avaliar a maturidade dos processos de uma organização, bem como para identificar as práticas fundamentais necessárias para aumentar o nível de amadurecimento desses processos. Existem diversos tipos de modelos de maturidade para avaliar estes processos (WINDLEY, 2002).

No âmbito do governo eletrônico, modelos de maturidade foram desenvolvidos, com base nas fases do desenvolvimento dos modelos e projetos e-gov existentes e futuramente desejados.

Um modelo de maturidade e-gov (eGMM) serve para orientar a respeito de como obter e controlar os processos de desenvolvimento e manutenção de serviços e-gov, além de auxiliar na evolução para uma cultura de excelência na prestação e gestão em e-gov (ESTEVEZ; JOSEPH, 2008).

Koh, Ryan e Prybutok (2005) consideram que, ao utilizar a teoria dos estágios dos sistemas de informação, de forma implícita e explícita, os projetos e-gov perpassam uma série de fases e níveis para se transformarem em uma entidade mais madura e consolidada de modo mais funcional (ROVER, 2010).

Para Andersen e Henriksen (2006) os resultados e benefícios alcançados até então, após 30 anos de uso da TI no setor público, denotam que o governo necessita ir além deles, concentrando seus esforços mais sobre a racionalização de processos básicos, bem como em atingir os cidadãos de modo mais eficiente.

Para os referidos autores, um bom modelo de maturidade em e-gov deve evitar pautar-se em interfaces operacionais e técnicas e basear-se em ambições estratégicas. Para eles, questões como valores, interação e orientação não estão no foco dos modelos sobre e-gov e deveriam estar. Pelo contrário, predominam temas como qualidade, eficiência e eficácia.

De acordo com Concha, et al. (2011) a evolução do e-gov é modelada por etapas subsequentes de fases de modelos de crescimento.

Para Alckmin (2011):

A palavra 'colaboração' nunca esteve tão em voga. A internet, a *web 2.0*, as redes sociais, os novos paradigmas da sociedade de informação e comunicação devem ser canais explorados pelo nosso governo para avançar na relação com a sociedade.

Devemos fazer isso de uma nova forma, permitindo que as pessoas possam intervir mais na nossa administração, que façam sugestões, que nos ajudem a apontar os caminhos, que convirjam conosco para a solução dos problemas e a melhoria da qualidade de vida dos paulistas. A cidadania tem na tecnologia um novo aliado e nosso governo quer aprender junto à sociedade a navegar por esses novos caminhos (Alckmin, 2011 in GREGORIO, iGovBrasil.com, 2011).

Deste modo percebe-se que algumas gestões contemporâneas já estão mencionando o papel que as tecnologias sociais podem exercer na gestão pública, como contribuintes do processo de governança - unindo governo e cidadão.

Dentre os modelos de e-GMM que compõem o estudo e são abordados a seguir, estão aqueles que se considerou de maior importância no cenário internacional, baseando-se para tanto no volume de citações a eles realizadas, nos textos científicos sobre modelos de maturidade em e-gov, pesquisados no Portal de Periódicos da CAPES.

A seguir, tais modelos de maturidade são apresentados como forma de auxiliar na identificação e classificação do cenário internacional sobre modelos de maturidade em governo eletrônico e identificar e classificar as possibilidades ainda não tratadas pelos modelos e-gov existentes e que sirvam de base teórica para a presente proposta de tese, a qual pauta-se na filosofia da *Web 2.0*.

A análise apresenta cada um dos modelos e após constrói um *checklist* no qual se coteja e verifica nos modelos analisados, a presença das categorias - criadas por este estudo, consideradas indispensáveis em modelos e-gov, baseados na filosofia 2.0 e na promoção da sociedade do conhecimento, quais sejam: o mapeamento e monitoramento do conhecimento presente nas mídias sociais o estímulo ao compartilhamento do conhecimento, a integração do conhecimento, o estímulo à interação via mídias sociais e a construção coletiva de conhecimento surgido no âmbito destas mídias, bem como a valorização do desenvolvimento do governo 2.0, como critérios favoráveis para o sucesso dos modelos.

### 2.3.1 Modelo de Gartner Group (2000)

O modelo de maturidade proposto pelo *Gartner Group Research* (BAUM, DI MAIO, 2000), um dos mais citados na literatura internacional, provavelmente por ser um dos primeiros a serem desenvolvidos, prevê o desenvolvimento dos modelos e-gov em 4 estágios. Sendo eles:

1. **Presença na Web (*Web presence*):** neste estágio as agências ofertam um *website* com informações públicas básicas, objetivando apenas informar o cidadão.
2. **Interação (*Interaction*):** nesta fase, os usuários estão habilitados a contatar agências através de, por exemplo, e-mail ou mesmo de modo autônomo, através da realização de alguns downloads e pesquisa disponíveis no *website* governamental.
3. **Transação (*Transaction*):** os *websites* que se encontram neste estágio permitem a seus usuários realizar transações completas como pedidos de licença, pagamento de contas, etc., incluindo a necessidade de assinaturas digitais.
4. **Transformação (*Transformation*):** é o estágio em que o governo modifica e transforma o modo atual como os processos são desenvolvidos; tornando o fornecimento mais eficiente,

integrado e unificado, além de personalizado. É a fase de maturidade em que é possível realizar a integração entre aplicações internas e externas, entre os níveis regionais e nacionais, proporcionando a comunicação entre agências governamentais e organizações não-governamentais. Ou seja, nesta fase os sistemas de informação estão integrados.

Este modelo relata de modo simplificado, metas a serem atingidas por um *website* governamental, culminando na fase de *transformação* dos processos desenvolvidos por dado governo, destacando a importância da integração entre sistemas.

Outros modelos de maturidade também irão destacar a importância desta fase, inclusive com nomenclatura diferente, mas de algum modo vão destacar a importância para a integração de dados e sistemas governamentais, bem como irão destacar a importância da personalização de informação.

Ressalta-se que o *Gartner Group* já defendia estes requisitos no final da década passada. Sendo utilizado como base para as propostas que o sucederam, sendo poucas as novidades a terem surgido durante o percurso até aqui.

É importante destacar que este modelo de maturidade nada menciona a respeito da e-participação, ou ainda sobre a possibilidade de compartilhamento de conhecimento em rede, via mídias sociais, entre cidadão e governo. Ou seja, ele não prevê a centralidade do e-gov no cidadão. Limita-se a tratar das demandas tecnológicas de integração de bases de dados entre agências do governo.

### **2.3.2 Modelo da UN/ASPA (UNITED NATIONS, 2008)**

O modelo de maturidade das Nações Unidas (UN) e da *American Society for Public Administration* (ASPA) foi desenvolvido em 2001 e é baseado em 5 níveis de desenvolvimento do governo eletrônico, indo desde a inserção do governo na *Web* (*fase Emerging*), passando pela fase de interação (*Interactive*) até chegar à fase de *Connected*, considerada pela ONU como a fase de maior sofisticação de iniciativas e-gov, na qual as conexões ocorrem entre governo e cidadão com base nas necessidades destes cidadãos e no desenvolvimento de um *back office* de infra-estrutura integrada.

A figura 4 a seguir representa esta evolução.

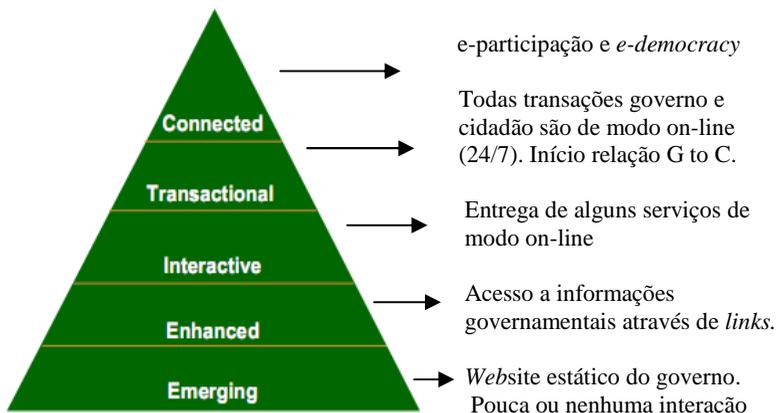


Figura 4: Fases de maturidade e-gov ONU  
 Fonte: Survey e-gov ONU (UN/ASP, 2008)

De acordo com o quadro abaixo (quadro 3) é possível compreender os estágios de maturidade dos modelos e-gov definido pela ONU (UN/ASP, 2008, p. 16).

Quadro 3 - Fases e-gov modelo ONU

#### **Stages of e-Government Evolution**

**Estágio I – Emergente (*Emerging*):** A government's online presence is mainly comprised of a *web* page and/or an official *website*; links to ministries or departments of education, health, social welfare, labour and finance may/may not exist. Much of the information is static and there is little interaction with citizens.

**Estágio II –Aperfeiçoado (*Enhanced*):** Governments provide more information on public policy and governance. They have created links to archived information that is easily accessible to citizens, as for instance, documents, forms, reports, laws and regulations, and newsletters.

**Estágio III – Interativo (*Interactive*):** Governments deliver online services such as downloadable forms for tax payments and applications for license renewals. In addition, the beginnings of an interactive portal or *website* with services to enhance the convenience of citizens are evident.

**Estágio IV – Transacional (*Transactional*):** Governments begin to transform themselves by introducing two-way interactions between 'citizen and

government'. It includes options for paying taxes, applying for ID cards, birth certificates, passports and license renewals, as well as other similar G to C interactions, and allows the citizen to access these services online 24/7. All transactions are conducted online.

**Estágio V- Unificado** (*Connected, Seamless*): Governments transform themselves into a connected entity that responds to the needs of its citizens by developing an integrated back office

Infrastructure. This is the most sophisticated level of online e-government initiatives and is characterized by:

1. Horizontal connections (among government agencies)
2. Vertical connections (central and local government agencies)
3. Infrastructure connections (interoperability issues)
4. Connections between governments and citizens
5. Connections among stakeholders (government, private sector, academic Institutions, NGOs and civil society)

In addition, e-participation and citizen engagement are supported and encouraged by governments in the decision-making process.

Fonte: Survey da ONU (UN/ASPA, 2008)

A principal diferença entre o modelo do Gartner Group (2000) e o modelo da UN/ASPA (2001) vem a ser a inserção neste último da questão relacionada com o desenvolvimento da e-participação, o que no modelo do Gartner Group (2000) não era evidenciado.

Há a previsão de inserção de conexão entre governo e cidadão, governo e governo, governo e setor privado, governo e instituições acadêmicas, ONGs e sociedade civil. No entanto, este modelo, por ser genérico demais não aborda de que modo, ou ainda quais as possibilidades para que esta interação e conexão aconteçam. Quais os cenários ou tecnologias que permitirão esta conexão, ou ainda, qual seria a fatia de participação do cidadão no contexto e-gov deste modelo.

### 2.3.3 Modelo do Banco Mundial

O Banco Mundial possui, segundo Jayashree e Marthandan (2010), um modelo baseado em três estágios:

**1. Publicar:** Corresponde à divulgação de informações de modo on-line, via *Web*, do tipo: regras e regulamentos, documentos e formulários necessários para determinados serviços prestados ainda de modo analógico (presencial).

**2. Interagir:** Neste estágio, o e-gov já oferece interação entre cidadãos e gestores públicos nos ciclos políticos e em todos os níveis de governo.

**3. Transação:** O governo fornece *sites* que permitem aos usuários realizar transações on-line, além de possibilitar uma maior produtividade, maior economia de custos e prestação de contas por meio de registros de informações.

No modelo do *World Bank* fica explícita a visão baseada na economia de custos e na máxima eficácia do sistema e-gov. Porém, este modelo é bastante simplista e não ultrapassa a visão financeira e lucrativa, típica de uma organização como o Banco Mundial e não explora questões como democracia, e-participação, nem mesmo a importância da integração de sistemas.

A figura 5, logo abaixo, demonstra uma adaptação criada pelo Instituto de Governo Eletrônico (i-Gov) resumindo e fundindo os modelos de maturidade da ONU, do Banco Mundial e do Gartner Group, por considerá-los semelhantes.

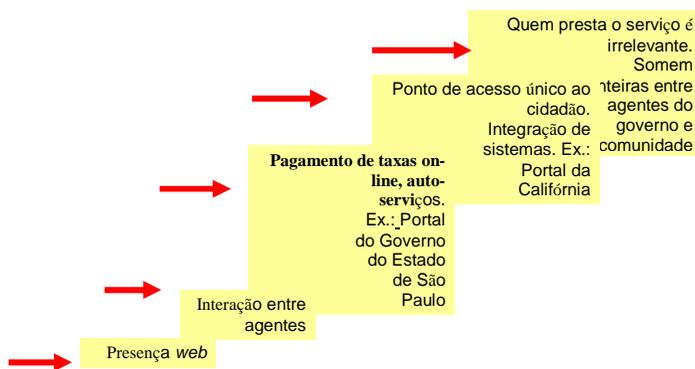


Figura 5: Adaptação estágios e-gov: modelo Gartner Group, Banco Mundial e ONU

Fonte: TI: Gov- Instituto de Governo Eletrônico (iGov)

### 2.3.4 Modelo de Hiller & Belanger (2001)

O modelo de maturidade de Hiller & Belanger (2001) difere dos anteriores quanto a evidenciar a importância do voto on-line e da generalização dos procedimentos na participação política, denotando a valorização de um governo eletrônico maduro, característico da Sociedade do Conhecimento, ao transferir ao cidadão o poder de decisão. O modelo sugere a eliminação de cadeias hierárquicas no governo eletrônico, em contrapartida ao modelo de governo tradicional.

- 1. Informatização:** governo dispõe informações em *website*.
- 2. Comunicação em duas vias:** canal comunicação com cidadãos. (Ex. e-mail).
- 3. Transação:** *site* efetua transações on-line – auto-atendimento. Interação entre cidadão e governo.
- 4. Integração:** todos os serviços integrados e passíveis de serem adquiridos on-line. Inclusive entre as esferas de poderes governamentais, eliminando cadeias formais hierárquicas produzidas no modo tradicional. Modelo Portal Único onde todos acessam tudo em um mesmo local.
- 5. Participação:** votação on-line, formas interativas governo – cidadão, generalização de procedimentos de participação política em decisões por meios eletrônicos com privacidade e segurança.

Sobre o modo como esta participação ocorreria, o modelo limita-se a basear-se na votação on-line (de propostas criadas pelo governo? Propostas criadas pelo próprio cidadão? Criadas por ambos? A votação é on-line, mas ainda em indivíduos, como ocorre no Brasil ou vota-se em ideias?). O modelo não é específico o suficiente neste aspecto.

No entanto, crê-se que a e-participação ainda não é prevista neste modelo para ocorrer em tempo real entre governo e cidadão e entre cidadão e cidadãos, possibilitando a estes interagirem, tanto com seu governo quanto entre si, através de uma arquitetura de compartilhamento de conhecimento *real time*.

### 2.3.5 Modelo de Maturidade de Layne e Lee (2001)

Com base na viabilidade técnica, organizacional e gerencial, Layne e Lee (2001) consideram o governo eletrônico como um fenômeno evolutivo e seu modelo de maturidade compreende a importância da fase de adaptação e integração dos serviços do governo em diferentes instâncias (municipal e estadual), ao invés de apenas informatizar os serviços existentes nestes contextos, de modo isolado.

O significado de cada fase do modelo de Layne e Lee (2001) encontra-se a seguir mencionado:

**1. Catálogo.** Nesta etapa há o fornecimento de informação estáticas básicas através de *sites* da *web*.

**2. Transação:** Esta fase estende a capacidade do catálogo e permite algumas transações on-line simples por parte dos cidadãos, como preencher formulários do governo.

**3. Integração vertical:** Esta fase trabalha com a transformação dos serviços de governo ao invés de automatizar seus processos existentes. Centra-se na integração do governo entre funções de diferentes níveis, tais como as dos governos locais e estaduais.

**4. Integração horizontal:** Esta fase se pauta na integração de diferentes funções e sistemas, de modo a fornecer aos usuários, um serviço unificado e transparente.

O modelo de Layne & Lee (2001) não possui muita diferença dos modelos anteriormente apresentados. Uma delas talvez esteja no modo como divide a fase de integração de sistemas em *integração vertical*, quando aborda as diferentes instâncias de governo (local, estadual, nacional) de *integração horizontal*, quando aborda a necessidade de integração entre os processos e diferentes funções, para que os cidadãos não tenham que se adaptar a mais de um sistema; acessando todas as funções e-gov por um único portal unificado e integrado.

No que tange à e-participação e o compartilhamento de conteúdos, este modelo de maturidade em e-gov não faz nenhuma menção ou consideração.

### 2.3.6 Modelo da NEC3 (HOLMES, 2001)

O modelo de maturidade apresentado em Holmes (2001) aponta para a evolução no desenvolvimento de projetos e modelos e-gov

baseados na customização no atendimento, prestação de serviços e entrega de informações ao cidadão por parte do governo.

Para a NEC3 em Holmes (2001), um portal governamental necessita:

- 1º nível:** prover informações ou serviços on-line;
- 2º nível:** oferecer transações on-line, pagamentos;
- 3º nível:** requer colaboração e compartilhamento entre agências, autenticação, segurança;
- 4º nível:** interação entre bases de dados, *datawarehousing*, “arquitetura federada”, compartilhamento de componentes de redes separados;
- 5º nível:** agregar valor por favorecer **interação** das pessoas com governo e provê inf. e serviços agregados e customizados **de modo particular para cada cidadão.**

Para Holmes (2001) há cinco estratégias baseadas em ações para desenvolver um bom governo eletrônico. São elas: assegurar o fácil acesso universal, disponibilizar serviços e informações de modo on-line; funcionários do governo com habilidades para serem trabalhadores do conhecimento; trabalhar em parceria para que isto aconteça e remover as barreiras dando o exemplo.

Este modelo de maturidade em governo eletrônico embora não explique de que modo a participação do cidadão é realizada, ele aponta no seu 5º nível de maturidade, a importância da interação das pessoas com o governo. Porém, não aborda a importância da interação cidadão-cidadão.

### 2.3.7 Modelo de Moon (2002) e de Hiller & Bélanger (2001)

- 1. Disseminação de informações simples (uma via de comunicação):** Esta é a forma mais básica de governo eletrônico. O governo divulga informação através da sua publicação entre os sites *web*.
- 2. Duas vias de comunicação (pedido e resposta):** a interação ocorre entre governos e usuários.
- 3. Serviços e operações financeiras:** as transações ocorrem, tanto entre os governos, como entre governos e indivíduos (por exemplo, a obtenção de vistos) e entre governos e empresas.

**4. Integração vertical e horizontal:** esta etapa refere-se à integração de sistemas de níveis diferentes. Sistemas separados em diferentes níveis (vertical) e de diferentes departamentos (horizontal). Integração intergovernamental e integração intragovernamental.

**5. Participação política:** Promoção da participação política através de serviços como pesquisas e votação, através de fóruns on-line. Estágio voltado para a participação cidadã (MOON, 2002).

Este modelo, baseado no modelo de Hiller & Bélanger (2001) aborda na sua quarta fase, a mesma classificação dada por Layne & Lee (2001) a respeito da integração de informações e sistemas, diferenciando a integração de nível vertical da integração de nível horizontal. Destarte, não há maiores diferenças deste modelo para o de Hiller & Bélanger (2001).

O mesmo ocorre com a 5ª fase de maturidade denominada por este modelo de “Participação Política”. No entanto, este modelo elege o termo “participação cidadã”, o que de certo modo vincula a relação do governo com o cidadão.

Porém, este modelo não aborda a relação cidadão-cidadão na construção e compartilhamento do conhecimento, como deve ocorrer em um modelo de governo 2.0.

### 2.3.8 Modelo de Siau e Long (2005)

O modelo de maturidade de Siau e Long (2005) é baseado nas seguintes fases:

**1. Presença na web:** Esta fase é a forma mais básica de governo eletrônico. Nesta etapa, os governos oferecem informações simples e limitadas através de seus *sites*, tais como a visão e missão da agência governamental, o horário de expediente, informações de contato e documentos oficiais. A maioria das informações é estática.

No entanto, com o avanço da capacidade de governo eletrônico, as informações publicadas podem ser mais dinâmicas, especializadas e atualizadas regularmente.

A principal diferença entre este estágio e outros estágios mais elevados é que nesta fase, os governos só fornecem informações sobre os *sites* sem nenhuma possibilidade de interação.

**2. Interação:** Esta fase proporciona interação simples entre os governos e usuários do *website*. Isto inclui os motores de pesquisa básica, sistemas de correio eletrônico, bem como *downloads* de formulários oficiais.

**3. Transação:** Esta fase permite que os usuários realizem transações on-line completas. Os cidadãos podem realizar auto-serviços on-line, tais como pedidos de licença, declaração de impostos e atualizar informações pessoais. Além disso, as empresas podem aderir a serviços on-line como, por exemplo, o preenchimento de formulários de impostos.

**4. Transformação:** Há uma enorme mudança entre as fases e-gov anteriores com esta fase. Ao invés de automação e digitalização de processos operacionais atuais, esta etapa permite transformar a forma com que os governos prestam serviços.

A transformação envolve tanto a integração vertical (ou seja, os governos em diferentes níveis) como a integração horizontal (por exemplo, diferentes departamentos ou governos em diferentes locais). Para interfaces externas, os governos devem construir um portal único e unificado na prestação de serviços integrados e sem descontinuidades, em vez de serviços separados e distribuídos.

Para atingir este objetivo, os governos devem dar início a uma integração interna de reengenharia dos processos existentes, reduzindo os gargalos e os intermediários.

**5. E-democracia:** Este é um objetivo de longo prazo para o desenvolvimento de governo eletrônico. Ao oferecer ferramentas como votação, eleição e pesquisas on-line, os governos tentam melhorar a participação política, o envolvimento dos cidadãos e a transparência política. Ao mesmo tempo, o governo eletrônico muda gradualmente a maneira pela qual as pessoas tomam decisões políticas, participando mais ativamente.

O modelo de maturidade de Siau e Long (2005) considera importante a e-participação e a transparência. No entanto, não aborda a relação cidadão-cidadão como forma de compartilhamento de conhecimentos.

### 2.3.9 Modelo Public Sector Process Rebuilding (PPR)

Este modelo de maturidade e-gov baseia-se inicialmente no modelo de Layne e Lee (2001) o qual, para Andersen e Henriksen (2006) é um dos poucos modelos de maturidade em e-gov que, realmente adicionaram valor à área. No entanto, os mesmos autores afirmam que, ao mesmo tempo, o modelo de Layne e Lee (2001) reforça o viés da supervalorização tecnológica adotado pelos governos e organizações internacionais quando se promove o e-gov e então discordam deste viés adotado.

A principal diferença entre o modelo de Layne e Lee (2001) e o modelo desenvolvido por Andersen e Henriksen (2006) denominado de *Public Sector Process Rebuilding* (PPR) é que este último possui, de acordo com seus desenvolvedores, uma abordagem centrada no cidadão e não na capacidade tecnológica.

Uma crítica que os autores deste modelo de maturidade fazem diz respeito à defesa de uma utilização mais reflexiva e crítica da tecnologia: “Ao invés de focar na interface do usuário final, nós defendemos que os principais processos e as atividades envolvidas são um caminho mais próspero a ser seguido”. (ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006, p. 238. tradução nossa). No entanto, não abordam que caminho é este.

Este modelo de maturidade proposto, segundo seus autores, não aparecem como etapas distintas. Deste modo “os quatro níveis bastante discretos representam pontos em um processo de desenvolvimento contínuo da organização. [...] devem ser usados como indicadores para o posicionamento da organização no cenário e-gov e não serem considerados uma medida absoluta.” (ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006, p. 239-240).

A seguir apresenta-se a figura 6 que corresponde ao modelo de maturidade desenvolvido por Andersen e Henriksen (2006).

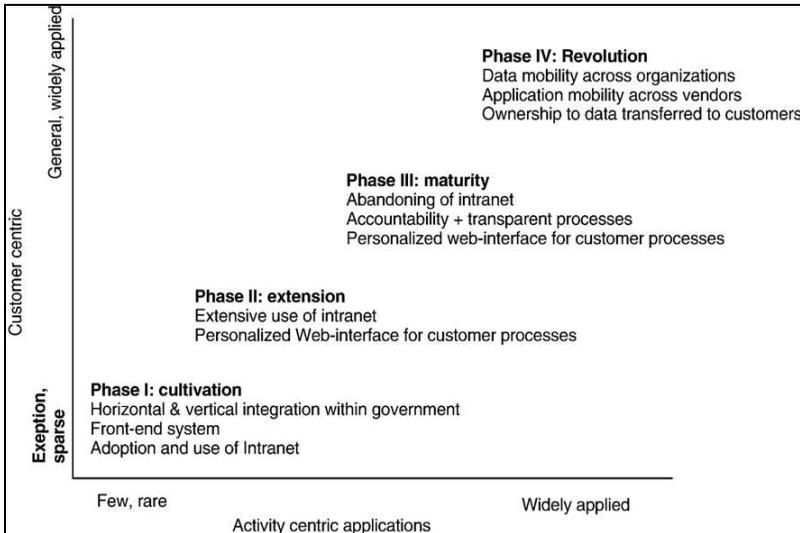


Figura 6: Modelo de Maturidade PPR: estágios centrados nas atividades e nos clientes

Fonte: Andersen e Henriksen (2006, p. 242)

As fases I e II são semelhantes aos demais modelos apresentados, porém, a fase III do modelo de maturidade PPR, passa a considerar, de acordo com seus autores, a importância da oferta de serviços de auto-atendimento pelo portal do governo e, como diferencial dos demais, defende, ao invés de oferecer *links* para outras instituições, que o portal e-gov alimente informações on-line de outras instituições para os usuários.

Além disso, na fase III o *site* está preparado para resolver problemas e pedidos dos usuários, ao invés de apresentar estruturas organizacionais formais e informações gerais.

A fase IV é considerada revolucionária para os desenvolvedores do modelo PPR porque é caracterizada pela mobilidade de dados entre as organizações, entre os fornecedores e prioridade de dados transferidos para os clientes. As ações dos funcionários do governo podem ser rastreadas através da Internet e existem informações a respeito do processo realizado no atendimento de cada caso.

A ambição da fase IV do modelo PPR de Andersen e Henriksen (2006) é a transferência de propriedade de dados e da orientação da infra-estrutura de dados de base para os usuários finais. Para se atingir esta fase, segundo os referidos autores, é preciso que os governos

deixem de lado a visão intra e intergovernamental de desenvolvimento e implementação da TI. Esta fase ainda é pouco contemplada pelos modelos e-gov existentes, segundo eles.

### **2.3.10 Modelo de Riley (2001)**

O modelo de maturidade de Riley (2001) é dividido em três fases. Sua classificação é interessante porque, além de diferenciar-se dos demais modelos de maturidade, o mesmo é baseado em uma classificação por objetivos.

A primeira fase do modelo de Riley (2001) é específica para o e-gov tecnológico, chamada por ele de *eGovernment*, ou seja, a adoção de tecnologias pelo governo. Considera-se projetos e-gov nesta fase quando estes preocupam-se inicialmente com a presença do governo na *web*.

A segunda fase de Riley (2001) chama-se *e-Governance*, na qual há uma maior preocupação com a gestão pública através das tecnologias e não apenas em utilizar a tecnologia por utilizar; além da valorização da prestação de serviços on-line para os cidadãos. A terceira e última fase deste modelo de maturidade chama-se *e-democracy* e, como a palavra indica estariam nesta fase, os projetos e-gov preocupados com a participação abrangente dos cidadãos junto ao seu governo.

No entanto, este modelo de maturidade em e-gov, assim como os demais estudados não fazem nenhuma menção a respeito do compartilhamento de conhecimento cidadão-cidadão na construção de plataformas e-gov interativas, ou qualquer relação ao uso das mídias sociais pelo governo.

### **2.3.11 Modelo de Olivares (2005)**

O modelo de Olivares (2005) é o modelo de maturidade adotado pelo governo da Catalunia na Espanha. Este modelo é baseado, como a maioria dos modelos de maturidade existentes, em 5 fases, as quais vão desde à publicação da informação, passando pela interação entre governo e cidadão, integração administrativa até chegar na fase de transformação, fase de reengenharia dos processos em busca da redefinição das organizações, segundo Olivares (2005), conforme demonstra figura a seguir (figura 7).

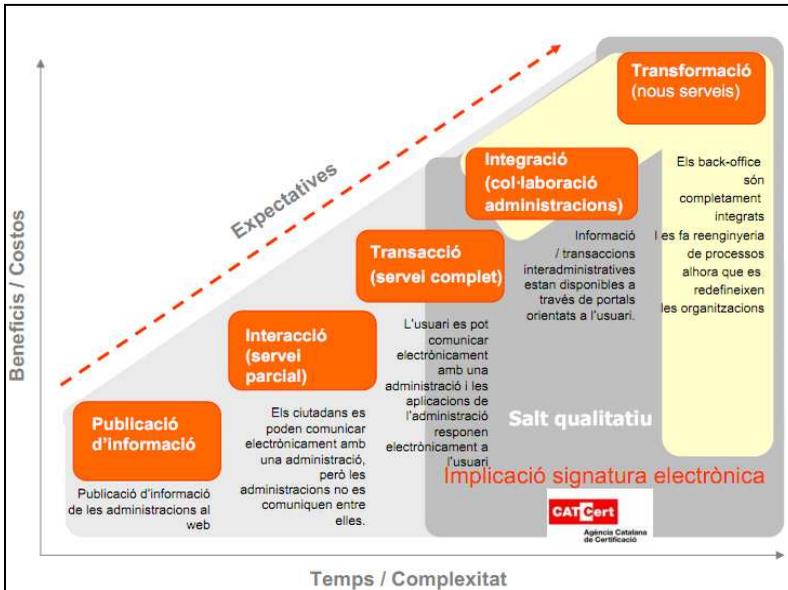


Figura 7: Modelo de madurez de Olivares (2005)

Fonte: Olivares (2005)

Não há nada de muito diferente neste modelo, se comparado aos demais. No entanto, o modelo da Catalunha enfatiza a utilização de assinatura eletrônica a partir da terceira fase de maturidade dos *webistes* governamentais, o que demonstra preocupação com a segurança dos dados de quem acessa os conteúdos.

A aplicação do modelo pela Catalunha é realizada por meio de um portal único e para cada fase há o desenvolvimento e aplicação de *surveys*, o que favorece a comunicação entre governo e sociedade, porém não faz qualquer menção a valorização da relação cidadão-cidadão.

### 2.3.12 Modelo de Lee e Young (2012)

O modelo de Lee e Young (2012) é o que mais se aproxima do modelo proposto por esta pesquisa e também é o único dos modelos analisados que discute a importância de um governo 2.0.

A imagem que representa o referido modelo encontra-se a seguir, representado pela figura 8.

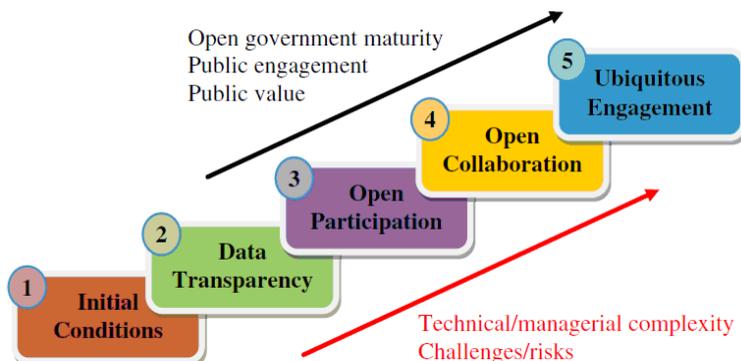


Figura 8: Modelo de Maturidade 2.0 de Lee e Young (2012)

Fonte: Lee, Young (2012)

Este modelo possui 5 fases que vão desde a participação inicial na web até o engajamento ubíquo, etapa em que o cidadão se envolve via mídias *mobiles* com questões governamentais.

As fases são abordadas a seguir:

1. Condições iniciais (*initial conditions*): fase com pouca capacidade de governabilidade on-line e em que as mídias sociais são pouco ou não são utilizadas. Esta etapa concentra-se em fornecer ao público, informações sobre a agência. Não há nesta fase e-gov interatividade governo-cidadão. Entendido pelo público como uma “caixa-preta” de pouca transparência.
2. Transparência de dados (*data transparency*): representa o primeiro passo para um governo aberto. O uso das mídias sociais nesta etapa ainda é limitado. O uso de e-mail ainda é amplamente adotado para receber comentários do público. Esta etapa consiste na preocupação das agências em aumentar a transparência de seus dados, publicando dados relevantes on-line e compartilhando estes dados com o público.
3. Participação aberta (*open participation*): esta etapa concentra-se em aumentar a participação aberta do público no trabalho e decisões do governo, através de vários métodos e ferramentas, dentre eles, as mídias sociais. Neste nível, o

governo se abre para as ideias do público. Para tanto, a agência se transforma em ferramentas 2.0, através de *blogs*, *microblogs*, *social bookmarking/tagging*, *redes sociais*, etc. Como resultado desta fase, várias atividades de e-participação, como o voto eletrônico estão habilitados. Esta fase ainda não tem resultados centrados em métricas e seus resultados estão baseados, principalmente, ao medir o nível de participação pública. Este nível trabalha com dados não estruturados e conteúdos criados pelo usuário.

4. Colaboração aberta (*open collaboration*): essa etapa consiste na colaboração aberta entre agências de governo, público e setor privado. Colaboração difere de participação para os autores deste modelo. Participação é o engajamento público relativamente simples em comunicação interativa. Já colaboração refere-se ao engajamento público em tarefas complexas através de recursos tecnológicos. Incluindo desenvolvimento de aplicações wiki, de softwares open source, organização de eventos em parceria. Se baseia em mídias sociais como Wiki, Google Docs, Yammer, repositórios, etc. Esta fase faz uso da análise de dados para obter novos conhecimentos e melhorar a tomada de decisões através da análise de um grande volume de dados. No entanto, as atividades de análise de dados nesta fase ainda são isoladas e desconectadas do processo de decisão.
5. Envolvimento onipresente (*ubiquitous engajament*): esta fase expande totalmente o uso das mídias sociais e os aproveita ao máximo. Valoriza a participação, transparência e colaboração expandindo o alcance e a profundidade dos recursos tecnológicos. Este nível pode ser caracterizado por dois atributos importantes, segundo seus idealizadores: a) o engajamento público torna-se mais fácil e mais universalmente acessível através de dispositivos de computação móvel e aplicações ubíquas. O público acessa dados do governo, participa e colabora, utilizando praticamente todos os dispositivos inteligentes, como *smartphones*, *tablets*, *laptops*, *desktops* e aparelhos de computação. Sites de governo e sites de mídia social são otimizados para a computação em várias plataformas. b) os dados do governo, métodos de engajamento públicos, ferramentas de mídia social e os serviços governamentais

estão perfeitamente integrados dentro e através de agências governamentais para que o público possa facilmente navegar e participar de atividades de vários governos, sem ter que saltar para de diferentes aplicações. Dados governamentais abertos, aplicativos e processos são interoperáveis entre as agências.

Este modelo 2.0 é bastante interessante e atenta para perspectivas não vislumbradas pelos demais modelos analisados. Ele aponta para a ampla valorização do uso de tecnologias e mídias sociais em benefício de um governo aberto, que conta com o público que acessa os *sites* das agências para a melhoria da governabilidade e baseia-se na perspectiva do *open data*.

A perspectiva *open data* no contexto do governo eletrônico surge com a valorização pelo governo Barack Obama (USA) em tornar os dados de governo abertos, oferecendo acesso e manipulação dos mesmos, através da criação de aplicativos para favorecer a governança e a acessibilidade pública das informações governamentais a quem desejar.

No entanto, este modelo de maturidade não demonstra como esta relação governo-cidadão pode ocorrer, de modo que, enfatiza a importância das mídias e redes sociais nos espaços de colaboratividade e participação, porém, não aponta diretrizes específicas de como o governo pode atuar para que isto aconteça, dado que é um modelo baseado em diretrizes e visões gerais.

O modelo de Lee e Young (2012) oportuniza que se considere o quanto o público pode e deve participar de decisões governamentais, bem como o desenvolvimento de aplicativos e ferramentas que oportunizarão maior facilidade de comunicação entre o público e o governo. Mas o modelo não aborda a relação C2C, de modo que não fica claro e evidente o quanto ele compreende ou valoriza a troca de conhecimentos entre os cidadãos. Atributo que o método proposto por esta pesquisa persegue, uma vez que compartilhar ente cidadãos significa para este estudo agregar valor às iniciativas em e-gov.

Referente à análise geral dos modelos e-gov estudados, a maioria dos eGMM aborda fases de maturidade e-gov próximas ou semelhantes. Em média com 4 ou 5 fases de desenvolvimento.

Os eGMM classificam a 1ª fase de maturidade e-gov, com o começo da implantação de um *website* governamental estático na Internet, apenas informando o cidadão a respeito da localização física

das agências governamentais, como endereços, telefones e algumas informações sobre documentos necessários para solicitar determinados serviços presenciais, não havendo interação entre cidadão e governo. Os modelos mencionam a fase comumente chamada de “transação”, onde já é possível realizar alguns serviços de modo eletrônico no próprio *website* do governo.

A fase classificada como maior nível de maturidade, que deve ser, segundo os modelos de maturidade analisados, o objetivo de todo projeto ou modelo e-gov, é classificada por muitos de “transformação”, “*e-democracy*” e “participação”.

Nesta última fase até hoje documentada pelos modelos de maturidade, os modelos e-gov, além de prestarem todos os serviços governamentais de modo também on-line, visam o desenvolvimento da democracia eletrônica, através da qual o cidadão tem acesso e contato direto com as agências governamentais, inclusive, na participação nas decisões que envolvem a sociedade. O governo, através deste modelo, visa instrumentalizar o cidadão a exercer a cidadania participativa.

Ainda sobre este último nível de maturidade em e-gov, as aplicações governamentais são integradas, favorecendo o intercâmbio de informações entre agências e extra agências, como o compartilhamento de conhecimentos entre governo e ONGs.

O modelo do NEC3 (HOLMES, 2001) pode ser destacado por apontar para a fase de excelência em que o modelo ou projeto e-gov precisa oferecer informações e serviços personalizados e customizados, de modo particular a cada cidadão, atendendo a demandas específicas. Além de ser o único modelo de maturidade estudado a considerar a importância de um sistema de descoberta de conhecimento por padrões (*datawarehouse*), considerando a importância do mapeamento e tratamento do conhecimento gerado e difundido na esfera do e-gov.

O modelo de Andersen e Henriksen (2006) demonstrou ser o único dos modelos de maturidade e-gov estudados que realiza a crítica quanto ao respeito à defesa de uma utilização mais reflexiva e crítica da perspectiva tecnológica. Sendo que este modelo também defende a necessidade do *website* governamental estar preparado para resolver os problemas e os pedidos dos seus usuários, ao invés de apresentar estruturas organizacionais formais e informações gerais. Denotando a importância de haver interatividade e fluxo informacional em tempo real e de modo personalizado, assim como Holmes (2001) também indica.

A última fase do modelo de Andersen e Henriksen (2006) é baseada na transferência da propriedade de dados do governo e da

orientação da infra-estrutura de dados de base para os usuários finais, defendendo a importância de um modelo e-gov *open data*, em que a sociedade passa a ter acesso aos dados do governo. Os mesmos autores indicam haver poucos projetos e-gov nesta fase.

Com base na análise dos modelos de maturidade e-gov percorridos pode-se denotar a importância de se considerar que, os investimentos em tecnologia e em governo eletrônico, por parte dos governos necessitam ser justificados pelo custo-benefício quanto à avaliação da necessidade de modificação de práticas governamentais ultrapassadas e pela inserção do cidadão, de modo mais efetivo e aberto na comunicação com seu governo. Além do que, a tecnologia não pode ser considerada um fim em si mesma e deve pautar-se na busca pelo atendimento das necessidades dos cidadãos usuários das plataformas e-gov.

Pouco agrega para a sociedade que representa, aquele governo que, ao desenvolver sua plataforma e-gov não reavalia suas práticas, rotinas, processos, tarefas, atitudes e a oportunidade de criação de um espaço on-line público para se comunicar com seus cidadãos, dar ouvidos e retorno às suas demandas, prestar contas de seus atos, fazendo valer o conceito de e-participação, e-democracia e *accountability*.

Outra questão considerada de importância para este estudo é sobre a ausência da valorização do conhecimento que parte do cidadão para o governo. Ou seja, quando os modelos abordam a importância da comunicação com seus cidadãos, esta comunicação geralmente é do governo para o cidadão e, quando muito do cidadão para o governo (informações sobre dados do imposto de renda, voto eletrônico, pesquisas on-line).

Porém, não houve a ocorrência, em nenhum dos modelos de maturidade estudados, da importância da comunicação surgida entre cidadão-cidadão, onde o governo, monitorando esta comunicação, tendo acesso a este conhecimento originado destes diálogos horizontais poderia otimizar seus serviços, produtos e plataformas e-gov, com base nas falas de seus cidadãos.

As mídias sociais também não foram e não são consideradas pelos modelos de maturidade como oportunidade de comunicação entre os governos e seus cidadãos e como fornecedoras de conhecimento para alimentarem melhorias nas plataformas e-gov existentes.

A seguir apresenta-se o quadro 4, desenvolvida por este estudo para apresentar um resumo das fases dos modelos de maturidade e-gov,

na tentativa de resumir o mapeamento realizado sobre o cenário internacional de modelos de maturidade em e-gov.

É importante mencionar que as fases apresentadas pelos modelos de maturidade analisados não necessariamente precisam representar uma evolução fase a fase, ou seja, os modelos e projetos e-gov podem ir direto para a fase 4 ou 5 de maturidade em e-gov, evitando percorrer toda sequência de fases para se tornarem modelos de qualidade

Igualmente é possível que um mesmo portal governamental esteja no nível 3 de maturidade em determinado serviço e esteja no nível 4 em outras prestações.

Os modelos de maturidade em governo eletrônico analisados resumem o que existe em termos de modelos e-gov teóricos e podem servir como parâmetro ao desenvolvimento de novos modelos ou mesmo a atualização dos modelos existentes.

Quadro 4 - Resumo fases dos modelos de Maturidade em e-gov (eGMM)

eGMM/Fase						
<b>Gartner Group (2000)</b>	Presença	Interação	Transação	Transformação		
<b>Layne e Lee (2001)</b>	Catálogo		Transação	Integração vertical	Integração horizontal	
<b>Hiller e Belanger (2001)</b>	Informatização	Comunicação em duas vias	Transação	Integração		Participação
<b>NEC3 (Holmes, 2001)</b>	1ª fase: Prover inf. e serviços on-line		2ª fase: Transações on-line	3ª fase: Colaboração entre agências, segurança, autenticação	4ª fase: Interação entre bases de dados diferentes	5ª fase: Participação cidadã individualizada
<b>Moon (2002)</b>	Informação Simples	Pedido e resposta (interação)	Serviços e operações financeiras	Integração vertical e horizontal		Participação política
<b>Siau e Long (2005)</b>	Presença	Interação	Transação	Transformação	e-democracia	
<b>Andersen e Henriksen (2006)</b>	Cultivação	Extensão	Maturidade	Revolução		
<b>Modelo da ONU/ASPA (2008)</b>	Emergente <i>Emerging</i>	Aperfeiçoado <i>Enhanced</i>	Interativo <i>Interactive</i>	Transacional <i>Transactional</i>		Unificado <i>Connected, seamless</i>
<b>World Bank</b>	Publicação <i>Publish</i>	Interação <i>Interact</i>	Transação <i>Transaction</i>			
<b>Riley(2001)</b>	e-government		e-governance			e-democracy
<b>Olivares (2005)</b>	Publicação	Interação	Transação	Integração		Transformação
<b>Lee e Young (2012)</b>	Condições iniciais		Transparência de dados	Participação aberta	Colaboração aberta	Enajamento ubíquo

Fonte: dados da pesquisa

Porém, vale lembrar que já existe na literatura sobre e-gov, fases direcionadas para o desenvolvimento de plataformas 2.0, baseados no compartilhamento e construção coletiva de conhecimentos e que os modelos e-gov analisados não abordam diretamente tal conceito, necessitando evoluírem quanto a este quesito.

A maioria dos modelos de maturidade analisados apresenta classificação semelhante. Porém, aqueles modelos que o estudo considerou diferir ou superar os demais estudados em algumas variáveis, espera-se ter conseguido identificá-los através da análise crítica realizada.

Enquanto o quadro 4 mostrou o resumo de cada modelo de maturidade analisado, o quadro 5 a seguir, apresenta uma análise das categorias consideradas por este estudo, como categorias importantes em modelos de maturidade em e-gov, ao se considerar que as mesmas refletem uma abertura comunicacional entre governo e sociedade, oportunizando ao cidadão fazer parte do processo de criação e atualização das plataformas e-gov, em busca de governo 2.0.

**Quadro 5 - Checklist** categorias e-gov 2.0 nos modelos de maturidade eGMM

eGMM/ Categorias	Mapeamento conhecimento	Monitorame nto do conheciment o	Integração do conheciment o	Estímulo interação via M. Sociais	Construção coletiva do conheciment o
Gartner Group			✓ entre agências e níveis governo		
UN/ASP				✓ interação C2G	
World Bank	-	-	-	-	-
Hiller e Belanger	✓ via voto eletrônico			-	
Layne e Lee			✓entre gências níveisgoverno	-	
NEC3 (Holmes)	✓ uso de <i>datawarehouse</i>			✓ entre agências e níveis governo	
Moon				✓ entre agências e níveis governo	
Siau e Long	✓ via pesquisa e voto eletrônico			✓ entre agências e níveis	

				governo	
Andersen e Henriksen				✓ entre governos e entre G2C	✓ abertura de dados governo
Riley	-	-	-	-	-
Olivares	-	-	-	-	-
Lee e Young			✓entre agências e entre agências e setor privado	✓entre agências e entre agências e setor privado	✓participação e colaboração social

**Fonte:** dados da pesquisa

As categorias trabalhadas no estudo e apresentadas no quadro 5, a respeito dos modelos de maturidade em e-gov, significam:

- **mapeamento do conhecimento:** busca pela localização de conhecimento favorável a melhorias do sistema.

- **monitoramento do conhecimento:** acompanhamento do desenvolvimento do conhecimento mapeado, em busca de novos requisitos para o sistema.

- **integração do conhecimento:** uso das informações postadas nas mídias sociais pelo governo, como insumos de conhecimento agregadores de melhorias nas plataformas e-gov.

- **estímulo à interação via mídias sociais:** governo favorecendo e provendo o uso de canais de comunicação coletiva entre os cidadãos, como as mídias sociais, em favor do desenvolvimento das plataformas e-gov e da melhoria no processo de comunicação governo-sociedade e cidadão-cidadão.

- **construção coletiva do conhecimento:** estimular o desenvolvimento do conhecimento de maneira coletiva entre os cidadãos envolvidos no processo. Promovendo concursos, oferecendo prêmios, abrindo dados. Neste caso, o governo se apropriando do que o cidadão menciona nos espaços colaborativos das mídias sociais.

Tais categorias permeiam o estudo e servem de diretrizes para a construção do método para inclusão de conhecimento das mídias sociais nas plataformas e-gov, proposto pelo estudo em tela. Elas abordam características da filosofia 2.0 que considera-se faltante nos modelos de maturidade e-gov analisados.

Conforme se expõe no quadro 5, é perceptível a baixa identificação destas categorias nos modelos de e-gov analisados, denotando que os mesmos, ainda não encontram-se na fase de

maturidade a qual denomina-se por hora neste estudo, de governo 2.0, já discutido e conceituado na seção 2.1 deste trabalho.

Na apresentação do método proposto por esta tese, volta-se a estas categorias para evidenciar de que modo é possível utilizá-las em um método, que auxilie no desenvolvimento de modelos e-gov 2.0, na seção 5.1 intitulada Diretrizes do modelo de referência em e-gov.

A seguir é apresentado um dos projetos de governo eletrônico, escolhido como análise de viabilidade para a pesquisa, ao representar como amostra, os projetos e-gov adotados como temática de discussões pelas mídias sociais criadas espontaneamente por internautas.

Este projeto e-gov é igualmente analisado sob a ótica das categorias eleitas pelo estudo para avaliar e analisar os modelos e plataformas e-gov e verificar seu nível de maturidade, em comparação do modelo 2.0 proposto por este estudo. Categorias estas contempladas no método proposto por este estudo.

## 2.4 PLATAFORMA LATTES

A Plataforma Lattes é a plataforma que se escolheu para demonstrar a viabilidade do método desenvolvido por esta tese. Este método pauta-se na apropriação do conhecimento advindos das mídias sociais que abordam as plataformas e-gov, como objeto de discussão.

A fim de contextualizar a aplicação, a seguir apresenta-se a referida plataforma, em seus aspectos históricos e classificação quanto aos modelos de maturidade em e-gov.

Lançada em 16 de agosto de 1999 pelo CNPq, junto com a primeira versão do Sistema CV-Lattes, a Plataforma Lattes, é um sistema computacional sobre pesquisadores brasileiros, bases de dados e portais voltados para a gestão em ciência e tecnologia (GRUPO STELA, c1995-2003).

O objetivo da PLattes é o aprimoramento da qualidade dessas informações, assim como a racionalização do trabalho dos pesquisadores e estudantes no seu preenchimento. (BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CNPq, c2008). Além de compatibilizar e integrar as informações do CNPq com seus usuários, relacionadas à sua produção científica e tecnológica (GRUPO STELA, c1995-2003).

Resultado da parceria entre o MCT, CNPq, FINEP e CAPES/MEC, a Plataforma Lattes foi um importante movimento para a integração dos sistemas de informação das principais agências de fomento do país, a qual é uma antiga demanda da comunidade científica e tecnológica.

À época de seu lançamento, a Plataforma Lattes contava em seu banco de currículos com 35 mil currículos; importados e adaptados de outros sistemas antigos do CNPq. Em junho de 2012, já havia 2.830.261 de currículos cadastrados<sup>5</sup>.

Fazem parte da Plataforma Lattes, o Diretório dos Grupos de Pesquisa, Sistema de Currículos Lattes, Diretório de Instituições e Ferramentas de Buscas. O nome da plataforma é uma homenagem ao pesquisador Cesare Lattes.

A Plataforma foi criada pelo então Grupo Stela – hoje Instituto Stela<sup>6</sup>, com o objetivo de constituir uma plataforma de sistemas de informação para integrar aplicativos usados por pesquisadores em C&T para cadastro de informações.

Em 2001, em parceria com o CNPq e a CAPES, o então Grupo Stela desenvolveu nova versão da Plataforma e foi lançada contando com a integração do Diretório de Grupos de Pesquisa.

A Plataforma Lattes conta hoje com mais de 130 produtos, desenvolvidos entre 2002 e 2004, dentre eles estatísticas de produção por área de conhecimento, dicionário de palavras-chave, conexão com outras bases de dados de ciência e tecnologia, dentre outros.

Em 2002 foi formada a parceria que lançou a Plataforma Lattes no âmbito internacional, através da adoção da mesma como tecnologia da Rede ScienTI<sup>7</sup> – Rede Internacional de Fontes de Informação e Conhecimento para a Gestão da Ciência, Tecnologia e Inovação, a partir da colaboração entre o Grupo Stela, o CNPq, a Organização Pan-Americana de Saúde<sup>8</sup> (Opas), Centro Latino-americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde<sup>9</sup> (Bireme).

Com o objetivo de incentivar a criação de bases nacionais de currículos, o CNPq passou a licenciar o software gratuitamente, bem como a fornecer consultoria técnica para implementação do CV-Lattes

---

<sup>5</sup> Dados extraídos das Estatísticas da Base de Currículos da Plataforma Lattes pelo Painel Lattes em 21.06.2012.

<sup>6</sup> Disponível em: <http://portal.stela.org.br/>

<sup>7</sup> Disponível em: <http://www.scienti.net/php/index.php?lang=pt>

<sup>8</sup> Disponível em: <http://www.paho.org/>

<sup>9</sup> Disponível em: <http://new.paho.org/bireme/>

em países da América Latina. Desse modo, o Currículo Lattes foi implantado em países como Colômbia, Equador, Chile, Peru, Argentina, além de Portugal, Moçambique e outros que se encontram em processo de implantação. (BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CNPq, c2008).



Figura 9: Página inicial da Plataforma Lattes- CNPq  
 Fonte: Plataforma Lattes (BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CNPq, c2011)

O desenvolvimento da Plataforma Lattes demonstra que é possível a integração de informação entre sistemas diversos e entre bases diversas.

Iniciando com a ideia da construção e integração de bancos de currículos acadêmicos e científicos, a Plataforma Lattes é hoje uma plataforma e-gov de uso internacional, a qual possui quase três milhões de currículos em seu banco de dados.

A Plataforma Lattes é utilizada nesta pesquisa como amostra em um estudo de viabilidade sobre a possibilidade das mídias sociais espontâneas servirem de fonte de informação sobre o desenvolvimento de plataformas e-gov, através da utilização do conhecimento e do compartilhamento deste conhecimento entre os cidadãos internautas nestas mídias, para o desenvolvimento de novos requisitos a comporem o sistema, visando sua otimização.

No entanto, o método proposto se detém no componente da Plataforma Lattes que está mais ligado ao cidadão e, portanto, a escolha

do componente CVLattes (currículos Lattes) é parte da aplicação do método. O método desenvolvido é voltado para serviços ao cidadão porque é o que é mais apto de ser discutido em mídias sociais. Como será demonstrado na apresentação e aplicação do método nos capítulos 6 e 7 deste estudo.

Procura-se demonstrar que fazer uso do conhecimento gerado através de mídias sociais é possível no contexto dos modelos e plataformas e-gov, como neste estudo de viabilidade da Plataforma Lattes, o qual gerou cerca de 47 requisitos novos passíveis de serem incorporados pela Plataforma Lattes.

Por serem de natureza teórico-conceitual, bem como por serem representações, os modelos e-gov desenvolvidos, muitas vezes não atendem à prerrogativa de avaliação dos projetos aplicados. No entanto, considera-se de suma importância proceder a avaliações sobre os projetos e-gov desenvolvidos com base nos modelos de maturidade em e-gov existentes, considerando para tanto, categorias referentes ao compartilhamento do conhecimento, *Web 2.0* e governo 2.0.

As principais categorias analisadas nos modelos e-gov estudados igualmente foram aplicadas à Plataforma Lattes, a fim de identificar em que fase de maturidade a mesma se encontra. Demonstra-se no *checklist* do quadro 6 a seguir, tal análise.

Quadro 6 - *Checklist* Plataforma Lattes das fases do método proposto, baseado nas categorias governo 2.0

PLattes/ Categorias 2.0	Mapeamento do conhecimento FASE 1	Monitoramento conhecimento FASE 2	Integração do Conheciment o FASE 3	Estímulo à interação via Mídias Sociais FASE 4	Construção coletiva do conhecimento FASE 5
<b>Plataforma Lattes</b>			✓		

Fonte: dados da pesquisa

Com relação às categorias da análise, a única que a Plataforma Lattes abarca é com relação a obter *integração do conhecimento*, uma vez que a Plataforma Lattes possui cruzamento de dados com o sistema de dados da Receita Federal do Brasil. As demais categorias evidenciadas pelo estudo como requisitos para plataformas e-gov 2.0, não são oferecidas pela Plataforma Lattes, demonstrando que a mesma ainda encontra-se entre as fases inicial e intermediária de maturidade em e-gov.

A seguir é apresentado no quadro 7, o cruzamento entre as fases dos modelos de maturidade e-gov existentes em cada modelo e em azul é destacado a fase do modelo que a Plataforma Lattes encontra-se. Esta classificação se baseia nos conceitos de cada modelo de maturidade analisado e no conhecimento prévio da pesquisadora como usuária da Plataforma Lattes, além de considerar as manifestações realizadas pelos usuários da mesma, nas mídias sociais analisadas.

Quadro 7 - Fases dos modelos de maturidade existentes: comparativo com a Plataforma Lattes

eGMM/Fases/ PLattes	FASE INICIAL E-GOV		FASE INTERMEDIÁRIA E-GOV		FASE AVANÇADA E-GOV	
Gartner Group (2000)	Presença	Interação	Transação	Transformação		
Layne e Lee (2001)	Catálogo		Transação	Integração vertical	Integração horizontal	
Hiller e Belanger (2001)	Informação	Comunicação em duas vias	Transação	Integração		Participação
NEC3 (Holmes, 2001)	Prover info. e serviços on-line		Transações on-line	Colaboração entre agências, segurança, autenticação	Interação entre bases de dados diferentes	Participação cidadã individualizada
Moon (2002)	Informação Simples	Pedido e resposta (interação)	Serviços e operações financeiras	Integração vertical e horizontal		Participação política
Siau e Long (2005)	Presença	Interação	Transação	Transformação	e-democracia	
Andersen e Henriksen (2006)	Cultivação	Extensão	Maturidade	Revolução		
Modelo da ONU/ASPA (2008)	Emergente <i>Emerging</i>	Aperfeiçoamento <i>Enhanced</i>	Interativo <i>Interactive</i>	Transacional <i>Transactional</i>		Unificado <i>Connected, seamless</i>
World Bank	Publicação <i>Publish</i>	Interação <i>Interact</i>	Transação <i>Transaction</i>			
Riley (2001)	e-government		e-governance			e-democracy
Olivares (2005)	Publicação	Interação	Transação	Integração		Transformação
Lee e Young (2012)	Condições iniciais		Transparência de dados	Participação aberta	Colaboração aberta	Engajamento ubíquo

Fonte: dados da pesquisa

Apesar da Plataforma Lattes possuir integração de dados com a plataforma da Receita Federal do Brasil, considera-se para fins deste estudo, que ela não encontra-se na fase de integração e interação de dados, tomando por justificativa a esta constatação, os conceitos

abordados pelas fases dos modelos de maturidade estudados, uma vez que há modelos de maturidade que consideram que, para um sistema e-gov ser classificado na fase de *integração vertical* Layne e Lee (2001) ou denominada de *transformação* pelo Gartner Group (2000) ou ainda de *integração vertical e horizontal* por Moon (2002), além da interação de dados é necessário que o sistema dialogue com o seu usuário. E ainda, para ser considerado na fase de integração, é preciso que demais agências governamentais cruzem seus dados com a Plataforma Lattes e não somente a Receita Federal.

Para Holmes (2001) isto precisa ser feito através de um único portal e-gov, unificado e integrado (LAYNE, LEE, 2001), o que não acontece na Plataforma Lattes, que ainda é um sistema independente, apartado dos demais sistemas e-gov nacionais e, em certo sentido, bastante burocrático, exigindo de seu usuário, o preenchimento de formulários ou o envio de e-mail para ser “ouvido”; tornando o processo de comunicação governo-cidadão burocratizado e moroso, por não ser realizado de modo *real time*.

Este estudo considera que, de acordo com as fases dos modelos de maturidade analisados, a Plataforma Lattes encontra-se entre a fase inicial e a intermediária de maturidade, ou seja, existe certa interatividade (com os usuários através de e-mail) e integração (com a Receita Federal, por exemplo), no entanto, a comunicação ainda se dá via formulários burocráticos e de modo *um-para-todos* ou *um-para-um*, ao invés de *todos-para-todos* como ocorre em um modelo de governo 2.0. E a integração não é realizada entre diferentes agências governamentais.

No entanto, caso as categorias propostas pelo trabalho para comporem um método e-gov 2.0 fossem incorporadas à Plataforma Lattes – como é demonstrado no capítulo 5 deste estudo, a mesma corresponderia a um projeto e-gov 2.0, em que prevalece o mapeamento e monitoramento de conhecimento, faz uso das mídias sociais para comunicação entre cidadão e governo e entre cidadão e cidadão, além da valorização à integração do conhecimento e à construção coletiva deste conhecimento para multiplicá-lo.

O monitoramento realizado nas mídias sociais, bem como os resultados do mesmo são expostos no capítulo 5 em que se desenvolve a proposta de tese baseada no desenvolvimento de um método para inclusão do conhecimento, através do levantamento de requisitos, a partir das mídias sociais para o desenvolvimento de modelos e-gov 2.0.

A seguir, apresentam-se as mídias sociais, as tecnologias integradoras, bem como os desafios dos governos em desenvolverem modelos e-gov interativos e compatíveis com as características e demandas de uma sociedade que ainda é da Informação, mas que está em vias de se tornar uma Sociedade do Conhecimento.

### 3 MÍDIAS SOCIAIS E SOCIEDADES DA INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Este capítulo apresenta o cenário no qual o estudo em tela é desenvolvido, baseando-se primeiramente na exposição a respeito de uma classificação dicotômica sobre a sociedade: de um lado a sociedade da informação (sociedade que se tem) e de outro, a sociedade do conhecimento (sociedade que se almeja) e a relação desta nova sociedade com a utilização das mídias sociais.

Discutem-se algumas das principais tecnologias e integradoras de conhecimento, no enfoque do governo eletrônico e da sociedade do conhecimento, a saber: a *Web 2.0*, as mídias sociais, o Monitoramento de Mídias Sociais e o *Crowdsourcing*. Além de abordar construtos teóricos da Engenharia do Conhecimento e sobre levantamento de requisitos.

Definem-se características, requisitos e demandas que identificam a Sociedade do Conhecimento - baseada no uso compartilhado de recursos, na construção coletiva de conhecimento, na interação livre de restrições de espaço e tempo, no acesso à informação, ao conhecimento e na utilização e compartilhamento colaborativo das tecnologias 2.0, baseadas na filosofia da *Web 2.0*.

Este construto será utilizado como insumo à proposição de um método para desenvolvimento de modelos em e-gov, que sirva de base para a melhoria de projetos que considerem o compartilhamento de conhecimento, bem como a construção coletiva de conteúdos, através das mídias sociais, como critérios para o desenvolvimento de modelos de governo eletrônico interativos e colaborativos, o que auxiliaria no desenvolvimento da sociedade do conhecimento e do governo 2.0.

#### 3.1 DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO À SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

As primeiras menções a serem realizadas a respeito do surgimento de uma nova sociedade, a qual se compreende na atualidade por Sociedade da Informação remonta à década de 1970, quando Touraine (1971) e depois Bell (1978) apontam para o surgimento de uma nova sociedade, a qual seria baseada nas potencialidades da

informação e da tecnologia como geração de riquezas (NEHMY; PAIM, 2002).

Segundo Bell (1978) iniciava-se uma alteração no setor de serviços, uma vez que cresceriam os cargos vinculados ao conhecimento; o conhecimento iria servir como mola propulsora de concorrência entre empresas, de forma que P&D (pesquisa e desenvolvimento) e inovações tecnológicas passariam a ser o centro da atenção dos países que buscam o desenvolvimento; a criação de uma “elite do conhecimento”, que seria a classe dominante nesta sociedade, ou seja, quem detivesse conhecimento, deteria o poder; o estreitamento entre interesses econômicos e conhecimento; o deslocamento da importância do conhecimento para a importância em transmutar estes conhecimentos para dentro de computadores.

Ao que os fatos indicam e demonstram essa sociedade prevista por ele, alcança hoje, um lugar central. Sua tese se comprova e têm-se atualmente sociedades baseadas no uso do conhecimento como capital intangível, sendo uma das moedas mais valorizadas pelas Nações e empresas.

Após Bell (1978), com sua *Sociedade Pós-industrial*, onde o caráter do conhecimento se apresenta em formato utilitarista, outros autores seguiram tentando prospectar e apontar os prováveis rumos da nova sociedade e esta recebeu várias nomenclaturas, de acordo com a visão e teoria de cada um deles.

Foi em 1990 que o termo *Sociedade da Informação* aparece no bojo do desenvolvimento da Internet e das TICs. A partir de 1995 o termo é inserido na agenda das reuniões da Comunidade Européia e da OCDE (os 30 países mais desenvolvidos do planeta). O termo também foi adotado pelo governo norte-americano bem como pelo Banco Mundial (BURCH, 2006).

Porém, para a referida autora (BURCH, 2006), o termo *Sociedade da Informação* passou a ser empregado como construção política e ideológica, de forma unilateral no contexto da globalização, para quem a meta seria “acelerar a instauração de um mercado mundial aberto e ‘auto-regulado’”. Política que, segundo ela, contou com o apoio de organismos internacionais como Organização Mundial do Comércio (OMC), o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial.

De acordo com Castells (1999) foi de Nora & Minc (1980) a cunha do termo *Sociedade da Informação*. Uma das nomenclaturas mais aceitas e propagadas na atualidade, se não a mais utilizada, para definir a

sociedade baseada na economia informacional, porém acredita-se que também baseada na livre concorrência.

Também foi na década de 1990 que surgiu o termo “*knowledge society*”, sendo empregado particularmente pelos meios acadêmicos, como alternativa à visão de mercado adotada pelos organismos econômicos mundiais.

A UNESCO, segundo a autora, adotou o termo Sociedade do Conhecimento, ou sua variante Sociedade do Saber (compartilhado) dentro de suas políticas institucionais, desenvolvendo uma reflexão em torno do tema, buscando incorporar uma concepção mais integral não apenas ligada à dimensão econômica (BURCH, 2006).

Para André Gorz a denominação correta seria *Sociedade da Inteligência* porque para ele a inteligência é o que de fato é importante (SENSE, 2008).

Para Toffler (1980) se estaria vivenciando a *Terceira Onda*, dado o fato de que a primeira onda fora a revolução agrícola, a segunda fora a revolução industrial e a terceira então seria aquela que começava a ser experimentada pelas nações desenvolvidas em torno das tecnologias emergentes, onde a informatização seria a peça central, causadora inclusive, da geração de ondas de desemprego jamais experimentadas anteriormente na história das Nações.

Já para o polonês Adam Schaff (1986) a nova sociedade deveria se intitular *Sociedade Informática* porque a crise vivenciada por esta sociedade estaria diretamente relacionada com o crescendo da informatização, trazendo a problemática do desemprego, através da substituição do trabalho manufaturado pelo trabalho autômato.

Em 1993 foi a vez de Peter Drucker pensar a nova sociedade através de um modelo que romperia com os formatos de até então. Ou seja, a sociedade não seria nem capitalista nem socialista, e sim *Pós-Capitalista*, onde ele, o conhecimento, comunicado através das tecnologias de informação e comunicação, seria a peça central da engrenagem e, principalmente, seria um fator gerador de riqueza (AMARAL, 2006).

Para Drucker (1993), o conhecimento deveria ser utilizado para gerar mais conhecimento e ser aplicado ao trabalho pelo “*trabalhador do conhecimento*”. Este profissional seria alguém dotado de habilidades e competências atualizadas, que valoriza a educação continuada e utiliza o conhecimento a favor da *produtividade e inovação* (DRUCKER, 1993).

Negroponte (1995) a denominou de *Sociedade Pós-Infomção ou Sociedade Digital* e, segundo Nehmy & Paim (2002), esses conceitos se fazem à medida que Negroponte considera as tecnologias informáticas em uma perspectiva de que seriam elas as responsáveis pelas alterações no estilo de vida das pessoas e das sociedades.

Um dos últimos autores a se debruçar fortemente sobre esta temática foi Castells (1999) para quem a sociedade contemporânea é uma *Sociedade Informacional*, na qual a escolha pelo termo *informacional* se justificaria, uma vez que, segundo Castells (1999, p. 45): “a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se fontes fundamentais de produtividade e poder. Estando a informação no cerne das discussões”. Com a adoção do termo “informacional”, Castells (1999) busca destacar que o conhecimento transformou-se no principal fator de produção no mundo contemporâneo.

Na sua obra “*A sociedade em rede*”, Castells (1999, p. 46), justifica porque prefere denominar a sociedade contemporânea de *Sociedade Informacional* à *Sociedade da Infomção*; atrelando esta nomenclatura à sua preferência sobre *economia informacional* à *economia da infomção*.

Porque, para ele, embora o conhecimento e a informação sejam elementos decisivos em todos os modelos de desenvolvimento, a escolha pelo informacional indica o atributo de um modo específico de organização social, através da qual, a geração, o processamento e a transmissão da informação se transformam nas fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas que surgem neste período histórico.

Para Castells (1999) o termo informacional “indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico” (CASTELLS, 1999, p. 46).

Está se vivenciando o pleno desenvolvimento informacional (CASTELLS, 1999); apesar das sociedades continuarem a investir na agricultura (fator de produção agrária) e também nas indústrias (fator de produção industrial), a lógica da informação detém grande poder sobre os demais setores das sociedades. Apesar dos conhecimentos e infomções sempre terem sido cruciais em todos os modos de

desenvolvimento<sup>10</sup>, já que o processo produtivo sempre se baseou em algum nível de conhecimento e em informação processada.

No entanto, uma das principais características da sociedade informacional, segundo Castells (1999), é a ação do conhecimento sobre os próprios conhecimentos, enquanto fonte de produtividade principal (SENSE, 2008).

Em 2001 surge mais uma tentativa de conceituação e interpretação do que vem ocorrendo na sociedade. Surge então a expressão *Sociedade Líquida*, proposta por Baumann (2001). Para ele, as relações nesta sociedade seriam de caráter temporário, fluido, obedecendo a uma eterna dinâmica de devir na estrutura das sociedades. Uma sociedade onde alterações ocorrem antes mesmo de qualquer paradigma se fixar. O que se pode entender por uma sociedade onde as crises, inclusive de identidade, seja uma de suas principais características. Para este autor a identidade do homem só pode existir como um projeto não realizado, um eterno devir. Na modernidade líquida e fluida as escolhas individuais se entrelaçam com projetos e ações coletivas.

Já Borges (2008, p. 179) não faz distinção entre Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento, ao dizer que: “A Sociedade

---

<sup>10</sup> De acordo com Castells (1999) os *modos de desenvolvimento* (agrário, industrial e informacional) dizem respeito a uma categoria eleita por ele para distinguir momentos históricos no desenvolvimento da humanidade. Ele estabelece uma relação direta entre os modos de desenvolvimento com os fatores de desenvolvimento, baseados no grau de desenvolvimento tecnológico vigente em cada período. Segundo Sense (2008) no modo de desenvolvimento agrário, o fator de produção mais importante era a terra (sua fertilidade, variabilidade do solo para cultivo); no modo de desenvolvimento industrial, os fatores de produção mais importantes eram as matérias-primas e as fontes de energia. E no modo de desenvolvimento informacional atual, fica evidente que o fator de produção principal é o conhecimento. Castells (1999, p. 35) deixa isso evidente quanto aborda: “Cada modo de desenvolvimento tem, também, um princípio de desempenho estruturalmente determinado que serve de base para a organização dos processos tecnológicos: o industrialismo é voltado para o crescimento da economia, isto é, para a maximização da produção; o informacionalismo visa o desenvolvimento tecnológico, ou seja, a acumulação de conhecimentos e maiores níveis de complexidade do processamento da informação. Embora graus mais altos de conhecimentos geralmente possam resultar em melhores níveis de produção por unidade de insumos, é a busca por conhecimentos e informação que caracteriza a função da produção tecnológica no informacionalismo.”

da Informação e do conhecimento é reconhecida pelo uso intenso da informação e do conhecimento e das tecnologias de informação e da comunicação, na vida do indivíduo e da sociedade, em suas diversas atividades.” Demonstrando a relação existente entre: *informação, conhecimento e tecnologia*, categorias intrínsecas a toda tentativa de conceituação da nova sociedade.

Não se pode discutir Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento sem abordar o conceito de governo inclusivo, o qual fora bastante evidenciado na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI). Evento promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU) que ocorreu em 2003 em Genebra e em 2005 na Tunísia a qual contou com a participação de diversas entidades e organismos interessados na temática e no desenvolvimento da sociedade.

Governo inclusivo é considerado neste trabalho como o governo que entende a participação dos mais diversos setores da sociedade como indispensável à boa gestão deste governo. Percorre práticas e tecnologias que possibilitem esta interação e compartilhamento de idéias, práticas e conhecimento e o respeito à opinião alheia, como forma de garantir a e-participação. E estimula a geração e transferência do capital social oriundo das trocas simbólicas promovidas por canais de comunicação para uso deste conhecimento pelo Estado e pela sociedade.

Segundo Ambrosi, Pimenta e Peugeot (2006) a CMSI serviria para pensar a respeito da diminuição da exclusão digital global, que separa países periféricos dos ditos centrais, alargando o acesso à Internet. O mesmo possuía objetivos claros; porém para alguns, esses objetivos estariam ligados diretamente à preocupação do “impacto da informação nos sistemas de produção”: “escolher o modo de produção como a característica fundamental de uma sociedade [o que] não é uma atitude neutra.” (AMBROSI, PIMENTA e PEUGEOT, 2006)

Visão esta que revela o conceito e o destino destorcidos atribuídos à importância da informação, não como um bem social, mas sim como matéria-prima para o desenvolvimento da livre concorrência econômica, sem considerar a importância do desenvolvimento cultural e social da humanidade.

À primeira vista, o mesmo movimento de liberalização/resistência manifesta-se quando se passa a falar de informação: de um lado a doxa internacional pretende que apenas uma desregulamentação dos mercados permitirá

introduzir as infra-estruturas necessárias para um acesso universal à Sociedade da Informação. De outro, movimentos lutam para que a informação permaneça antes de mais nada um bem público, e enaltecem uma regulamentação e uma governança pública à altura dos grandes desafios da era da informação.

Se formos examinar de forma mais detalhada, as linhas de forças são muito mais complexas. [...] a informação encontra-se bem no âmago do processo econômico atual, mas ela o ultrapassa e escapa a ele em grande parte. Para o grande desprazer daqueles que buscam ver na cultura apenas os ‘bens culturais’ provenientes das ‘indústrias culturais’ e fontes de novos mercados potenciais, as redes informativas fizeram detonar os intercâmbios de conteúdos culturais não-mercantis, dando visibilidade às forças criadoras de agora em diante interconectadas, que inventam e experimentam caminhos construindo novos modos de produção colaboradora (AMBROSI, PIMENTA e PEUGEOT, 2006).

Desse modo, se de um lado tem-se a informação como mola propulsora do crescimento do capitalismo e, com isso o aumento de desigualdades sociais, de outro lado tem-se o desenvolvimento de uma consciência maior, plural, que escapa ao mando das grandes potências econômicas, que versa sobre as potencialidades ofertadas pelo próprio desenvolvimento das TICs. Através das quais a informação parece adquirir força própria e se dissipar ciberespaço afora, sem possibilidades de controle. Tem-se como exemplo destas práticas de compartilhamento da informação e do conhecimento a ampla utilização das mídias sociais no âmbito da Internet, as quais são abordadas ao longo deste estudo.

De acordo com Burch (2006) é perceptível a existência de duas realidades distintas. Uma que apresenta uma sociedade existente (Sociedade da Informação) e uma que é desejada (Sociedade do Conhecimento) por organismos que se importam com o desenvolvimento social, como as universidades, alguns braços da ONU, Organizações não-governamentais (ONGs), mas que, infelizmente, ainda é uma sociedade em potencial e não uma realidade circunscrita.

Outro autor bastante comprometido com a análise da sociedade contemporânea, sob o viés antropológico é Pierre Lévy, para quem

estamos vivenciando uma economia baseada na gestão do conhecimento; o que supõe que as pessoas sejam responsáveis e criativas. Segundo ele, é para isso que as pessoas devem ser preparadas e educadas. “Não se deve fabricar pessoas que consomem informação previamente empacotadas por terceiros”. (LÉVY, 2010). Ou seja, as pessoas da Sociedade do Conhecimento, devem ter formação crítica e elas próprias devem compreender qual informação possui fonte fidedigna e serem capazes de encontrar a informação que procuram e mesmo produzirem informação para ser consumida, interpretada e criticada por terceiros em um movimento de troca, colaboração e complementação de conhecimentos.

Para Levy (1998, p. 18): “Se nossas sociedades contentarem-se em ser inteligentemente dirigidas, com certeza falharão em seus objetivos. Para ter alguma chance de viver melhor, elas devem se tornar inteligentes na massa.” (LÉVY, 1998, p. 18).

Para este autor a Sociedade da Informação é um embuste porque mesmo que se tenha tido a tese inicial de que seria possível automatizar os principais setores da sociedade, agricultura, indústria e economia, esta última, segundo Lévy (1998, p. 41): “[...] continuará girando como já o faz, em torno do irredutível: a produção do laço social, o ‘relacional’”. E essa economia da qual o autor se refere, é dita por ele como uma economia “mais geral” a qual engloba inclusive, a economia do conhecimento, mas é mais que isso, o autor a chama de “economia do humano”. E explica isso dizendo:

Em princípio, as atividades de produção de bens e serviços deveriam ter por objetivo o enriquecimento do humano, [...], por exemplo: aumentar as competências dos indivíduos e grupos, promover a sociabilidade e o reconhecimento recíproco, proporcionar as ferramentas de autonomia, criar a diversidade, variar os prazeres, etc. Ora, o que talvez fosse apenas um imperativo moral, logo facultativo, para as finalidades da economia clássica, tende a tornar-se uma obrigação, uma condição de sucesso. Com efeito a contínua transformação das técnicas, dos mercados e do meio econômico leva os coletivos a abandonar seus modos de organização rígidos e hierarquizados, a desenvolver a capacidade de iniciativa e de cooperação ativa de seus membros. Nada disso é

possível, porém, a menos que envolva e mobilize efetivamente a subjetividade dos indivíduos [... supondo] uma nova atuação voltada para o humano enquanto tal.

É como se o humano, em toda a sua extensão e variedade, voltasse a se tornar matéria-prima (LÉVY, 1998, p. 41-2, p. 44).

Lévy (1998) tem uma abordagem interessante a respeito dos rumos da sociedade contemporânea, através de mudanças ocorridas principalmente no *savoir-faire*, e vislumbra o que se pode considerar, o pensamento necessário a respeito da consciência que se deve ter, acerca do movimento existente, que traz consigo alterações pontuais, apesar de subjetivas, sobre o compartilhamento de conhecimentos em redes de inovação, na flexibilidade e vitalidade das trocas de saberes. Gerando transformações e potencialidades nos diversos setores da sociedade. Deixando isso claro ao dizer que:

A prosperidade das nações, das regiões, das empresas e dos indivíduos depende de sua capacidade de navegar no espaço do saber. A força é conferida de agora em diante pela gestão ótima dos conhecimentos, sejam eles técnicos, científicos, da ordem da comunicação ou derivem da relação 'ética' com o outro. Quanto melhor os grupos humanos conseguem se constituir em coletivos inteligentes, em sujeitos cognitivos, abertos, capazes de iniciativas, de imaginação e de reação rápidas, melhor asseguram seu sucesso no ambiente altamente competitivo que é o nosso (LÉVY, 1998, p. 19).

Após esta breve passada pela história dos conceitos de Sociedade da Informação e de Sociedade do Conhecimento, se identifica dentro dos textos trabalhados, pelo menos três categorias indissociáveis ao surgimento e desenvolvimento desta nova sociedade: as TICs, seu planejamento e evolução ao longo da trajetória das sociedades, a alteração do *modus operandi* dessas sociedades desenvolverem suas economias, vinculando conhecimento à moeda, o qual apesar de intangível é um bem muito valioso e o novo modo de comunicação e compartilhamento de conhecimento, que passa a ganhar espaço na

caminhada para a nova sociedade, através das mídias sociais (ou meios sociais) na Internet.

Assim, o que vemos hoje, de novidade, é que a internet interliga os indivíduos e os possibilita formar o seu próprio habitat de comunicação sem, para isso, ter de passar por qualquer mediação. É, de fato, um plano de antagonismo com os sistemas de comunicação que a antecederam. Esse antagonismo ocorre porque a colaboração crescente dos usuários na produção de conteúdos para sites públicos e comuns na Internet gera uma “nova audiência” em “novos meios de comunicação”, que contêm conteúdos multimídia que complementam, subvertem ou ainda divergem daqueles emitidos pelos veículos da mídia de massa. A novidade, portanto, está na existência de sites e sistemas de informação populares que só funcionam graças à colaboração dos usuários na publicação, troca e avaliação de conteúdos. Esses sites e sistemas, portanto, são auto-regulados, editados, moderados, comentados, ranqueados e administrados pelos próprios usuários (ou com a colaboração deles). E já foram batizados de meios sociais ou meios cidadãos, pois é a sociedade que ativa tais meios e cria uma cultura generalizada de colaboração (MALINI, 2008, p. 2).

E então este estudo assume como ápice atual do desenvolvimento da sociedade, a valorização exponencial das relações sociais, culturais, mercantis e políticas, através das potencialidades de comunicação proporcionadas pelo uso das tecnologias de informação e comunicação, atuando diretamente em aspectos importantes da sociedade.

As tecnologias podem potencializar, juntamente com a vontade humana, um grande desenvolvimento para as sociedades. Neste sentido Castells (1999, p. 25) aponta que: “[...] a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas.” De forma que, a tecnologia é hoje um dos pilares centrais para o desenvolvimento (ou não) social. Apesar de se acreditar que essa afirmativa tenha certo exagero, há que se considerar que não existe mais Estado, nem mesmo sociedade, sem a planificação da tecnologia. Ela é

um dos seus pilares, porém esse pilar precisa ser remodelado e revisto pelos atores humanos, conforme Castells (1999) vai dizer logo a seguir.

Para este autor, será a habilidade das sociedades dominarem as TICs que traçará os seus futuros e, embora não seja a tecnologia quem determina a mudança social e a evolução das nações, é ela “[...] que incorpora a capacidade de transformação das sociedades” (CASTELLS, 1999).

Uma nova forma de organização político-social emerge conjuntamente com as mazelas sociais que o mau planejamento da incorporação das TICs pelas sociedades traz. Sendo assim, os aspectos positivos precisam ser pensados e bem administrados pelos governos e sociedades, para que se tire proveito do que elas (tecnologias) têm de melhor a oferecer e para que se dirimam os aspectos negativos e tendenciosos.

Mattelart (2006) afirma que: “novos espaços se abrem para a ação coletiva” e que “forças vivas da sociedade civil” buscam com o potencial das TICs “uma sociedade na qual o conhecimento seja efetivamente compartilhado por todos”, movimento este produzido no sentido de “escapar da lógica do desenvolvimento desigual” (MATTELART, 2006).

Fato é que, se por um viéz, a tecnologia traz progresso, quando mal distribuída e mal gerenciada pelo Estado, acaba contribuindo para a geração de grande exclusão social, econômica e cultural, dada sua tamanha importância. Como dito por Castells (1999, p. 31):

O que deve ser guardado para o entendimento da relação entre a tecnologia e a sociedade é que o papel do Estado, seja interrompendo, seja promovendo, seja liderando a inovação tecnológica, é um fator decisivo no processo geral, à medida que expressa e organiza as forças sociais dominantes em um espaço e uma época determinados. Em grande parte, a tecnologia expressa a habilidade de uma sociedade para impulsionar seu domínio tecnológico por intermédio das instituições sociais, inclusive o Estado. [...]

Portanto, a nova sociedade emergente desse processo de transformação é capitalista e também informacional, embora apresente variação histórica considerável nos diferentes países, conforme sua história, cultura, instituições e

relação específica com o capitalismo global e a tecnologia informacional.

Análise que deixa clara a importância e o papel do Estado no manuseio e desenvolvimento de políticas de implementação das TICs. Estas ações são urgentes principalmente nos países periféricos. E os projetos em e-gov devem considerar tal necessidade.

Ao se analisar os três ciclos do uso das TICs nas duas últimas décadas, entendidos por Castells (1999) como “automação de tarefas”, “experiências de usos” e “reconfiguração das aplicações”, se percebe que o autor consegue identificar o grau de envolvimento e a forma de aprendizagem para o progresso. Para ele, nos dois primeiros estágios, o progresso baseou-se em “*aprender usando*”. Já no terceiro estágio, denominado por ele de “*reconfiguração das aplicações*”, os usuários aprenderam sobre tecnologia “*fazendo*”, o que implicou “na reconfiguração das redes e da descoberta de novas aplicações” dado o grande teor de compartilhamento da informação e o grande poder de difusão da tecnologia.

Declarações foram elaboradas durante as reuniões da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, como a *Declaração de Princípios de Genebra de 2003* e a *Declaração da Sociedade Civil de 2003*. A Declaração de Princípios de Genebra (2003) *apud* Burch (2006), adotada pelos governos com significantes contribuições da sociedade civil expressa em seu primeiro artigo:

Nós [...] declaramos nosso desejo e compromisso comum de construir uma Sociedade da Informação centrada na pessoa, integradora e orientada ao desenvolvimento, em que todas as pessoas possam criar, consultar, utilizar e compartilhar a informação e o conhecimento, para que as pessoas, as comunidades e os povos possam empregar plenamente suas possibilidades na promoção de seu desenvolvimento sustentável e na melhoria da sua qualidade de vida, sobre a base dos propósitos e princípios da Carta das Nações Unidas e respeitando plenamente e defendendo a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Dessa forma, a informação e o conhecimento seriam bens públicos, que auxiliariam no desenvolvimento e potencialidades das diversas sociedades existentes.

Talvez o conceito que melhor representa o contexto esperado pela Sociedade do Conhecimento seja o mencionado por Ntambue (2005): “[...] o ideal de uma sociedade que distribui a todos os esforços de todos.” Ou ainda ao dizer que:

[...] apostamos em um projeto de sociedade onde a informação seja um bem público, não uma mercadoria, a comunicação um processo participativo e interativo, o conhecimento uma construção social compartilhada, não propriedade privada, e as tecnologias um suporte para tudo isso, sem que se convertam em um fim em si.

O desenvolvimento de políticas públicas que valorizem e acionem a importância da educação, da disseminação do conhecimento e do domínio das TICs, para gerar novos conhecimentos em benefício do indivíduo e do coletivo é uma questão de implementação de desenvolvimento de melhores práticas, políticas e sociais e, inclusive de modelos de governo.

Correspondendo ao compromisso realizado pelas Nações contido na *Declaração de Princípios de Genebra*, de auxiliar às sociedades e ao mundo a desenvolverem suas potencialidades para melhoria da qualidade de vida.

A declaração dos princípios da CMSI [Cúpula Mundial da Sociedade da Informação], adotada em Genebra em dezembro de 2003, insiste no fato que os aplicativos devem ser informais e simples, acessíveis a todos, abordáveis, adaptados às necessidades locais em termos de culturas e de idiomas, e facilitar o desenvolvimento sustentável. É por isso que convém pensar o ciberespaço de outra forma, de modo a permitir que todos acessem a Internet em seu próprio idioma, pensar em usos diferentes, específicos a todas as populações, notadamente aquelas que funcionam de acordo com o modelo comunitário (Kiyindou, 2005 in AMBROSI, PIMENTA e PEUGEOT, 2006).

Por que motivo dá-se tanta ênfase nas tecnologias como forma de representação da sociedade contemporânea? Segundo Negroponte (1995) “o mundo tornou-se digital”. A penetrabilidade e ubiquidade das TICs é um fenômeno sem precedentes na história da humanidade. Porém é cabível discutir em que setores essa penetrabilidade se anuncia, uma vez que há, ainda, deliberada escassez de acesso à informação por inúmeros setores da sociedade civil.

Segundo Lastres & Albagli (1999) o questionamento maior deve ser em torno dos formatos da qualidade de informações, conhecimento e tecnologias que estão sendo globalizados e disseminados. Estas autoras questionam como ocorre a apropriação do conhecimento. Certamente esse processo não ocorre de forma homogênea, entre países centrais e periféricos, nem mesmo dentro de cada um desses grandes blocos. A capacidade de apropriação das TICs certamente exerce grande influência neste processo de expansão ou centralização do conhecimento.

Apesar de até o momento este estudo não ter conceituado a Sociedade do Conhecimento, embora não seja esse o objetivo, algumas de suas características já tenham sido mencionadas e valorizadas, como é o caso da influência das possibilidades trazidas pelas tecnologias da informação para seu pleno funcionamento e manutenção; da penetrabilidade da possibilidade de novos fluxos de comunicação através das redes; a importância de um urgente redimensionamento de valores políticos, sociais e culturais; além da busca pela solidariedade entre as Nações, para que a costumeira frase adotada por muitos: “as TICs rompem barreiras geográficas e temporais”, a respeito da amplitude de alcance da Internet e suas tecnologias associadas, não seja apenas uma retórica e que, cada nação consiga respeitar seu próprio povo para também aprender a respeitar os outros povos.

Para tanto, há igualmente que se levar em consideração a existência de diversas sociedades do conhecimento. Segundo Ambrosi, Pimenta e Peugeot (2006): existem “Sociedades” do Conhecimento (no plural), dada a heterogeneidade de situações e momentos distintos vividos pelas mais diferentes nações.

Deixar exprimir e crescer a criatividade, fazer circular os conhecimentos, abrir os patrimônios dos saberes aos mais pobres, mesclar as culturas sempre respeitando suas diversidades, (...) proteger e promover as liberdades (...) colocar a informação ao serviço de uma dinâmica de paz, de

respeito e solidariedade. Ao serviço das sociedades e dos saberes compartilhados.

Esses são alguns dos pensamentos de Ambrosi, Pimenta e Peugeot (2006) para atingir à Sociedade do Conhecimento.

Segundo Lucci (200?):

Essa nova sociedade que está se formando, e que tem por base o capital humano ou intelectual, é chamada de *Sociedade do Conhecimento*. Nessa sociedade onde as idéias, portanto, passam a ter grande importância, estão surgindo em várias partes do mundo os *Think Thanks*, que nada mais são do que grupos ou centros de pensamento para a discussão de idéias. Esses centros têm por objetivo a construção de um mundo, de uma sociedade mais saudável do ponto de vista econômico e social, que possa desfrutar de uma melhor qualidade de vida.

Para Amaral (2006, p.9): “Na Sociedade do Conhecimento, a educação ocupa um lugar central, e as novas tecnologias apóiam a sua disseminação”. Acredita-se que desse modo deveria ser o ideal de sociedade, porém essa afirmação não se traduz na realidade vivenciada pelos países considerados periféricos. Portanto esta pesquisa entende por Sociedade do Conhecimento, a sociedade em que o conhecimento encontra-se ao alcance de todos que o desejarem.

No entanto, vivencia-se um momento histórico onde o conhecimento ainda é um bem para poucos. Sociedades em que há fortes diferenças sociais, econômicas e culturais, não podem ser denominadas de Sociedade do Conhecimento, uma vez que o conhecimento deve perpassar inclusive pela esfera da moral e da ética. Por enquanto tem-se visto o “conhecimento” como força propulsora principalmente de desigualdades sociais. Não fazendo parte do ideal de Sociedade do Conhecimento com o qual esta e muitos outros pesquisadores se identificam.

Nesta direção Abdul Waheed Khan (subdiretor geral da UNESCO para Comunicação e Informação) declara: “Sociedade da Informação é o tijolo para construir o edifício de Sociedades do Conhecimento” (Khan apud BURCH, 2006 em Desafios das palavras). Ele ainda diz que a Sociedade do Conhecimento pode ser entendida

como a sociedade na qual o conhecimento deve ser considerado o recurso principal à criação e produção de riqueza, de bem estar social e de prosperidade à população. E afirma que: “Isso é determinado não pela força do trabalho em si, mas sim em nível científico, pelo progresso tecnológico e pela capacidade de aprendizagem das sociedades.” Para atingir a Sociedade do Conhecimento, é preciso também, dentre outras possibilidades, desenvolver estratégias governamentais baseadas na ciência, tecnologia e inovação (CTI).

Abdul Khan (*apud* BURCH, 2006) estabelece a distinção entre Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento:

A Sociedade da Informação é a pedra angular das sociedades do conhecimento. O conceito de ‘Sociedade da Informação’, a meu ver, está relacionado à idéia de ‘inovação tecnológica’, enquanto o conceito de ‘Sociedade do Conhecimento’ inclui uma dimensão de transformação social, cultural, econômica, política e institucional, assim como uma perspectiva mais pluralista e de desenvolvimento. O conceito de ‘sociedades do conhecimento’ é preferível ao da ‘Sociedade da Informação’ já que expressa melhor a complexidade e o dinamismo das mudanças que estão ocorrendo [...] o conhecimento em questão não é só importante para o crescimento econômico, mas também para fortalecer e desenvolver todos os setores da sociedade.

O enfoque principal na expressão *Sociedade da Informação* estaria no termo *informação*, e não em *sociedade*. Enquanto *informação* faz menção a dados, canais de transmissão e espaços de armazenagem, *sociedade* aborda pessoas, culturas, formas de organização e comunicação. A informação tem que ser determinada conforme a sociedade e não a sociedade conforme a informação. (BURCH, 2006).

Mas o que fazer para colocar essa informação a serviço do desenvolvimento e da igualdade entre os povos? Os países precisam organizar-se, desenvolverem projetos e também desenvolverem políticas públicas<sup>11</sup>, mas Freitas (FREITAS, 2007) chama a atenção ao fato de

---

<sup>11</sup> Por política pública Freitas (2007) entende uma intenção, uma possibilidade de ação em algum campo que envolve a sociedade, para qualificar dada área do conhecimento ou dada sociedade.

que elas não podem ser homogêneas; precisam ser maleáveis, pensadas para todos, transversais e, ao mesmo tempo, respeitar as diferenças, as diversidades dos atores sociais, para que estes possam desenvolver-se e com isso auxiliarem no desenvolvimento da sociedade na qual estão inseridos por estas políticas (uma troca vantajosa para ambas as partes: cidadão e Estado).

Não se faz política pública somente *para e pela* sociedade, mas *com* a sociedade. Há um senso comum difícil de ser rompido que perpassa o inconsciente coletivo das sociedades e as faz pensar a figura dos gestores públicos enquanto protagonistas das políticas públicas. Mas esse protagonismo não precisa e não deve ser privilégio dos gestores. (FREITAS, 2007). As políticas devem ser construídas e avaliadas *com* a sociedade, uma vez que será ela (todos seus membros) a usufruir das melhorias decorrentes de projetos sociais e de objetivos delineados para o seu desenvolvimento.

Essas políticas não podem ser políticas de governo, o que foi um erro fatal ocorrido ao longo da história do Brasil, uma vez que se apaga o que de bom aconteceu e iniciam-se projetos novos a cada governo. Há que se ter em mente a importância de projetos de Estado, perenes, duradouros, síncronos, descentralizados, voltados para a coletividade e que pensem na participação popular. Possibilitando aos indivíduos se apropriarem de sua história (FREITAS, 2007).

Entretanto, antes mesmo de se falar em um projeto eficiente de e-gov, sem dúvida o maior problema a ser sanado está nos altos índices de exclusão digital no Brasil, visto que mesmo um serviço público online de qualidade não tem qualquer valia sem que o povo possa de fato acessá-lo. Em uma pesquisa publicada pelo Centro de Estudos sobre Tecnologia da Informação e Comunicação em 2009, constatou-se que, em uma média geral, cerca de 2/5 dos brasileiros (39%) têm acesso à rede mundial de computadores, e que nas regiões norte e nordeste esse mesmo índice cai para cerca de 30% (QUIRINO, BERGER, MEZZARROBA, 2010).

Para Barcelos (2007) é preciso urgentemente “diminuir a distância entre nossos princípios e atitudes”. E esta visão corrobora com

---

o desenvolvimento de políticas públicas e de projetos e-gov junto da sociedade como fator de extrema importância e relação com essa premissa.

O aprendizado e o exercício do trabalho *para* e *com* o coletivo, deve ser objetivo de toda e qualquer política pública que se deseja consolidar em um país. As vivências experienciadas pelas pessoas que as compartilham podem ser geradoras de motivações em busca de melhorias sociais, educacionais e econômicas, bem como geradoras de competências baseadas no aprendizado empírico do saber-fazer de uma coletividade, ainda que com diversas matizes.

Logo, não é a Sociedade da Informação que se deseja e sim, aquela que coloca “o conhecimento como essência reflexiva para o desenvolvimento e crescimento do sujeito que conhece”. (HABERMAS, 1982). Ou seja, uma Sociedade do Conhecimento.

A seguir se apresenta um mapa mental de características relacionadas à Sociedade da Informação e outro com características acerca da Sociedade do Conhecimento (figuras 7 e 8). De modo resumido procura-se abranger os principais pontos de discussão e diferenciação entendidos e evidenciados entre elas por este estudo.

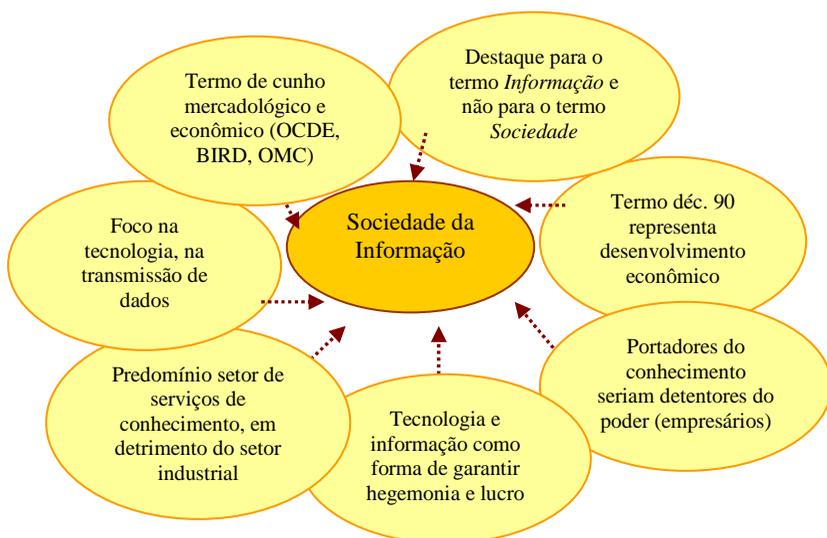


Figura 10: *Topic Map* da Sociedade da Informação  
Fonte: dados da pesquisa



Figura 11 *Topic Map* da Sociedade do Conhecimento

Fonte: dados da pesquisa

Modelos teóricos devem ser pensados e desenvolvidos para contribuir com a superação da realidade contemporânea baseada no acesso limitado da participação popular no contexto dos modelos e-gov. Essa mudança se fará a partir da construção e reconstrução de projetos direcionados para o coletivo, para a sociedade e com a sociedade, através do desenvolvimento de comunidades que façam jus ao título “Sociedade do Conhecimento”, baseando-se na busca e aplicação de diretrizes que visam dirimir, principalmente, a exclusão e que almejem o compartilhamento de conhecimentos.

E, se o interesse realmente for o do desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento, os governos necessitam perceber que a tecnologia e o conhecimento não são fatores neutros e que, quanto mais uma nação se desenvolve culturalmente e equanimente, mais rapidamente consegue atingir os degraus que levam à Sociedade do Conhecimento.

Sociedade até o momento apenas idealizada, principalmente nos países ditos periféricos, onde a desigualdade social é a realidade vivenciada. Mas que, através de vontade política e empreendedorismo

por parte do Estado, centralizado no desenvolvimento humano, no estreitamento de comunicação com seus cidadãos e, na busca pelo desenvolvimento de qualidade de vida, se fará mais próxima. E, como disse Kern (2009, p. 63): “[...] gestores públicos esclarecidos conquistam a cooperação do cidadão oferecendo-lhe em troca serviços de alta qualidade e informação de alto valor agregado.” O que tornará esses cidadãos, potenciais construtores, partícipes e atores da Sociedade do Conhecimento.

Neste contexto, a importância do desenvolvimento de modelos e projetos em governo eletrônico inclusivos, comunicáveis e interativos se faz importante e imprescindível porque o governo e a sociedade que pretendem progredir, evoluir e se desenvolver em todos seus setores, necessitam saber utilizar e projetar através das tecnologias sociais.

A inclusão digital, inclusive do governo, não pode ser uma opção, é preciso ser realidade, uma vez que, a comunicação on-line não é mais uma escolha para as organizações e governos que desejam atingir o maior número possível de colaboradores e parceiros, e sim deve ser a realidade para que metas de desenvolvimento das sociedades sejam alcançadas, através de modelos e-gov participativos.

Estas noções foram levadas em consideração e se estabelecem como fonte de auxílio na proposição de uma análise a respeito do referencial sobre modelos de maturidade em governo eletrônico existente, baseada no estímulo às mídias sociais, como estruturas de valorização do compartilhamento e da geração de conhecimento, através da relação entre governo e cidadão, enquanto critérios indispensáveis em um modelo e-gov comunicativo, interativo e inclusivo, - o qual é a proposição do estudo em tela, através da verificação da participação cidadã sobre o desenvolvimento do projeto e-gov Plataforma Lattes.

A seguir discute-se aspectos considerados inerentes à aplicabilidade do estudo, porquanto sem educação escolar e digital, sem cidadania e e-participação não é possível desenvolver modelos e projetos e-gov inclusivos e e-participativos.

### 3.2 EDUCAÇÃO, CIDADANIA E E-PARTICIPAÇÃO

*“O saber tornou-se a nova infra-estrutura”  
(LÉVY, 1998, p. 20).*

Ao se discutir sobre o desenvolvimento das sociedades, através do incremento do governo eletrônico é imprescindível abordar as possibilidades de acesso à e-participação, a fim de se ter condições de identificar meios para o desenvolvimento de um cenário social ativo e que conte com o conhecimento advindo de diversas esferas da sociedade, a partir de um canal comum para comunicação e troca.

A e-participação pode ser compreendida como a participação cidadã através de um ambiente e tecnologia eletrônicos. No entanto, ela faz parte de um contexto social que necessita de elementos tecnológicos para se realizar, além de requisitos de ordem cultural e também econômica, porquanto a Internet e suas tecnologias subjacentes possuem características específicas como meios de comunicação que são, as quais ainda não são conhecidas ou de fácil acesso a todas as pessoas - o que em muitos casos, impede seu uso e com isso a e-participação fica restrita a determinados grupos e camadas sociais.

Para Saebó, Rose e Flak (2007, p. 400-401):

A e-participação envolve a extensão e a transformação da participação da sociedade no processo democrático e consultivo mediada por tecnologias de informação e comunicação (TICs), principalmente a Internet. Tem como objetivo apoiar a cidadania ativa com as últimas tecnologias desenvolvidas, aumentando o acesso e a disponibilidade de participação, a fim de promover um governo e sociedade equitativos e eficientes. (tradução nossa).

Em linhas gerais e para fins deste estudo considera-se a e-participação como parte da evolução dos modelos de governo, no âmbito do governo eletrônico configurando-se no paradigma de maturidade a ser perseguido pelos modelos e projetos e-gov, no que tange a evolução destes. Ela é uma responsabilidade dos governos em buscar possibilitar mecanismos para a manifestação pública dos seus cidadãos e a colaboração destes no desenvolvimento do Estado.

E, o resultado desta manifestação, através da interação governo-sociedade, à medida que entendido como importante, deve ser assimilado e posto em prática pelo governo, na promoção do exercício da cidadania. Caso contrário, quando um projeto e-gov, apesar de considerar a e-participação como quesito indispensável, não põe em prática aquilo que acordou através das interações governo-sociedade,

não pode assegurar que tem a cidadania como prerrogativa para o desenvolvimento de seu modelo de governo eletrônico.

No plano concreto, a possibilidade de desenvolvimento de modelos e-gov e - participativos tem sido desenhada de acordo com o interesse e também com a situação geopolítica de cada Nação, com base na independência tecnológica, no respeito e no não negligenciamento da diversidade tanto econômica, quanto social e cultural. Levando em conta, também, o desenvolvimento de competências aptas a lidarem com o novo tecnológico.

O acesso universal é entendido como a possibilidade para todos os cidadãos do mundo, qualquer que seja seu grau de competência digital e sua situação geográfica e sócio-econômica, de criar e/ou utilizar por si mesmo (ou por meio de uma mediação) as redes telemáticas antecipadamente instaladas em seu meio, bem como encontrar e introduzir na Internet informações úteis para seu projeto de vida.

O conceito de acesso universal supõe, pois, a proximidade e a disponibilidade para todos da tecnologia e da informação, a capacidade de interpretar os dados, bem como a participação na renovação do sistema e do conteúdo da *web*. Isso obriga os Estados a tomarem diversas iniciativas que caminham no sentido da formação dos cidadãos, do equipamento adaptado, da acessibilidade econômica, etc. [...]

[Já] a infra-estrutura [outra faceta indispensável no provimento do acesso universal] é o conjunto de respostas materiais e regulamentares aos desafios de comunicação de uma determinada sociedade. Ela é percebida como ‘necessidade’ e expressa como ‘problema’ em função não só dos alvos e objetivos a serem atingidos em um dado momento, mas também do modo de compreensão ou dos padrões variáveis de comunicação de uma pessoa ou de uma coletividade (NTAMBUE, 2005).

Porém, sem a prerrogativa do acesso à educação escolar, de nada adianta tecnologia para todos. A capacidade de compreender aquilo que se lê subjaz e suplanta todas as demais, inclusive a do acesso à rede e a

computadores. Haja vista que há uma relação de interdependência entre habilidade de leitura e interpretação, com ou sem o acesso da Internet. Sem a leitura, a outra se esvazia.

Além disso, ainda há diferenças consideráveis sobre a apropriação da tecnologia nos dois hemisférios: Sul e Norte e mesmo dentro de cada hemisfério. Há países onde a preocupação tecnológica já está relacionada com a garantia de pagamento digital para acesso e há outros no Sul (países periféricos), onde a problemática ainda está em torno do aumento da capacidade de largura de banda. Realidades díspares o suficiente para demonstrar a existência de um cenário heterogêneo o bastante, para não se pretender equiparação instantânea entre as sociedades. No entanto, isto não pode servir como desculpa para não se buscar o desenvolvimento e a proposição de modelos e projetos e-gov e - participativos.

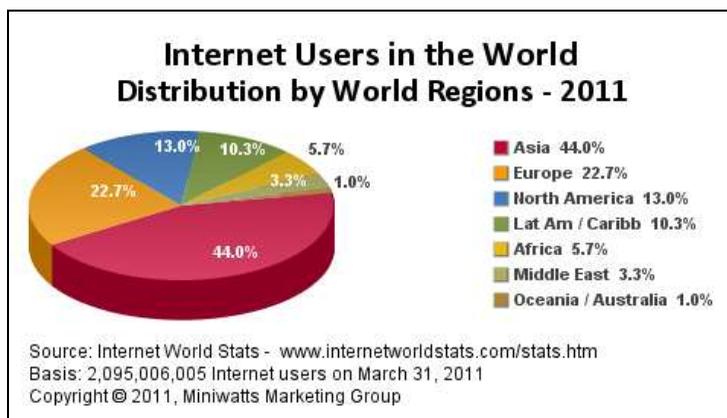


Figura 12: Usuários da Internet no mundo  
 Fonte: INTERNET WORLD STATS<sup>12</sup> (c2011)

Com base na figura 12, que mostra o gráfico projetado pela pesquisa realizada sobre a utilização da Internet por regiões do mundo em março de 2011, realizada pela *Internet World Stats* (INTERNET WORLD STATS, 2011), identifica-se que a Ásia é o continente que possui mais usuários, porém, cabe ressaltar que a Ásia é também o continente mais populoso do mundo, o que não auxilia a demonstrar se há, realmente, a mesma proporção de usuários que a América do Norte

<sup>12</sup> Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

ou a Europa, por exemplo, já que não foi realizada uma média entre o número absoluto de pessoas existentes neste continente, com relação àqueles que realmente são usuários da Internet.

Já a figura 13, a seguir, mostra o grau de penetração da Internet nos continentes. Através dela pode-se perceber que a América do Norte é o continente com maior penetrabilidade da Internet, com 78,3% de penetração, seguida da Europa com aproximadamente 58% de penetração.

<b>WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS</b>						
<b>March 31, 2011</b>						
<b>World Regions</b>	<b>Population (2011 Est.)</b>	<b>Internet Users Dec. 31, 2000</b>	<b>Internet Users Latest Data</b>	<b>Penetration (% Population)</b>	<b>Growth 2000-2011</b>	<b>Users % of Table</b>
<a href="#"><u>Africa</u></a>	1,037,524,058	4,514,400	118,609,620	11.4 %	2,527.4 %	5.7 %
<a href="#"><u>Asia</u></a>	3,879,740,877	114,304,000	922,329,554	23.8 %	706.9 %	44.0 %
<a href="#"><u>Europe</u></a>	816,426,346	105,096,093	476,213,935	58.3 %	353.1 %	22.7 %
<a href="#"><u>Middle East</u></a>	216,258,843	3,284,800	68,553,666	31.7 %	1,987.0 %	3.3 %
<a href="#"><u>North America</u></a>	347,394,870	108,096,800	272,066,000	78.3 %	151.7 %	13.0 %
<a href="#"><u>Latin America / Carib.</u></a>	597,283,165	18,068,919	215,939,400	36.2 %	1,037.4 %	10.3 %
<a href="#"><u>Oceania / Australia</u></a>	35,426,995	7,620,480	21,293,830	60.1 %	179.4 %	1.0 %
<b>WORLD TOTAL</b>	<b>6,930,055,154</b>	<b>360,985,492</b>	<b>2,095,006,005</b>	<b>30.2 %</b>	<b>480.4 %</b>	<b>100.0 %</b>

Figura 13: Utilização da Internet e grau de penetração  
Fonte: INTERNET WORLD STATS<sup>13</sup> (2011)

De acordo com o Comitê Sobre Infra-Estrutura Nacional de Informação (ANATEL, 199?), a Infraestrutura Nacional de Informações pode ser compreendida como “o conjunto de tecnologias, equipamentos, redes e serviços de telecomunicações e de informática, que garantem, no país, a geração, armazenamento, disseminação e uso de toda sorte de informação - voz, dados, texto, sons e imagens.”

Ainda segundo a ANATEL (199?) haver uma Infraestrutura Nacional de Informações e igualmente ser possível sua ampla utilização pela sociedade “[...] têm relação direta com os estágios de desenvolvimento sócio-econômico em curso, com os ambientes político-institucionais vigentes, com as bases regulatórias já assentadas, e com a produção e disponibilidade de conteúdos relevantes.” Logo, é necessário que esta infra-estrutura seja planejada considerando a convergência das

<sup>13</sup> Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

telecomunicações com as tecnologias informáticas e a comunicação de massa. (ANATEL, 199?).

Quanto aos desafios, Ntambue (2005) diz que: “É preciso investir em independência tecnológica”, além de considerar de suma importância desenvolver a capacidade cidadã de classificar e selecionar informações na Internet; desenvolver a competência digital e a preparação de orçamento para gastos infra-estruturais. Acrescenta-se a esse um desafio sobre o qual já se chamou a atenção neste estudo: é condição *sine qua non* o acesso universal à emancipação intelectual do cidadão.

A educação escolar e a educação digital são a base para o acesso universal. Porque acessar significa adentrar e também percorrer caminhos desconhecidos para logo ali em frente se deparar com um universo de potencialidades que permitam levar o leitor internauta ao crescimento enquanto pessoa e cidadão, possibilitando-o ter acesso à informação, não somente consumindo-a, mas igualmente produzindo-a. Informação que servirá de matéria-prima para o desenvolvimento do seu conhecimento.

Obviamente, acesso universal tem mais a ver com *qualidade* de acesso do que com a *quantidade* de acessos. E para que essas diferenças produzidas por oportunidades diferenciadas de acesso cessem, as quais acabam por fazer com que as nações tenham desenvolvimento cultural diferenciado entre suas populações, é preciso o desenvolvimento da proposição de políticas públicas que visem o desenvolvimento de infra-estruturas baseada no uso da rede e de aplicativos que agreguem valor ao uso da Internet. E, quando se adota a expressão **uso**, está se referindo ao consumo, gestão e produção de informação e conhecimento.

Kemly Camacho (2005) aborda de modo bastante oportuno o termo **solidariedade digital** ao traçar um paralelo entre o desenvolvimento de uma nação com o domínio de tecnologia, percebendo esta relação como linear. Igualmente essa visão foi percebida e discutida na CMSI a qual propõe a mesma “solidariedade digital” dos países do Norte para com os países do Sul, integrando esforços internacionais para reduzir o fosso tecno-social entre os dois blocos.

Enquanto os reais determinantes sociais e econômicos da exclusão da cidadania continuarem ocultos, [...] não haverá condições de fazer da luta pela educação uma expressão da participação e da cidadania (ARROYO, 1996, p. 41).

Ao se discutir governo eletrônico, dentro do contexto da sociedade do conhecimento, pelo menos duas categorias sociais são indissociáveis ao cerne desta discussão, a saber, os cidadãos e a cidadania. Entendendo-os no âmbito e-gov, por cidadão, aquele para quem, por quem e com quem um projeto e-gov é pensado, dirigido e comunicado.

De acordo com Houaiss (2009), cidadão é: “O indivíduo que, como membro de um Estado, usufrui de direitos civis e políticos garantidos pelo mesmo Estado e desempenha os deveres que, nesta condição, lhes são atribuídos.” Sendo ele o ator que, mesmo subjetivamente, permeia transversalmente todo este trabalho, uma vez que ele se centra na proposição desse modelo para projetos na área de governança para o coletivo, enquanto agente ativo, participativo e corresponsável pelo desenvolvimento de uma sociedade inclusiva.

Justamente o oposto do que prega o espetáculo da mídia criticado por Lévy (1998) e da percepção de que se tornar cidadão é se tornar alguém com potencialidades econômicas para o consumo, através de percepções superficiais as quais se inclinam a subliminar que a inclusão social é dar ao povo o acesso ao consumo, valorizando a heteronomia, quando na verdade deveria ser muito além disso.

Entende-se que ser cidadão, é ter antes de qualquer coisa, compromisso para consigo e para com o coletivo; compromisso com a busca pela aprendizagem, com a busca pelo desenvolvimento de autonomia, com a busca pelo exercício da cidadania. Para então exercer escolhas zelosas e fundamentadas, em prol do desenvolvimento e manutenibilidade de sua construção e contribuir para com a sociedade em que está inserido. E, igualmente, ter condições de interferir quando esse direito à cidadania encontra-se ameaçado.

Já cidadania pode ser definida como “um status jurídico e político mediante o qual o cidadão adquire direitos civis, políticos e sociais; e deveres [...] relativos a uma coletividade política, além da possibilidade de participar da vida coletiva do Estado.” (D’URSO, 2005). Ela é um direito legítimo do cidadão, a ser mantida, estimulada e amplamente vivenciada na filosofia de um modelo e-gov baseado nas possibilidades da e-participação na Sociedade do Conhecimento.

As palavras *cidadão* e *cidadania* têm relação direta com as declarações dos Direitos do Homem e do Cidadão que têm seus ideais surgidos na Revolução Francesa do século XVIII, quando a aristocracia foi desalojada pela burguesia, e esta última conquistou o poder político.

Ao substituir o *monsieur* do Antigo Regime, pelo *citoyen* da República, o cidadão passa a ser proprietário. Mas havia um tempo em que os emergentes burgueses defendiam ideais universais, a cidadania para todos (BUFFA; ARROYO; NOSELLA, 1996).

Contudo, a noção que se difundiu e se propagou pela modernidade, e prevalece sobre o conceito de cidadão até a contemporaneidade, é daquele que tem o direito ao consumo, à propriedade, direitos que se particularizam e são restritos a poucos. Os quais de certo modo reduzem a capacidade humana, trocando valores como o *ser pelo ter*, enquanto demonstração de poder. O estímulo ao consumo e ao modelo consumista é uma das marcas da sociedade moderna.

Sabe-se que a sociedade na qual este cidadão está inserido é detentora de uma grande diversidade cultural, social e econômica. Portanto não podendo ser entendida como uma sociedade homogênea, em função de se estar incidindo na diluição de referências de identidades, na perda da memória e na perda da noção do caráter sócio-histórico enquanto agente transformador, ou seja, qualquer tentativa de negar esta diversidade acaba por gerar exclusão social.

Por outro lado, ainda há uma visão necessária de ser analisada, a qual diz respeito à herança burguesa baseada nos privilégios. Sendo assim, a visão comum que se difunde é de que o cidadão precisa confiar no governo, de que este irá aplicar, regular e fiscalizar a aplicação das leis presentes na Constituição do país em favor do cidadão e da aplicabilidade do princípio de igualdade baseado nos direitos fundamentais e civis onde todos são iguais e têm os mesmos direitos - sabendo que para alguns, os direitos não são necessários porque para estes existem os privilégios. (BUFFA, 1996). Esta questão presente na cultura brasileira deturpa os ideais e alicerces da cidadania e confunde a formação do cidadão, para quem por vezes sobra apenas reivindicar ou desejar o que essa elite “possui”.

A cidadania também é bastante discutida sob outro aspecto, o da sua relação com a educação, através da tese de que, só se pode estar apto ao exercício da cidadania, aquele que é provido de educação formal e também da educação digital – dado que a tecnologia permeia todos os setores da sociedade.

Neste sentido Arroyo (1996) aponta que “A educação não é uma precondição da democracia e da participação, mas é parte, fruto e expressão do processo de sua constituição”. De modo que, todos seriam aptos e merecedores, independente da bagagem intelectual que teriam,

em fazer parte da construção histórica da sociedade, exercendo seu direito à cidadania e exercendo à mesma.

Esse autor não nega a importância da educação como parceira do exercício da cidadania, muito pelo contrário, o que ele pretende é problematizar e questionar em torno de desculpas utilizadas desde sempre ao longo da história, pelos governos e elites, de que se o povo fosse provido de educação e cultura, estariam preparados para o exercício da cidadania e receberiam a chancela do governo para se tornarem partícipes dos processos e decisões políticas.

Porém, o que se presencia é um ciclo vicioso. Nesta ideologia de *futuramente participarem*, quando e por que - baseado no julgamento das elites, afasta o povo de qualquer possibilidade de exercer a cidadania como julgar correto. A verdade é que este dia nunca chega porque esta mesma classe que permitiria o engajamento do povo ao exercício político, (quando preparado através da educação) não fornece os subsídios necessários para essa educação ser um direito de todos. Assim as classes continuam com seus perímetros bem delimitados, *cada um ocupando o seu lugar*.

Essa leitura não se limita à modernidade, inúmeros momentos na história da humanidade refletem a preocupação das elites em manter o povo sob controle. Essa visão perpassa os discursos eclesiásticos cerceadores dos séculos XV e XVI; pelos discursos liberais, dentre outros os de John Locke, no século XVII, a quem “[...] para os diaristas e negociantes, para as fiandeiras e para as leiteiras [...] ouvir ordens simples é o único meio de trazê-los todos à obediência e à aplicação. A maior parte não pode saber, e portanto precisa acreditar” (Locke, apud ARROYO, 1996, p. 45).

A própria supervalorização da razão, no século das luzes, embora Arroyo (1996) discuta que serviu como engodo de alguns soberanos feudais sobre “alguns setores reformistas que os ajudaram nessa tarefa porque acreditam equivocadamente, que os ‘reis-filósofos’ queriam transformar as sociedades que governavam” quando na verdade queriam era continuar sub-existindo, serviu para manter as diferenças sociais, as quais apartam visivelmente os que possuem o direito a se instruírem (elite) dos demais (trabalhadores).

Para Arroyo (1996, p. 47):

Os trabalhadores não foram considerados apenas como pobres, objeto de caridade, nem como ignorantes, objeto de educação, mas foram considerados como classes perigosas, objeto de

temor, de caridade, filantropia e educação, o que mostra que a submissão das camadas inferiores não era um fato, mas uma forma de propaganda ideológica da minoria dirigente civilizada. Como manter esse manancial de riqueza tão explosivo? Condenando suas ações políticas como irracionais, mantendo-os excluídos do poder, das decisões e da política.

Por outro lado, este autor observa que é um erro histórico reduzir as questões da cidadania do trabalhador a questões educativas, sendo esse apenas o modo de esconder a grande questão de base que é: ao se colocar a educação como precondição para a cidadania, se está corroborando para que o trabalhador seja fadado à exclusão política, posto que, a distribuição da educação, do projeto “*quem merece*” receber instrução, esteve e continua estando vinculado ao interesse das elites, justificando tal exclusão. Perpetuando assim, o mando dos instruídos (que são poucos) sobre os desinstruídos (que são muitos) e que assim, desinstruídos permanecerão. Para ele, o único modo de desconstruir a relação entre cidadania e educação é destruindo a visão criada de que a “educação é um dos mecanismos de arbitragem sobre a quem, onde e quando é permitida a condição de cidadão e de sujeito político” (ARROYO, 1996, p. 40). E segue dizendo na mesma página que: “a relação entre cidadania e educação, não se esgota nem esta devidamente colocada quando se passa a defender simplesmente educação para todos. [...] É necessário questionar por que condicionar liberdade, participação e cidadania a essa educação, a essa civilidade e a essa racionalidade.”

Dentro dessa ótica entende-se que a educação é sim direito de todos, mas a ausência dela não pode servir como meio de protelar o direito e o exercício à cidadania por parte do povo. Por isso chama-se exercício: o fazer e o errar até chegar ao acertar. Devendo ser um processo de construção.

Para Arnstein (1969) participação cidadã é um termo categorial para ferramentar o cidadão e compartilhar o poder, permitindo aos cidadãos, atualmente excluídos dos processos políticos e econômicos, a serem deliberadamente incluídos em um futuro próximo.

É os que não têm, participando na determinação de como as informações são compartilhadas, como as metas, os impostos e as políticas são

definidas. [...] é o meio pelo qual eles podem induzir reformas sociais significativas que lhes permite compartilhar os benefícios da sociedade afluyente.

Logo, percebe-se a relação existente entre ser desprovido, quer econômica ou politicamente, com a mobilização destes desprovidos no sentido de deixarem de ser considerados marginalizados dos processos decisórios na sociedade da qual “fazem parte”, ou da qual desejam fazer parte com legitimidade.

Outra questão é como se organizar para passar a ser reconhecido, legitimado pelas estruturas representativas da sociedade, as quais, ironicamente, na maioria das vezes, não representa os interesses dos cidadãos comuns, dos trabalhadores (BUFFA, 1996).

Não se podendo olvidar que, o exercício pleno da cidadania - como está atrelado à percepção do mundo social, a qual de acordo com Bourdieu (2003) integra, em uma linha objetivista, a própria representação social que os atores sociais, por ele denominados de agentes, têm do mundo social. Além da contribuição que estes agentes dão para a criação da visão deste mundo, logo, para a própria construção e perpetuação deste mundo. Isso por meio do trabalho de representação que, realizado continuamente impõe uma visão de mundo ou a visão da sua própria posição no mundo, a da identidade social.

A percepção do mundo social é produto de uma dupla estruturação social: do lado ‘objetivo’, ela está socialmente estruturada porque as autoridades ligadas aos agentes ou às instituições não se oferecem à percepção de maneira independente, mas em combinações de probabilidade muito desigual (e tal como há mais probabilidades de que sejam os animais com penas a terem asas do que a tê-las os animais com pelo, também há mais probabilidades de que os visitantes de museus sejam os que possuem um forte capital cultural do que os que dele estão desprovidos; do lado ‘subjetivo’, ela está estruturada porque os esquemas de percepção e de apreciação susceptíveis de serem utilizados no momento considerado, e sobretudo os que estão sedimentados na linguagem, são produto das lutas simbólicas anteriores e exprimem, de forma mais

ou menos transformada, o estado das relações de força simbólicas.” (BOURDIEU, 2003, p. 139-140)

Segundo Bourdieu (2003), o sentido da posição que cada um ocupa no espaço social está mais para “*um inconsciente de classe*” do que para uma “*consciência de classe*”. O autor ainda afirma que: “As categorias de percepção do mundo social soa, no essencial, produto da incorporação das estruturas objetivas do espaço social”. (BOURDIEU, 2003, p. 141). Como consequência disso, ele entende que tal sentido leva os agentes a perceberem o mundo social como o é, aceitando as posições sociais como naturais, ao invés de rebelar-se contra elas. Tal visão implica para ele em uma “aceitação tácita da posição, um sentido dos limites”, valorizando a realidade dada, impondo uma “espécie de instinto de conservação socialmente constituído”, em uma visão por parte do mundo dos dominados de que “*isso não é para nós*”. (BOURDIEU, 2003).

E contra isso, Souza Santos (2002) diz que: “Temos o direito de ser iguais quando a diferença nos inferioriza e de ser diferentes quando a igualdade nos descaracteriza.” (SOUZA SANTOS, 2002, p. 75). A questão é como perceber e como agir quando são marcadas estas diferenças.

Por isso Buffa (1996, p. 8) aborda que a questão da cidadania não poder ser considerada uma doação do Estado “pois é essencialmente uma conquista dos excluídos, através do exercício político, de lutas”. Sendo assim, deve partir do grupo (gosto de pensar, da *classe*) interessado. Quem melhor do que aqueles que vivenciam dada realidade para indicar suas insatisfações diante dela?

Segundo Lévy (1998, p. 60): “Os meios de comunicação de massa pouco ajudam os povos a elaborar coletivamente soluções para seus problemas e a pensar em conjunto.” Ora, é exatamente esse o objetivo, um povo desmobilizado é facilmente desarticulado e conduzido, sem grande (ou nenhuma) resistência. E segue dizendo (LÉVY, p. 62) que: “A mobilização das competências sociais é uma exigência indissociavelmente técnica e política. A democracia só progredirá explorando da melhor forma as ferramentas de comunicação contemporâneas.”

Desse modo, pretende-se que o método proposto nesta tese, seja mais uma possibilidade no sentido de permitir ao cidadão, através da valorização dos meios de comunicação social (ao contrário daqueles

propostos de cima para baixo, no sentido Estado→ sociedade), o direito de comunicação, escolhas e decisões que envolvam a sociedade na qual este cidadão está inserido.

[...] há ainda que se informatizar a democracia, visto que em países desenvolvidos em Governo eletrônico, a utilização dos serviços governamentais online é muito bem aproveitada – no Canadá, em 2003, 71% da população adulta acessava habitualmente os portais governamentais; nos Estados Unidos, 66,65% (CHAIN, et al., 2004).

De acordo com estatísticas fornecidas pela ONU (2010), o grau de desenvolvimento dos Estados em matéria de governo eletrônico se caracteriza com base em três critérios. O primeiro relaciona-se exclusivamente com a qualidade dos serviços on-line disponibilizados; o segundo diz respeito à acessibilidade das TICs aos cidadãos; e, o terceiro índice diz respeito às taxas nacionais de analfabetismo e ao grau de escolaridade da população. Em uma avaliação que vai de zero a um, enquanto países como Canadá, Reino Unido e Coreia do Sul, receberam os índices: 0,851 (Canadá), 0,814 (Reino Unido) e 0,878 (Coreia do Sul), o Brasil ficou na 61ª posição, com índice de 0,506 (ONU, 2010).

Para Ruediger (2003, p. 1258), apesar da fase atual em que se encontram os projetos de governo eletrônico, voltados para o provimento de serviços, o importante em iniciativas e-gov é a “[...] possibilidade de extensão da esfera do Estado, conjugada a uma maior permeabilidade à cidadania.”

Nesse sentido, pode-se dizer que da mesma forma que não se deve incorrer em um otimismo exagerado sobre as suas possibilidades, seria igualmente uma simplificação considerar o Governo eletrônico apenas um mecanismo de oferta de serviços pontuais a clientes, sem considerar que o provimento de serviços pelo Estado, é, inexoravelmente, um bem público, relativo ao cidadão, influenciado em seu desenho por percepções também políticas. Ressaltamos de início essa dimensão, justamente porque ela faz com que o Governo eletrônico, em teoria, não se limite apenas à conformação de uma mercadoria

reificada pelo mercado, mas antes, que possa servir de arena cívica, dentro de uma conceituação mais ampla de *governance* onde o provimento interno de informações é um elemento central (RUEDIGER, 2003, p. 1258).

De fato, aspectos relacionados com a exclusão digital, afetam mormente qualquer projeto ou iniciativa de governo eletrônico ou de e-participação e democracia. Podendo destacar pontos importantes que influenciam diretamente nos resultados de acesso dos brasileiros à Internet e a portais e-gov, como a falta de interatividade dos serviços disponíveis on-line e os altos índices de exclusão digital (QUIRINO, BERGER e MEZZARROBA, 2010).

com relação aos altos índices de exclusão digital, e aos baixos índices de utilização do Governo eletrônico brasileiro, a fim de que se promova verdadeiramente a democracia, as políticas de e-gov nacionais devem se pautar em dois processos complementares: a informatização da democracia – ou seja, a utilização das TICs na promoção da interação governante X governado – e, de maneira inversa, a democratização da informática, que trata da realização das políticas que majorem o número de proprietários de mídias de informação e dos usuários da internet. A execução de qualquer dos dois processos sem que se preste a devida atenção ao segundo constitui-se em uma medida de todo eficiente, pois particulares que não têm acesso à rede e usuários da internet que não têm acesso aos serviços governamentais de seu interesse estão igualmente desconectados do Governo (QUIRINO, BERGER e MEZZARROBA, 2010).

Quanto à participação em sistemas e-gov é relevante assumir qual participação se está tratando e de quem tem ou não o direito a essa participação. Embora Pacheco e Kern (2003) indiquem as necessidades de participação de atores em sistemas e-gov de ciência, tecnologia e inovação (CT&I), acredita-se que suas considerações se apliquem a todos os sistemas da governança pública, como o fato de considerar as necessidades informacionais de todos os atores de um sistema, trabalhando de forma colaborativa e realizando projetos em rede, além

da necessidade da adoção de padrões internacionais escolhidos em colaboração. O que, segundo estes autores não significa que, todos os atores precisam adotar as mesmas tecnologias ou alterar seus princípios fundamentais de trabalho. Porém, que é necessária uma visão e uma articulação de interesses para possibilitar a integração da informação, de modo consistente, duradouro e útil (PACHECO, KERN, 2003).

A seguir é apresentada a escada da participação social elaborada por Arnstein (1969) (figura 14), através da qual ele aborda os diferentes níveis de participação cidadã existente. Apesar do texto de origem denotar a década de 1960, ele ainda é bastante citado na literatura contemporânea como um marco do pensamento da participação social no exercício político.

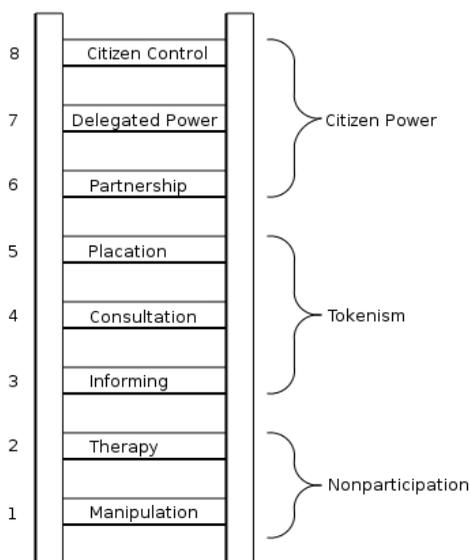


Figura 14: Modelo de participação cidadã de ARNSTEIN (1969)  
Fonte: ARNSTEIN (1969)

Analisando a figura 14 sobre os modelos de participação, percebe-se que os níveis 6, 7 e 8 são aqueles dos quais o método proposto é mais partidário. Porque não pode haver cidadania se não houver parcerias, delegação e descentralização de poderes, envolvendo o cidadão em decisões desenvolvidas em conjunto com o Estado. Sendo o

cidadão, participe das decisões que lhe afeta e que afeta a sociedade da qual ele é pertencente.

Para Barañano (2005) uma efetiva comunicação externa só ocorrerá se primeiro ocorrer a comunicação interna, neste caso, dentro do governo. Para isso, relações configuradas pelas mídias sociais são interessantes de acontecer entre os agentes internos da organização em diversos setores e, principalmente, com os agentes externos. A capacidade das organizações se inserirem nessas redes e nesse novo contexto está totalmente atrelada ao investimento da capacitação dos indivíduos, que são os responsáveis pela geração de conhecimentos e inovações (LIMA e CARVALHO, 2009).

A seguir discute-se a importância das mídias sociais considerando que estas podem servir de instrumento para o desenvolvimento da e-participação, além de servir de fonte geradora de conhecimento e de melhores práticas acerca de plataformas governamentais, a fim de contribuir com a prerrogativa de interação social, compartilhamento do conhecimento no âmbito governo-cidadão - prerrogativas indispensáveis para o desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento e do governo 2.0.

### 3.3 MÍDIAS SOCIAIS COMO FONTES DE CONHECIMENTO EM E-GOV

Para Terra e Gordon (2002), a evolução do conhecimento depende de trabalho coletivo e não individual. Isto porque o conhecimento é entendido como uma construção social e está vinculado à participação humana. Se mantido apenas em nível individual, o conhecimento poderá se desenvolver, no entanto, numa escala inferior do que se o mesmo fosse compartilhado socialmente.

Isto porque o conhecimento nasce a partir de ações individuais, mas é difundido organizacionalmente por diferentes interpretações e percepções através das relações pessoais. O resultado dessa interação é um novo conhecimento, ampliado e refinado. Para Terra (2000), o compartilhamento proporciona a construção de círculos virtuosos de geração de conhecimento (RIBEIRO; SCHONS, 2008).

Dentro do contexto do desenvolvimento de conhecimento é importante que ocorra a valorização do engajamento entre os indivíduos para que este conhecimento seja multiplicado e difundido.

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), para que haja desenvolvimento de conhecimento coletivo são necessárias atitudes e posturas permeadas por um senso de colaboração.

Neste sentido, discute-se a seguir o conceito de conhecimento, diferenciando-o de informação, uma vez que, informação é dado contextualizado e conhecimento envolve as decisões que serão tomadas, a partir do acesso à informação contextualizada.

O quadro a seguir demonstra as diferenças entre informação e conhecimento adotadas por este estudo.

Quadro 8 - Diferenças entre informação e conhecimento

<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>CONHECIMENTO</b>
Não necessita experiência prévia;	Necessita experiência prévia (saber-fazer);
É um dado contextualizado;	É a tomada de decisão com base em informação fornecida;
É material inerte, potencial, latente.	Não necessita relação humana para existir. Porém, pode evoluir com a mesma;
Relaciona-se com:	Envolve experiência, feeling, acúmulo de informação.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- INDIVÍDUO</li> <li>- CONTEXTO</li> <li>- AMBIÊNCIA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INDIVÍDUO</li> <li>- CONTEXTO</li> <li>- AMBIÊNCIA</li> <li>- EXPERIÊNCIA</li> </ul>

Fonte: dados da pesquisa

A importância do conhecimento para o desenvolvimento das mídias sociais e de ações que destas mídias derivam, as quais estão vinculadas a estratégias de governo, em busca do desenvolvimento do governo 2.0 são de interesse deste estudo. Porquanto propõe um método que inclua este conhecimento, oriundo das interações nas mídias sociais entre os cidadãos.

Sob este enfoque, trata-se a importância do conhecimento no cenário das plataformas de governo eletrônico, qual seja a de fomentar,

com recursos empíricos, melhores práticas de gestão pública e de acompanhamento por parte do governo destes conteúdos gerados, compartilhados e disseminados pelos cidadãos, através de mídias sociais sobre plataformas de e-gov, monitoradas por este estudo, as quais são discutidas mais adiante em seção específica.

Sobre conhecimento, os primeiros a preocuparem-se a conceituá-lo foram Platão e Aristóteles. Para Platão, conhecimento consistia de crença verdadeira e justificável. Já para Aristóteles, o conhecimento podia ser classificado em três tipos: científico, prático e técnico.

Muitos autores (como Eliot, 1934; Boulding, 1955; Cleveland, 1982; Cooley, 1987, dentre outros) adotam uma visão hierárquica entre informação e conhecimento.

No entanto, a relação entre conhecimento e informação parece ser uma questão bastante sutil. Tanto o é, que em muitas vezes, dependendo do contexto em que está inserida a análise, torna-se impossível apontar-lhes distinções.

De acordo com Santos e Souza (2010), do ponto de vista estrutural, informação e conhecimento podem ser considerados sinônimos, dado que ambos são compostos por um elemento percebido pelos sentidos ou mente (o significante) associado a ideias ou lembranças (significado).

Para fins deste estudo, conhecimento é a tomada de decisão que deriva da transformação de informações em instruções. Sendo assim, difere de informação, posto que esta pode ser considerada como o conjunto de dados contextualizados, que podem ou não servir para a tomada de decisão.

No âmbito da Engenharia do Conhecimento, área na qual se desenvolve esta tese: “Pode-se referenciar como conhecimento, o resultado do acúmulo de experiências de interações entre objetos mentais ou representações e objetos reais, bem como entre as próprias representações mentais.” (SANTOS; SOUZA, 2010, p.265).

Nestas condições é que se conceitua conhecimento para fins deste estudo, quais sejam aquelas que dizem respeito ao conhecimento como algo que apresenta solução, seja através de características de objeto, quanto de processo.

No contexto do conhecimento presente nas mídias sociais isto se comprova através da possibilidade de extração de requisitos, considerados insumos de conhecimento a servirem ao desenvolvimento de melhorias nas plataformas e-gov.

No cenário desta pesquisa, importam os insumos de conhecimento desenvolvidos através das comunicações trocadas pelos membros de mídias sociais. Estas trocas, em dado contexto, podem ser consideradas apenas informação. No entanto, quando extraídas para contemplar um objetivo, como o proposto por este estudo – fornecer requisitos a um sistema e-gov, elas são consideradas insumos de conhecimento. E estes insumos serão considerados conhecimento quando forem tratados e explicitados por alguma técnica ou método e passem a fornecer subsídios à geração de decisões específicas à tomada de decisão.

Os insumos de conhecimento, no contexto do trabalho em tela são observados nas comunicações realizadas no cenário das mídias sociais. A partir desta relação, discute-se o papel das mídias sociais no âmbito do desenvolvimento de plataformas e-gov, assim como a importância do conhecimento surgido através das participações dentro destas mídias, que levarão à extração de conhecimento que leva à construção de novos requisitos para os sistemas e-gov.

Neste contexto,

**Mídia social** para mim é aquela **ferramenta de comunicação** que permite a **emergência das redes sociais**. Para permitir que as redes sociais emergjam, esses meios de comunicação precisam subverter a lógica da mídia de massa (um->todos) para a lógica da participação (todos<->todos) [...] Mídia social, assim, é social porque permite a apropriação para a sociabilidade, a partir da construção do espaço social e da interação com outros atores. Ela é diferente porque permite essas ações de forma individual e numa escala enorme. Ela é diretamente relacionada à Internet por conta da expressiva mudança que a rede proporcionou. (RECUERO, 2008)

A mesma autora (RECUERO, 2008) aponta as principais características das mídias sociais considerando que elas diferem dos outros tipos de ferramentas de comunicação. Sendo elas:

- **Apropriação criativa:** como artefato cultural dos grupos usuários das mídias. Os usos das mídias são sempre criativos. Inclusive, a apropriação da mídia social é um forte indicativo de sua pertinência e vida junto a um grupo social. Na mídia social, esses usos seriam uma

constante da presença de novos grupos e sua construção como artefato cultural desses. Uma mídia social que deixa de apresentar usos criativos está fadada.

- **Conversação:** Mídia social é conversação. Mais do que a mera participação, as mídias permitem que os atores possam engajar-se de forma coletiva, através da cooperação e mesmo, da competição. Assim, a possibilidade de conversação síncrona ou assíncrona é uma característica desse tipo de ferramenta. Por isso, mídia social é tão relacionada ao *buzz* das redes.

- **Diversidade de Fluxos de informações:** A mídia social permite que vários fluxos de informações diferentes circulem através das estruturas sociais estabelecidas nela. Esses fluxos podem ser, inclusive, opostos, e podem gerar mobilização social, bem como capital social e discussão. A diversidade desses fluxos é uma característica desse tipo de mídia, consequência direta da Sociedade da Informação e das trocas sociais dos atores.

- **Emergência de Redes Sociais:** A mídia social possibilita a emergência de redes sociais através de sua apropriação e conversação. Isso se deve ao fato de ela permitir que os rastros da interação fiquem visíveis, permitam que a interação seja estendida no tempo e que as redes sociais sejam mais observáveis. A mídia social, assim, complexifica o espaço social, permitindo novas emergências de grupos. Esses grupos podem constituir-se também como comunidades virtuais.

- **Emergência de Capital Social Mediado:** A mídia social possibilita que novas formas de capital social surjam e sejam apropriadas. Ela permite também a criação de valores coletivos e individuais mais facilmente perceptíveis pelos atores da rede. É por conta disso que a apropriação pode ser modificada e reconstruída nesses espaços diante dos valores concebidos pelos grupos. Esse capital tem o diferencial de ser independente da interação direta: é possível ter acesso aos valores construídos por um grupo sem fazer parte dele - daí os *freeriders* -, e também é possível apropriar-se desse capital e transformá-lo em outro tipo de valor - buscar uma informação altamente especializada, por exemplo.

Deste modo percebe-se a importância da consideração dos insumos de conhecimento produzidos pelos resultados das trocas e compartilhamentos no ambiente das mídias sociais no contexto do governo eletrônico.

A comunicação estabelecida também de modo assíncrono, pode ser analisada a qualquer momento, dado que o conteúdo fica

armazenado e disponível para acesso durante toda a existência da mídia social, mantendo o chamado rastro de interações, visíveis, conforme expõe a autora supracitada. O que facilita a observação direta não participante, técnica utilizada pelo método proposto nesta tese, para inclusão de conhecimento advindo das mídias sociais sobre plataformas e-gov..

O estudo não se aprofunda nos tipos de relações existentes em tais comunidades por conta de que, através da observação direta não participante foi possível identificar pelas postagens dos membros das comunidades observadas, a existência de trocas de informação entre os membros destas mídias sobre a Plataforma Lattes. Tendo sido suficiente para justificar a existência de troca e compartilhamento de conhecimento a respeito da plataforma e-gov Plataforma Lattes nas mídias analisadas, satisfazendo com isto a prerrogativa de que as mídias sociais eletrônicas ou on-line sobre plataformas e-gov, criadas espontaneamente pelos cidadãos, podem ser cenário sugestivo ao aprimoramento das plataformas e-gov, servindo como fonte de informação.

O modo e a estrutura com que a comunicação nestas mídias ocorrem não é interesse do estudo em tela. Uma vez verificada que a participação é coletiva e efetiva, optou-se por considerar as interações sem análise de critérios estruturalistas (Referindo-se à teoria da análise estrutural de redes sociais), até mesmo porque o objetivo é analisar os conteúdos postados, em busca de sugestões para compor a Plataforma Lattes, independente de como e quais usuários se manifestam.

No entanto, as manifestações consideradas para fins deste estudo são aquelas desenvolvidas dentro do ambiente das comunidades estudadas no *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *OpenBook*, *Nings* e *blogs*, (tecnologias consideradas como mídias sociais) sobre a Plataforma Lattes, como plataforma e-gov. Ou seja, ferramentas tecnológicas que oportunizam o desenvolvimento de comunicação com o propósito de, além de oferecer espaço para os usuários postarem conteúdos pessoais (fotos, textos, vídeos) também oferecem espaço e arquitetura tecnológica para que ocorra a comunicação *todos-para-todos* entre os usuários que se conectam em seu ambiente – abordando como assunto principal neste estudo, a Plataforma Lattes.

Porém, o método proposto não se limita a estas mídias eleitas para a análise realizada. A observação direta não participante para fins deste estudo foi realizada nestas mídias, mas é desejável, quando da aplicação prática do método por algum modelo e-gov, que se possa

escolher o universo da pesquisa investigando e monitorando outras comunidades virtuais que discutam a plataforma analisada, para expandir a coleta de dados e obter maior conhecimento sobre as necessidades de mudança na mesma.

Para tanto, é interessante discutir os tipos de mídias sociais existentes no que diz respeito ao público alvo e natureza de conteúdos propostos, para que o gestor e-gov tenha conhecimento sobre quais mídias será importante monitorar para se apropriar do conhecimento lá existente, para melhorar a plataforma e-gov que ele gerencia.

Gregorio e Bolliger (2008) adaptaram a classificação elaborada por Michael Pick à tipologia de uso e serviço das mídias sociais, resultando em uma combinação para a disseminação. (PAULINO, 2011). As ferramentas foram agrupadas do seguinte modo:

**Ferramentas de produtividade:** referente a aplicações disponíveis de modo gratuito na Web; seja para funcionamento on-line ou off-line, com características referentes à facilidade e integração com o ambiente de escritório e proporcionar melhoria na recuperação da informação, edição e também compartilhamento de textos, apresentações, gráficos e etc.

**Ferramentas de relacionamento e comunicação:** oferecem ambientes cooperativos de discussão, personalização, armazenamento e troca de conhecimento.

**Ferramentas de incremento a serviços:** são as ferramentas que podem ser usadas de modo complementar na prestação de serviços eletrônicos.

No caso deste estudo, as ferramentas que mais interessam são as ferramentas de relacionamento e comunicação, por conta de que elas permitem aos seus usuários desenvolverem um *modus comunicandi* todos para todos, onde cada indivíduo que se manifesta é visto por todos outros membros participantes da mídia e este pode receber intervenções dos outros membros, o que oportuniza a manutenção dialógica entre os membros, de modo síncrono e assíncrono, dado que o conteúdo postado pode ser acessado no momento que o usuário acaba de postá-lo, como também posteriormente, posto que o mesmo permanece armazenado na mídia e visível para acesso, após postado.

Deste modo, os gestores de plataformas e-gov, ao observar e acompanhar a informação que circula disponível nestes espaços midiáticos on-line, tem condições de saber a respeito das considerações destes cidadãos sobre suas plataformas e-gov e otimizá-las a partir destas manifestações.

As mídias sociais que interessam a este estudo, classificadas por Gregorio e Bolliger (2008) como *ferramentas de relacionamento e comunicação*, podem ser classificadas de acordo com a finalidade que se prestam, no âmbito do governo eletrônico.

A seguir apresenta-se um quadro, adaptado de Paulino (2011, p. 77-8) que visa identificar quais as mídias sociais podem ser adotadas para a aplicabilidade do método proposto pela tese e no que cada uma delas contribui para que o gestor saiba o que pode obter de insumos de conhecimento em cada uma - sabendo que o método pode ser aplicado a qualquer mídia social:

Quadro 9 - Mídias sociais e suas características quanto à finalidade e à aplicabilidade no âmbito governamental

NOME	FINALIDADE	APLIC. NO GOVERNO
<i>Blog</i>	Editores de websites, de fácil uso e compreensão, que permite a criação coletiva e o compartilhamento público ou privado.	Criação de sites e gestão de conteúdos de interesse equipes de trabalho
Fóruns	Discussão de tópicos específicos, abertos ou privados, alimentados pelos usuários.	Pequenas reuniões a distância e suporte à capacitação.
Grupo de trabalho	Grupo definido por uma tarefa que deve ser realizada, e não por um tópico em comum.	Grupos destinados à resolução de uma ou mais tarefas relacionadas a um desafio e contexto pré-definidos
Redes sociais	Usuários com perfis pessoais. Eles podem montar sua rede de indivíduos e compartilhar com estes suas ideias, opiniões, sem se preocupar, necessariamente, com	Grupo de indivíduos conectados por amizade ou interesses comuns

	uma temática definida.	
Comunidades de prática	Grupo de pessoas que dividem interesse ou propósitos comuns e que interagem em um contexto compartilhado, com objetivos comuns.	Grupos autogeridos formados por indivíduos cuja prática é alinhada com imperativos estratégicos e que são desafiadas para criar valor através do aumento de competências e melhoria de práticas.
Ning	Ambiente on-line que possibilita a criação de redes sociais individualizadas, permitindo o compartilhamento de interesses específicos, através da postagem de mensagens, <i>broadcast</i> , vídeo, áudio. O usuário elege as ferramentas de comunicação que deseja utilizar.	Adotada para reunir informação especializada, bem como usuários especializados e interessados na mesma temática.
Microblog	Serviço de postagem de mensagens curtas, criadas por seus usuários, os quais além de postar também definem os perfis que lhes interessa receber as mensagens postadas	Usado, geralmente na divulgação de notícias publicadas pelas agências de governo (Ex. conta no <i>Twitter</i> da agência CNPq em @CNPq_Oficial)
Mídia Mobile	Permite acesso a aplicativos pela telefonia móvel.	Consultas públicas, voto eletrônico.
Wiki	Criação de conteúdos pelos seus usuários que precisam se cadastrar para postar conteúdo. Revisado, mantido,	Grupos de gestores auxiliando na criação de conteúdos pertinentes a sua prática profissional.

	atualizado e corrigido pelos seus membros.	
--	--------------------------------------------	--

Fonte: Adaptado de: PAULINO (2011)

Com base nesta consideração, o método em tela considera a utilização das mídias sociais integradoras e compartilhadoras de conteúdos com base na filosofia da *Web 2.0* em quase todas as suas fases, como é o caso dos *blogs*, fóruns, redes sociais, comunidades de prática, grupos de trabalho, mídia *mobile*, *microblog* (*Twitter*), gerenciador de conteúdos (wikis), dentre outras mídias sociais que possibilitam a interação e agregação de conteúdos *real time*.

A seguir, demonstra-se resumidamente, na figura 15, os tipos de mídias sociais que podem auxiliar o governo, através do conhecimento do cidadão, postado nos ambientes de colaboração social, apontando para qual finalidade cada mídia se presta no âmbito e-gov.

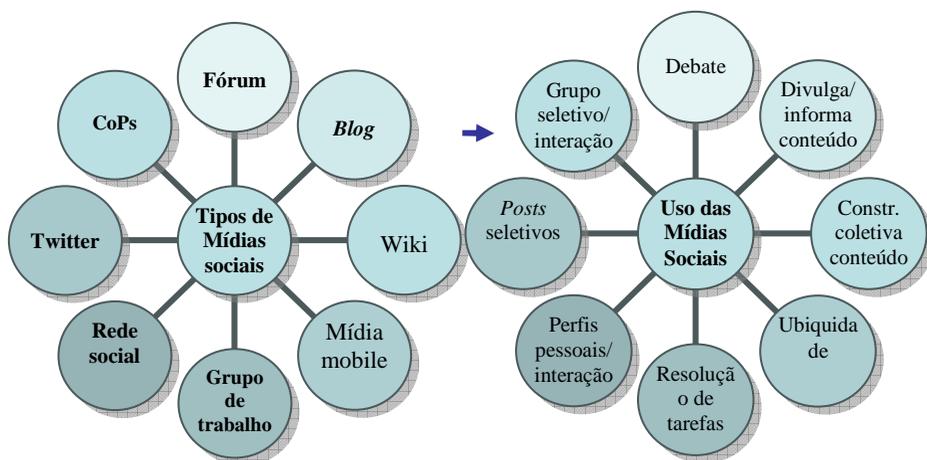


Figura 15: Tipos de mídias sociais e suas principais características

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao desenvolvimento de mídias sociais e comunidades virtuais no âmbito governamental, considera-se que, dado os poucos espaços oportunizados e compartilhados pelo Estado para que os cidadãos expressem suas demandas e compartilhem conhecimentos, as pessoas desencantam-se e, segundo Baquero (2003) a consequência deste desencanto tem sido a busca de organizações concebidas

informalmente na sociedade, por conta do cidadão. Tais organismos são considerados como alternativa à resolução dos problemas coletivos e evidenciam o distanciamento do cidadão das instituições políticas tradicionais da democracia formal. Com isso

As organizações alternativas às tradicionais (partidos) são vistas crescentemente como sendo mais flexíveis e efetivas do que os programas patrocinados pelo Estado. Também são consideradas mais capazes de estruturar suas atividades às necessidades e circunstâncias comunitárias. Assim, em virtude das deficiências da democracia representativa, um número crescente de pessoas parece depositar fé na ação da sociedade civil no processo de regeneração política (BAQUERO, 2003, p. 87).

É neste contexto que emergem as mídias sociais on-line, através das quais, comunidades são criadas e conteúdos postados espontaneamente pelos cidadãos, provendo alterações substanciais na distribuição, compartilhamento e construção coletiva de conhecimento; as quais são passíveis de ocorrer transversalmente, a partir de movimentos de descentralização, caracterizadas por trocas simbólicas e desenvolvimento de conhecimento em espaços virtuais interativos.

Como um dos maiores fenômenos mundiais da prática da comunicação à distância, as mídias sociais on-line vem ganhando terreno, influenciadas pela Internet e tem alterado sobremaneira o *modus operandi* da sociedade contemporânea. Tal prática favorece a comunicação sem fronteiras e a existência de coletivos, reunidos virtualmente em prol de objetivos comuns, formando e consolidando identidades de grupos sociais.

As mídias sociais possibilitam e fomentam a capacidade de tomada de decisão em diversos fóruns de discussões, inclusive os espalhados pelo ciberespaço. Ambientes que vem se consolidando e que servem de escola ao cidadão nos processos de comunicação on-line.

O fenômeno das mídias sociais on-line precisa ser estudado e assumido pelo Estado como possibilidade de interação significativa para propostas de desenvolvimento de e-gov no uso destas tecnologias, visando à promoção da Sociedade do Conhecimento e da melhoria das plataformas e-gov.

Nesta perspectiva, para que os indivíduos colaborem coletivamente é preciso um espaço que permita o diálogo, a discussão, o contato e a interação entre eles (RIBEIRO; SCHONS, 2008). Este espaço neste estudo são as mídias sociais.

Para Castells (2008), o *ciberespaço* é a sociedade em rede, a aldeia global, caracterizada por um cenário dinâmico, fluído, baseado no fluxo e no compartilhamento de informação capital ou cultural. Podendo a rede ser caracterizada pela diversidade de produtos e serviços disponibilizados no espaço virtual, ocasionando modificações no cotidiano dos indivíduos em todas as esferas: social, cultural, educacional, político e econômico (JESUS, MACHADO, 2009).

No estágio atual em que a sociedade se encontra, marcada pela profunda heterogeneidade social, cultural e econômica, ações em torno de estimular o cidadão a participar destes canais podem ser ações fundamentais para o desenvolvimento desta sociedade, bem como integrar o conhecimento presente nas interações sociais entre cidadãos e governo.

Em dias atribulados como os que vivenciam a sociedade contemporânea torna-se complicado encontrar espaço para, por exemplo, sair do trabalho para eleger ou decidir *in loco* sobre uma pauta de votação na prefeitura da cidade.

Os serviços denominados *e* (abreviação de eletrônico) favorecem e possibilitam esta comunicação e participação à distância, inserindo (ainda que apenas na possibilidade tecnológica, por enquanto) o cidadão nas decisões da sociedade.

Acredita-se que a e-participação não é somente uma possibilidade adicional de se exercer cidadania. O movimento que se está tentando propor através dela, - com o suporte nas mídias sociais é fazer o que a busca pela gestão governamental tradicional (não eletrônica) e organizacional (burocrática e institucional) não conseguiu dar conta: valorizar a criação de canais informais de comunicação efetivos e descentralizados, para que os cidadãos possam expressar-se seja junto à sua comunidade, sociedade ou poderes públicos.

Inclusive, as mídias sociais podem auxiliar a despertar nos indivíduos o gosto por participar – porquanto que eles são ouvidos e recebem respostas às suas ansiedades e, com isso é mais provável despertar nas pessoas a consciência pela importância do exercício da participação, ao compreenderem o que a mesma vem a ser e o que ela pode agregar à sociedade e ao cidadão, quando várias consciências se reúnem como medida de mesmo interesse.

Pode-se considerar como uma das principais contribuições das mídias sociais à sociedade, a união e articulação dos indivíduos, os quais através delas, se organizam de maneira coletiva, *práxis* que favorece a potencialização da realização do desenvolvimento social, cultural, econômico e político. Participar de uma ou mais mídia(s) social (is) é um exercício, sobretudo político.

Um dos objetivos que precisa ser considerado, no que diz respeito às mídias sociais no contexto e-gov é a promoção da relação cidadão-cidadão. Porém, percebe-se grande descompasso com relação ao que é possível ser feito no âmbito do modelo cultural, social e tecnológico de comunicação contemporâneo com o que se mantém quase imutável, que são os formatos de interação e integração do conhecimento, no campo dos modelos e projetos e-gov existentes.

Através do tratamento de todo material oriundo do resultado das trocas simbólicas e do conhecimento identificado dentro das mídias sociais, os gestores teriam a possibilidade de analisar as demandas sociais, bem como o interesse dos cidadãos para poderem instrumentalizar-se e desenvolverem um melhor planejamento estratégico, e também uma gestão pública mais efetiva (NATALE, 2007), através do desenvolvimento de plataformas e-gov que atendam às demandas e necessidades dos seus usuários (os cidadãos).

Do ponto de vista social, o internauta se torna elemento essencial num (*sic*) processo colaborativo de manutenção de comunidades virtuais e produção do conhecimento. Do ponto de vista político, existe a oportunidade de considerar o internauta como cidadão e a “nova *Web*” como a plataforma de aproximação com o estado e com o processo democrático. [...]

Neste cenário, temos que a atual realidade da *Web* - razoavelmente dominada pelos conceitos de *Web 2.0* - é altamente favorável ao desenvolvimento de novas e ricas aplicações de governança, seja com objetivo de aproximar o cidadão do Estado, seja no sentido de integrar diferentes instituições nas atividades relacionadas a um objetivo comum [...] (CARNEIRO, et al., 2010?, p. 130).

Isto não é algo exatamente novo no contexto do empenho de organizações da sociedade civil (OSCs), em alavancar a participação cidadã através de comunidades organizadas em redes. Porém, o é no

contexto do desenvolvimento de modelos e-gov e, sobretudo, quanto ao aspecto da integração do conhecimento oriundo da interação social e do conhecimento no campo das mídias, por parte destes modelos que a proposta em tela busca analisar.

Nota-se que a sociedade adquiriu novos meios de comunicação e formatos para trocas simbólicas, enquanto o Estado ainda não atentou de modo eficiente e eficaz para o desenvolvimento de projetos e-gov que o permitam receber contribuições destas mídias, dado que os modelos e-gov e os modelos de maturidade em e-gov analisados por este estudo, pouco abordam este envolvimento.

Parece não haver o entendimento, por parte do governo, de que a sociedade já se comunica e utiliza ferramentas da *Web Social*, como é o caso das mídias sociais, para troca de conhecimento e desenvolvimento de *know-how*. Falta o governo passar a conhecê-las, desenvolvê-las e utilizá-las como canal, não só de reclamações por parte da sociedade, mas aproveitando as discussões e soluções propostas aos problemas apontados pelo cidadão, como forma de reutilizar o conhecimento, fomentado por estas mídias sociais.

Para Fonseca (2010), algumas iniciativas no uso das mídias sociais por governos têm demonstrado claramente a utilização das mesmas apenas como promotoras de espaços propagandísticos das ações de governo. Para esse autor, o uso das redes ainda é burocrático e pouco interativo. Faltando estimular o cidadão à participação.

Na 5ª edição da pesquisa *TIC Domicílios*, realizada pelo *Centro de Estudos sobre Tecnologia da Informação e da Comunicação* (Cetic.br) do *Comitê Gestor da Internet*<sup>14</sup>, 27% dos internautas brasileiros entrevistados utilizaram algum *site* de e-gov em 2009, (CGI.br, 2010) resultado que revela pouca participação. Embora na sua última edição, relativa a dados de 2011, o uso do e-gov tenha subido para 31%, ainda assim existe um *gap* de uso da Internet para o uso do governo eletrônico. O que denota a necessidade do governo rever o modo como desenvolve suas plataformas e-gov.

Contudo, existem iniciativas de vanguarda no âmbito nacional. Pode-se citar dentre elas, de acordo com Fonseca (2010), o *Quadro de Avisos do Ministério da Saúde* (MS) brasileiro, o qual orienta à população, sobre a prevenção e tratamento da gripe suína, atuando no sanar de dúvidas e ouvindo a população quanto à qualidade e à efetividade das ações públicas.

---

<sup>14</sup> Disponível em: <http://www.cgi.br/>

No Twitter, o MS tem quase 20 mil seguidores ativos, segundo Fonseca (2010) e, após passarem a prover este espaço para sanar dúvidas da população, as mensagens via e-mail, que antes da iniciativa, eram de dúvidas individuais e que levavam muito tempo para serem respondidas uma a uma, passaram a ser compartilhadas e sanadas coletivamente, diminuindo assim, o tempo de espera pelas respostas do MS e promovendo a disseminação do conhecimento. O que otimizou a troca de informações entre governo e sociedade - sobre um tema de suma importância que é a informação em saúde pública.

Um dos aspectos válidos desta iniciativa do Quadro de Avisos do MS é que ela reúne e compila informações e dúvidas específicas a respeito de uma problemática que estava preocupando, em dado momento histórico, toda a população do país, demonstrando que o governo eletrônico pode atuar no auxílio à reunião e prestação de informações específicas, porém de modo global, respondendo a um grande número de cidadãos ao mesmo tempo.

Outro exemplo de melhores práticas no uso das ferramentas da *Web 2.0*, no âmbito nacional é a Rede Paulista de Inovação em Governo (iGovSP)<sup>15</sup> também no Brasil, criada em outubro de 2009 pela Secretaria de Gestão Pública do Governo do Estado de São Paulo a qual tem demonstrado que é possível o governo trabalhar com ferramentas sociais. A iGovSP coloca à disposição, ferramentas *Web 2.0* gratuitas como *blog*, *wiki*, *fórum*, *enquetes*, *podcast*, *ning*, *canal de vídeo*, *comunidades*, dentre outras. (SÃO PAULO, iGovSP, 2010) e conta com 3.844 membros, representando cerca de 620 municípios brasileiros<sup>16</sup>.

A *ning CIM – Célula de Inovação do Município*<sup>17</sup> reúne gestores municipais para discutir temas de interesse direto da administração pública. possui material interessante e atualizado e é uma rede social que aborda temáticas como acessibilidade, cidades, educação e capacitação, compras públicas, saúde, parcerias na gestão, transparência e participação, dentre outros temas.

Entre *prefeitos*, *secretários*, *funcionários públicos*, *representantes de organizações da sociedade* e *moradores*. “É como se fosse um *Orkut* adaptado às nossas necessidades”, afirma Ricardo Kadouaki, gerente de informações da Fundação Prefeito Faria Lima (Cepam), órgão do governo de São Paulo (FONSECA, 2010).

---

<sup>15</sup> Disponível em: <http://www.igovsp.net/>

<sup>16</sup> Dados referentes à última visita da pesquisadora no portal em 09.06.2011.

<sup>17</sup> Disponível em: <http://www.redecim.com.br/>

No portal da CIM na Internet encontra-se a seguinte definição e objetivos da CIM (REDE CIM, c2011):

Rede CIM - Célula de Inovação do Município - é uma rede social na Internet que funciona de forma aberta, colaborativa e participativa. Promove o debate sobre gestão e políticas públicas, potencializa as ações de capacitação e estimula a interação e a troca de experiência entre prefeitos, vereadores, servidores públicos, especialistas, pesquisadores das questões locais e cidadãos em geral.

Tem como objetivo unir cidadãos e gestores públicos em prol do fortalecimento dos municípios. Para isso, possui como pilares:

- A participação de envolvidos e interessados nas questões locais, de forma articulada e horizontal, sem restrição, para trocar e produzir conhecimento, de maneira inovadora, em um ambiente aberto;

- A contribuição com a gestão pública e com o processo de formação de agenda, formulação, implementação e avaliação de políticas públicas;

- O estímulo à cidadania, com cidadãos mais participantes, articulados e informados.

E, como pano de fundo, a Rede CIM considera que a participação de pessoas em rede, interessadas em assuntos do município, discutindo políticas públicas e o desenvolvimento da cidadania, tem como princípio o fortalecimento da democracia.

A Rede CIM funciona a partir de assuntos propostos livremente para discussão por seus membros, que estão organizados em grupos temáticos<sup>18</sup>, fóruns<sup>19</sup>, enquetes, em transmissões on-line, no desenvolvimento colaborativo de wikis, de vídeos, de áudios, etc. Apesar de promover a interconexão, o Cepam<sup>20</sup> não a controla, é apenas mais um

---

<sup>18</sup> Disponível em: <http://www.redecim.com.br/groups>

<sup>19</sup> Disponível em: <http://www.redecim.com.br/forum>

<sup>20</sup> Disponível em: <http://www.cepam.sp.gov.br/>

membro, dentre tantos outros, que participa com o objetivo de fortalecer a questão municipal. Nesse contexto, a Rede estimula a participação de pessoas e de instituições com a intenção de preservar o debate aberto e suprapartidário de idéias e de ações de interesse municipal.

Todavia, percebe-se que esta iniciativa, ao se considerar o plano teórico – já que no plano prático de seu uso e funcionamento esta pesquisadora não possui conhecimento, ela pode ser considerada uma exceção no contexto brasileiro de gestão pública. Não é tradição dos gestores brasileiros envolverem os cidadãos na visibilidade das comunicações políticas no país, até mesmo porque isto dá trabalho, gera desencontros, confrontos de idéias e de interesses.

O Estado gaúcho também apresenta um modelo em e-gov baseado na comunicação com os cidadãos, através do desenvolvimento pela Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) do projeto e-gov *Gabinete Digital*<sup>21</sup>, projeto que, de acordo com sua gerente de projetos Alessandra Nunes (NUNES, 2011) visa ser um canal de diálogo, colaboração e e-participação entre o Governo e a Sociedade Gaúcha, a partir da utilização de ferramentas digitais.

O projeto se baseia em 4 ferramentas de mídiã social disponibilizadas no portal *Gabinete Digital* que geram ações de governo. São elas:

- **Governo responde:** as pessoas postam perguntas ao Governador e aquela mais votada será respondida diretamente pelo Governador em vídeo no final de cada mês.

- **Governo pergunta:** consultas públicas sobre questões sociais previamente definidas pelo Governador como, por exemplo, saúde, agricultura, para auxiliar na geração de políticas públicas no Estado.

- **Agenda colaborativa:** contribuições poderão ser enviadas para constituir a pauta do Governador durante as visitas ao interior do Estado.

- **Cultura Digital:** um *blog* interativo para apresentar resultados e encaminhamentos das ações que o Gabinete promove.

Este portal é bastante interessante com relação à valorização da e-participação porque abre espaços organizados para comunicação governo-cidadão. No entanto, ele poderia ser mais bem aproveitado pelo governo no que diz respeito, por exemplo, ao aumento de perguntas

---

<sup>21</sup> Disponível em: <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br/>

respondidas pelo Governador na ferramenta *Governo Responde*. Porque esta ação gera apenas uma resposta por mês do Governador aos cidadãos que enviaram a pergunta e, para ser respondida, a pergunta escolhida ainda precisa ser a pergunta mais votada dentre todas as enviadas.

Um portal e-gov precisa considerar que as pessoas que nele entram desejam comunicar-se em tempo real. Como é possível aguardar um mês para obter uma resposta? E mesmo assim, só será respondida se for a mais votada? Caso contrário, isso não ocorrerá. Isso não faz sentido. Não demonstra interesse do Governador em realmente dar explicações aos cidadãos sobre suas ações, mais parecendo interesse em auto-promover sua imagem, através de um vídeo para responder UMA pergunta ao mês. Estão subutilizando a ferramenta.

Quanto à ferramenta *Governador Pergunta* ela pode ser identificada, se realmente considerada as propostas apontadas pelos cidadãos, como uma iniciativa de gestão programada de enorme qualidade no quesito e-participação e democracia digital ou e-democracia<sup>22</sup>.

Inclusive, esta ferramenta oferece aos cidadãos a participação através de *van* equipada com computadores e Internet, chamada de *Van da Participação* que percorre ruas do Estado do Rio Grande do Sul oferecendo infra-estrutura tecnológica para que algumas pessoas que não tem acesso à Internet possam participar da consulta pública.

Esta perspectiva é bastante interessante posto que considera os cidadãos como colaboradores do processo de gestão, o que aponta para um governo 2.0, considerado por este estudo, conforme já mencionado, com a acolhida de conteúdos criados, manifestados e compartilhados pelos cidadãos, por parte de seus governos. Na perspectiva de uma gestão compartilhada via ferramentas da *Web 2.0*, as mídias sociais.

O portal *Gabinete Digital* desde que foi criado, em maio de 2011, já recebeu três prêmios nacionais de gestão pública e é considerado o principal exemplo de democracia eletrônica no país, conforme informa o portal.<sup>23</sup>

O que ainda não foi mencionado pelo portal *Gabinete Digital* é a respeito de quantas das solicitações ou propostas realizadas pelos cidadãos já estão implantadas ou com previsão de implantação

---

<sup>22</sup> No contexto deste estudo, e-participação e democracia digital, ou ainda a e-democracia são considerados sinônimos e tem relação com a participação popular nas questões de governo e gestão governamental, através das mídias sociais e Internet.

<sup>23</sup> Disponível em: <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br/news>

aprovadas. Este seria um retorno importante ao cidadão e um estímulo a que continue a participar ativamente deste portal e-gov.

É interessante ressaltar que a ferramenta gaúcha é bastante semelhante à iniciativa americana *Open for Question*<sup>24</sup>, do governo Barack Obama. No entanto, de acordo com o estudioso americano Matthew Salganik, da Universidade de Princeton, nos Estados Unidos, a proposta brasileira superou a experiência americana porque além de utilizar tecnologia baseada em software livre, a mesma é mais resistente a manipulações<sup>25</sup>.

No contexto do e-gov, o que se tem feito para incluir o cidadão, o principal interessado nos novos canais de diálogo com autoridades, além destas iniciativas mencionadas é praticamente muito pouco. Pelo menos é o que dizem os especialistas: “Salvo alguma iniciativa particular, entendo que o uso das redes no âmbito governamental ainda se apresenta mais como uma ferramenta de marketing”, observa Gilda Anjos, pesquisadora e integrante do grupo Comunicação e Sociedade do Espetáculo, da Faculdade Cásper Líbero. Como exemplo, cita que os conteúdos do governo do estado de São Paulo nas mídias sociais são clara propaganda governamental. “Elas divulgam as obras feitas e a serem inauguradas ou notícias do *site*, que não precisariam ser repetidas.” (FONSECA, 2010)

Apesar da sociedade se comunicar cotidianamente pela Internet, através de mídias sociais, o governo ainda carece compreender e analisar as pesquisas publicadas que explicam os motivos e o perfil de acesso do internauta brasileiro, assim como as características desse internauta, a fim de inserir-se neste universo comunicacional provendo à sociedade espaços para compartilhamento de informação e aquisição de conhecimento.

Segundo Bueno (2010 in FONSECA, 2010), “A participação ativa é uma questão de educação, de exercício de cidadania”. Logo, é preciso prover o cidadão e a sociedade com esta possibilidade de exercício cidadão, a fim de que a Sociedade do Conhecimento, com amplo acesso por parte da população ao conhecimento, possa se desenvolver e oportunizar melhorias reais à sociedade.

O fenômeno das mídias sociais já é considerado uma presença no cotidiano das pessoas. Elas são um movimento que se estabelece a partir

---

<sup>24</sup> Disponível em: <http://www.whitehouse.gov/OpenForQuestions>

<sup>25</sup> Para maiores informações a este respeito consulte o *blog* do especialista em: <https://freedom-to-tinker.com/blog/mjs3>

de potencialidades tecnológicas. Porém, há um interesse não mapeado por este estudo, mas que denota a propensão à participação por parte das pessoas, em trabalharem em colaboração, quer seja pela necessidade de ser notado ou porque realmente estão empenhados na descoberta de soluções para problemas ou dúvidas específicas, mas que, de certo modo, envolve a vida do coletivo, através de uma filosofia de descentralização.

Tais considerações não podem ser entendidas apenas como especulações, destarte que muito se tem conseguido realizar através das mídias sociais, inclusive no Brasil, onde as pessoas possuem uma cultura de abertura à colaboração em rede. Exemplo disso foi o desenvolvimento do evento internacional *CIRS – Conferência Internacional sobre Redes Sociais*, evento relacionado a e-gov, ocorrido em março de 2010 na cidade de Curitiba, capital do Estado do Paraná, Brasil, através da rede social *Escola de Redes* onde os participantes organizaram o evento coletivamente e de forma distribuída. Um grupo se disponibilizou a trabalhar no marketing do evento, outro grupo em conseguir alojamentos aos participantes, enfim, tudo de forma on-line e em colaboração via rede e mídias sociais.

Participar de mídias sociais requer, segundo Lévy (2010), uma participação ativa e um comportamento explorador, características essenciais no desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento. Para tanto é preciso que os atores partícipes desenvolvam ações transparentes e tenham co-responsabilidade na solução das problemáticas que surgem dentro do ambiente de que participam. Respeitando a tríade: diálogo, participação e transparência, a fim de que os objetivos desse grupo sejam atingidos e a cidadania efetivada.

No entanto, quesito indispensável para participação de cidadãos em mídias sociais diz respeito à inclusão cidadã, tanto em projetos sociais de incentivo ao uso das TICS, quanto à oferta e subsídio por parte do governo, de computadores e banda larga por valores acessíveis aos cidadãos.

Sem estas condições, torna-se impossível o desenvolvimento de ações sociais e de e-participação, articuladas através das mídias sociais na Internet.

As mídias sociais revelaram-se nos últimos anos, um fenômeno bastante importante no contexto da comunicação social, bem como no contexto da disseminação, compartilhamento do conhecimento. Fato que não pode ser desconsiderado pelos gestores de e-gov.

Sobre o uso das mídias sociais em âmbito internacional considera-se neste estudo, como exemplo de melhores práticas internacionais, o caso da *New York City 311*<sup>26</sup> (NEW YORK CITY 311, 2011). Um serviço on-line de reclamações e retirada de dúvidas da prefeitura de Nova York, existente desde 2003, o qual conta, desde 2009 com o *Twitter* e um aplicativo para *iPhone*. Este último aceita, inclusive, que se enviem fotos para a prefeitura sobre queixas, como, por exemplo, de patrimônio depredado, de postes de luz sem iluminação, ruas esburacadas, dentre outros.

Em maio de 2010, o NYC 311 atingiu em uma semana, cerca de 100 milhões de ligações e destas, cerca de 90% foram atendidas em 30' ou menos. (GOVERNMENT TECHNOLOGY, 2010)

O NYC 311, de acordo com o prefeito de Nova York Michael Bloomberg, revolucionou a forma como os cidadãos interagem com a administração da cidade.

Antes deste serviço, se você queria informações que não fossem de emergência, devia buscar números de telefones em 11 páginas da lista, e mesmo encontrando o número certo, tinha que encontrar a pessoa certa. O 311 é muito mais do que um número de telefone a ser chamado. Mostrou ser uma chave para tornar os serviços da cidade mais confiáveis e eficientes (Michael Bloomberg in GOVERNMENT TECHNOLOGY, 2010).

Através deste serviço é possível, desde localizar o endereço e o mapa de uma escola, como acompanhar e calcular a melhor rota dos transportes rodoviários da cidade de Nova York; além de ser possível poder reclamar via *Web* e via *iPhone*, inclusive postando fotos, a respeito de problemas encontrados pelos cidadãos na cidade.

O NYC 311 pode ser considerado o princípio de um modelo de governo 2.0, porquanto se utiliza de tecnologia 2.0 para comunicar administração pública e cidadão em tempo real. Porém, o mesmo não possibilita que os cidadãos acessem as mensagens dos demais cidadãos para com o governo local, através do 311, nem mesmo este serviço relaciona cidadão com cidadão ou co-relaciona mensagens semelhantes de cidadãos – como, por exemplo, o *igov.SP* faz.

---

<sup>26</sup> Disponível em: <http://www.nyc.gov/apps/311/homepage.htm>

Logo, o processo de interatividade e conectividade de *todos-para-todos*, princípio característico e importante do governo 2.0 não se faz presente neste portal e-gov, a não ser pela conta no *Twitter*. Porém, o mesmo possui poucos seguidores<sup>27</sup> e, de acordo com acompanhamento desta pesquisadora, não há quase interação na conta de acesso ao 311 do governo local novaiorquino. Nem mesmo por parte do próprio governo, que poderia estimular os seus seguidores com informes, campanhas e consultas públicas.

Enfim, não se percebe a busca pelo compartilhamento de conhecimento dentro desta mídia social. O cidadão é considerado, de modo geral, um consumidor que, possui um espaço para reclamar sobre os produtos e serviços fornecidos, mas não participa da construção coletiva de conhecimento no contexto político governamental.

Na próxima seção discutem-se alguns desafios dos governos em criar modelos e-gov viáveis para a sociedade do conhecimento, dentre os quais se destaca a importância, por parte destes modelos, da valorização das tecnologias oriundas da filosofia 2.0 e do compartilhamento do conhecimento.

### 3.4 DESAFIOS EM MODELOS E-GOV COMPATÍVEIS COM A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Na Era da Informação e do Conhecimento há uma mudança significativa a respeito da valorização do conhecimento codificado (explícito) em detrimento do conhecimento tácito, fazendo com que as sociedades percebam a importância em codificar certos conhecimentos que antes eram somente mantidos no plano subjetivo.

Por outro lado, isso não reduz a importância do conhecimento subjetivo (capacidades, habilidades), pelo contrário, ele adquire significado ainda maior com as TICs, denotando a importância de processos locais de desenvolvimento tecnológico e inovação (CASSIOLATO, 1999).

Neste contexto, um grupo de desafios surge para que o e-gov consiga ser utilizado em toda a sua potencialidade. Destacando-se: desafios relacionados às necessidades de planejamento das medidas e

---

<sup>27</sup> O número de seguidores da conta do governo local novaiorquino era de 59 pessoas em 8 de agosto de 2011, último acesso deste pesquisadora à referida conta.

ações da administração pública, à necessidade de revisão em caráter de urgência dos processos das organizações públicas, à abertura e criação de canais efetivos de comunicação entre governo e sociedade, ao fomento de arranjos institucionais favorecendo o uso efetivo do e-gov (LAIA, 2009).

Além destes, acrescenta-se o mapeamento do conhecimento utilizado e desenvolvido através das relações entre os atores envolvidos no contexto das mídias sociais, através de demandas, tarefas, processos, conteúdos, produtos e serviços no âmbito de plataformas governamentais.

Sobre o conceito relativo à sociedade em que o governo eletrônico desenvolve-se, alguns teóricos contemporâneos (AMBROSI, PIMENTA, PEUGEOT, 2006; BORGES, 2008) identificam equanimidade entre os termos Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento.

Porém, este estudo crê que isto se configura em um erro conceitual, porquanto se define na pesquisa em tela, baseada em autores como Burch (2006), Amaral (2006), Lucci (200?) que, a sociedade da informação - período histórico marcado pela expansão da tecnologia e da globalização, com a abertura das fronteiras econômicas dos países em desenvolvimento, culminando na exploração e apropriação mal distribuída de riquezas evidenciadas pela *moeda informação* como fonte de poder é apenas um dos momentos históricos a caminho da sociedade do conhecimento. Esta sim, focada no desenvolvimento equânime das nações e, principalmente, de seus cidadãos e embasada no compartilhamento de conhecimento como fonte de desenvolvimento e de riqueza social, econômica, política e cultural das nações.

Pretende-se destacar que as TICs devem ser bem utilizadas e geridas, no sentido de popularizá-las e, assim instrumentalizar os cidadãos no seu uso e importância, com o objetivo de promover a disseminação da informação a todos os tecidos sociais, a fim de que se consiga promover informação para todos, auxiliando no desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento, com a ajuda das possibilidades ofertadas pela gestão das TICs: uma vez que, a informação e o conhecimento - matérias-primas indispensáveis para a construção da nova sociedade - encontram-se em grande parte geradas, arquivadas, tratadas, gerenciadas e manipuladas no formato tecnológico.

Fenômeno imprescindível de ser discutido a caminho da Sociedade do Conhecimento e no âmbito dos modelos e-gov voltados para o compartilhamento do conhecimento, diz respeito à segunda

geração da web, a Web 2.0, a qual desenvolveu e aprimorou tecnologias que possibilitaram maior conectividade, colaboração, bem como, a possibilidade mais ampla de relacionamentos, intercâmbios e comunicação entre tecnologias distintas, justificado pelo grande salto filosófico e metodológico no modo como se passou a pensar, organizar, fazer e utilizar a web, alterando o modelo de comportamento e de organização social que a Internet adotava até então, aumentando exponencialmente o nível de interatividade e colaboratividade entre seus internautas, conforme já mencionado na seção 2.1 deste estudo.

As mudanças ocorridas na web e refletidas na sociedade - com relação a um crescimento no uso da web e das tecnologias a ela relacionadas, precisam ser consideradas como desafios pelos governos que pretendem se tornarem ou se manterem eletrônicos.

Neste contexto, o Brasil encontrava-se bem representado em 2003, na pesquisa *UN Global E-government Survey 2003* (UNITED NATIONS, 2003), a qual identificou que o Brasil ocupava a 21ª posição no *ranking* entre os países no mundo que mais rapidamente evoluíram em termos de e-gov quando comparados com os Estados Unidos. O que colocou o Brasil na lista dos *Top 25*, ou seja, o Brasil estava os 25 países do mundo com melhores índices de crescimento em e-gov.

No entanto, as edições que se seguiram a esta pesquisa (UNITED NATIONS, 2008; 2010) indicaram uma queda do e-gov brasileiro com relação a outros países. Desta forma, enquanto o uso de tecnologias da informação e comunicação cresce no mundo, o e-gov brasileiro regride em 2008 para a 45ª posição (UNITED NATIONS, 2008) e em 2010 para a 61ª posição no índice mundial de desenvolvimento em e-gov (UNITED NATIONS, 2010).

De modo geral, o governo eletrônico encontra-se em crise em muitos países. Quanto a aspectos políticos e sociais, Galindo (2007) aponta que os principais obstáculos para o desenvolvimento do e-gov relacionam-se a problemas de liderança, exclusão digital, participação, flexibilidade escassa na organização do trabalho, restrições financeiras, falta de confiança e desenvolvimento técnico defeituoso (RAMOS JUNIOR, 2007).

Para Carbo & Williams (2004) existem várias barreiras para o desenvolvimento do e-gov. Elas estão relacionadas a variáveis como: resistência a mudanças, barreiras legais e regulamentares, orçamentos limitados, acesso desigual à infovia da informação, níveis de competência em informação diferenciados (*information literacy*), questões políticas, culturais e sociais, dentre muitas outras barreiras.

Alguns fatores sinalizam para uma situação de mudanças apenas superficiais nos governos, como é o caso de projetos e-gov que contemplam altos investimentos em tecnologia, porém não dão um verdadeiro salto qualitativo na gestão, ocorrendo pouco investimento em mudanças culturais e organizacionais como desburocratização, revisão de processos de gestão, desenvolvimento de estratégias de ação, descentralização do poder e da informação pelos Estados, formas de entrega e prestação de novos serviços aos cidadãos, sem falar do desenvolvimento de políticas públicas para sanara aculturação, a qual impede que grande parcela de cidadãos participe do governo eletrônico.

O uso do e-gov no Brasil, de acordo com a pesquisa TIC – governo eletrônico (CGI BRASIL, 2010) concentra-se entre as camadas sociais mais altas, denotando que, poder aquisitivo e nível educacional ainda são fatores preponderantes para o acesso a tecnologias de informação e comunicação como a Internet e, conseqüentemente ao acesso e-gov.

No restante do mundo, projetos e-gov que encontram-se em fases mais avançadas de desenvolvimento são os que são apontados por maior credibilidade pelos cidadãos consultados pela pesquisa que evidenciou o *ranking* mundial de e-gov em 2010, através do *United Nations e-Government Survey 2010* (UNITED NATIONS, 2010). Bem como evidencia que, entre os países com maior desenvolvimento do governo eletrônico estão aqueles de possuem recursos financeiros favoráveis ao desenvolvimento e implementação em e-gov; principalmente devido à infra-estrutura tecnológica de telecomunicação e capital humano apto e qualificado ao uso do governo eletrônico (índice de escolaridade alto e condições econômicas favoráveis).

De acordo com os resultados da pesquisa TIC – Governo eletrônico (CGI BRASIL, 2010):

Com relação a comunicação entre governo e sociedade, inicialmente, destaca-se o baixo nível de conhecimento da prestação de serviços públicos via Internet. Pouco mais da metade da população brasileira (57%) sabe que o governo oferece serviços pela Internet, enquanto 42% da população não têm sequer conhecimento dessa oferta.

De modo que, de nada adianta a oferta, criação e disponibilização de serviços e-gov, se a sociedade não estiver informada e interessada por

estas possibilidades. A ausência de comunicação entre governo e sociedade é um grande entrave no desenvolvimento do governo eletrônico e da sociedade como um todo.

Uma medida básica consiste na criação e manutenção de múltiplos canais de comunicação abertos, bem como em complementar os habituais canais verticais de comunicação, com canais de comunicação horizontais e diagonais que liguem indivíduos localizados em diferentes unidades organizacionais (p. ex., entre os gestores de diversos projetos ou departamentos) (BARANÃO, 2005, p. 62).

Muitos desafios devem ser considerados se for interesse dos países alavancarem o governo eletrônico, o qual pode potencializar o desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento. Dentre eles, sensibilizar e convocar a sociedade para participar do processo político.

[...] o reconhecimento e valorização de fatores “subjettivos” na democracia têm levado atores sociais e políticos a um consenso, cada vez maior, sobre a necessidade de evitar a fragmentação da sociedade e, em decorrência, evitar o questionamento da validade do sistema democrático. Os desafios imediatos relacionados a essa problemática dizem respeito a como estimular e motivar os cidadãos a participar politicamente em um contexto de fragmentação e crescente desigualdade social?

Como criar e/ou reconstituir um ambiente estimulante para a participação política? Tais desafios são gigantescos, pois o Estado, ao longo de sua história, tem perdido a credibilidade em convocar seus cidadãos para enfrentar essa tarefa. Tornou-se imperativo, portanto, refletir sobre mecanismos que proporcionem o retorno do cidadão à esfera política (BAQUERO, 2003, p. 83).

Chama-se a atenção para desafios como a identificação de formas para se estimular e motivar os cidadãos a participarem politicamente do contexto social e como manter um ambiente on-line estimulante para a

participação política. Estes podem ser considerados desafios imensos, dada a trajetória histórica do Estado que perdeu sua credibilidade na convocação de seus cidadãos a participar da esfera política (BAQUERO, 2003).

Acerca da modernização do Estado e o uso da *Web 2.0* por diferentes iniciativas em esferas do governo, as mesmas podem ser condensadas em seis blocos de ação de acordo com Terra, Kato e Feliciano, (2010). A saber:

1. **e-democracia:** esforços no sentido de fortalecer a democracia através da estruturação de canais mais amplos e diretos de relacionamento dos cidadãos com políticos eleitos.

2. **serviços inovadores:** incluem tipos de serviços que em muito facilitam a forma como os governos atendem às demandas e necessidades da sociedade.

3. **engajamento na rede:** iniciativas que fomentam discussões e a participação da sociedade em questões que lhes diz respeito/afetam cotidianamente.

4. **fomentando a co-criação:** a *Web 2.0* inclui uma lista de ferramentas que possibilitam que servidores, funcionários e cidadãos criem conteúdo de forma colaborativa.

5. **democratizando acesso ao conhecimento:** a Internet é um grande facilitador do acesso a informações e a conhecimentos.

6. **estimulando e destacando a inovação:** fazer mais e melhor com menos recursos é um desafio constante para os governos. Compartilhar métodos, ferramentas e resultados, tem a ver com Governo 2.0.

Acredita-se que todas estas categorias baseadas na *Web 2.0* impulsionariam o governo eletrônico para uma nova categoria de governança, o governo 2.0.

Segundo Dawes (2008, p. 597):

O governo tem se tornado mais acessível no investimento em políticas de usabilidade, acessibilidade e ferramenta e investimentos em *sites* ricos em informações, transações, on-line [...]. Em termos de democracia, a e-governança tem ocorrido mais lentamente, com a exceção notável das campanhas políticas e do voto eletrônico. Embora exista um grande potencial para o engajamento do cidadão e da sociedade civil, bem como para consulta pública e

discurso político, relativamente poucas jurisdições locais e estaduais adotaram ou promoveram estes aspectos da governança eletrônica.

Pesquisas e-governo nessas áreas tendem a seguir os mesmos padrões, embora pesquisas interdisciplinares e internacionais forneçam uma ampla literatura, especialmente para tópicos relacionados com a democracia.

O Relatório da Austrália *Empowering change: fostering innovation in the Australian Public Service*<sup>28</sup> (AUSTRALIAN PUBLIC SERVICE COMMISSION, 2010) contendo os desafios na área de governo eletrônico pode ser considerado como um dos mais completos guias para inovação em governo (GREGORIO, 2010); e contém doze recomendações visando apoiar o governo a inovar em processos, serviços e políticas, os quais podem ser adaptados por qualquer país que deseje investir em inovação para superar desafios governamentais em e-gov. As mesmas são reproduzidas a seguir, com base em Gregório (2010):

### ***Estratégia e Cultura*** ***Recomendação 1***

*A inovação precisa fazer parte do pensamento estratégico dos órgãos governamentais e inserida em seu planejamento. Para implementar uma cultura de inovação os órgãos devem incluir no plano as estratégias para identificar e buscar soluções inovadoras. Um processo como a Abordagem de Três Horizontes é um exemplo de como isso pode ser iniciado:*

*- Horizonte 1- Qual é o core business do órgão? O que é necessário para conduzi-lo agora e em quais áreas poderia ser simplificado, reduzido ou interrompido com melhorias e inovação?*

*-Horizonte 2- Quais são as áreas emergentes do órgão? Quais recursos e capacidades serão necessários para abranger as áreas e em que prazo? Algumas das áreas de trabalho emergente podem impulsionar a mudança e inovação? Em caso afirmativo, quais são as prioridades de inovação?*

*- Horizonte 3- Olhando para o futuro, quais são os grandes problemas ou oportunidades? Existem resultados de inovação viáveis que possam reduzir a incerteza ou risco de problemas futuros?*

---

<sup>28</sup> Disponível em: <http://www.apsc.gov.au/mac/empoweringchange.htm>

## **Recomendação 2**

*O fluxo de informações facilita a inovação é a chave para uma maior inovação no governo. Embora sempre haverá algumas restrições sobre o compartilhamento de informação no setor público, o governo deverá adotar uma cultura de transparência na elaboração e execução da política governamental.*

*Isto exigirá uma mudança de paradigma na abordagem de muitas agências de desenvolvimento, onde grande parte das novas idéias é feito em um clima secreto. Em particular, deve adotar práticas inovadoras e de uma maior abertura para o desenvolvimento de novas propostas políticas, através de reformas, tais como:*

- *introdução de consultores externos no processo do desenvolvimento de políticas*
- *consulta de processos transparente e open innovation*
- *rever a justificativa para as restrições de dados, visto que uma maior disponibilidade de dados vai impulsionar a inovação*
- *identificar os riscos associados com um projeto inovador e como ele será gerido*
- *incluir a análise do processo na avaliação do programa e nos resultados de entrega.*

## **Recomendação 3**

*Uma característica específica do ambiente do setor público é o risco político e sua gestão. Para facilitar a inovação, especialmente quando a inovação é radical ou em larga escala e onde os riscos são altos, os governos devem identificar e gerenciar ambientes de risco para permitir o surgimento de abordagens inovadoras. É uma recomendação de identificação e controle.*

## **Liderança**

### **Recomendação 4**

*Liderança é um fator crítico na criação de um setor público mais inovador. A construção de uma cultura de inovação no setor público requer liderança apoiadas por:*

- *ferramentas adequadas e treinamento focado na implementação*
- *usar a inovação como um critério na liderança, no recrutamento e na gestão de desempenho*
- *identificação dos objetivos do órgão para a inovação de desempenho*
- *relatório anual do desempenho da inovação pelos órgãos*
- *apoio às comunidades de prática (grupos de profissionais que exploram temas comuns) dentro das Secretarias e entre Secretarias*
- *incentivo às abordagens da equipe para resolver problemas de forma criativa, incluindo os agentes externos, clientes/cidadãos e fornecedores*

- facilitar a abertura a novas idéias e influências através de programas de intercâmbio de pessoal
- identificar os ativistas da inovação para projetos ou problemas específicos.

### **Recomendação 5**

*O setor público não tem os condutores da inovação competitiva, como acontece no setor privado. Portanto, é necessário adotar uma abordagem mais pró-ativa para incorporar a inovação em suas operações.*

*Para facilitar a adoção de práticas inovadoras, os órgãos podem se basear na Caixa de Ferramentas de Inovação<sup>29</sup> para contratar pessoal e construir conhecimento e experiência no processo de inovação.*

*A Caixa de Ferramentas de Inovação, que temos aqui<sup>30</sup> alguns fundamentos em português, estabelece as abordagens que os órgãos podem adotar para capitalizar as oportunidades de inovação e, ao longo do tempo, incorporar uma cultura de inovação dentro da organização.*

### **Questões estruturais**

#### **Recomendação 6**

*As barreiras sistêmicas para a inovação devem ser desafiadas de uma forma transparente e igualmente sistêmica. Existem modelos que poderiam ser adotados e que são utilizados dentro do governo e do setor privado.*

#### **Recomendação 7**

*Processos de financiamento podem funcionar como um contra-incentivo à inovação, uma vez que transfere todos os riscos para a agência de inovação que tomou o financiamento.*

#### **Recomendação 8**

*Colaboração e experimentação são dois elementos essenciais para a realização da inovação. Para inserir estes no setor público, o órgão deve elaborar um programa de experimentação de colaboração, inspiradas no MindLab dinamarquês<sup>31</sup>, para desenvolver soluções e testes para os problemas, nomeadamente nos domínios da política e prestação de serviços. A atividade principal no âmbito deste programa será o desenvolvimento e implementação de projetos-piloto de colaboração e ensaios.*

---

<sup>29</sup> Disponível em: <http://www.apsc.gov.au/mac/empoweringchange.htm#a4>

<sup>30</sup> Disponível em: <http://ferramentasdeinovacao.blogspot.com/>

<sup>31</sup> Disponível em: <http://www.mind-lab.dk/en/om>

## **Recursos e gestão da inovação**

### **Recomendação 9**

*A tecnologia está remodelando interações públicas com empresas e governo e aumentando as expectativas do público para o engajamento e prestação de serviços. Para atender a estas expectativas, os órgãos devem, de forma oportuna e inteligente, adotar:*

- *As abordagens e Ferramentas da Web 2.0*
- *Sistemas de Gestão de Idéias*

### **Recomendação 10**

*Contratos podem promover soluções inovadoras para os desafios do setor público.*

*É recomendado que os órgãos, ao efetuarem compras e cotações, visem também facilitar soluções inovadoras, centrando-se nos resultados, ao invés de especificações, adotando as seguintes posturas:*

- *ser aberto com os fornecedores potenciais sobre o que o órgão está tentando alcançar e por quê.*
- *envolver-se com o mercado antes de iniciar o processo de contratação, para identificar o problema a ser resolvido e avaliar o que o mercado pode oferecer.*
- *criação de um portal seguro para a recepção de propostas não solicitadas, em que os fornecedores em potencial podem sugerir propostas inovadoras, sem arriscar a perda de propriedade intelectual ou vantagem competitiva.*

### **Recomendação 11**

*Para defender a liderança do pensamento, formação e coordenação da ação inovadora, e manter a excelência em cima da inovação no setor público, o órgão responsável pela criação, ação e condução de programas inovadores deve incluir:*

- *criação e manutenção de um website sobre inovação, para apoiar os programas dos órgãos e oferecer conhecimento aos funcionários públicos.*
- *formalização e apoio à inovação do setor público, criando e ajudando a criar comunidades de prática.*

## **Reconhecimento, compartilhamento e aprendizagem**

### **Recomendação 12**

*Para a divulgação e difusão de inovações, os órgãos e suas agências do Estado devem criar mecanismos para reconhecimento dos esforços de inovação, incluindo:*

- *apoio e desenvolvimento de uma rede de inovação no Setor Público, para criar um intercâmbio de conhecimentos e recursos de inovação;*
- *conferência anual de inovação do setor público, reunindo profissionais de inovação deste segmento para partilhar experiências de processos de inovação e seus resultados;*
- *prêmios (possivelmente em conjunto com a conferência) para a inovação no setor público, que reconhece os esforços inovadores de indivíduos, equipes e departamentos.*
- *parceria com a academia para estudar e compartilhar aprendizados sobre a inovação no setor público.*

Este Relatório da Austrália (AUSTRALIAN PUBLIC SERVICE COMMISSION, 2010) contendo desafios para o governo eletrônico, com amplo estímulo ao desenvolvimento de processos de inovação, pode ser considerado um importante instrumento para os governos basearem o desenvolvimento de seus projetos de governo eletrônico porque ele aborda categorias fundamentais para que o governo acompanhe as tendências evolutivas da sociedade da informação para a sociedade do conhecimento, quais sejam:

- a utilização das ferramentas da *Web 2.0* e sistemas de redes;
- a cultura de transparência do fluxo de informação e o compartilhamento do conhecimento na elaboração e execução de políticas governamentais;
- a valorização da abordagem em equipe ao gerenciar ambientes de risco (no caso deste estudo em tela, consideram-se como ambientes de risco, os espaços criados pelo governo, onde este irá comunicar à sociedade, as decisões tomadas com base nos insumos de conhecimento presentes e retirados das mídias sociais, nas quais muitas demandas e críticas permeiam este ambiente);
- adotar a colaboração e a experimentação como práticas cotidianas;
- desenvolver *website* sobre inovação que apóie e fomenta o progresso das agências governamentais, através da oferta de conhecimento aos servidores públicos e do auxílio na criação e manutenção de comunidades de prática;
- o estímulo ao reconhecimento, compartilhamento e aprendizagem, através da criação de mecanismos para reconhecimento de esforços de inovação como prêmios e conferências para

compartilhamento de conhecimento e experiências em processos de inovação governamental;

- além de incentivar a parceria das agências governamentais com a academia em busca de compartilhar aprendizados.

Tais critérios procurarão ser seguidos no desenvolvimento do modelo e-gov proposto por este trabalho.

De acordo com Ruediger (2003), mudanças no governo de ordem comunicacional, que favoreçam o diálogo entre cidadão e governo, e ofereçam acesso à informação com valor agregado, se faz necessário para não se correr o risco de informatizar velhas práticas que continuem a não satisfazer os utentes do modelo presencial.

[...] tratar-se-ia de estender o acesso ao governo, e no governo, para além dos serviços comuns, alcançando uma outra esfera qualitativa em termos de interação republicana, onde houvesse uma efetiva capacidade de *accountability*<sup>32</sup> e interlocução entre decisores e cidadãos, bem como de provimento de informações com real valor agregado para discussão da agenda pública. Dessa forma, considerando atores racionais, o provimento amplo de informações, componente fundamental na construção de um Estado virtual, poderia possibilitar a agregação e preferências coletivas que viabilizasse uma escolha social mais eficiente.

Há, evidentemente, imensos entraves para o gestor público na promoção de uma transição de uma estrutura institucional, por vezes marcada por processos e rotinas ineficientes, excessivamente burocratizados e avessos à integração, para outros que visem uma maior capacidade de coordenação e comunicação, que incluam padrões claros de eficiência e *accountability*, e que tenham repercussão não apenas nos serviços prestados, mas também na estrutura que suporta esses serviços, com níveis altos de qualidade na

---

<sup>32</sup> *Accountability* é um termo de origem inglesa para o qual não há tradução para o português e significa obrigação por parte dos governos em prestar contas a seus representados de suas ações, decisões e gastos públicos. Uma tentativa de tradução para *accountability* seria o neologismo “responsabilização”. (WIKIPEDIA, 2010).

informação provida. Assim, ressalta-se aqui, em termos técnicos, a potencialidade bifronte do uso do governo eletrônico, tanto na ação individual, atomizada de cidadãos buscando serviços ou informações sobre o governo, bem como, queremos sugerir, numa interação crítica de sujeitos coletivos com o Estado, em termos do que poderia ser considerado um mecanismo circular de policy feedback. A construção do Estado virtual requer essa mudança efetiva, que poderá produzir alterações que propiciem o fortalecimento de mecanismos de governance, tanto no plano real quanto no virtual (RUEDIGER, 2003, p. 1260).

Além disto, toda proposição de modelos e-gov, para serem aplicados na sociedade contemporânea, necessitam vislumbrar o fundamento da e-participação, a qual é uma das bases para qualquer mudança positiva em uma sociedade, bem como reconhecer a importância de um governo inclusivo, o qual envolva seus cidadãos nas discussões fundamentais que os afeta diretamente, bem como que propicie a seus cidadãos, de modo transversal a todas as esferas sociais, o acesso à informação, ao conhecimento e ao compartilhamento deste conhecimento.

As tecnologias apresentadas na próxima seção podem ser consideradas como facilitadoras deste processo de compartilhamento de conhecimento entre governos e sociedades.

### 3.5 TECNOLOGIAS INTEGRADORAS NA WEB

Consideram-se tecnologias integradoras na web aquelas tecnologias que auxiliam no processo de convergência e compartilhamento de conhecimentos no espaço da web. São técnicas e métodos de compartilhamento, troca e reuso de conhecimentos, consoantes com a filosofia da Web 2.0, as quais possibilitam o armazenamento e a relação entre conteúdos criados coletivamente e posteriormente disponibilizados para o coletivo.

Quanto à integração de conhecimento, entende-se a convergência dos conteúdos criados nos espaços colaborativos da web, as mídias sociais (sistemas *wiki*, fóruns, *blogs*, redes sociais, comunidades de

prática, etc) de modo que, estes conteúdos sejam passíveis de acesso a todos aqueles que desejarem.

No contexto deste estudo, a convergência que se busca é entre conteúdos criados e compartilhados entre governo e cidadão, em busca da otimização das plataformas e-gov, conforme já exposto. Apesar de desejável não se está entrando no mérito de integração de diferentes sistemas tecnológicos, mas sim, da busca pelo armazenamento de todos os dados de um governo, em um mesmo repositório, o qual será mantido pelo governo e alimentado por este e pelos cidadãos.

### 3.5.1 Monitoramento de Mídias Sociais

O monitoramento de mídias sociais é uma prática oriunda da área de *marketing*, a qual possui forte foco na divulgação comercial de marcas. Seu objetivo é acompanhar e revelar o que as mídias sociais abordam sobre determinada marca. Porém, durante algum tempo, esteve desconhecida de como utilizar as mídias sociais a favor da divulgação e comercialização de produtos e serviços de modo on-line – assim como o governo ainda está.

No entanto, o *marketing* social começa a dar os primeiros passos no sentido de desenvolver técnicas, *frameworks* e mapas sociais para identificar qual nicho on-line devem “atacar” para lograr seus objetivos, sendo um deles, identificar o que os clientes falam a respeito das marcas, o chamado *monitoramento das mídias sociais*, em busca de identificar a reputação on-line da marca. Sendo realizado através de softwares para monitoramento de marcas.

Mais importante do que apenas monitorar e rastrear o que é dito nas mídias sociais, esta técnica de monitoramento compreende o quanto é imprescindível que se interprete e compreenda o que é mencionado pelos cidadãos que estão dispostos a participarem espontaneamente de espaços sociais que avaliam marcas ou mesmo no contexto das redes sociais, fóruns, *blogs*, que abordam a marca por algum motivo.

O monitoramento de mídias sociais está relacionado com este estudo com ênfase na seleção de mídias específicas a serem escolhidas para serem monitoradas pelo governo. Estas mídias serão escolhidas baseando-se para isto nas trocas de informação entre seus usuários sobre a plataforma eleita para ser monitorada nestas mídias.

Isto porque é com base no conhecimento e opiniões adquiridas pelo governo sobre determinada plataforma, com base no que os

usuários declaram e trocam, que fará a diferença no momento da tomada de decisões, tanto sobre a avaliação da plataforma, como no modo que vai promover melhorias no produto/serviço representado pela sua marca.

No âmbito deste estudo, leva-se em consideração o monitoramento de plataformas e-gov (marca) no contexto das mídias sociais a serem escolhidas para sofrerem acompanhamento por parte do gestor e-gov.

No âmbito comercial, sistemas já foram desenvolvidos para monitorar a qualidade das marcas no contexto das mídias sociais. Dentre eles o Seekr<sup>33</sup>, o Social Media Analytics<sup>34</sup>, o Scup<sup>35</sup>, dentre outros.

Estes sistemas utilizam rastreamento via meta-busca por *Rich Site Summary* (RSS), formato que possibilita distribuir o conteúdo de um *site* de modo padronizado permitindo que ele seja lido em diversos leitores de notícias.

Ao rastrear os *feeds* – endereços que distribuem notícias no formato RSS, os sistemas de monitoramento respondem de modo mais exato e preciso a respeito da repercussão de notícias, *hypes*<sup>36</sup>, comentários, marcas, instituições e pessoas.

No cenário comercial, os sistemas de monitoramento de mídias precisam, em geral, prever a coleta do maior número de *posts* no menor tempo possível e possuir um bom filtro contra spams. Sobre sua aquisição há diversos tipos de serviços, desde os pagos (Scup, Seekr, Sysomos, Brandwatch) aos gratuitos (SocialMention, Whos Talkin, Kurrently, Likester, Topsy, Tweetreach, trendsmap, Tweriod, Followerwonk, Tweetlevel).

No entanto, no âmbito deste estudo, a análise das mídias sociais não prioriza os instrumentos para acompanhamento em si, mas sim, a capacidade de se processar as informações oriundas de espaços sociais específicos (ex. Foruns, CoPs, tweets, posts, sobre a Plataforma Lattes),

---

<sup>33</sup> Disponível em: <http://seekr.com.br/>

<sup>34</sup> Disponível em: <http://www.sas.com/software/customer-intelligence/social-media-analytics/>

<sup>35</sup> Disponível em: <http://www.scup.com.br/>

<sup>36</sup> *Hype* é a promoção extrema de uma pessoa, idéia ou produto. É o assunto que está "dando o que falar" ou algo que todos falam e comentam. Geralmente é algo passageiro, como o assunto da moda. A palavra deriva de hipérbole, figura de linguagem que representa o exagero de algo ou uma estratégia para enfatizar alguma coisa. (WIKIPEDIA, 2010).

conforme será apresentada análise das seções 5.3 a 5.7. Uma vez que, como o âmbito de análise é restrito a comunicades que abordam diretamente a plataforma e-gov a ser analisada, se dá preferência para tratar os dados de modo qualitativo, através da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, apresentado na seção 4.4.3.

No capítulo 5 é apresentado o acompanhamento que se realizou com a Plataforma Lattes no *Scup* e no *Seekr*.

### 3.5.1.1 Critérios de avaliação e classificação no monitoramento de mídias sociais

No âmbito do monitoramento de mídias sociais, um dos critérios de maior importância é o critério da relevância, o qual mede a pertinência e o significado pessoal da marca para cada consumidor (LOURO, 2000) e representa a força desta marca, juntamente com o critério de diferenciação, que vem a ser a diferença que a marca faz, sua originalidade, seu diferencial.

O grau de relevância de uma marca, para Souza (2011), pode ser dividido em quatro níveis no contexto das mídias sociais: visibilidade, notoriedade, relevância e influência.

A **visibilidade** é alcançada quando é onipresente. Basta pressionar e ter presença contínua no *Facebook*, *Twitter*, na TV ou no jornal do bairro. Serve para isso, para quando alguém encontrá-lo e dizer-lhe “Sua cara não me é estranha ....”.

**Notoriedade:** Aqui você não precisa escrever ou aparecer tanto. Com pouco a fazer o efeito e impacto são altos. É quando dizem “Amigo, que boa notícia você compartilhou no dia 4 às 17h32min.” e a partir daí a notícia se espalha.

**Relevância:** É quando a visibilidade é permanente. O que você escreve interessa as pessoas e assim te seguem onde quer que vá, te seguem porque não querem perder as coisas que você publica. Você é o que chamam de um ponto de referência no campo. Tem prestígio e sua opinião é levada em conta.

**Influência:** E este é o mais alto grau. É quando o Relevante rompe fronteiras. Suas histórias são

compartilhadas em abundâncias estratosféricas e até mesmo por pessoas que não costumam te seguir (SOUZA, 2011) (grifo nosso).

Para Louro (2000) existe uma dicotomia a ser compreendida no universo de medição do valor da marca, que se dá entre as condições de se medir o desempenho da marca em um curto prazo (vendas, cota de mercado e lucros) e a dificuldade de avaliação objetiva do desempenho da marca em longo prazo, ou seja, a dificuldade em estimar a potenciação do seu futuro valor e a capacidade de se obter o retorno de investimentos passados.

### 3.5.2 Crowdsourcing

O *crowdsourcing* é uma forma de colaboração na *web* sem que as pessoas, necessariamente, se associem a um grupo de atores, como ocorre nas redes sociais.

Traduzido por Howe (2008) para português como o poder das multidões, o *crowdsourcing* designa uma estratégia para realizar atividades através da convocação de um grande número de pessoas. A convocação, geralmente, é um desafio aberto para a resolução de problemáticas específicas em troca ou não de recompensas (CAMINHA, et al., 2010).

Um dos exemplos mais conhecidos de *crowdsourcing* é o da Enciclopédia Wikipédia. Esta tecnologia, denominada de wiki, oferece funcionalidades para que as páginas e conteúdos da enciclopédia possam ser criados e alterados facilitando a participação e a colaboração coletiva.

A caminho da sociedade do conhecimento parece pouco possível que se retroceda neste modo de se fazer Internet, através da criação de repositórios, através da criação e fomento de espaços para construção coletiva de conteúdos.

Deste modo, os modelos de governo eletrônico necessitam adaptarem-se a este novo modelo de comunicação e autoria em que todos ganham, posto que o conteúdo, quando compartilhado e passível de ser editado, sofre uma sinergia positiva, tornando o conhecimento um bem público, social e passível de ser ou não chancelado por todos que o acessam e constroem. Corroborando para a liberdade de expressão.

Na próxima seção apresenta-se a área de Engenharia do Conhecimento, que desenvolve construtos tecnológicos com o objetivo de realizar a identificação, organização e preparo do conhecimento para ser reutilizado e replicado pelas organizações, através de metodologias e técnicas, através de aportes teórico-práticos, a saber: o auxílio na modelagem do conhecimento sob a perspectiva tecnológica e a conceitualização do construto *conhecimento*, bem como o desenvolvimento de ontologias, como parte de sistemas baseados em conhecimento, fazendo uso de técnicas de modelagem do contexto de um dado problema (SCHREIBER, et. al., 2002).

### 3.6 ENGENHARIA DO CONHECIMENTO E REQUISITOS

A Engenharia do Conhecimento visa à pesquisa e ao desenvolvimento de técnicas e ferramentas para a formalização, codificação e gestão do conhecimento. Visa também o desenvolvimento de métodos de análise da estrutura e processos conduzidos por profissionais em atividades de conhecimento intensivo; bem como à pesquisa e desenvolvimento de sistemas de conhecimento (TODESCO, 2004).

Edward Feigenbaum in BEPLER, NAPOLI e FASCIN (200?) define a atividade do conhecimento como a arte de construir sistemas complexos que representam o conhecimento do mundo. E, basicamente, compreende dois períodos: transferência do conhecimento (captura do conhecimento, seja de indivíduos, ou de um domínio específico do conhecimento ou, ainda, de uma organização) e modelagem do conhecimento (representação do conhecimento baseada em uma realidade circunscrita).

A ambigüidade, a falta de precisão, bem como a dificuldade de representação do conhecimento são alguns dos problemas encontrados durante o processo de elicitación<sup>37</sup> do conhecimento (PACHECO, 2006) - assim como ocorre nos processos de compartilhamento de conteúdos na *web* e no processo de busca por integração do conhecimento desenvolvido, por exemplo, através das redes sociais.

---

<sup>37</sup> A elicitación de conhecimento corresponde à obtenção de conhecimento predominantemente vindo de especialistas humanos, bem como a interpretação deste conhecimento para posterior reuso. (DIAPER, 1989).

Como a representação do conhecimento é uma das fases mais importantes na construção de sistemas baseados em conhecimento, é extremamente importante o uso de processos que assegurem a execução da elicitação, bem como a abstração do conhecimento feito pelo engenheiro [...] (PACHECO, 2006).

De acordo com Pacheco (2006):

A codificação do conhecimento é, desde a década de 50, preocupação da área de Inteligência Artificial, que cunhou o termo Engenharia do Conhecimento para o processo de aquisição e codificação do conhecimento [...]. A moderna Engenharia do Conhecimento, ao contrário de sua primeira geração, não está centrada na codificação como extração direta de conhecimento de especialistas e sim com o processo de modelagem e representação de conhecimento explícito. A relação com a IA se dá apenas no nível de projeto e desenvolvimento da solução de conhecimento proposta.

Como é o caso das ontologias, ferramenta tecnológica que pode ser desenvolvida a partir de projetos oriundos da Engenharia do Conhecimento, como instrumento para auxiliar na organização e classificação do conhecimento. As ontologias são desenvolvidas e utilizadas, seja por uma empresa, por institutos ou grupos de pesquisa que pretendem apresentar sua visão de mundo, reunir e classificar na *Web* sua produção científica e, assim, desenvolve uma ontologia como modelo de formalização do conhecimento adquirido.

A Engenharia do Conhecimento, nos moldes propostos por autores como Schreiber et. al. (2002), Pacheco (2006), Studer, Benjamins e Felsen (1998) objetiva fornecer ferramentas para auxiliar o “trabalhador do conhecimento” a construir melhores sistemas de conhecimento.

Para Santos, Pacheco e Fialho (2006), a Engenharia do Conhecimento tem sua abordagem centrada na modelagem do conhecimento visando à codificação do conhecimento, quer tácito ou explícito, através da identificação e atribuição de processos estratégicos a organizações e à sociedade.

A Engenharia do Conhecimento entende o conhecimento, como um atributo que está atrelado a pessoas e que não é transferível como

objeto físico. No entanto, é possível através do computador, o uso de mecanismos de troca de conhecimento, oriundos da EC, para reutilizarem este conhecimento. Em uma equação onde, o compartilhamento (C) é igual à comunicação (Co), somado com a (re) criação do conhecimento (rC) (SANTOS, PACHECO, FIALHO, 2006).

$$C = Co + rC$$

Figura 23: Fórmula do compartilhamento do conhecimento  
Fonte: Adaptado de (SANTOS; PACHECO; FIALHO, 2006)

Além disso, é possível compreender a EC como uma área do conhecimento cujo principal produto é o desenvolvimento de sistemas de conhecimento, com ênfase no incremento de atividades intensivas em conhecimento, facilitando o processo de elucidação de tarefas de interesse estratégico para a Gestão do Conhecimento (SCHREIBER, et. al, 2002).

Para Pacheco (2006) as principais contribuições da EC dizem respeito à modelagem do conhecimento, através do desenvolvimento de taxonomias e representação do conhecimento e à codificação do conhecimento, através de bibliotecas de conhecimento e ontologias.

Na EC utilizam-se metodologias das mais variadas áreas do saber humano, porém, o enfoque deste uso está claramente definido: identificar a visão do contexto organizacional, propor metodologias para modelagem e transferência do conhecimento organizacional e disponibilizar o acesso a este conhecimento através de algum artefato ou sistema tecnológico para posterior reuso, recuperação e reconstrução (PACHECO, 2006). A utilização do construto desenvolvido pela EC é de cunho prático.

A Engenharia do Conhecimento lida o tempo todo com a multidisciplinaridade envolvendo um entendimento organizado que transcende as disciplinas envolvidas, através do pensamento complexo e da busca pelo que cada área envolvida pode contribuir, principalmente, no momento da elicitação do conhecimento. Dentre estas áreas estão: a Ciência da Computação, a Inteligência artificial, a Psicologia cognitiva, a lingüística, a Administração e até mesmo a Ciência da Informação.

A EC identifica o conhecimento estratégico presente nas organizações, assim como graus de relevância do conhecimento; atua com mecanismos de descoberta de conhecimento (KDD) como

datawarehouse, além de trabalhar com indexação, buscas e análises semânticas automáticas.

Através destas técnicas citadas, além de outras utilizadas e não citadas neste texto, a EC prima por integrar informação interna e externa de uma organização, bem como integrar suas divisões e setores, buscando facilitar a contribuição individual, acelerar a aprendizagem, mapear competências individuais, proteger capital intelectual, melhorar processos de inovação. Permitindo que uma organização saiba “quem sabe o que” dentro dela.

Tudo isso é possível através da modelagem de ontologias de competência, de taxonomia de processos e funções organizacionais, KDD de competências (*hidden competences*), sistemas de representação de modelagem de conhecimento como Protégé, MIKE, Método VITAL, CommonKADS, dentre outros.

O método CommonKADS é um exemplo de modelagem que permite apreender o conhecimento de qualquer área de uma organização no formato de tarefas intensivas de conhecimento, permitindo flexibilidade e facilidade no tratamento do conhecimento (ALKAIM, 2004).

A seguir (figura 24) apresenta-se resumidamente o principal referencial metodológico da Engenharia do Conhecimento, o qual apresenta a hierarquia de tarefas intensivas em conhecimento. Destaca-se que conhecimento para a EC não é somente o abaixo ilustrado, porém esta representação configura o resumo do conhecimento manipulado pela Engenharia do Conhecimento. Busca-se com isto, demonstrar que ainda que, nem todo tipo de conhecimento seja possível de ser tratado, replicado, recuperado e reutilizado, as tarefas intensivas expostas demonstram em que plano do conhecimento é possível atuar.

## Task hierarchy

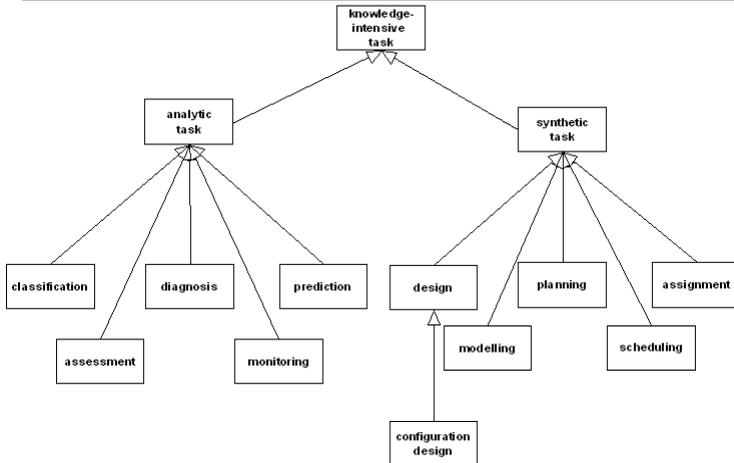


Figura 24: Hierarquia de tarefas em Engenharia do Conhecimento: elucidação de conhecimento possível de ser tratado

Fonte: UVA (200?)

A Engenharia do Conhecimento explicita a necessidade de modelagem e construção de mecanismos de intercâmbio de informações entre atores de conhecimento. E supõe modelos de comunicação que incluam planejamento, interações, protocolos, mecanismos de validação de transações entre os agentes de conhecimento.

São exemplos de sistemas de conhecimento que a EC desenvolve: sistemas de recuperação e tratamento da informação para produção de notícias e notas organizacionais; sistemas de conhecimento para memória organizacional, sistemas de conhecimento para análise de redes sociais, apoio à formulação de políticas institucionais de comunicação, concepção e construção de ambientes de aprendizagem – ex.: Sistemas Tutoriais Inteligentes, sistemas de conhecimento para análise de taxonomia de conteúdos e suporte ao cumprimento de grades curriculares, dentre outros (PACHECO, 2006).

Devedzic (2002) diz que um modelo de conhecimento deve sempre representar os conceitos e fenômenos de um domínio particular de interesse. Um modelo de conhecimento pode ser formalizado computacionalmente através de ontologias (KIRYAKOV, 2006;

LACASTA, et. al., 2006), através do agrupamento de conceitos relevantes, o que definirá as relações entre conceitos e permitirá a exploração do conhecimento (BRAZHNIK, 2007).

Conhecimento este de suma importância porque as ontologias passam a representar uma grande possibilidade no tratamento do conhecimento através de conceitos. Com a possibilidade de inferências, através do uso de axiomas formais, que implicam no disparo de uma tarefa automática pela ontologia, toda vez que a condição necessária (e, previamente modelada por seus desenvolvedores) for desencadeada, gerando novo conhecimento, através das relações ocasionadas. Incorporando semântica aos cruzamentos de informações, para obtenção dos resultados de busca relevantes.

De acordo com Castro (2009) a EC tem como foco a aquisição do conhecimento que dá suporte a solução de problemas pelo sistema e sua representação em modelos processáveis por computador. Para este autor, a EC distingue-se de sistemas de informação, oriundos da Engenharia da Computação, pelos seguintes atributos:

- Representa o conhecimento de especialistas em determinado domínio específico do conhecimento (BROMBY, MACMILLAN e MCKELLAR, 2003);

- Prevê formas para compartilhar informações de valor que geralmente se concentram em um especialista humano (SCHREIBER, et. al., 2002);

- São capazes de gerenciar o conhecimento e realizar inferências sobre os mesmos. A sequência de passos de raciocínio desenvolvida no processo de solução de problemas deve ser verificável pelo usuário (SCHREIBER, et. al., 2002);

- Suportam a expansão e atualização do conhecimento tratado pelo próprio sistema (SCHREIBER, et. al., 2002);

- Os requisitos do sistema mudam frequentemente devido à imprecisão e constante evolução do conhecimento (CASTRO, et. al., 2008);

- Busca resolver problemas que não são tratáveis via soluções algorítmicas que precisem de uma sequência finita e não ambígua de instruções. Sistemas de Conhecimento propõem soluções em que algoritmos tradicionais não são capazes de resolver o problema de forma eficiente em termos de utilização dos recursos de máquina, ou cuja solução torna-se excessivamente complexa quando comparada à utilização de métodos de busca simbólica, associados a heurísticas sobre o problema (BRACHMAN e LEVESQUE, 2004).

Para Spiegler (2003), a tecnologia representa o meio e o conhecimento representa o fim de um processo de transformação. Logo, a tecnologia objetiva capturar, armazenar e distribuir conteúdo para ser adotado por pessoas, tornando o conhecimento existente na cabeça delas e, parcialmente em documentos, disponível de modo amplo em uma organização (GOTTSCHALK, 2007; AURUM, et al., 2008).

Neste processo, pode-se tomar como exemplo, a construção de um modelo de representação baseado na integração do conhecimento das relações governo e sociedade – o qual adote as práticas de elicitação e levantamento de requisitos junto aos usuários do mesmo, além das técnicas oriundas da folksonomia e das ontologias, para mesclar as possibilidades, tanto de tratamento humano dos conteúdos (folksonomia) quanto o tratamento automático (ontologias) – em que o conhecimento do desenvolvimento de sistemas computacionais, oferece a possibilidade de manuseio de axiomas formais para traçar relações entre conceitos e possibilitar inferências na base de dados.

O *conhecimento* subjetivo e individual pode ser transferido através das formas de representação escrita e oral considerando nosso *conhecimento* lingüístico prévio, o qual possibilita realizar comparações e compreensões (FUJITA, 2008).

De acordo com Brookes (1980, p. 131) conhecimento é definido como uma estrutura relacionada de conceitos que são ligados por relações entre eles e, informação é apenas uma pequena parte desta estrutura. Afirmação que possui muito em comum com o modo como as ontologias *entendem e lidam com* conhecimento.

Deve ficar evidente que, quando se aborda “conhecimento”, como já se mencionou, está se referindo a certo tipo específico de conhecimento, que é o conhecimento entendido sob o enfoque da Inteligência Artificial e Engenharia do Conhecimento, através do qual é possível denominar de “conhecimento” qualquer decisão tomada pela máquina para a qual o agente humano a programou; inclusive para se auto-organizar e realizar classificações automáticas, a partir de axiomas pré-estabelecidos, os quais geram novos conhecimentos, através de inferências, a cada nova entrada de dados no sistema, demandando novos relacionamentos e novas saídas, como respostas às buscas efetuadas nestes sistemas. Como ocorre nas ontologias.

Em uma outra abordagem sobre conhecimento, Gottschalk (2007) o define como informação combinada com reflexão, intuição, criatividade, experiência contextualizada, bem como através do saber-fazer para o desenvolvimento de sistemas que adotam mecanismos para

a elicitação e levantamento de requisitos para o comporem. Enquanto informação é um dado contextualizado.

Na Engenharia do Conhecimento, a perspectiva de uso da análise e levantamento de requisitos adotada por este trabalho, é parte do desenvolvimento de sistemas baseados em conhecimento - começando pela modelagem do contexto do problema, objetivando ser este levantamento desenvolvido, a base para o aprimoramento das plataformas e-gov existentes e em vias de desenvolvimento.

Requisito é o elemento fundamental ou a matéria prima essencial para o desenvolvimento de um sistema de informação. Sendo assim, o levantamento de requisitos é uma etapa de suma importância no desenvolvimento dos sistemas computacionais. O levantamento é sempre composto por técnicas que objetivam obter informações necessárias junto dos usuários para desenvolver o projeto do sistema.

O glossário de engenharia de software do IEEE (IEEE1990) define um requisito como:

1. Uma condição ou capacidade necessitada por um usuário para resolver um problema ou alcançar um objetivo.
2. Uma condição ou capacidade que deve ser satisfeita ou possuída por um sistema ou componente do sistema para satisfazer um contrato, um padrão ou uma especificação.
3. Uma representação documentada de uma condição ou capacidade como em 1 ou 2.

Com base na IEEE (1984), o processo de aquisição, refinamento e verificação das necessidades do usuário é chamado de engenharia de requisitos, cujo objetivo é a sistematização do processo de definição de requisitos, obtendo uma especificação correta e completa dos requisitos. (TURINE; MASSIERO, 1996).

Boehm (1989) define que o objetivo da engenharia de requisitos é o desenvolvimento de uma especificação completa, consistente e não ambígua, servindo de base para um acordo entre todas as partes envolvidas e deve descrever *o quê* o produto de software irá fazer ou executar, mas não como ele será feito.

O processo de levantamento de requisitos, segundo Leite (1990; 1994) deve se pautar em diferentes pontos de vista e fazer uso de uma combinação de métodos, ferramentas e pessoal. O produto deste processo é um modelo que servirá para produzir um documento de requisitos.

Para produzir um documento de requisitos completo e consistente — produto da E.R. — é

necessário, inicialmente, entender melhor o contexto em que o problema se situa, ou seja, quais são os objetivos do produto a ser desenvolvido, as tarefas/atividades fundamentais para a “engenharia” deste produto e os limites do desenvolvimento. (TURINE; MASSIERO, 1996, p. 4)

Algumas técnicas aplicadas nesta fase são: entrevista não estruturada e estruturada, observação de comportamento, aprendizagem com o usuário, prototipagem, *brainstorming*, análise de textos e reutilização de requisitos de outros sistemas.

No entanto, no caso das plataformas e-gov, em que os prováveis usuários encontram-se espalhados por todo país, estado ou cidade torna-se bastante difícil e, em alguns casos, até mesmo impossível trabalhar com qualquer uma das técnicas tradicionais de levantamento de requisitos citadas acima.

Então, o método proposto neste estudo encontra uma solução, através do uso dos insumos de conhecimento presente nas mídias sociais sobre as plataformas e-gov para elicitare novos requisitos a comporem as plataformas e-gov existentes, conforme já exposto.

Tanto a importância do monitoramento das mídias sociais, quanto a importância do tratamento do conhecimento oriundo destes canais de comunicação, através de técnicas de levantamento de requisitos deverão levadas em consideração no desenvolvimento do método a ser proposto pelo presente estudo.

Em seguida, apresentam-se os aspectos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do estudo em tela.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos adotados no desenvolvimento da pesquisa, a fim de possibilitar uma discussão teórico/prática a respeito da proposta de integração do conhecimento mapeado das mídias sociais espontâneas sobre plataformas e-gov, como fator gerador de sucesso em modelos e-gov 2.0, baseando-se para isto na análise da interação entre cidadão-cidadão, no contexto das mídias sociais, acentuando a importância das trocas simbólicas e do desenvolvimento e valorização do conhecimento, oriundo destes espaços de comunicação.

### 4.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa é de cunho descritivo/exploratório porque busca sistematizações ainda não estudadas e aborda a investigação, registro, análise e interpretação de dados quanto à valorização da participação cidadã em modelos de maturidade em e-gov, bem como a proposição de novas variáveis a estes modelos, denominadas por este estudo de *requisitos*.

O estudo exploratório favorece a “descoberta de práticas ou diretrizes que precisam modificar-se e na elaboração de alternativas que possam ser substituídas.” (OLIVEIRA, 1997, p. 134).

O objeto de estudo são os modelos de maturidade em governo eletrônico, desenvolvidos e publicados na literatura internacional e referenciados nas bases de dados internacionais, bem como a Plataforma Lattes como estudo de viabilidade da proposta, além das mídias sociais sobre a Plataforma Lattes.

Analisa-se o conteúdo sobre integração e compartilhamento de conhecimento através da participação dos cidadãos e cidadãos nas trocas de insumos realizadas entre eles, como usuários de mídias sociais sobre plataformas governamentais – tendo a observação direta na Plataforma Lattes como análise de viabilidade para a pesquisa, ao representar como amostra, os projetos e-gov adotados por mídias sociais espontâneas, cuja

temática principal relaciona-se com a análise, avaliação e proposição de melhorias aos projetos e-gov existentes.

Busca-se identificar novos padrões e critérios de comunicação e integração do conhecimento gerado nas comunicações entre cidadão e cidadão para tornar os modelos de maturidade em governo eletrônico mais interativos e baseados na filosofia do governo 2.0.

#### 4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA

A pesquisa utiliza a abordagem qualitativa, baseando-se nos objetivos estabelecidos. Este tipo de pesquisa visa à interação entre os elementos envolvidos no espectro analisado sem a necessidade da recorrência de dados para que estes se tornem importantes no transcurso da análise.

Segundo Chizzotti (1991, p. 79), a pesquisa qualitativa é importante quando “o conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa. [...] O objeto não é um dado inerte e neutro; está possuído de significados e relações, que sujeitos concretos criam em suas ações.”

A pesquisa qualitativa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.” (MORESI, 2003, p. 8-9).

Deste modo, a pesquisa em tela desenvolve a análise de modelos de maturidade em governo eletrônico existentes, baseada em pesquisa bibliográfica sobre modelos e-gov, bem como na literatura sobre mídias sociais, com relação às possibilidades de comunicação e a geração de conhecimento dentro destes espaços comunicacionais, além da área de Engenharia do Conhecimento (EC), a qual discute a importância em integrar, construir e comunicar conhecimento.

A EC nesta tese contribui para a formação da proposta de uma revisão nos modelos de maturidade em e-gov, centrando-se na integração e comunicação do conhecimento oriundo das mídias sociais como fator gerador de sucesso em iniciativas e-gov, visando que os mesmos se tornem mais interativos e comunicáveis, denotando a preocupação com o desenvolvimento do governo 2.0. Além de oferecer através da técnica de análise de requisitos, possibilidades para incluir novos elementos a comporem a Plataforma Lattes.

### 4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Utilizou-se a revisão bibliográfica no desenvolvimento sistematizado do *corpus* teórico para a construção da fundamentação crítica estabelecida e proposta no desenvolvimento da pesquisa.

A observação direta não participante foi outra técnica adotada para realizar a coleta de dados, no momento em que se buscou identificar como acontece a comunicação, troca e a aquisição de capital intelectual por parte dos cidadãos participantes de mídias sociais sobre a Plataforma Lattes, bem como se existia a participação do governo neste contexto.

Desenvolveu-se um quadro no qual constam os dados referentes às fontes de informação consultadas e pesquisadas que serviram de base para a construção de novos requisitos para o sistema Lattes, bem como o rol de perguntas realizadas ao sistema, o qual se encontra no apêndice A deste trabalho.

### 4.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados é o momento da pesquisa em que se busca, através de técnicas específicas, coletar e reunir variáveis, características, categorias, elementos e demais atributos sobre o objeto de pesquisa que contribuam com o desenvolvimento, análise e proposição de resultados ao estudo.

A coleta de dados nesta pesquisa foi realizada através de pesquisa bibliográfica sobre a temática em questão, bem como através da observação direta não participante das comunidades no *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *Blogs*, *Nings* e *Openbook*, ou seja, mídias sociais que abordavam a Plataforma Lattes.

A análise de viabilidade feita na Plataforma Lattes foi o meio de investigação adotado quando da análise das mídias sociais espontâneas sobre plataformas e-gov, a fim de identificar se estas mídias poderiam fornecer conhecimento significativo sobre plataformas e-gov, para que os modelos e-gov se embasem em sua interação social e aproveitem o conteúdo nelas disponibilizados para desenvolverem e aperfeiçoarem projetos e-gov 2.0.

Para tanto, a análise de viabilidade embasou-se nas mídias sociais sobre a Plataforma Lattes – CNPq, criadas espontaneamente por seus usuários, membros do *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *Blogs*, *Nings* e

*Openbook*, espaços sociais em que se identificou maior participação dos internautas em comunidades e *posts* sobre a Plataforma Lattes.

A seguir, aborda-se como se deu a coleta de dados.

#### 4.4.1 Revisão bibliográfica

Quanto à análise dos modelos de maturidade em governo eletrônico, a mesma foi feita com base em pesquisa bibliográfica que priorizou documentos bibliográficos publicados sobre a temática de modelos de maturidade em e-gov, abarcando o período de 2000<sup>38</sup> a 2010.

Através desta pesquisa desenvolveu-se um *checklist* que foi construído para identificar a presença das categorias e-gov 2.0: “mapeamento do conhecimento”, “monitoramento do conhecimento”, “integração do conhecimento”, estímulo à interação via mídias sociais” e “construção coletiva de conhecimento” nos modelos e-gov analisados.

O período sistemático de desenvolvimento da pesquisa bibliográfica perdurou por quase dois anos, a contar de março de 2009 a dezembro de 2010. Porém, em ocasiões posteriores foi necessário revisar dados que foram atualizados, principalmente os oriundos de novas edições de pesquisas públicas utilizadas por este estudo.

#### 4.4.2 Observação direta não participante

Foi utilizada a técnica de observação direta não participante dos conteúdos postados pelos internautas membros das mídias sociais eleitas para comporem a amostra observacional visando registrar as principais queixas, elogios e sugestões de melhorias à Plataforma Lattes do CNPq.

A pesquisadora, usuária do *Orkut*, cadastrou-se em quatro comunidades, a saber: “*Currículo Lattes – o Orkut nerd*”, com 11.036 membros, “*Eu tenho currículo Lattes - CNPq*”, com aproximadamente 3.340 membros, “*Eu odeio atualizar o Lattes*”, com 493 membros e “*Plataforma Lattes*”, com 404 membros.

A análise das comunidades eleitas no *Orkut* foi realizada semanalmente, todas as sextas-feiras, quando a pesquisadora lia os

---

<sup>38</sup> Período de tempo em que a pesquisa bibliográfica revelou surgirem os primeiros modelos de maturidade em governo eletrônico.

novos *posts*, novos fóruns e enquetes criados pelos membros destas comunidades no decorrer da semana. Esta prática ocorreu no mês de maio de 2011 e procurou-se através dela diagnosticar o que se produzia de conhecimento útil dentro das comunidades, em termos de dúvidas, solução das dúvidas, críticas, sugestões, proposição de melhorias, auxílio aos demais usuários da Plataforma Lattes e formação de opiniões. Além de buscar identificar se o governo participava em algum momento destas trocas de conhecimento.

Posteriormente, sentiu-se necessidade de englobar mais canais de comunicação para a observação direta e então se procedeu a buscas nos *sites: Facebook, Twitter, Blogs, Nings e Openbook*. A observação direta nestes canais de comunicação ocorreu nos meses de janeiro e fevereiro de 2012, a qual resultou em uma lista de requisitos para a Plataforma Lattes, baseada no compartilhamento de *posts* entre os membros destas comunidades, os quais foram juntados aos já identificados pela primeira análise, que ocorreu somente em comunidades do *Orkut*.

O enfoque inicial era comprovar se as comunidades escolhidas para análise serviriam no auxílio às plataformas e-gov e ao governo na identificação de compartilhamento de conhecimento e sugestões de atributos pertinentes que precisavam ser modificados ou melhorados na Plataforma Lattes, o que foi percebido em pouco tempo, uma vez que, significativo conhecimento foi difundido e compartilhado no âmbito das comunidades observadas durante o processo de análise, resultando no sanar de dúvidas de usuários das comunidades e na criação de um arcabouço de sugestões importantes a serem consideradas pelo governo e pelos desenvolvedores da Plataforma Lattes para melhoria desta plataforma e-gov, as quais denominam-se neste estudo por requisitos.

A observação direta não participante também visou identificar a presença do governo interagindo com estes usuários, o que não ocorreu, visto que, o governo ou nenhuma esfera que o pudesse representar, compunha as comunidades como usuários das mesmas, durante o período da análise. Demonstrando que o mesmo encontra-se afastado de seus cidadãos usuários de mídias sociais espontâneas sobre a Plataforma Lattes e não faz uso do conhecimento gerado e difundido dentro destas mídias sociais para melhorar a gestão da referida plataforma governamental.

Com base na observação direta não participante, identificou-se que a abordagem sobre a Plataforma Lattes se referia especificamente ao módulo Currículo Lattes pelos membros das mídias sociais observadas

pelo estudo. Sendo assim, o Currículo Lattes foi o módulo da plataforma e-gov utilizado no estudo de viabilidade.

A técnica qualitativa eleita para analisar os dados coletados através da observação direta não participante foi o Discurso do Sujeito Coletivo (Lefèvre, Lefèvre, 2000), exposta a seguir.

#### **4.4.3 Análise de dados através da técnica *Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)***

O Discurso do Sujeito Coletivo é uma técnica qualitativa de organização e tabulação de dados, os quais são coletados por depoimentos. É fundamentado na Teoria da Representação Social<sup>39</sup> e em seus pressupostos sociológicos. Seu objetivo consiste em analisar o material verbal coletado, retirado de cada um dos depoimentos. Ou seja, todos os depoimentos coletados são analisados, não necessitando de recorrência de conteúdos entre eles, para que sejam considerados elementos indispensáveis na análise.

Para Lefèvre, Crestana e Cornetta (2003)

O Discurso do Sujeito Coletivo é uma modalidade de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, que tem depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular, expediente que visa expressar o pensamento de uma coletividade, como se esta coletividade fosse o emissor de um discurso.

Esta técnica consiste em selecionar, de cada resposta individual a uma questão, as Expressões-Chave, que são trechos mais significativos destas respostas. A essas Expressões Chaves correspondem Idéias Centrais que são a síntese do conteúdo discursivo manifestado nas Expressões Chave. Com o material das Expressões Chave das Idéias Centrais constróem-se discursos-síntese, na primeira pessoa do singular, que são os DSCs,

---

<sup>39</sup> Dentre as mais importantes funções da Representação Social de Jodelet (1982) está, segundo Lefèvre e Lefèvre (2000) a de “ancorar” os eventos da vida cotidiana em discursos, justificativas e teorias que permitam que estes discursos “façam sentido” para os indivíduos que os vivenciam.

onde o pensamento de um grupo ou coletividade aparece como se fosse um discurso individual.

Para Lefèvre e Lefèvre (2003) o DSC é um discurso síntese, desenvolvido com partes de discursos de sentido semelhante, reunidos num só discurso.

A aplicação do DSC consiste de algumas características e elementos apresentados a seguir, denominadas por Lefèvre e Lefèvre (2000) de “figuras metodológicas”, criadas para auxiliar na organização dos depoimentos e demais discursos para a construção de um discurso síntese, que busca representar o que dada comunidade pensa, sente, suas crenças, opiniões e críticas.

As quatro figuras metodológicas do DSC são: *expressões chave, ideias centrais, ancoragem e o discurso do sujeito coletivo*. Cada uma delas é explicada a seguir, de acordo com Lefèvre e Lefèvre (2000).

### **Expressões chave**

As expressões chave (ECH) são pedaços, trechos do discurso, que devem ser destacados pelo pesquisador, e que revelam a essência do conteúdo do discurso ou a teoria subjacente.

Ao contrário da classificação por categorias, tão utilizada nas pesquisas qualitativas, as expressões chave não reduzem a análise em uma classificação fechada, escolhida arbitrariamente pelo pesquisador. No DSC ocorre justamente o contrário, as falas são aproveitadas e enxugadas em trechos das falas mais representativos.

### **Ideias Centrais**

A Ideia Central (IC) é um nome ou expressão linguística que revela, descreve e nomeia, da maneira mais sintética e precisa possível, o(s) sentido(s) presentes em cada uma das respostas analisadas e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC.

A Ideia Central tempois uma função eminentemente discriminadora, ou paradigmática e classificatória, permitindo identificar e distinguir cada sentido ou posicionamento presente nos depoimentos ou nos conjuntos semanticamente equivalentes de depoimentos.

## **Ancoragem (AC)**

Algumas ECH remetem não apenas a uma IC correspondente, mas também e explicitamente a uma afirmação que denominamos Ancoragem (AC) que é a expressão de uma dada teoria ou ideologia que o autor do discurso professa e que está embutida no seu discurso como se fosse uma afirmação qualquer.

As ancoragens são afirmações genéricas usadas pelos depoentes para “enquadrar” situações particulares. Para que haja uma Ancoragem no depoimento é preciso encontrar, no corpo do depoimento, marcas discursivas explícitas dela.

## **Discurso do Sujeito Coletivo**

O Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é uma reunião num só discurso-síntese homogêneo redigido na primeira pessoa do singular de ECH que tem em a mesma IC ou AC.

Conforme diz Lefèvre, Lefèvre e Teixeira (2000, p. 19)

A proposta do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), como forma de conhecimento ou redução da variabilidade discursiva empírica, implica um radical rompimento com esta lógica quantitativo-classificatória, na medida em que se busca resgatar o discurso como signo de conhecimentos dos próprios discursos.

Com efeito, com o DSC, os discursos não se anulam ou se reduzem a uma categoria comum unificadora, já que o que se busca fazer é precisamente o inverso, ou seja, reconstruir, com pedaços de discursos individuais, como em um quebra-cabeças, tantos discursos-síntese quantos se julgue necessário para expressar uma dada “figura”, ou seja, um dado pensar ou representação social sobre um fenômeno.

No caso do estudo em tela, o uso do DSC auxiliou no processo de identificação de lacunas existentes na Plataforma Lattes, no que diz respeito ao seu módulo Currículo Lattes. Estas lacunas foram passíveis

de serem sanadas, pela identificação das mesmas através desta técnica de análise de dados.

Desenvolveu-se um quadro, denominado de quadro de levantamento de requisitos – disponibilizado no apêndice deste estudo, o qual foi desenvolvido a partir da observação direta não participante dos insumos de conhecimento oriundos das comunicações no âmbito das mídias sociais analisadas sobre a Plataforma Lattes, bem como através da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, em busca de conteúdos referentes às necessidades a serem melhoradas no sistema, e de sugestões e críticas, a fim de transformar tais anseios na proposição de requisitos para o aprimoramento do sistema Lattes.

Estes conhecimentos, obtidos através da observação direta não participante nas mídias sociais são tratados através da técnica de levantamento de requisitos da Engenharia do Conhecimento para servirem de insumo na proposição de melhorias na Plataforma Lattes – plataforma adotada como análise de viabilidade por este estudo.

O material analisado são discursos oriundos dos usuários das mídias sociais, em formato de *posts*, *tweets* e fóruns criados pelos usuários dentro das mídias sociais analisadas, os quais foram coletados através da observação direta não participante nas mídias sociais *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *OpenBook*, *nings* e *blogs*, cuja temática principal fosse a Plataforma Lattes e/ou o seu módulo Currículo Lattes.

A análise realizada, através do DSC está demonstrada no capítulo 5, onde se demonstra a aplicação do DSC no contexto das mídias sociais que abordam a Plataforma Lattes e o seu módulo Currículo Lattes.

#### 4.5 CRITÉRIOS PARA COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA

A justificativa para a escolha das comunidades que compõem a amostra da observação direta não participante sobre *posts*, *tweets*, *fanpages* e comunidades nas mídias sociais criadas espontaneamente por seus usuários é a de que as eleitas são aquelas em que existe maior quantidade de insumos de conhecimento para a geração de novos requisitos para compor a Plataforma Lattes em seu módulo Currículo Lattes. Além do fato de serem escolhidas aquelas que continham a maior quantidade de membros ativos e a maior intensidade de participação e compartilhamento de conhecimento entre seus membros.

A identificação destas comunidades deu-se entre maio de 2011 a janeiro de 2012, através do resultado de buscas realizadas nos *sites*

*Orkut, Facebook, Twitter, Blogs, Nings e Openbook*, nas quais o critério de busca adotado foi a expressão “plataforma lattes” e “currículo lattes”.

Quanto à escolha da Plataforma Lattes como análise de viabilidade do estudo, esta se deu porque é a plataforma e-gov que a pesquisadora possui maior experiência no uso, sendo o mesmo desde 2002, como usuária do Módulo Preenchimento de Currículos – o que facilita a análise proposta, por conta da experiência da pesquisadora com o sistema, bem como por sugestão do orientador que à época do início da pesquisa era o pesquisador responsável junto ao Instituto Stela, pelo desenvolvimento técnico da Plataforma Lattes.

No decorrer do estudo, resolveu-se limitar à análise do componente Currículo Lattes, devido ao fato de que o Currículo Lattes é o módulo da plataforma Lattes que está ligado diretamente ao cidadão.

Sobre os dados quantitativos da composição da amostra, o total de comunidades existentes no *Orkut* - cujo nome e conteúdo referem-se e inferem discutir a respeito da Plataforma Lattes, correspondem a 7 comunidades<sup>40</sup>. Porém, somente as quatro selecionadas para comporem a pesquisa possuem mais que 400 membros, bem como fluxo contínuo de interação entre os internautas. As demais comunidades variam entre 87 membros, 66 e 20 membros e não focam especificamente em mensagens sobre a Plataforma Lattes. O que não justificava sua eleição.

As demais mídias sociais eleitas para comporem a análise sofreram uma busca pelas expressões de busca já mencionadas e retornaram todo o material encontrado até o momento da coleta, o qual foi 100% analisado e encontra-se nos anexos deste trabalho.

#### 4.6 PROPOSTA

Após o desenvolvimento da pesquisa bibliográfica realizada sobre modelos de maturidade em e-gov, bem como após a observação direta não participante, a qual gerou requisitos para otimização do Currículo Lattes, a pesquisa propõe um método para construção de melhorias em plataformas e-gov, tomando por base a aplicação deste método na Plataforma Lattes, através da observação das comunicações ocorridas espontaneamente entre seus usuários, nas comunidades e *sites*

---

<sup>40</sup> Resultado identificado a partir da pesquisa realizada no buscador do *Orkut* através da expressão de busca: *Plataforma Lattes entre maio de 2011 e janeiro de 2012*.

de mídias sociais, em busca da elaboração de novos requisitos a serem incorporados ao sistema.

Este método norteia-se pela proposição da inclusão de um diferencial nos modelos e-gov existentes, através de uma visão inclusiva de compartilhamento, mapeamento, monitoramento e modelagem do conhecimento explicitado nas relações C2C, em busca de proporcionar um modo interativo que culmine no aproveitamento dos insumos de conhecimento, do *know how*, das dúvidas, críticas e sugestões dos usuários sobre a Plataforma Lattes.

A seguir apresenta-se o quadro 10, no qual é demonstrado como se procedeu ao desenvolvimento das etapas que correspondem às fases teóricas e, logo após, aplicada do método proposto.

Quadro 10 - Etapas a serem aplicadas no desenvolvimento do método proposto

Processo de conhecimento	Fase do método	Elementos da teoria	Atividade na aplicação da tese
<b>IDENTIFICAR</b>	<b>1 Categorização da Plataforma e-gov</b>	Especificar os componentes e elementos da Plataforma e-gov a ser melhorada pela aplicação do método	<b>1.1</b> Descrever a Plataforma Lattes e seus componentes, identificando o conteúdo, público-alvo e objetivos de cada um
	<b>2 Identificação das MS</b>	Encontrar as MS que têm considerado a plataforma eGov em seu objeto de análise	<b>2.1</b> Descrever as MS encontradas na Web e caracterizar o CVLattes como o componente que encontra maior número de MS
	<b>3 Classificação da MS</b>	Verificar o tipo de MS encontrado, identificando público-alvo e natureza do conteúdo proposto	<b>3.1</b> Identificar os tipos de MS como Orkut, Facebook, etc. e descrever os objetivos desses tipos de MS e os públicos-alvo de cada MS, analisando criticamente a diferença para o público-alvo geral da Plataforma Lattes

<b>ACOMPANHAR</b>	<b>4 Monitoramento das informações nas MS escolhidas</b>	Aplicação de ferramenta de extração e análise das informações nas MS escolhidas	<b>4.1</b> Descrever de que forma ocorreu a análise dos dados das MS explicitando possíveis limitações referentes ao monitoramento do conteúdo nas mídias sociais
<b>TRATAR</b>	<b>5 Escolha da técnica de análise dos conteúdos extraídos</b>	Escolha de técnica metodológica de análise para os conteúdos extraídos	<b>5.1</b> Identificar a técnica a ser utilizada, bem como suas vantagens e desvantagens
	<b>6 Identificação de requisitos à Plataforma e-gov</b>	Aplicação de técnicas de análise de conteúdos extraídos e explicitação de requisitos à Plataforma e-gov	<b>6.1</b> Listar os requisitos observados nas MS analisadas, categorizando-os no contexto da Plataforma Lattes e justificando onde eles foram encontrados nas MS
<b>UTILIZAR</b>	<b>7 Avaliação e Priorização dos requisitos</b>	Os requisitos identificados devem ser avaliados à luz de viabilidade, atendimento aos objetivos da plataforma e-gov e de priorização sobre o <i>road map</i> já em curso da plataforma	Aplicar instrumento de coleta de dados junto ao CNPq – setor de TI e setor de gestão sobre os requisitos desenvolvidos a partir das MS analisadas
<b>COMUNICAR</b>	<b>8 Divulgação para a sociedade</b>	As decisões sobre a viabilidade, priorização e críticas (de parte do governo) sobre cada requisito identificado anteriormente	Não será aplicada na tese porque precisa ser efetivada em circunstância real

Fonte: dados da pesquisa

A seguir, apresenta-se o método para e-gov proposto, em busca de contribuir com o cenário dos modelos e-gov, condizente com as práticas de adoção do uso das mídias sociais como fonte de compartilhamento de conhecimento, culminando em um método participativo, inclusivo, interativo e que considera a colaboratividade e o

compartilhamento do conhecimento em mídias sociais, como critérios indispensáveis no desenvolvimento de modelos e-gov 2.0.

## **5 MÉTODO PARA INCLUSÃO DE CONHECIMENTO EM MÍDIAS SOCIAIS EM PLATAFORMA E-GOV**

Evidenciou-se, até aqui, a importância da interatividade e colaboratividade oriunda da filosofia 2.0, bem como as possibilidades trazidas por tecnologias de mídias sociais para o desenvolvimento do governo eletrônico.

A partir destas considerações, propõe-se a criação de um método para inclusão de conhecimento que tenha por base, a integração, a eliciação, a extração do conhecimento, e o princípio da colaboratividade nas mídias sociais, para desenvolver uma nova visão de modelos e-gov. Esta perspectiva, em sendo incorporada pelos projetos e-gov, os dotaria de uma capacidade de corresponder aos novos formatos de comunicação e interação social entre cidadãos, e entre estes e seu governo, através de construtos e requisitos que contribuam para o desenvolvimento do governo 2.0.

Para tanto, se propõe um método que foi desenvolvido após a avaliação de modelos e-gov genéricos, e de maturidade e-gov existentes. Este método evidencia a importância de categorias vinculadas à inclusão, modelagem e extração de insumos de conhecimento das mídias sociais sobre modelos e projetos e-gov para, após a análise destes insumos, utilizar o conhecimento elicitado destas mídias, transformando-os em requisitos para o desenvolvimento de projetos e-gov baseados na filosofia do governo 2.0.

Após esta análise dos modelos – realizada nas seções 2.2 e 2.3, procedeu-se ao desenvolvimento de um instrumento de coleta de dados, o qual foi denominado de quadro de levantamento de requisitos. Este quadro encontra-se disponibilizado no apêndice A deste estudo e foi desenvolvido a partir da observação direta não participante dos conhecimentos oriundos das comunicações e integrações no âmbito das mídias sociais analisadas sobre a Plataforma Lattes.

Os dados levantados foram tratados através da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (LEFÈVRE, LEFÈVRE, TEIXEIRA, 2000) em busca de conteúdos referentes a necessidades de melhorias no sistema, através de sugestões e críticas de seus usuários. O objetivo foi transformar tais anseios na proposição de requisitos para o aprimoramento do sistema Lattes, através dos insumos de conhecimento.

Considera-se que os insumos de conhecimento, desenvolvidos e construídos através das trocas simbólicas, dentro das mídias sociais, são elementos indispensáveis aos modelos e-gov.

Tanto o conhecimento, como as demandas e, inclusive, possíveis soluções para as necessidades dos cidadãos, encontram-se abordadas através das discussões e comunicações contextualizadas dentro das mídias sociais espontâneas.

A função atribuída a este método proposto está relacionada a uma maior valorização acerca da possibilidade de comunicação entre cidadãos e governo. Também está relacionada a uma melhor capacidade de tratamento e integração do conhecimento gerado através das relações entre governo e sociedade. Outra atribuição é o aproveitamento, transformação e gestão destes conteúdos para a promoção de melhores práticas na gestão governamental, as quais visem atender aos requisitos da sociedade do conhecimento e às demandas dos cidadãos.

Procura-se sugerir o mapeamento de como e onde identificar conhecimentos, veiculados no âmbito das mídias sociais, para que estes auxiliem na elaboração de um espaço de construção colaborativa, e de co-produção entre cidadãos e governo no palco das plataformas e-gov.

Apresenta-se, a seguir, o desenvolvimento do método proposto para esta tese, o qual é composto por etapas que visam mapear a presença de conhecimento no contexto das mídias sociais, e utilizá-lo no aprimoramento das plataformas e-gov.

O referido método procura agregar aos modelos e-gov existentes, através da visibilidade concedida por este estudo, a possibilidade de construção de espaços de diálogo governo-cidadão-cidadão, favoráveis ao desenvolvimento do governo 2.0 e da sociedade do conhecimento.

## 5.1 DIRETRIZES DO MODELO DE REFERÊNCIA EM E-GOV

Dentre as diretrizes identificadas por este estudo, como categorias para o desenvolvimento do método para inclusão do conhecimento extraído das mídias sociais, grande parte são derivadas de estudos como o *Relatório da Austrália* (AUSTRALIAN PUBLIC SERVICE COMMISSION, 2010).

Este relatório pode ser considerado um importante instrumento para os governos basearem-se no desenvolvimento de projetos de governo eletrônico. Além de atualizado, por conter demandas existentes, ele aborda categorias fundamentais para que o governo acompanhe as

tendências evolutivas da sociedade da informação para a sociedade do conhecimento, quais sejam:

- a utilização das ferramentas da *Web 2.0* e sistemas de redes;
- a cultura de transparência do fluxo de informação e o compartilhamento do conhecimento na elaboração e execução de políticas governamentais;
- a valorização da abordagem em equipe, ao gerenciar ambientes de risco (no caso deste estudo em tela, consideram-se como ambientes de risco, as próprias mídias sociais nas quais o governo deva inserir-se para dialogar com os cidadãos);
- adoção da colaboração e da experimentação como práticas cotidianas;
- desenvolvimento de *website* sobre inovação que apóie e fomenta o progresso das agências governamentais, através da oferta de conhecimento aos servidores públicos e do auxílio na criação e manutenção de comunidades de prática;
- o estímulo ao reconhecimento, compartilhamento e aprendizagem, através da criação de mecanismos para reconhecimento de esforços de inovação. Prêmios e conferências para compartilhamento de conhecimento e experiências em processos de inovação governamental são estimulados;
- incentivo à parceria das agências governamentais com a academia, em busca de compartilhar aprendizados.

A maioria destes critérios - talvez com a exceção apenas do incentivo a parcerias das agências com a academia, são seguidos no desenvolvimento do método e-gov proposto por este estudo.

A análise de requisitos da Engenharia do Conhecimento, com sua concepção de mapeamento, modelagem e extração de conhecimento para inclusão de insumos de conhecimento, na melhoria de plataformas e-gov, influenciou, sobremaneira, o desenvolvimento deste método;

As categorias utilizadas na análise dos modelos de maturidade e-gov, com base na filosofia *Web 2.0* são aqui revisitadas. E visam auxiliar no desenvolvimento do método que inclui a informação presente em mídias sociais, na busca pelo aprimoramento de plataformas de governo eletrônico.

A seguir (figura 25), tais categorias envolvidas são relacionadas com fases do método proposto para suprir as necessidades identificadas na discussão teórica do estudo em tela.

O método tem como base a inclusão da informação presente nas mídias sociais, bem como aspectos relacionados ao mapeamento,

monitoramento, integração do conhecimento, estímulo à interação via mídias sociais e a construção coletiva do conhecimento. Tais elementos foram perseguidos na proposição do método.

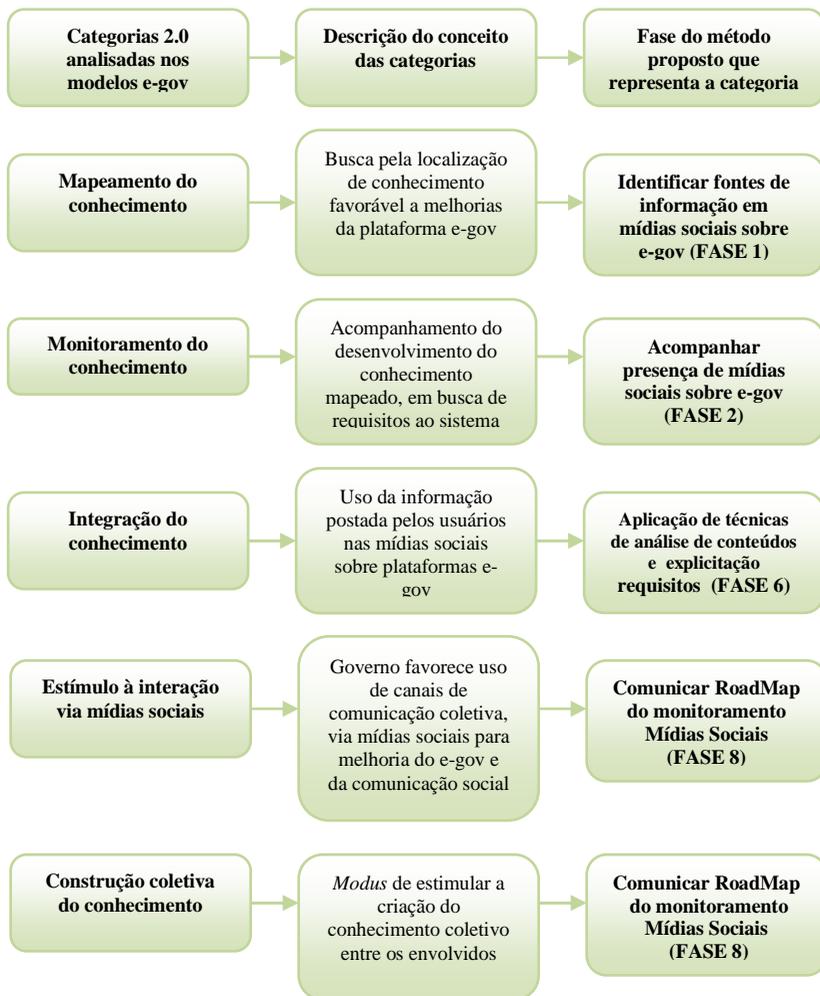


Figura 25: Categorias analisadas nos modelos de maturidade e-gov e a solução para sua implantação através do método 2.0 proposto

Através da classificação (figura 25) é possível perceber qual fase do método pretende sanar as lacunas encontradas nos modelos

analisados. Todas as categorias analisadas nos modelos de maturidade em e-gov (compartilhamento de conhecimento, integração do conhecimento, mapeamento do conhecimento, monitoramento do conhecimento e construção coletiva do conhecimento) são consideradas pelo método proposto e encontram, no mesmo, solução viável nas fases que compõem o método.

O desenvolvimento deste método utiliza a construção e integração dos insumos de conhecimento publicados e desenvolvidos entre cidadãos, através das mídias sociais.

O método também atrela as categorias evidenciadas pela análise crítica dos modelos de maturidade em e-gov, ao inserir no método, condições não atendidas pelos modelos analisados, as quais foram identificadas como critérios importantes a serem acolhidos pelos modelos e-gov 2.0.

As diretrizes utilizadas para o desenvolvimento do método, baseadas nas categorias conforme apontado anteriormente, são práticas de ações voltadas para:

- identificação de nichos de competência em geração de conteúdos e conhecimento no universo da *Web 2.0*, sobre plataformas e-gov, no contexto das mídias sociais. Visando contribuir com melhorias a estas plataformas, através do desenvolvimento de novos requisitos a serem nelas incorporados;

- inclusão destes ambientes - identificados como possíveis ambientes colaborativos ao desenvolvimento e aprimoramento de plataformas e-gov, nas atividades de monitoramento por parte do governo. Apontando para um governo 2.0 que valoriza a busca por parceiros, principalmente o cidadão, no desenvolvimento de suas plataformas e-gov;

- integração do conhecimento por parte do governo, através da relação G2C e C2C, culminando em um espaço de conhecimento gerado através da comunicação entre governo e sociedade. Para que todo conhecimento sugerido para implantação nas plataformas, seja amplamente analisado e discutido pelo governo e apresentado à sociedade;

- adoção de tecnologias 2.0 no desenvolvimento e aprimoramento de plataformas e-gov, através do uso de tecnologias da web social para tratamento dos insumos de conhecimento obtidos;

- prática do governo 2.0, baseado nas premissas da filosofia *Web 2.0*, principalmente na valorização pelo compartilhamento e reuso de

conhecimento, através dos conteúdos presentes nas mídias sociais sobre plataformas e-gov.

O método proposto é descrito na seção seguinte.

## 5.2 MÉTODO PARA INCLUSÃO DE CONHECIMENTO PRESENTE NAS MÍDIAS SOCIAIS: EM BUSCA DO GOVERNO 2.0

O método proposto é baseado em fases identificáveis na engenharia do conhecimento e no governo eletrônico. Através destas fases, o gestor e-gov tem condições de saber os passos a seguir, através de um método que reconhece as mídias sociais como fontes de informação na melhoria de plataformas e-gov.

Estas fontes de informação são acompanhadas e analisadas para verificar se há potencial de evolução das plataformas e-gov dentro nestas fontes. Conforme é descrito a seguir através das fases de desenvolvimento do método, com base nos elementos que compõem as atividades de aplicação do mesmo.

Quadro 11 - Passos conceituais para o desenvolvimento do método proposto

Processo de conhecimento	Fase do método	Elementos da teoria
<b>IDENTIFICAR</b>	<b>10. Categorização da Plataforma e-gov</b>	Especificar os componentes e elementos da Plataforma e-gov a ser melhorada pela aplicação do modelo
	<b>11. Identificação das MS</b>	Encontrar as MS que têm considerado a plataforma e-gov em seu objeto de análise
	<b>12. Classificação da MS</b>	Verificar o tipo de MS as mídias encontradas, identificando público-alvo e natureza do conteúdo proposto

<b>ACOMPANHAR</b>	<b>13. Mapeamento das informações nas MS escolhidas</b>	Aplicação de ferramenta de extração e análise das informações nas MS escolhidas
<b>TRATAR</b>	<b>14. Escolha da técnica metodológica de análise dos conteúdos extraídos</b>	Identificar a técnica a ser utilizada, bem como suas vantagens e desvantagens
	<b>15. Aplicação de técnicas de análise de conteúdos extraídos e explicitação de requisitos à Plataforma e-gov</b>	Listar os requisitos observados nas MS analisadas, categorizando-os no contexto da Plataforma Lattes e justificando onde eles foram encontrados nas MS
<b>UTILIZAR</b>	<b>16. Avaliação e Priorização dos requisitos</b>	Os requisitos identificados devem ser avaliados à luz de viabilidade, atendimento aos objetivos da plataforma e-gov e de priorização sobre o “road map” já em curso da plataforma
<b>COMUNICAR</b>	<b>17. Divulgação para a sociedade</b>	As decisões sobre a viabilidade, priorização e críticas (de parte do governo) aos requisitos identificados anteriormente

Fonte: Dados da pesquisa

O método proposto baseia-se em processos de conhecimento evidenciados na figura 26, logo a seguir.



Figura 26: Processos de conhecimento que envolvem o método e-gov proposto  
Fonte: dados da pesquisa

Tais processos de conhecimento correspondem às fases que devem ser implementadas na aplicação do método proposto. Passando pela identificação de plataformas e-gov que se deseja aperfeiçoar, pelo acompanhamento das mídias sociais que armazenam insumos de

conhecimento sobre a plataforma e-gov, além de tratar estes insumos através de alguma técnica de extração de conhecimento para criação de novos requisitos, utilizando este conhecimento para eleição de requisitos viáveis. E finalmente, este novo conhecimento precisa ser comunicado à sociedade e implementado nas plataformas.

Ao ser considerado cíclico, o método proposto pode ser representado genericamente na figura 27. Nela, são identificadas e representadas as fases que o governo precisa executar, a fim de utilizar o conhecimento oriundo das mídias sociais como fonte de melhorias nas plataformas e-gov, e integrar o conhecimento gerado pelas trocas simbólicas via mídias sociais na plataforma analisada.

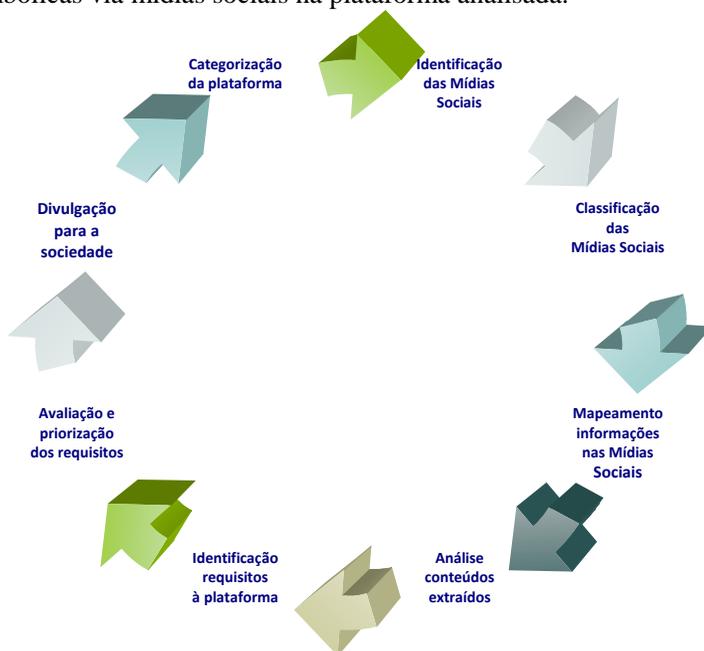


Figura 27: Fases do método proposto

Fonte: Dados da pesquisa

A seguir, cada fase do método é explicada, apresentando seu objetivo e o resultado que se espera atingir em cada uma delas, possibilitando assim, o seu entendimento.

## FASE 1 - CATEGORIZAÇÃO DA PLATAFORMA E-GOV

Esta etapa especifica os componentes e elementos da plataforma e-gov a ser melhorada pela aplicação do método. Para isso, precisa descrever a plataforma escolhida para análise, bem como seus componentes, identificando o conteúdo, objetivos e seu público-alvo.

O objetivo desta fase é obter conhecimento a respeito da plataforma que se deseja otimizar. O resultado esperado é uma análise da plataforma, baseada em seus componentes, objetivos, conteúdos e público-alvo.

## **FASE 2 - IDENTIFICAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS SOBRE A PLATAFORMA E-GOV**

Esta fase engloba a identificação das principais fontes de informação sobre a plataforma e-gov que se deseja aperfeiçoar.

Deve-se buscar identificar onde se encontram os insumos de conhecimento sobre a plataforma e-gov escolhida para análise, dentro do universo das mídias sociais.

Devem-se eleger para análise, aquelas mídias sociais mais propositivas no âmbito de melhorias na plataforma e-gov, bem como os nichos de maior contribuição, identificando as melhores práticas de trocas neste contexto para, a partir desta identificação, passar a acompanhar as trocas ocorridas nestes espaços comunicacionais.

Para isto, precisa descrever as mídias sociais encontradas na web e caracterizar o componente da plataforma analisada que encontra maior número de mídias sociais abordando-o, para utilizar estas fontes como balizadoras da avaliação deste componente eleito para análise.

O objetivo da fase 2 é identificar as mídias sociais que tem considerado a plataforma e-gov analisada como seu objeto de análise.

No contexto desta fase, é importante compreender que, por fontes de informação, considera-se tanto os conteúdos postados pelos usuários de mídias sociais, quanto os conteúdos comentados pelos usuários, desde que considerados propositivos para a melhoria da plataforma e-gov, através de críticas, sugestões de melhorias, dúvidas e apresentação de demandas por parte dos membros das mídias sociais.

O resultado desta fase deve ser uma lista com as diversas mídias em que se identifica a plataforma analisada, como objeto de discussão e trocas de conteúdos.

### **FASE 3 - CLASSIFICAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS**

Esta etapa visa verificar o tipo de mídia social encontrada, identificando o público-alvo e a natureza do conteúdo proposto.

Precisa, além de identificar os tipos de mídias, descrever os objetivos destes tipos de mídias sociais, bem como os públicos-alvo de cada mídia social. Analisando de modo crítico como é o público-alvo geral da plataforma escolhida para melhorias.

Estas necessidades se fazem devido ao fato que existe uma tipologia para mídias sociais, e cada tipo oferece um insumo de conhecimento específico e um formato de comunicação e interação diferenciado, além de oportunidades diferenciadas para uso pelo governo eletrônico, conforme se expõe na seção 3.3 deste estudo intitulada: “Mídias sociais como fontes de informação para geração de conhecimento no contexto do governo eletrônico”.

O resultado desta fase deve ser a elaboração de um compêndio que reúna os tipos de mídias onde foram encontrados insumos de conhecimento sobre a plataforma a ser analisada, identificando o público-alvo de cada mídia e as características de cada mídia, para saber o que esperar como conteúdo recuperado na análise das mesmas.

### **FASE 4 - MAPEAMENTO DAS INFORMAÇÕES NAS MÍDIAS SOCIAIS ESCOLHIDAS**

Esta etapa prevê a aplicação de ferramenta de extração e análise das informações nas mídias sociais escolhidas. Para isso, é necessário descrever de que modo irá se analisar os dados das mídias sociais, explicitando possíveis limitações do(s) método(s) de monitoramento escolhido.

É aconselhável um estudo prévio a respeito dos tipos de ferramentas existentes para extração e análise de conteúdos, para verificar qual delas será melhor aplicável na plataforma e-gov analisada. Isto, tanto com relação ao volume de dados a serem analisados, quanto a respeito do conhecimento prévio de quem realizará a análise.

Em muitos casos, quando a análise retornar pequenos nichos informacionais dentro das mídias sociais, contendo pouco conteúdo que seja passível de ser analisado, é possível realizar a análise através da técnica da Observação Direta não Participante, como ocorreu na análise do componente CVLattes neste estudo (ver seção 5.2.1 Aplicação do Método Proposto).

O resultado desta fase deve contemplar um formulário com a coleta de dados a respeito da análise realizada nas mídias sociais que abordam a plataforma analisada.

## **FASE 5 – ESCOLHA DA TÉCNICA DE ANÁLISE DOS CONTEÚDOS EXTRAÍDOS**

Esta fase visa identificar e escolher a técnica de análise de conteúdos, que será adotada para tratar os insumos de conhecimento extraídos das mídias sociais na fase 4 do método.

A fase 5 objetiva identificar e escolher a técnica utilizada para o tratamento dos insumos de conhecimento extraídos na fase anterior do método para realizar o levantamento de requisitos a serem criados e incorporados à plataforma e-gov. Se deve atentar para as vantagens e desvantagens de cada técnica a ser candidata para analisar o conteúdo levantado.

O Discurso do Sujeito Coletivo foi a técnica eleita para o levantamento de novos requisitos à plataforma monitorada pelo estudo, por conta de que a autora possui afinidade com a técnica e esta se prestou para o presente estudo, demonstrando ser passível de sintetizar informações a serem transformadas em conhecimento sobre a plataforma e-gov analisada.

São exemplos de técnicas de análise de dados coletados: análise de conteúdo, hermenêutica, análise tipológica, protocolo verbal, mapas de conhecimento, análise do discurso, discurso do sujeito coletivo, dentre outras.

O resultado desta fase deve ser a geração de um quadro comparativo que aborde as vantagens e desvantagens do método de análise de conteúdos eleito para a aplicação desta fase.

## **FASE 6 – APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE ANÁLISE DE CONTEÚDOS EXTRAÍDOS E EXPLICITAÇÃO DE REQUISITOS À PLATAFORMA EGOV**

Esta fase visa explicitar os novos requisitos para comporem a plataforma e-gov analisada, os quais puderam ser extraídos das informações analisadas nas mídias sociais. Isto deve ser feito através da aplicação de alguma técnica para análise de conteúdos, conforme exposto na fase anterior.

Esta etapa deve categorizar cada requisito, identificado de acordo com seus objetivos, módulos e serviços da plataforma e-gov.

O resultado desta fase deve ser a elaboração de um instrumento de coleta de dados que trate os insumos de conhecimento mapeados na fase 5, e sintetize-os, através da criação de novos requisitos.

Estes requisitos devem ser listados, categorizados ao contexto da plataforma e-gov analisada, justificando onde cada um deles foi encontrado nas mídias sociais, para resultar na obtenção de uma síntese em forma de novos requisitos.

**A aplicação da técnica do DSC encontra-se na seção 6.6 intitulada Identificação de requisito à plataforma e-gov.**

Pautou-se nas ideias-centrais comunicadas através dos *posts* considerados mais significativos, dentre todos os analisados em cada comunidade pertencente às mídias sociais, que abordavam a Plataforma Lattes como objeto de discussão ou tópico de discussão. Essas ideias centrais foram extraídas através da interpretação da pesquisadora, conforme preconiza a técnica qualitativa Discurso do Sujeito Coletivo (LEFÉVRE, LEFÉVRE, TEIXEIRA, 2000).

## **FASE 7 – AVALIAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DOS REQUISITOS**

O objetivo desta fase é verificar a aplicabilidade de cada requisito craído, no contexto da plataforma e-gov analisada. Verifica, também, se existe viabilidade técnica, computacional e, se a demanda postada pelos cidadãos usuários de mídias sociais, que forneceram insumos de conhecimento para servir de base à criação de um novo requisito, tem a ver com os objetivos da plataforma quando da sua criação e desenvolvimento.

Os requisitos desenvolvidos na fase 6 devem atender aos objetivos da plataforma e-gov e devem ser analisados sob o aspecto da

priorização do *road map* já em curso da plataforma. Este comparativo é feito nesta fase.

Logo, o resultado desta fase deve ser um *road map*, o qual pode ser entendido como um guia para o futuro de um dado campo escolhido, composto pela reunião de conhecimentos a respeito de um campo, área ou objeto de estudo. Neste caso, o *road map* de que trata o método, corresponde a uma espécie de roteiro a seguir, com implementos à plataforma eleita, através de um cronograma de implantação voltado para as necessidades dos clientes, sob a ótica do gestor e do setor de TI que desenvolvem a plataforma analisada.

## **FASE 8 – DIVULGAÇÃO PARA A SOCIEDADE**

Esta fase deve abarcar as decisões sobre a viabilidade, priorização e críticas da parte do governo, sobre cada requisito identificado anteriormente na fase 6 do método.

O *road map* da fase anterior pode ser divulgado à sociedade através da criação de um *link* para uma página de informes ao cidadão da plataforma analisada. Este espaço deve possibilitar ao governo postar as decisões sobre a viabilidade, priorização e críticas sobre cada sugestão, reclamação, proposição de soluções, exemplos de melhores práticas e conhecimento sobre desenvolvimento e avaliação da plataforma e-gov.

Esta fase encerra a aplicação do método proposto, e completa o ciclo que vai desde a identificação dos componentes da plataforma e-gov que é passível de ser analisado nas mídias sociais até chegar na divulgação dos requisitos criados, a partir da análise dos insumos de cohecimento presentes nas mídias sociais, os quais serão incorporados pelo governo à plataforma analisada.

A partir das fases que compõem o método proposto busca-se a construção de um círculo virtuoso de inclusão, compartilhamento e integração de conhecimento governo-sociedade, o qual deve estar sempre em movimento e refazendo suas ações constantemente. Posto que o conhecimento gerado, após ser integrado a uma plataforma e-gov, necessita ser constantemente atualizado e contextualizado.

Deste modo, o método busca oferecer aos gestores de plataformas e-gov, um meio de atender à demanda de um governo 2.0, qual seja, a valorização da e-participação e a efetividade na comunicação via relação G2C e C2G.

A seguir apresenta-se a aplicação do método desenvolvido para demonstrar a funcionalidade e aplicabilidade do mesmo. A Plataforma Lattes em seu módulo Currículo Lattes serviu de análise de viabilidade para a aplicação do método proposto.

## 6 APLICAÇÃO DO MÉTODO PROPOSTO

Este capítulo procura fornecer elementos para auxiliar na aplicabilidade do método pelo gestor e-gov e, com isso, demonstrar a viabilidade do método, através da funcionalidade de cada fase em uma aplicação do método.

### 6.1 CATEGORIZAÇÃO DA PLATAFORMA E-GOV

A aplicação do método começa na escolha da plataforma e-gov a ser melhorada. No caso desta tese, os motivos pelos quais se elegeu a Plataforma Lattes e, posteriormente, o componente Currículo Lattes já foram evidenciados anteriormente.

A seguir mostra-se a aplicação do método proposto, no contexto do componente Currículo Lattes, da Plataforma Lattes- CNPq.

Na fase 1, denominada *Categorização da Plataforma e-gov*, deve-se especificar os componentes da plataforma e-gov escolhida para análise, identificando o seu conteúdo, seu público-alvo, e os objetivos de cada componente.

A seguir, demonstra-se no quadro 12, o qual é um recorte do quadro 11, a primeira fase de aplicação do método proposto, descrevendo o modo como a fase 1 é aplicada na análise de viabilidade do Currículo Lattes nesta tese.

Quadro 12 – Fase 1 da aplicação do método proposto

<b>IDENTIFICAR</b>	<b>1 Categorização da Plataforma e-gov</b>	Especificar os componentes e elementos da Plataforma e-gov a ser melhorada pela aplicação do método	<b>1.1</b> Descrever a Plataforma Lattes e seus componentes, identificando o conteúdo, público-alvo e objetivos de cada um
--------------------	--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

Na aplicação do método é importante compreender quais são os componentes da plataforma a ser analisada, considerando seus objetivos e público-alvo. Porque é preciso saber onde se deve considerar um requisito que tem potencial de ser implementado, e isso se faz

identificando os componentes da plataforma analisada anteriormente ao levantamento de requisitos.

Sobre os componentes da Plataforma Lattes, dela fazem parte: o Diretório dos Grupos de Pesquisa, o Sistema de Currículos Lattes e o Diretório de Instituições. Sobre os componentes:

**Diretório dos Grupos de Pesquisa:** é um inventário dos grupos de pesquisa em atividade no Brasil. Abriga as seguintes informações: os recursos humanos constituintes dos grupos, as linhas de pesquisa e os setores de atividade envolvidos, as especialidades do conhecimento, a produção científica, tecnológica e artística e os padrões de interação com o setor. Os grupos estão localizados em instituições de ensino superior, institutos de pesquisa, etc. As informações individuais dos participantes dos grupos são extraídas dos seus Currículos Lattes. (BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CNPq, c2008).

Seu objetivo é reunir os grupos de pesquisa existentes nas instituições que desenvolvem pesquisas do país.

Seu público-alvo se restringe aos pesquisadores que participam de grupos de pesquisa e atuam como líder destes grupos. No âmbito da Plataforma Lattes, líder é aquele que coordena um ou mais grupos de pesquisa.

**Diretório de Instituições:** foi concebido para promover as organizações do Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação à condição de usuárias da Plataforma Lattes. Seu objetivo é registrar todas as organizações ou entidades que estabeleçam algum tipo de relacionamento com o CNPq (instituições nas quais os estudantes e pesquisadores apoiados por esta agência desenvolvem suas atividades; instituições onde os grupos de pesquisa estão abrigados, usuários de serviços prestados pela Agência, como o credenciamento para importação pela Lei 8.010/90; instituições que pleiteiam participar desses programas e serviços, etc). A disponibilização pública dos dados da Plataforma na internet dá maior transparência, e mais confiabilidade às atividades de fomento do CNPq e das agências que a utilizam, fortalecem o intercâmbio entre pesquisadores e instituições e é fonte inesgotável de informações para estudos e pesquisas. Na medida em que suas informações são recorrentes e cumulativas, têm também o importante papel de preservar a memória da atividade de pesquisa no

país. (BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CNPq, c2008).

Seu público-alvo se restringe às instituições credenciadas e aos dirigentes institucionais que alimentam a base de dados com os novos grupos credenciados por sua instituição.

**Sistema de Currículos Lattes:** abarca a produção intelectual de um país, através de um banco de currículos online, alimentado pelos próprios usuários do sistema. É adotado por muitas instituições de fomento, universidades e institutos de pesquisa do país. Nele pode-se buscar currículo, cadastrar novo currículo e atualizar currículo.

O conteúdo deste módulo está relacionado com um grupo de formulários a serem preenchidos por seus usuários para informar o conteúdo do currículo vitae de cada indivíduo que deseja ter seu currículo disponibilizado pelo banco de dados do currículo Lattes, para posterior recuperação através de suas ferramentas de busca.

O público-alvo do componente *Sistema de Currículos Lattes* são os estudantes de graduação e pós-graduação das instituições de ensino superior, para cadastrar e atualizar seus currículos, bem como pesquisadores e entidades de fomento à pesquisa no país, que consultam o módulo “Currículos Lattes” para verificar e acompanhar a produtividade dos indivíduos que possuem cadastro na Plataforma Lattes para deliberar a respeito da concessão de bolsas de estudo e pesquisa.

Por conta de que, tanto o módulo Diretório de Instituições, como o módulo Diretório dos Grupos de Pesquisa são de uso restrito a grupos específicos, optou-se por analisar nesta aplicação, o módulo Sistema de Currículos Lattes, o qual é amplamente utilizado pelos estudantes universitários e pelas agências de fomento. Evidente que, como este é o módulo do sistema Lattes que mais usuários possui, o resultado das buscas em mídias sociais retornou um número maior de insumos de conhecimento, o que favoreceu o desenvolvimento de novos requisitos, a partir das demandas abordadas nestas mídias sociais analisadas.

Logo, o resultado da aplicação da fase 1 deve ser a listagem de todos os componentes da plataforma analisada, identificando seus objetivos e público-alvo, conforme a seguir.

Quadro 13 – Aplicação da fase 1 do método proposto

Componentes da plataforma	Objetivos	Público-alvo
Diretório de Grupos de Pesquisa	Seu objetivo é reunir os grupos de pesquisa existentes nas instituições que desenvolvem pesquisas do país.	Seu público-alvo se restringe aos pesquisadores que participam de grupos de pesquisa e que atuam como líderes destes grupos.
Diretório de Instituições	Seu objetivo é registrar todas as organizações ou entidades que estabeleçam algum tipo de relacionamento com o CNPq.	Restringe-se às instituições credenciadas no CNPq e aos dirigentes institucionais.
Currículo Lattes	Seu objetivo é abarcar a produção intelectual de um país através de um banco de currículos on-line, atualizado pelo próprio pesquisador/usuário.	Estudantes de graduação, pós-graduação, pesquisadores e instituições de fomento.

Fonte: dados da pesquisa

Com base neste quadro é possível compreender a respeito da plataforma adotada para análise, bem como os objetivos de cada módulo do sistema e os tipos de usuários que a mesma pretende atender. Torna-se explícito que o componente que possui maiores chances de ser abordado pelos usuários de mídias sociais é o componente Currículo Lattes, devido ao maior número de usuários existentes e por ser este o componente que interessa ao cidadão, de modo geral.

## 6.2 IDENTIFICAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS

Na fase 2 *Identificação das Mídias Sociais* é o momento de encontrar as mídias sociais que consideram a plataforma e-gov analisada como seu objeto de discussão.

Para tanto, é preciso que, anteriormente, se tenha identificado qual componente da plataforma se irá analisar nos conteúdos postados nas mídias sociais, do modo como foi apresentado na fase 1 do método.

Quadro 14 – Fase 2 da aplicação do método proposto

<b>IDENTIFICAR</b>	<b>2 Identificação das MS</b>	Encontrar as MS que têm considerado a plataforma e-gov em seu objeto de análise	<b>2.1</b> Descrever as MS encontradas na Web e caracterizar o CVLattes como o componente que encontra maior número de MS
--------------------	-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

A aplicação da fase 2 do método precisa resultar em uma lista com as mídias sociais encontradas, que abordam a plataforma a ser analisada, bem como identificar qual componente do sistema se irá analisar.

Para cada componente eleito para análise, nova varredura nas mídias sociais precisa ser feita para encontrar novas fontes de informação a respeito deste novo componente. Logo, cada componente analisado requererá nova aplicação do método e sugere-se que a análise seja feita componente à componente.

Quadro 15 – Aplicação da fase 2 do método

Lista das mídias sociais encontradas sobre a Plataforma Lattes – módulo Currículo Lattes	
<i>Orkut</i>	Comunidades encontradas: “Currículo Lattes – o Orkut nerd”, com 11036 membros “Eu tenho currículo Lattes- CNPq”, com cerca de 3340 membros “Eu odeio atualizar o Lattes”, com 493 membros “Plataforma Lattes”, com 440 membros
<i>Facebook</i>	Funpage posgraduando.com
<i>Twitter</i>	Perfil @CNPq_Oficial
<i>OpenBook</i>	Todos os posts analisados
<i>Blogs</i>	Blogs encontrados: “Scientia totum circumit orbem60”
<i>Nings</i>	Nings encontradas: “Café com história” “Sociologia em rede”

Fonte: dados da pesquisa

Esta listagem no quadro 15 aponta para a varredura realizada nas mídias sociais *Orkut, Facebook, Twitter, OpenBook, Blogs e Nings* sobre os assuntos “Plataforma Lattes” e “Currículo Lattes”, as quais resultaram no material encontrado em cada uma delas, discriminados na coluna 2 do quadro 15. Este material foi encontrado através de buscas nos sites de mídias sociais supracitados.

### 6.3 CLASSIFICAÇÃO DAS MÍDIAS SOCIAIS

A fase 3 do método proposto verifica o tipo de mídias sociais encontrado, identificando o público-alvo e a natureza do conteúdo proposto pelas mídias.

Quadro 16 – Fase 3 da aplicação do método proposto

<b>IDENTIFICAR</b>	<b>3 Classificação da MS</b>	Verificar o tipo de MS encontrado, identificando o público-alvo e natureza do conteúdo proposto	<b>3.1</b> Identificar os tipos como no Orkut ou no Facebook e descrever os objetivos desses tipos de MS e os públicos-alvo de cada MS, analisando criticamente a diferença para o público-alvo geral da Plataforma Lattes
--------------------	------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

Na aplicação desta fase, identificou-se, através de uma busca pelas mídias sociais mais conhecidas no Brasil - uma vez que a Plataforma escolhida para a análise é brasileira, as seguintes mídias sociais que abordavam discussões sobre a Plataforma Lattes: *Orkut, Facebook, OpenBook, Twitter*. Realizou-se também uma busca genérica no Google com as seguintes expressões-chave: “Plataforma Lattes” e “Currículo Lattes” - o que trouxe também como resultado, alguns *blogs* e *nings* que tratavam da plataforma analisada.

Após a recuperação das fontes de informação onde havia conteúdo publicado sobre a Plataforma Lattes e, mais especificamente, do módulo Currículo Lattes, procedeu-se a uma classificação dos tipos de mídias sociais existentes. Isso para que fosse possível compreender que tipo de informação e insumos de conhecimento se poderia esperar de cada fonte de informação. Esta classificação é apresentada no quadro 17, o qual demonstra a aplicabilidade de cada tipo de mídia adotada pela análise, no contexto do módulo Currículo Lattes.

Quadro 17: Aplicação da fase 3 do método proposto

MÍDIA SOCIAL	FINALIDADE	PÚBLICO ALVO	APLIC. NA TESE
<i>Blog</i>	Editores de websites, de fácil uso e compreensão. Permite a criação coletiva e o compartilhamento público ou privado.	Usuários específicos, geralmente seguidores fiéis do blog, que se identificam com a temática abordada pelo mesmo. Geralmente interagem pouco com os conteúdos postados. São mais usuários consumidores de informação do que usuários produtores de informação, no contexto dos blogs analisados que abordavam a Plataforma ou o módulo Currículo Lattes.	Revelou dados importantes a respeito de dúvidas sobre a Plataforma Lattes e/ou Currículo Lattes, demonstrando que o cidadão usuário da PLattes ainda desconhece seu funcionamento integral. Dentre os <i>blogs</i> analisados, o que mereceu destaque foi o “Scientia totum circumit orbem60”, de Manoel Barral-Neto, onde há um tutorial sobre a PLattes (ele é membro da comissão Lattes).
Fóruns	Discussão de tópicos específicos, abertos ou privados, alimentados pelos usuários.	Seu público-alvo são os usuários das redes sociais que se interessam pela temática discutida no fórum criado e postam conteúdos relacionados a pergunta sobre a plataforma e-gov analisada. também postam respostas às perguntas realizadas. Os usuários deste tipo de mídia social é, em sua maioria, produtor de conteúdo e de informação.	Muitos fóruns encontrados no <i>Orkut</i> (mais de 100) abordam conteúdos sobre dúvidas e críticas a respeito da PLattes (especialmente sobre o módulo CVLattes) e revelaram que o índice de resposta às questões é alto (mais de 70% dos <i>posts</i> que geraram novos fóruns obtiveram resposta de outros usuários) e revelaram que há muitas dúvidas, mas também muito conhecimento a respeito da Plataforma Lattes circulando entre os cidadãos partícipes deste tipo de mídia.
Grupo de trabalho	Grupo definido por uma tarefa que deve ser realizada,	Não foram encontrados grupos de trabalho que abordassem	Não foi testado este tipo de mídia no presente estudo, mas crê-se que,

	e não por um tópico em comum.	publicamente a Plataforma Lattes.	ele possa acrescentar melhorias nas plataformas e-gov por reunir objetivos em comum entre seus membros, que se reúnem sob demanda.
Redes sociais	Usuários com perfis pessoais. Eles podem montar sua rede de indivíduos e compartilhar com estes suas ideias, opiniões, sem se preocupar, necessariamente, com uma temática definida.	O público-alvo deste tipo de mídia social costuma contribuir com as discussões sobre a Plataforma Lattes. Por constituírem uma rede de afinidades, é mais fácil obter um grupo maior de envolvidos com a mesma temática. Logo, as redes sociais foram o espaço onde mais usuários demonstraram interesse em discutir a Plataforma Lattes em seu componente Currículo Lattes.	Resultou no tipo de mídia social que mais forneceu material pertinente ao estudo sobre plataformas e-gov, através de buscas pelas expressões “Plataforma Lattes” e “Currículo Lattes”. Há muito conhecimento latente nestas redes. As mesmas foram acompanhadas por um período de 3 meses nos seguintes <i>sites</i> de redes sociais: <i>Orkut</i> , <i>Facebook</i> e <i>OpenBook</i> . Os mesmos foram as fontes de informação que mais auxiliaram na geração de requisitos à PLattes, por conta das muitas manifestações, sugestões, críticas e ideias de melhorias ao sistema.
Comunidades de prática	Grupo de pessoas que dividem interesses ou propósitos comuns e que interagem em um contexto compartilhado, com objetivos comuns.	Não foram encontradas comunidades de prática que abordassem publicamente a Plataforma Lattes e o componente Currículo Lattes.	Não foi testado no presente estudo, mas cre-se que sirva como fonte de informação sobre plataformas e-gov, quando a CoP aborda alguma plataforma e-gov específica.
Ning	Ambiente on-line que possibilita a criação de redes	Os usuários das nings são usuários específicos, que possuem interesses	A busca resultou em duas nings que abordavam em seus <i>posts</i> , conteúdos sobre a PLattes. A ning

	<p>sociais individualizadas, permitindo o compartilhamento de interesses específicos, através da postagem de mensagens, <i>broadcast</i>, vídeo, áudio. O usuário elege as ferramentas de comunicação que deseja utilizar.</p>	<p>específicos e semelhantes e, por isso, se reúnem em redes dentro da plataforma Ning. No âmbito da plataforma analisada, os usuários de duas nings demonstraram interesse pela plataforma, principalmente no quesito “tirada de dúvidas”, o que ocasionou em material de interesse para a pesquisa.</p>	<p>“Sociologia em Rede”, que possuía um post denominado “Dúvidas no preenchimento do Currículo Lattes” e a Ning “Café com História” que possuía uma enquete sobre o que as pessoas mudariam na PLattes. Este conteúdo possibilitou a criação de alguns requisitos para o sistema Lattes. As duas <i>nings</i> foram encontradas via busca direta no Google, sob os termos “Plataforma Lattes” e “Currículo Lattes”.</p>
<p>Microblog</p>	<p>Serviço de postagem de mensagens curtas, criadas por seus usuários, os quais além de postar também definem os perfis que lhes interessa receber as mensagens postadas</p>	<p>O público alvo do microblog Twitter é um público interessado em novidades, através de notícias superficiais. Portanto, não gerou tanto conteúdo expressivo sobre a plataforma analisada, embora algumas dúvidas e sugestões tenham sido valiosas para melhorias na plataforma.</p>	<p>Resultou em pouco conteúdo a ser analisado sobre a Plataforma Lattes e Currículo Lattes. Embora exista um <i>link</i> na PLattes para uma conta no <i>Twitter</i>, esta não é específica sobre a PLattes. O material sobre a PLattes nesta mídia trouxe auxílio na elaboração de alguns requisitos para o sistema, os quais podem ser observados na seção seguinte.</p>
<p>Mídia <i>Mobile</i></p>	<p>Permite acesso a aplicativos pela telefonia móvel.</p>	<p>Não se sabe de nenhuma mídia mobile que tenha a plataforma analisada como objeto de estudo. Mas o público das mídias mobile são, em geral, interessados em informações breves, de cunho informativo e que para deleite (jogos, música, ebooks). Para que esta mídia fosse utilizada pelo gestor e-</p>	<p>Esta mídia não foi testada por este estudo, mas cre-se que a mesma pode fornecer, de modo ágil e prático, informações sob demanda a respeito das plataformas e-gov.</p>

		gov para análise de plataformas e-gov, seria necessário a criação de aplicativos de consulta pública, o que, possivelmente renderia informações pontuais.	
Wiki	Criação de conteúdos pelos seus usuários que precisam se cadastrar para postar conteúdo. Revisado, mantido, atualizado e corrigido pelos seus membros.	Público alvo em geral de maior interesse e conhecimento teórico do que os usuários de outros tipos de mídias porque o usuário de uma wiki ou é o gerador de conteúdos ou é aquele que busca informação sobre o conteúdo postado. No âmbito da plataforma analisada não foram encontradas wikis que abordassem a plataforma analisada. Porém, caso o fosse, com certeza seria um material bastante rico em informações a serem aproveitadas pelo gestor e-gov.	Esta mídia não foi testada por este estudo, mas crê-se que a mesma pode fornecer um repositório de conteúdos de interesse dos gestores públicos.

Fonte: dados da pesquisa

O resultado da fase 3 precisa ser uma espécie de quadro, como o quadro 17 onde são sintetizados os tipos de mídias existentes passíveis de servir de fonte de informação para análise da plataforma e-gov. O quadro desenvolvido pelo gestor da plataforma também precisa conter a finalidade no uso de cada mídia, para saber que tipo de conteúdo se pode encontrar em cada uma delas, bem como deve conter a lista das mídias sociais identificadas que abordam a plataforma analisada.

O público-alvo também é um elemento importante de ser identificado por cada tipo de mídia, para que o gestor obtenha uma classificação das fontes de informação mais significativas para a análise, ou seja, onde é mais comum encontrar material de interesse na análise

da plataforma e-gov em questão, com base no tipo de usuário que a utiliza.

#### 6.4 MONITORAMENTO DAS INFORMAÇÕES NAS MÍDIAS SOCIAIS ESCOLHIDAS

A fase 4 do método prevê o monitoramento das informações nas mídias escolhidas. Neste caso, a escolha das mídias sociais se deu com base na recuperação feita pelas expressões de busca “Plataforma Lattes” e “Currículo Lattes”, conforme já mencionado na fase 3 do método, que identificou os tipos de mídias existentes, suas finalidades e conteúdos postados, relativos ao módulo Currículo Lattes.

Quadro 18 – Fase 4 da aplicação do método proposto

ACOMPANHAR	<b>4</b> <b>Monitoramento das informações nas MS escolhidas</b>	Aplicação de ferramenta de extração e análise das informações nas MS escolhidas	<b>4.1</b> Descrever de que forma ocorreu a análise dos dados das MS explicitando possíveis limitações referentes ao monitoramento de mídias sociais
------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

Esta fase descreve passo-a-passo como é desenvolvido o monitoramento das informações nas mídias sociais escolhidas para acompanhamento.

O primeiro passo foi realizar um cadastro em ferramentas que realizam o monitoramento de marcas. Elegeu-se, de modo aleatório, o cadastro em dois sistemas que forneciam uma versão de monitoramento gratuita para teste do acompanhamento da marca por uma semana. Foram eles o *Seekr* e o *Scup*.

A seguir apresenta-se de que modo procedeu-se ao cadastro da marca “Plataforma Lattes.”

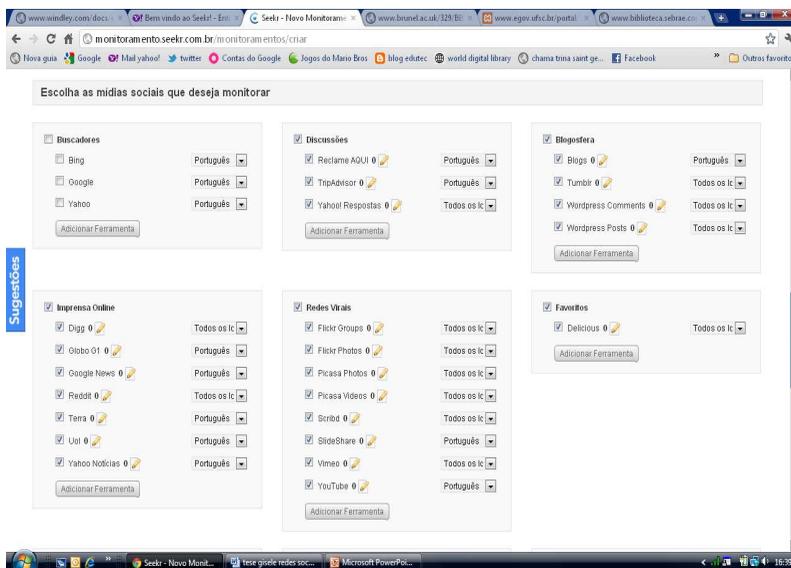


Figura 16: Cadastro da marca no *Seekr* – opções de monitoramento  
Fonte: *Seekr* (2011)

Primeiramente (figura 16), inscreveu-se a marca Plataforma Lattes e elaborou-se um perfil de monitoramento – com base nas opções fornecidas pelo aplicativo *Seekr* (para fins deste estudo, pensa-se no governo realizando esta atividade para averiguar em quais mídias sociais a plataforma e-gov que ele quer monitorar e saber a opinião dos cidadãos aborda conteúdos sobre esta).

Após este cadastro, a organização passa a ter o direito de acompanhar as atividades de monitoramento da sua(s) marca(s) realizadas pelo aplicativo *Seekr*, o qual afirma monitorar, desde os espaços virtuais onde há a ocorrência da(s) marca(s) monitorada(s), até mesmo qual o sentimento que prevalece sobre a(s) marca(s).

Cabe ressaltar que, durante todo o monitoramento, que perdurou por uma semana, através de um cadastro de teste sobre a marca Plataforma Lattes, o *Seekr* não identificou nenhuma ocorrência para a marca “Plataforma Lattes”, e conseqüentemente, nenhuma conclusão de “Sentimento”. (Figura 17)

The screenshot shows the Seekr website interface for monitoring. The main heading is 'Monitoramentos - Todos os Monitoramentos'. Below it, there are tabs for 'Monitoramentos' and 'Membros'. A search bar indicates 'Você está usando 1 termos de pesquisa de um máximo de 2 e está usando 0 ocorrências de um máximo de 900.' The interface shows 'Mostrando 1 de 1 monitoramentos' and a table with the following data:

Nome do Monitoramento	Ocorrências	Alcance	Sentimento	Ações
Plataforma Lattes	0	0	0%	[Icons]

Figura 17: Acompanhamento do monitoramento “Plataforma Lattes” no Seekr  
Fonte: Seekr (2011)

A figura 18 a seguir, mostra os resultados de monitoramento por cada mídia social monitorada. No caso deste teste não houve nenhum monitoramento para a Plataforma Lattes no período testado.

The screenshot shows the results of monitoring for 'Plataforma Lattes' across various social media platforms. The table below shows the results:

Mídias sociais do Monitoramento	Ocorrências por Mídia Social	Observações
<b>Discussões</b>	0	
TripAdvisor	0	
Reclame AQUI	0	
Yahoo! Respostas	0	
<b>Imprensa Online</b>	0	
Glebo G1	0	
Terra	0	
Uol	0	
Digo	0	
Yahoo Notícias	0	
Google News	0	
Reddit	0	
<b>Redes Virais</b>	0	
Flickr Groups	0	
YouTube	0	

Figura 18: Estatísticas por mídia social

Fonte: *Seekr* (2011)

A figura 19, logo a seguir, apresenta, através de ferramenta gráfica do *Seekr*, a possibilidade de construção de relatórios que indicam, em dado período escolhido pela organização da marca monitorada, se a(s) ocorrência(s) foi(ram) “positiva”, “negativa” ou ainda “neutra”.

O modo como o aplicativo realiza esta síntese não é mencionado pelos desenvolvedores no *site* do aplicativo *Seekr*. Nem tão pouco foi possível contemplar resultados para este gráfico, posto que o monitoramento realizado para a marca Plataforma Lattes, como já mencionado, não obteve nenhuma ocorrência no período monitorado de forma gratuita pelo *Seekr*.

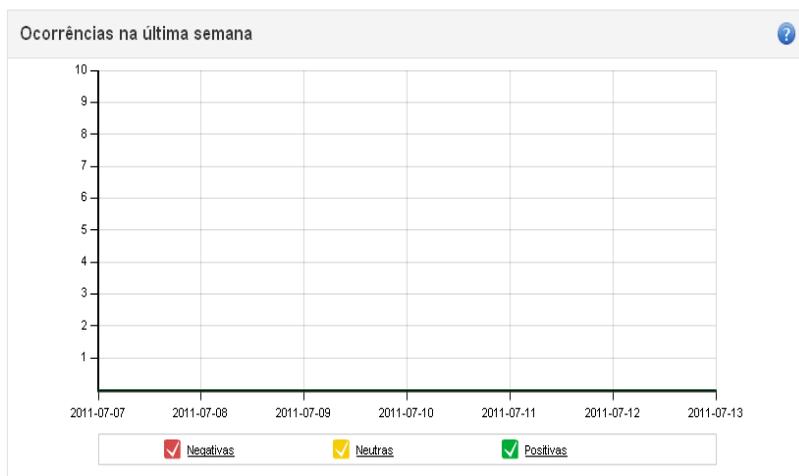


Figura 19: Gráfico de ocorrências da marca na última semana de monitoramento

Fonte: *Seekr* (2011)

Não foi possível detectar pela versão de teste oferecida gratuitamente pelo *Seekr* a funcionalidade da ferramenta *Relatório de Ocorrências* para a marca monitorada. Fica a dúvida se o motivo foi porque não houve nenhuma ocorrência para a marca Plataforma Lattes, em nenhuma das bases das mídias sociais monitoradas por ele ou porque a versão de teste não oferece este serviço. Neste sentido, a emissão de

um conceito avaliativo do sistema *Seekr* ficou prejudicado na versão de teste.

Já no *Scup*, outra ferramenta de monitoramento de mídias sociais foi possível realizar análises prévias do monitoramento da marca “Plataforma Lattes” no *Twitter*, no *Facebook* e nas demais mídias que ele oferece monitoramento. A figura 20 a seguir, apresenta uma prévia dos resultados no idioma português para a marca monitorada.

Um problema detectado na versão de teste do *Scup* é que as buscas somente são feitas em uma mídia social. Não foi oferecida metabuscas nas diversas mídias sociais, apesar do *Scup* informar que realiza o monitoramento nas bases do *Facebook*, *Google*, *Twitter*, *YouTube*, *Flickr*, *Yahoo!*, *Reclame aqui*, *Word Press*, *Orkut*, *SlideShare*, *Vimeo* e *RSS*.

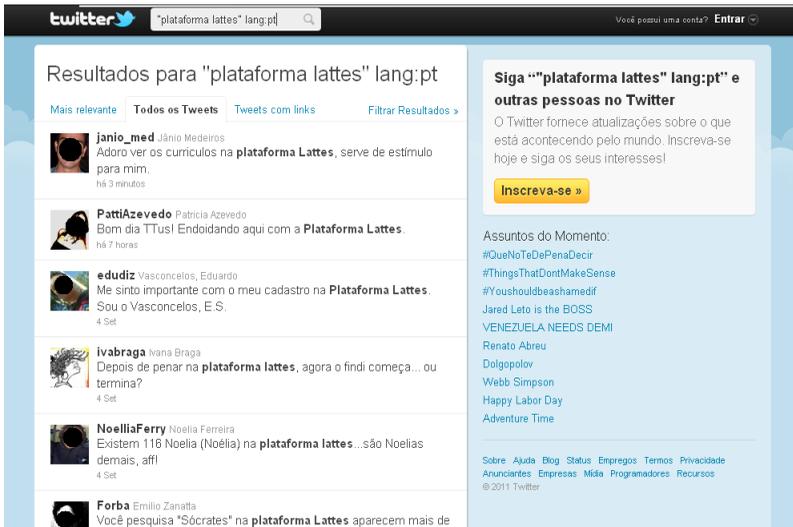


Figura 20: Prévia do monitoramento pelo *Scup* no *Twitter*

Fonte: *Scup* (2011)

O gráfico a seguir, representado pela figura 21 apresenta o resultado do monitoramento realizado entre agosto e setembro de 2011 da marca “Plataforma Lattes” no *Scup*.



Figura 21: Gráfico de informações gerais sobre o monitoramento da marca Plataforma Lattes entre 05/08/2011 e 05/09/2011

Fonte: *Scup* (2011)

Quando se seleciona com o *mouse* um dado período no gráfico, o *Scup* apresenta os monitoramentos quantitativamente. Porém, com a análise de reputação para as ocorrências. No entanto, não houve como comprovar através da versão de teste do programa, se o *Scup* possui, realmente, a capacidade de classificar as ocorrências em positivas ou negativas, devido ao mesmo apresentar apenas ocorrências totais e não ter apresentado tal classificação.

A figura 22 abaixo mostra tal afirmação.

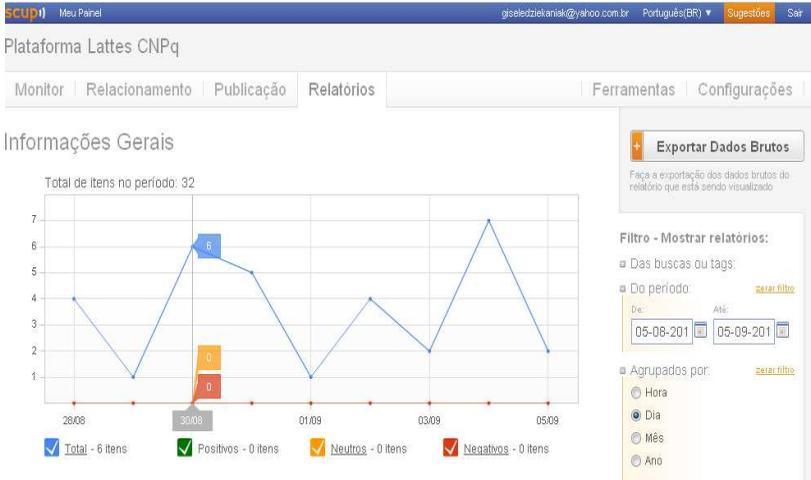


Figura 22: Gráfico com demonstrativo de reputação por período  
Fonte: Scup (2011)

No entanto, o monitoramento das marcas através das mídias sociais pressupõe a existência de critérios de classificação que vão dizer o quanto e porque, dada marca é avaliada qualitativamente pelos clientes.

No contexto deste estudo é importante considerar que, quando se aborda a expressão *marca*, isto é feito de modo genérico e holístico, englobando desde organizações, produtos e, inclusive, as plataformas e-gov, dado o escopo e os objetivos desta pesquisa.

Logo, se faz necessário identificar os critérios considerados para a avaliação de uma marca, através do monitoramento da mesma.

De qualquer modo é importante que se tenha definido que o escopo do monitoramento e da avaliação de marcas é pertinente neste estudo, dada a proposta de utilização deste tipo de prática no contexto do monitoramento das mídias sociais e do conhecimento nelas desenvolvidos a respeito de plataformas e-gov. Por conta de que o conteúdo é específico, limitado e passível de ser encontrado, dado que o termo que representa o conceito rastreado é um só: Plataforma Lattes.

Acredita-se que, se o monitoramento tivesse sido feito pelo modo pago, contratando o serviço de monitoramento, tais sistemas resultariam no encontro de abordagens e avaliações sobre a marca “Plataforma Lattes.”

Em alguns tipos de monitoramento pode haver a dificuldade na extração de dados em português, além de alguma dificuldade encontrada

pelos softwares de monitoramento em encontrar e recuperar a informação correta.

Uma outra questão que pode gerar impecilho é que, geralmente, este tipo de serviço de monitoramento exige um alto investimento financeiro, o que só valerá à pena, se o custo/benefício justificar sua utilização e se mostrar indispensável.

Considerando estas questões limitantes, procedeu-se à avaliação dos insumos de conhecimento recuperados com a utilização da Observação Direta não Participante, conforme exposto na seção Procedimentos Metodológicos deste estudo.

Esta observação direta não participante foi realizada de modo manual, sendo feita uma observação semanal das mídias sociais selecionadas que abordavam a Plataforma Lattes e o módulo Currículo Lattes e retornou muitos insumos de conhecimento passíveis de serem adotados no desenvolvimento de novos requisitos ao Sistema Lattes.

Apesar da técnica de Observação Direta não Participante exigir o acompanhamento manual das trocas de informações entre os usuários das mídias sociais, ele revela todas as interlocuções realizadas e as atualizações semanais que ocorrem na mídia. Servindo como a técnica para monitoramento das mídias sociais que mais resultados obteve durante a análise realizada por cerca de 2 meses.

O monitoramento realizado através da técnica de Observação Direta não Participante foi realizado nos seguintes *sites* de mídias sociais: *Orkut*, *Facebook*, *Twitter*, *OpenBook*, *Blogs e Nings* – onde as expressões de busca foram “plataforma lattés” e “currículo lattés”. Já no *Twitter*, além destas expressões de busca também se acrescentou “@CNPq\_oficial lattés”, por conta de haver um perfil oficial no *Twitter* para o CNPq, cuja conta era essa.

Cabe ressaltar que, quanto aos *blogs* e *nings* recuperados, a busca procedeu-se no *site* de busca *Google* e retornou como resposta *sites* que abordavam a Plataforma Lattes.

Onde se entendeu que havia interação entre internautas e dessa interação resultava informação a ser analisada e convertida em requisitos para a Plataforma, estes *sites* foram utilizados para o estudo. Caso contrário, descartou-se, para fins de análise, os *sites* que não preenchiam tais características.

## MONITORAMENTO NO ORKUT SOBRE A PLATAFORMA LATTES ATRAVÉS DA OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE

Neste monitoramento no *site* de rede social *Orkut*, as expressões de busca “plataforma lattes” e “currículo lattes” foram utilizadas em busca de comunidades que servissem de amostra para o mapeamento, extração e modelagem de requisitos entre aquelas que, conforme já exposto, discutiam a funcionalidade e propunham melhorias à Plataforma Lattes.

As comunidades que foram monitoradas por este estudo foram: “*Currículo Lattes – o Orkut nerd*”, com 11036 membros, “*Eu tenho currículo Lattes- CNPq*”, com aproximadamente 3340 membros, “*Eu odeio atualizar o Lattes*”, com 493 membros, “*Plataforma Lattes*”, com 404 membros<sup>41</sup>, todas hospedadas no *site* de rede social *Orkut*.

Através do acompanhamento diário destas comunidades em período específico, conforme mencionado nos procedimentos metodológicos, se pode observar que as mesmas possuem insumos de conhecimento bastante desenvolvidos que podem contribuir com os gestores responsáveis pelo desenvolvimento e aprimoramento da Plataforma Lattes.

Os tópicos criados nos fóruns, por parte dos usuários destas redes, relatam dúvidas pessoais dos usuários do *Lattes* – as quais, quando possível, rapidamente são sanadas pelos demais usuários, além de serem constantemente apontadas reclamações e sugestões de melhorias para a plataforma.

Questionamentos sobre a ausência de tutoriais de campos específicos do aplicativo de currículos também é fator de recorrentes manifestações e buscas por soluções pelos usuários membros. Além de reclamações relacionadas à falta de comunicação usuário-plataforma (CNPq).

Conforme figura 28 abaixo, pode-se perceber como estas interações ocorrem dentro de uma destas comunidades, neste caso na Comunidade *Eu tenho Currículo Lattes-CNPq*, realizada em maio de 2011.

---

<sup>41</sup> Dados baseados à época do monitoramento (maio, 2011).

**Eu tenho Currículo Lattes - CNPq**

descrição: Esta é uma comunidade para pessoas que têm, ou gostariam de ter, seu currículo acadêmico cadastrado na plataforma LATTES.

idioma: Português (Brasil)

categoria: História e Ciências

dono: Pai da Lis - Jeff Caponero

tipo: pública

privacidade do conteúdo: aberta para não-membros

local: Brasil

criado em: 22 de Junho de 2005

membros: 3.306

tópico	postagens	última postagem
socorro	3	17/05/11
AJUDA!	4	07/05/11
Excluir?!	3	06/05/11
Dúvida! Titulação x Lattes na UNIFESP	0	
AJUDA - O que colocar no LATTES?	3	22/04/11

Figura 28: Página inicial do site de rede social Orkut, comunidade “Eu tenho Currículo Lattes – CNPq” com alguns dos fóruns criados pelos usuários

Fonte: Orkut (maio/2011)

A figura 29 demonstra a quantidade significativa de fóruns criados por usuários que buscam, de algum modo, auxílio no manuseio da Plataforma Lattes entre os demais membros desta comunidade.

tópico	autor	postagens	última postagem
socorro	Arildo	3	17 mai
AJUDA!	Emerson	4	7 mai
Excluir?!	e@x Danieli	3	6 mai
Dúvida! Titulação x Lattes na UNIFESP	Tiago	0	26 abr
AJUDA - O que colocar no LATTES?	[SFCP] J.	3	22 abr
Receita Federal	Marcos	9	20 abr
Bolsas de Estudos na Europa	Bolsa de Estudos	1	9 abr
Dúvida (co-orientador)	Tiago	5	8 abr
planejamento para melhorar meu Currículum Lattes...	deivanamatz	10	2 abr
Dúvida!!!	Saulo Ramos	1	2 abr
Ajudai!	Dani	6	27 mar
Resumo do Currículo Lattes	Pedro	3	23 mar
Como colocar graduação em andamento?	Ulysses	10	18 mar
AJUDA [urgente]	Dan	30	15 mar
Vale a pena por cursos de curta duração?	Sergio	13	28 fev
novo no assunto	Adriano	9	26 fev
Dica pra quem ta com problemas com os dados	Matheus	6	26 fev
Currículo	sadas	1	22 fev
Publicação de foto em site, onde colocar?	Deise	2	27 jan
Nova no assunto	Márcinha...	1	27 jan
OPORTUNIDADE	Fátima	1	11/12/10
Inscrição Científica	João	0	30/11/10
Como cadastrar revisões?	<<<Tony	2	23/11/10
Você diz onde faz o 1º e o 2º grau? Por que?	-	17	08/11/10
AJUDA URGENTE - LATTES	Rui	2	14/10/10
Lattes Invisível	BRUNO	2	30/09/10
[CNPq] Divergência de Dados no Currículo Lattes	Carolina	18	29/08/10
Socorro!!!	Daiane	12	29/08/10
Dúvida [URGENTE]	Francine	1	29/08/10

Figura 29: Relação de fóruns criados na comunidade “*Eu tenho currículo Lattes*”

Fonte: *Orkut* (maio/2011)

Pode-se perceber que todo *post* inserido nos fóruns das cinco comunidades monitoradas pelo estudo são respondidos por outros membros destas comunidades. As respostas são representadas pelo título *Postagens*.

As interações nas comunidades analisadas são frequentes, representando conexões entre dois ou mais atores na rede, constituindo o que é denominado de laço social por Wasserman e Faust (1994, p. 18). As relações nestas comunidades indicam a presença de uma rede de fluxo denso, ou seja, possuem laços relacionais fortes, refletindo em que “[...] quanto maior o número de laços, maior a densidade da rede, pois mais conectados estão os indivíduos que fazem parte dela”. (RECUERO, 2005, p. 3)

Para um único fórum intitulado *AJUDA [urgente]*, postado em 15 de março de 2011, foi recebido 30 respostas dos usuários da comunidade *Eu Tenho Currículo LATTES CNPq*. Já o fórum *Vale a pena por cursos de curta duração?* recebeu 13 respostas e *Você diz onde fez o 1º e o 2º graus? Por quê?* recebeu 18 respostas. E ainda, o fórum *Guerra de Currículos* recebeu 280 respostas até o dia 7 de fevereiro de 2012.

Visualizando a listagem de fóruns criados nesta comunidade percebe-se que fóruns com títulos mais apelativos por solicitação de auxílio são os que mais recebem respostas, o que denota a boa vontade dos membros desta comunidade em colaborarem entre si.

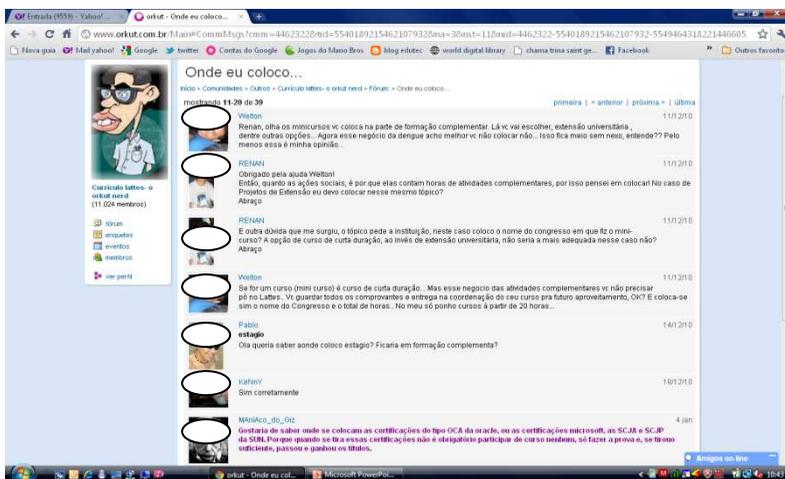


Figura 30: Trocas de conhecimento na comunidade “*Eu tenho currículo Lattes*”  
Fonte: *Orkut* (maio/2011)

A análise dos *posts* e as respostas para eles demonstram a existência de informação disponível para construção de uma base de informações sobre a Plataforma Lattes de imenso valor compartilhado.

A geração de conhecimento existe. Os participantes das comunidades, em geral, atuam como fontes de informação a respeito das principais dificuldades dos usuários da Plataforma Lattes e fazem, muitas vezes, o papel que deveria ser dos desenvolvedores e gestores da mesma, atuando como tutores extra-oficiais da Plataforma.

Outra questão a ser considerada é a de que, se existe a demanda por estes espaços públicos, criados espontaneamente por usuários da Plataforma Lattes e neles há troca de conhecimentos, há que se considerar que o governo está deixando de fazê-lo ou de conseguir sensibilizar os usuários da Plataforma Lattes para participarem conjuntamente com o governo na melhoria da mesma, ou ainda, o governo não está indo ao encontro destes usuários onde eles estão: nas mídias sociais criadas espontaneamente pelos usuários da Plataforma Lattes, como também deve ocorrer em outras plataformas públicas governamentais.

Muitos requisitos novos foram criados a partir da análise realizada pelas comunidades do *Orkut* sobre a Plataforma Lattes, especialmente a comunidade *Currículo Lattes – o Orkut nerd*, como por exemplo, o requisito: *Possibilitar a exportação do currículo no idioma inglês*, baseado no seguinte *post*:

Olá, procurei e já tentei de tudo, mas existe a possibilidade de exportar o currículo em inglês? Alguém sabe? (usuário w)

Ou ainda o requisito *Possibilitar a exclusão de dados em bloco*, baseado no seguinte *post*:

Percebi que preenchi meu lattes errado. Como faço pra apagar tdo e começar a preenchê-lo de novo ? (usuário q)

Além destes requisitos, muitos outros foram criados e são demonstrados na seção 6.6 deste trabalho, demonstrando que as comunidades e mídias sociais sobre a Plataforma Lattes tem conhecimento a oferecer para proporcionar melhorias nesta plataforma.

A seguir é apresentado o monitoramento realizado sobre a Plataforma Lattes na mídia social *Facebook*.

## **MONITORAMENTO NO FACEBOOK SOBRE A PLATAFORMA LATTES ATRAVÉS DA OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE**

Além do monitoramento das ocorrências e conteúdos postados sobre a Plataforma Lattes no *Orkut* procedeu-se à investigação deste conteúdo também no *Facebook*<sup>42</sup>, a fim de que houvesse uma maior abrangência de avaliação da plataforma pelas mídias sociais e a sugestão de novos requisitos, com base nos comentários e dúvidas dos usuários.

Poucas ocorrências nesta mídia geraram requisitos para a Plataforma. No entanto, algumas abordagens sobre a Plataforma Lattes foram consideradas importantes para o estudo, como a imagem representada pela figura 31, a qual representa um gráfico postado na

---

<sup>42</sup> O crescimento do *Facebook* é uma constante no Brasil. Dados da pesquisa *Inside Network* em <http://www.insidenetwork.com/> divulgam que só no Brasil, o *Facebook* obteve uma taxa de crescimento de usuários em cerca de 10%. Logo, com o aumento do uso deste *site* de rede social justificou-se uma pesquisa sobre a Plataforma Lattes também neste espaço comunicacional.

*fanpage*<sup>43</sup> do *Blog Pós-Graduando.com* no dia 26 de outubro de 2011. Este gráfico foi compartilhado por cerca de 2.036 pessoas e 2.074 pessoas “curtiram” a postagem<sup>44</sup>.



Figura 31: Gráfico com o tempo gasto com a Plataforma Lattes  
Fonte: *Fanpage* posgraduando.com no *Facebook* (26 out. 2011)

O *Facebook* possui um recurso denominado *Fanpage*, o qual nada mais é do que uma página, criada pelos usuários do *Facebook* que reúnem fãs de determinada marca, serviço, indivíduos, bandas, etc. Ela serve para que estas entidades transmitam informações aos seus seguidores e ao público em geral que se conecta a ela. Enfim, uma *fanpage* é um espaço interativo, geralmente divertido, que permite aos consumidores interessandos, interagirem com as marcas desejadas que possam este tipo de recurso no *Facebook*.

Através da figura 31 percebe-se que um dos maiores inconvenientes identificados pelo criador do gráfico é com relação ao

<sup>43</sup> Disponível em:

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid?fbid=290028134354315&set=a.266793863344409.68308.125002594190204&type=3&theater>. Este gráfico foi criado aleatoriamente por algum usuário da Plataforma Lattes que identificou em sua opinião, quais seriam os principais problemas na Plataforma Lattes.

<sup>44</sup> A opção “curtir” ou “like” no *Facebook* é utilizada por seu usuário como modo de demonstrar que aprovou a postagem de outro usuário, se identificou com ela. Dados relativos à data de coleta em 07 fevereiro de 2012. A opção “curtir” ou “like” no *Facebook*

tempo gasto em torno da Plataforma Lattes “tentando entender onde colocar os dados”, seguido por “*procurando certificados*” – fato que não diz respeito diretamente ao Lattes e após vem “esperando a página carregar”, o que denota lentidão do sistema e por último, ocupando um tempo consideravelmente menor vem a opção “digitando as informações”.

Exemplos de *posts* que geraram requisitos novos para o Lattes nesta mídia foi “Oferecer App para mídias mobiles”:

(...) Quando teremos um app para Android/iPad?  
Assim vai ficar mais fácil de atualizá-lo. (usuário x)

e cadê a plataforma lattes pra (sic) ipod?! Já tá na hora de inventarem. (usuário y)

A figura 32 abaixo foi postada na *Fanpage* do *Blog Pós-Graduando.com* no dia 11 de janeiro de 2012 e obteve 464 compartilhamentos e 522 pessoas curtiram a tira<sup>45</sup>. Ela aborda a importância da Plataforma Lattes, de um modo divertido, através do recurso de tiras em quadrinhos. A tira busca denotar o hábito de “vasculhar o currículo Lattes alheio”, que passou a ser uma constata no universo acadêmico.

---

<sup>45</sup> Dados relativos até o dia da coleta da imagem no dia 27 de janeiro de 2012.



Figura 32: Tira em quadrinhos sobre a Plataforma Lattes  
 Fonte: *Fanpage do posgraduando.com Facebook (jan./2012)*

Este hábito, no universo *Web* é representado pelo verbo *stalker*, que em inglês significa vigilância exacerbada. Na linguagem dos internautas, significa “fuçar o Lattes alheio” - conforme *posts* no *Twitter*, em uma busca neste serviço de *microblog* realizada pela expressão “Currículo Lattes” nos dias 18 e 19 de janeiro de 2012.

A seguir apresenta-se o monitoramento realizado no *microblogging Twitter*<sup>46</sup>.

## MONITORAMENTO NO TWITTER SOBRE A PLATAFORMA LATTES ATRAVÉS DA OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE

O *Twitter* é outro recurso *Web 2.0* utilizado para realizar pesquisas sobre os termos “plataforma lattes” e “currículo lattes” em busca da possibilidade de encontrar *tweets*<sup>47</sup> que servissem para a criação de novos requisitos na Plataforma Lattes.

<sup>46</sup> Disponível em: <https://twitter.com>

<sup>47</sup> *Tweets* é como são chamadas as postagens realizadas no *Twitter*.

O *Twitter* é basicamente uma rede social e servidor de *microblogging* que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos, em textos de até 140 caracteres, conhecidos como “tweets”. As atualizações no *Twitter* são exibidas no perfil do usuário em tempo real e são enviadas também aos demais usuários que tenham assinado para receber estas atualizações. (WIKIPEDIA, 2012).

O próprio CNPq oferece uma conta oficial no *Twitter* para se comunicar com seus seguidores<sup>48</sup>, conforme a figura 33 mostra.



Figura 33: Página oficial do CNPq no *Twitter*

Fonte: *Twitter* (fev. 2012)

No entanto, esta conta não é especificamente para a comunicação dos usuários da Plataforma Lattes com o CNPq, conforme dá a entender o botão *Twitter* no canto superior direito da página inicial da Plataforma Lattes<sup>49</sup>. Esta conta é para contato geral com o CNPq, fato que necessita ser revisto porque o CNPq poderia oferecer uma conta *Twitter* apenas para a Plataforma Lattes, devido à demanda que a mesma oferece quanto a dúvidas na sua utilização, conforme demonstrado nos monitoramentos realizados por este estudo.

<sup>48</sup> Disponível em: [https://twitter.com/?q=CNPq\\_oficial#!/CNPq\\_oficial](https://twitter.com/?q=CNPq_oficial#!/CNPq_oficial)

<sup>49</sup> Disponível em <http://lattes.cnpq.br/>

A seguir é apresentada uma cópia de uma página no *Twitter* resultado da pesquisa pela expressão de busca “Plataforma Lattes” conforme aparece na figura 34 a seguir.

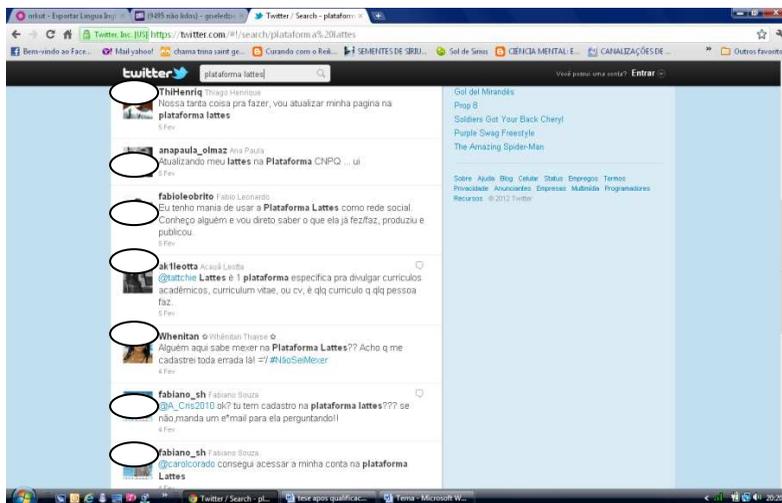


Figura 34: Página com resultados de busca para a expressão de pesquisa “Plataforma Lattes”

Fonte: *Twitter* (7 fev. 2012)

Alguns requisitos criados com base nas manifestações realizadas no *Twitter* sobre a Plataforma Lattes foram: *Integrar campos dentro da plataforma, Transformar a plataforma Lattes em rede social, Permitir opção de filtro na busca em bibliotecas a partir do cruzamento de dados da Plataforma Lattes com BDTDs em repositórios institucionais.*

Por que o Lattes é uma plataforma ainda tão pouco integrada? Uma mesma atividade num congresso tem que ser indicada em várias abas” [19 jan 2012] (usuário q)

Sonho: plataforma lattes vira rede social, integrada com BDTDs e repositórios onde relações possam ser opção de filtro na busca em bibs [bibliotecas] [24 jan 2012] (usuário t)

Galera, vamos migrar da porcaria da plataforma lattes para o researchgate.net<sup>50</sup> [23 jan 2012] (usuário h)

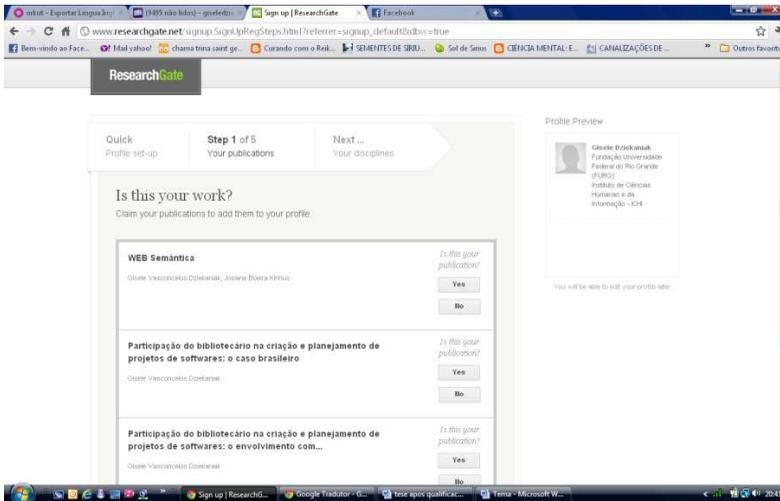


Figura 35: Cópia da página de criação de currículo no *ResearchGate*

Fonte: *ResearchGate* (jan. 2012)

Um *tweet* que auxiliou na construção de um requisito para o sistema.

Relações internacionais é um curso tão desprezado que nem na Plataforma Lattes e (sic) não acho. (usuário r)

Este requisito diz respeito ao aumento de opções de cursos para escolha do usuário do sistema. Existem cursos como Engenharia do Conhecimento, Gestão do Conhecimento e, de acordo com o usuário “r” Relações Internacionais, que não constam como opção de escolha para cadastro. Sendo assim, o preenchimento do currículo fica prejudicado e os usuários do sistema igualmente.

<sup>50</sup> O *ResearchGate* é um portal de currículos bastante interativo para trabalho em rede o qual permite ao indivíduo se conectar a ele importando seus dados do *Facebook*. Este conceito permite que o usuário interaja com seus parceiros potenciais de pesquisa, compartilhe conhecimento e expanda contatos. Disponível gratuitamente em: <http://www.researchgate.net/>

No entanto, no *Twitter* não houve tantas contribuições para a criação de requisitos para a Plataforma Lattes.

### **MONITORAMENTO NO OPENBOOK SOBRE A PLATAFORMA LATTES ATRAVÉS DA OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE**

O *OpenBook*<sup>51</sup> foi outra ferramenta 2.0 utilizada para realizar a busca por *posts* que revelassem a necessidade da criação de novos requisitos na Plataforma Lattes. O *OpenBook* é uma ferramenta paralela ao *Facebook* e oferece espaço para perguntas à sua rede de relacionamentos.

O *OpenBook* utiliza dados do *Facebook*, porém não é uma ferramenta dependente do mesmo, posto que é criada por terceiros. Neste estudo ele foi utilizado para monitorar a satisfação dos usuários da Plataforma Lattes, através dos conteúdos postados sobre a mesma por seus usuários. Buscou-se a construção de requisitos que possam oportunizar - caso implementados pelo CNPq, maior satisfação no uso da ferramenta, bem como maior poder de comunicação entre a Plataforma Lattes e seus usuários.

A listagem completa dos *posts* depositados no *OpenBook* sobre a Plataforma Lattes encontra-se no Anexo C deste estudo.

### **MONITORAMENTO EM NINGS e BLOGS SOBRE A PLATAFORMA LATTES ATRAVÉS DA OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE**

Uma *ning* é uma plataforma que permite que qualquer indivíduo crie uma rede social e desenvolva-a de acordo com as suas ideias, necessidades e ambições. São milhares de redes sociais. (COELHO, 2008)

O monitoramento em *nings* sobre a Plataforma Lattes foi realizado entre os meses de dezembro de 2011 e fevereiro de 2012 por conta de uma pesquisa realizada no *site Google*, através das expressões de busca: “Plataforma Lattes” e “Currículo Lattes”. Este monitoramento trouxe dentre as respostas para a busca, duas *nings* que chamaram

---

<sup>51</sup> Disponível em: <http://youopenbook.org/>

atenção por conta de que em ambas, havia uma espécie de FAQs sobre a Plataforma Lattes que fora desenvolvido por seus moderadores. Sendo que na *ning* “Sociologia em Rede”<sup>52</sup>, ainda havia um *post* denominado “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes”, evidenciando a preocupação dos usuários da Plataforma em obter auxílio sobre seu uso.

Na *Ning Café História*<sup>53</sup> havia uma pesquisa sendo realizada através de uma enquete sobre o que as pessoas mudariam na Plataforma Lattes, através do *post*: “O que você considera bom e o que mudaria [na Plataforma Lattes]?” Uma das respostas a esta enquete é transliterada a seguir:

Eu acredito que o lattes já tenha melhorado bastante, mas ainda tem muitas enjueirinhas (sic) para o preenchimento. Poderia ser mais prático e menos burocrático. [13 abril 2010] (resposta usuário da Ning Café História)

Esta enquete revela a existência da preocupação entre usuários da Plataforma Lattes em saber bem utilizá-la e mais ainda, no que ela pode melhorar para atender suas demandas e expectativas. Logo, seria importante que o governo, através da agência CNPq, responsável pelo desenvolvimento e manutenção da Plataforma Lattes, tomasse conhecimento destas respostas, a fim de utilizá-las na melhoria do sistema.

Com relação aos *blogs* recuperados na referida busca, o *blog Scientia totum circumit orbem*, de Manoel Barral-Neto, membro da Comissão Lattes merece destaque. Porque apresenta um tutorial elaborado por ele, o qual traz uma relação de perguntas e respostas mais frequentes (FAQs) que foram encaminhadas para seu e-mail pessoal, após fazer parte da comissão da Plataforma Lattes.

Uma das perguntas e respostas que chamou a atenção, diz respeito à exportação de dados via XML com possibilidade de análise dos dados: “Exportar a plataforma para xml possibilitando análise da mesma.”(resposta do usuário f do *blog*). Para esta dúvida, o próprio membro da Comissão Lattes informa ser possível fazer tal tipo de rotina,

---

<sup>52</sup> Disponível em: <http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blogs/duvidas-sobre-o-preenchimento>

<sup>53</sup> Disponível em: <http://cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce>

no entanto, o usuário se referia à manipulação de dados no padrão XML, e isso ainda não é possível na Plataforma Lattes. A resposta dele foi: “Na plataforma atual já existe a possibilidade de exportação.” (moderador do *blog* em resposta ao usuário f). Logo, tal comunicação gerou neste estudo o seguinte requisito: “Possibilitar exportação currículo para xml, permitindo a análise dos dados”, conforme está exposto junto com os demais requisitos criados para a Plataforma Lattes por este estudo, os quais estão compilados no quadro 22 deste trabalho.

O resultado do monitoramento da plataforma deve ser explicitado através de algum instrumento. Neste caso, como o objetivo era tornar o monitoramento da Plataforma Lattes passível de ser compreendido na tese, explicitou-se alguns *posts* que se considerou importantes para demonstrar como as mídias sociais abordam conteúdos relevantes para a análise da Plataforma analisada.

No entanto, esta análise, embora qualitativa, pode ser feita através de alguma ferramenta de tabulação de dados, como o Excel, onde se pode depositar todos os dados coletados.

A análise realizada adotou como instrumento para armazenagem dos *posts* selecionados, um quadro, o qual se encontra no Apêndice A deste estudo. A seguir apresenta-se um extrato deste quadro para fins de compreensão do mesmo.

Quadro 19 – Parte do quadro desenvolvido na fase 4 para registrar os resultados coletados no monitoramento das mídias sociais sobre a Plataforma Lattes

TEMA	MÍDIA SOCIAL	Comentários dos usuários	Respostas dos usuários
Dúvida de conteúdo Resumo	“Eu tenho currículo Lattes – CNPq” ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]	“Alguém sabe a diferença entre resumo e resumo expandido em anais de evento?”	-
Dúvida de conteúdo Diferença artigos científicos e notas científicas	<i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes  <a href="http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [jan 2012]	“Poderia diferenciar no Lattes artigos científicos de notas científicas. Os dois tem o mesmo peso e não faz sentido nenhum.”	
Dúvida de conteúdo Divergência dados Receita	“Eu tenho currículo Lattes – CNPq” ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]	“Minha mãe tem nome duplo, quando entro de novo na minha conta, o 2º nome dela tá no sobrenome e já tentei por só um nome, os 2	“Coloquem todos os dados exatamente como na carteira de identidade de vocês. Se mesmo assim não funcionar, procurem

		<p>juntos, mas nada dá jeito, alguém passou por isso?”</p> <p>“Qualquer acento, grafia diferente causa divergência [com o banco da Receita Federal]”</p>	<p>uma agência da Receita Federal e vejam se o erro não está lá.”</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

Este quadro 19 é o resultado que se espera da aplicação da fase 4 do método proposto. Nele estão depositadas informações resumidas sobre determinados temas abordados, os quais foram classificados pelo observador da plataforma, indo desde um assunto abordado pelo observador da plataforma, como possíveis críticas, dúvidas sugestões. Também precisa haver uma coluna para indicar a fonte de informação, ou seja, a mídia social de onde foi extraída a informação, além de uma coluna para depositar os comentários dos usuários e outra para registrar as respostas dos usuários (quando retiradas de algum fórum).

As demais informações depositadas no Apêndice A referem-se à fase 6 do método, relacionada com o levantamento de requisitos baseado nos insumos de conhecimento extraídos nesta fase do método e, por isso, foram retiradas do quadro que deve compor esta fase 4.

## 6.5 ESCOLHA DA TÉCNICA DE ANÁLISE DOS CONTEÚDOS EXTRAÍDOS

A fase 5 do método prevê a escolha da técnica de análise dos conteúdos extraídos do monitoramento realizado nas mídias sociais, tendo estas mídias como fontes de informação sobre a plataforma analisada.

A escolha pela técnica que será adotada para analisar o conteúdo deve ficar a critério do gestor. Existem várias técnicas qualitativas para classificar conteúdos, dentre elas: a análise de conteúdo, hermenêutica, análise tipológica, protocolo verbal, análise do discurso, discurso do sujeito coletivo, dentre outras.

Este estudo optou por utilizar o Discurso do Sujeito Coletivo, o qual consiste em uma técnica qualitativa para auxiliar na análise do material coletado. Neste caso, o material a ser analisado foi retirado dos *posts* presentes nas mídias sociais monitoradas. Ou seja, todos os

depoimentos monitorados foram documentados no Apêndice A deste estudo e foram analisados nesta fase, com a aplicação da técnica do DSC.

Sobre as vantagens da escolha desta técnica, observa-se que a mesma se propõe a analisar discursos livres. E isto vem ao encontro da proposta de análise dos comentários postados pelos usuários do módulo Currículo Lattes nas mídias sociais que abordavam a Plataforma Lattes. Porque o conteúdo postado neste universo são justamente comentários livres.

Ao utilizar a análise de discursos livres, os quais podem estar depositados em qualquer tipo de mídia social, a liberdade do pesquisador se expande, uma vez que, a busca é por discursos e não por tipos específicos de mídias onde estes discursos são depositados, uma vez que, o suporte da informação não é delimitante para a análise, desde que incorpore linguagem verbal.

A análise destes dados coletados, ricos em estilo de escrita própria, de realidades distintas, de textos hora curtos, hora longos, haja vista que, os usuários da plataforma estão espalhados por todo o país e são de diferentes classes e grupos sociais, não fica prejudicada porque a técnica prevê a identificação de expressões-chave que sintetizam os discursos dos usuários da plataforma e-gov analisada, identificando o extrato do comentário que fala diretamente ao desenvolvedor do sistema, clamando por modificações específicas no mesmo. O que favorece, posteriormente, a classificação destas manifestações em ideias centrais a serem repensadas no âmbito da plataforma analisada.

A análise final, para a criação do requisito ao sistema é baseada na transformação das expressões-chaves (falas dos usuários do sistema) em categorias denominadas pela técnica DSC de “Ideias Centrais”. São estas ideias centrais que dão a pista para a necessidade de criação de novos requisitos que faltam ao sistema, sintetizando assim, as demandas dos usuários do sistema Lattes, através da criação de requisitos.

Desse modo, uma vantagem na escolha desta técnica é que ela oferece um direcionamento para a síntese dos comentários trabalhados, auxiliando o pesquisador a resumir as falas dos usuários, em Ideias Centrais, facilitando assim, a criação de requisitos, baseados nas Ideias Centrais dos usuários.

A maior vantagem encontrada na aplicação da técnica do Discurso do Sujeito Coletivo é o fato de que há uma grande liberdade de análise e riqueza dos dados a serem tratados, uma vez que, todo comentário feito no âmbito das mídias, é comentário considerado. Não

havendo a necessidade de recorrência da mesma opinião, para que esta opinião seja considerada na análise. Ao contrário de técnicas quantitativas, que exigem a reinsidência de um fato, comentário, crítica ou sugestão, para que estes elementos sejam elementos tabulados na análise.

Quadro 20 – Fase 5 da aplicação do método proposto

<b>TRATAR</b>	<b>5 Análise dos conteúdos extraídos</b>	Aplicação de técnica de análise dos conteúdos extraídos	<b>5.1</b> Identificar a técnica utilizada, bem como suas vantagens e desvantagens
---------------	------------------------------------------	---------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

O resultado da fase 5 deve ser a identificação da técnica para análise dos conteúdos extraídos no monitoramento, bem como a identificação de suas vantagens e desvantagens, conforme realizado no quadro 21, para que fique evidente o que se pode esperar da técnica eleita e para verificar se a mesma atende às necessidades da referida fase.

Quadro 21 - Vantagens e desvantagens da técnica do DSC

<b>DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO</b>	
<b>VANTAGENS</b>	<b>DESVANTAGENS</b>
<b>Liberdade ao analisar discursos livres</b>	<b>Necessidade de tratamento dos discursos sintetizando-os em tópicos ou categorias denominadas de Ideias Centrais</b>
<b>Os discursos dos usuários do sistema não necessitam de reiteração por parte de outros usuários para ser considerado como importante para a análise</b>	<b>Um único discurso representa a visão de um consultante podendo não corresponder à realidade da plataforma analisada</b>
<b>Uso da figura Ideia Central que resume o discurso dos usuários</b>	<b>Necessidade de poder de síntese por parte de quem vai aplicar a técnica ao resumir os comentários (expressões-chave) em Ideias Centrais</b>
<b>Facilidade na aplicação da técnica no ambiente das mídias sociais porque não necessita da presença do usuário para analisar seus comentários via <i>posts</i> publicados no contexto das Mídias Sociais</b>	<b>Não há como entrar em contato direto com os usuários partícipes das Mídias Sociais necessitando da técnica de interpretação de seus comentários via <i>posts</i> durante todo o processo</b>

Fonte: dados da pesquisa

Caso o gestor verifique que a técnica eleita a priori para tratar os dados e transformá-los em requisitos não atende às suas necessidades, a partir da aplicação do quadro 21, ele então deve refazer o processo com

outra técnica de análise de conteúdos até encontrar uma técnica que se adeque às suas necessidades.

## 6.6 IDENTIFICAÇÃO DE REQUISITOS À PLATAFORMA E-GOV

A partir do material coletado na fase 5 do método proposto, a fase 6 deve gerar a *Aplicação de técnica de análise dos conteúdos extraídos* para formação de requisitos. Isto será feito com base nas informações originadas das fontes de informação adotadas como *Orkut, Facebook, Twitter, OpenBook, blogs e nings*. Tais dados foram analisados, em busca de insumos que auxiliassem na geração de requisitos para o aprimoramento da Plataforma Lattes, mais especificamente do seu componente CVLattes.

O estudo analisou, com base na técnica do Discurso do Sujeito Coletivo em Lefèvre, Lefèvre e Teixeira (2000), através da identificação das expressões-chave dos discursos coletados, as ideias principais que correspondiam à síntese para a criação e identificação de novos requisitos, presentes nos comentários dos usuários das mídias sociais sobre a Plataforma Lattes, reunidos, através dos *posts* destes usuários.

As ideias-centrais embasaram-se nos *posts* considerados mais significativos, dentre todos os analisados em cada comunidade pertencente às mídias sociais que abordavam a Plataforma Lattes como objeto de discussão ou tópico de discussão. As ideias centrais foram extraídas através da interpretação subjetiva da pesquisadora, conforme preconiza a técnica qualitativa Discurso do Sujeito Coletivo (LEFÉVRE, LEFÉVRE, TEIXEIRA, 2000).

Neste estudo, a busca foi realizada para identificar possíveis dificuldades encontradas e mencionadas sobre o uso da Plataforma Lattes que poderiam gerar novos requisitos ao sistema. Tais dificuldades foram transformadas em ideias centrais, para, a partir destas ideias centrais, estabelecer requisitos que dirimissem as dificuldades de uso ou de interpretação sobre a Plataforma Lattes.

As ideias centrais identificadas na análise, a partir dos *posts* analisados foram:

1. *Dúvida de conteúdo* – questionamento a respeito de que informação inserir em dado campo do Currículo Lattes, no momento do seu preenchimento.

2. *Dúvida de campo* – questionamento a respeito de em que campo informar dado conteúdo.
3. *Construção de tutoriais interativos* – dúvida sobre como preencher o Lattes.
4. *Construção de wiki* – relativo à necessidade de um arcabouço de informações a respeito do preenchimento do currículo Lattes.
5. *Curso de Lattes* – questionamento sobre auxílio presencial para preenchimento do currículo Lattes.
6. *Multiplicadores para ensinar a usar a plataforma* – usuário se oferece para fazer manual para preenchimento do currículo.
7. *Problema em salvar/ atualizar currículo* – solicitação de auxílio para salvar e atualizar o currículo.
8. *Problema no cadastro* - relativo a reclamações oriundas de dificuldades relacionadas com o cadastramento do usuário na Plataforma Lattes.
9. *Problema técnico*: o sistema demonstra-se instável e sem consistência de dados e atualizações dos mesmos.
10. *Exclusão de CV* – referente ao interesse em cancelar o currículo da base Lattes e não ser possível.
11. *Exclusão de dados* – relativo à exclusão de dados em bloco.
12. *Idioma* – referente à visualização do currículo em outro idioma.
13. *Idioma: exportação de dados* – relativo à possibilidade de exportar o currículo em outro idioma.
14. *Autopopulation* – referente à possibilidade de auto-completar informações importadas de outros campos.
15. *Link imagem grupo de pesquisa* – refere-se a possibilitar a identificação da imagem dos grupos de pesquisa nos currículos dos seus membros.
16. *Rede de colaboração* – relativo a tornar a ferramenta mais visível.
17. *Padronização entrada formato de dados* – desenvolver modelo *default* para entrada de dados.
18. *Ausência de campo* – relativo a críticas de ausência de campo para inserção de determinada informação.
19. *Integração sistema off-line e sistema atual online* - possibilidade de acessar e transitar nos dois tipos de sistemas que existiam da Plataforma Lattes.

20. *APPs mobiles* - relativo à necessidade de oferecer acesso à Plataforma Lattes de mídias móveis.
21. *Muitas mudanças na interface* – relativo a mudanças na Plataforma sem que o usuário seja avisado ou treinado a utilizá-las.
22. *Tempo de atualização dos dados* – relativo ao tempo considerado excessivo para os usuários quanto à atualização dos currículos na base do CNPq.
23. *Internet – lentidão carregamento de páginas* – relativo a reclamações referentes à demora para abrir as páginas so sistema Lattes.
24. *Integração de dados dentro da plataforma* – dados precisam ser preenchidos em mais de um local.
25. *Problema de acessibilidade* – relativo ao uso de métricas e padrões de acessibilidade.
26. *Integração a outras bases* – relativo à possibilidade de integrar dados de diferentes bases de dados.
27. *Google não indexa meu currículo* – relativo a alguns currículos aparecerem na pesquisa do Google e outros currículos não.
28. *Transformar PLattes em rede social* – relacionado à Plataforma Lattes oferecer mais recursos de comunicação semelhantes às redes sociais.
29. *Ícone Plataforma Lattes: validação* – referente a não aparecer o símbolo do Lattes em frente ao nome de muitos orientadores, no currículo do orientando.
30. *Exportação de dados com análise dos mesmos* – relativo à possibilidade de exportar dados via XML e ser possível manipular estes dados através de análises.
31. *Reclamação sem explicitar o motivo* – referente a queixas feitas pelos usuários, sem especificar o motivo.

O resultado desta fase deve ser uma lista com os principais temas tratados pelos usuários de mídias sociais que discutiam o componente Currículo Lattes.

A lista compilada de novos requisitos desenvolvidos, com base nas dificuldades apresentadas pelos usuários é apresentada a seguir no quadro 22 e o instrumento de coleta dos dados referentes a esta lista encontra-se no Apêndice A deste estudo e contém os dados brutos,

coletados através da observação direta não participante nas mídias sociais.

A síntese da aplicação da técnica do DSC baseou-se na criação de um quadro composto por três colunas, onde em cada uma delas utilizou-se informações recomendadas pela referida técnica. O objetivo foi, através do levantamento das expressões-chave e das ideias centrais obtidas através dos *posts*, *tweets* e *fóruns* analisados, chegar às construções de novos requisitos à Plataforma Lattes do CNPq. No entanto, observando os conteúdos postados, percebeu-se que os mesmos versavam sobre o componente Currículo Lattes da Plataforma Lattes.

Acredita-se que isto ocorreu devido a este módulo da Plataforma Lattes ser o mais utilizado pelos usuários da referida plataforma e-gov. Então se optou por limitar a análise a este módulo, uma vez que isto não deformaria a proposta do estudo. Muito pelo contrário, proporcionou ao mesmo, a obtenção de soluções específicas – através dos requisitos sugeridos, para o módulo de uma plataforma e-gov que possui estreita relação com o cidadão: o Currículo Lattes. Tal constatação acabou gerando no método proposto por esta tese uma nova fase, antes não prevista, que é a seleção do componente da plataforma a ser analisado, por conta de que cada componente possui público alvo específico, demanda mídias sociais específicas e abordagens de interesse distintos pelos usuários.

Quadro 22 - Criação de requisitos para a Plataforma Lattes baseado nos *posts* dos usuários de *sites* de mídias sociais

	Expressões-chave/fonte	Ideia central	Requisito criado baseado na Ideia Central
1	“Alguém sabe a diferença entre resumo e resumo expandido em anais de evento?”[1] Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]	Dúvida de conteúdo Resumo	<b>Conter caixas de texto com explicações sobre o conteúdo de cada campo, disponível ao passar do mouse sobre o campo [a]</b>
2	“Minha mãe tem nome duplo, quando entro de novo na minha conta, o 2º nome dela tá no sobrenome e já tentei por só um nome, os 2 juntos, mas nada dá jeito, alguém já passou por isso?”[2]  “Qualquer acento, grafia diferente causa	Dúvida de conteúdo Divergência dados Receita	<b>Informar ao usuário o(s) problema(s) detectado(s) que impedem cadastro/atualização [b]</b>

	divergência [com o banco da Receita Federal]" [3]  Fonte: Comunidade: "Eu tenho currículo Lattes – CNPq" ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]		
3	"Não há opção para cadastrar co-orientador de mestrado e doutorado?"[4]  Fonte: Comunidade: "Eu tenho currículo Lattes – CNPq" ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]	Dúvida de campo Co-orientador	<b>Oferecer opção para cadastro de co-orientador de mestrado e doutorado [c]</b>
4	"Coloca (sic) um tutorial no lattes, dizendo onde vai cada coisa. Tipo uma seção Help."[5]  Fonte: Comunidade: "Eu tenho currículo Lattes – CNPq" ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]  "Vejo muita gente sentindo falta de um bom manual de como preencher o Lattes. O que se faz hj é adivinhar o q colocar em cada seção."[6]  "Um manual de preenchimento" [7]  Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]	Dúvida de campo Tutorial	<b>Conter tutorial explicando as possibilidades de dados a serem inseridos em cada campo [d]</b>
5	"O meu mesmo [currículo] deve ter um monte de coisas no lugar errado. rsss" [8]  Fonte: Twitter [jan 2012]	Construção de tutorial interativo no site	<b>Realizar consultas públicas com usuários da Plataforma para coletar melhorias e sugestões para a plataforma [e]</b>
6	"Aonde colocar os dados?" "Cara de Face [Facebook] e	Construção de uma Wiki	<b>Oferecer aplicativo Wiki para usuários desenvolverem coletivamente um manual</b>

	<p>interatividade de Orkut. (...)” [9]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012]</p>		[f]
7	<p>“...deveria ter um curso para aprender a preencher o Lattes.” [10]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Curso de Lattes	<b>Oferecer cursos presenciais e a distância sobre como preencher o currículo [g]</b>
8	<p>“Querida muito fazer um manual para facilitar nossas vidas e diminuir esse tempo né...” (referindo-se ao tempo de preenchimento) [11]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Multiplicadores para ensinar a usar a plataforma	<b>Treinar multiplicadores no ensino da Plataforma entre os usuários do sistema [h]</b>
9	<p>“Por favor, alguém sabe como se atualiza o currículo na base do Lattes?” [12]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Problema em salvar/atualizar currículo	<b>Oferecer auxílio para a atualização de quem tem problemas neste passo [i]</b>
10	<p>“DROGA DE PLATAFORMA LATTES UE NÃO QUER ME CADASTRAR!!!! DROGA DROGA DROGA DROGA”(destaque do usuário) [13]</p> <p>“Gasto mais tempo entendendo a Plataforma, do que usando ela...” [14]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Problema no cadastro	<b>Oferecer auxílio para o cadastramento de quem tem problemas neste passo [j]</b>
11	<p>“Não posso publicar meu currículo porque diz que tentei mais de 10 vezes sem sucesso...e agora?”</p>	Problema técnico/Atualização do currículo	<b>Oferecer comunicação direta com call center 24 horas, chat, MSN da</b>

	<p>Preciso dele para esta semana, tem jeito?"[15]</p> <p>Fonte: "Eu tenho currículo Lattes – CNPq" (Orkut) [maio 2011]</p>		<p><b>Plataforma Lattes no CNPq para auxílio na correção de problemas em tempo real. [k]</b></p>
12	<p>‘Certificação Microsoft ou outras no Lattes. Alguém aí sabe como colocar essas certificações no Lattes? P. exemplo: certificação OCA da ORACLE?’[16]</p> <p>Fonte: Comunidade:“Currículo Lattes, o Orkut Nerd” (Orkut) [jan 2011]</p>	<p>Dúvida de campo Certificação Microsoft, Oracle</p>	<p><b>Possibilitar busca por campo para verificar a existência de um dado campo para aquela informação a ser inserida [l]</b></p>
13	<p>“Gente, não sei como cadastrar que sou bolsista do CNPq com Pibic...Onde eu insiro essa informação?”[17]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd (<i>Orkut</i>) [maio 2011]</p> <p>“(…) Que eventos devem ser considerados como ‘Formação Complementar’? Quais são os critérios para distingui-lo do campo ‘Participação em eventos’?” [18]</p> <p>Fonte: <i>Ning</i> “Sociologia em Rede” no post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>	<p>Dúvida de campo Bolsas de estudo Formação complementar</p>	<p><b>Disponibilizar índices alfabéticos e remissivos sobre o conteúdo dos campos existentes [m]</b></p>
14	<p>“Como referenciar a participação em bancas examinadoras? Qual deve ser a ordem dos nomes?”[19]</p> <p>Fonte: <i>Ning</i> “Sociologia em Rede” no post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes”</p>	<p>Dúvida de campo Ordem dos dados nos campos</p>	<p><b>Orientar sobre a ordem das referências em atividades em grupo, como por exemplo, bancas examinadoras [n]</b></p>

	[jan 2012]		
15	<p>“Creio que o ponto crítico do Lattes seja a instabilidade da plataforma. Algumas partes param de funcionar por semanas.”[20]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	Problema técnico Instabilidade do sistema	<b>Realizar teste frequentemente quanto à estabilidade do sistema [o]</b>
16	<p>“Como faço para excluir meu currículo Lattes?”[21]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	Exclusão de CV	<b>Possibilitar excluir currículo da base do CNPq [p]</b>
17	<p>“Percebi que preenchi meu lattes errado. Como faço pra apagar tdo e começar a preenchê-lo de novo ?”[22]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>	Exclusão de dados	<b>Possibilitar a exclusão de dados em bloco [q]</b>
18	<p>“Gente meu lattes está tudo em inglês, só que eu não marquei nada para que ele ficasse assim, alguém saberia como voltar ao normal, se souberem agradeço mtó.”[23]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>	Idioma	<b>Possibilitar alterar idioma de visualização do currículo Lattes [r]</b>
19	<p>“Olá, procurei e já tentei de tudo, mas existe a possibilidade de exportar o currículo em inglês? Alguém sabe ???”[24]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	Idioma/ Exportação de dados	<b>Possibilitar a exportação do currículo em outro idioma [s]</b>

20	<p>“Gostaria de relatar uma dificuldade na esperança de encontrar uma solução: eu não consigo importar dados de um currículo para o outro. Aquela hipótese de importar informações quando se é co-autor, p. exemplo.”[25]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	“Autopopulation”	<b>Oferecer o recurso “auto population” para atualizar dados modo automático para o Lattes [t]</b>
21	<p>“Estou cadastrada em um grupo de pesquisa do CNPq. Como faço para que o link/símbolo do mesmo apareça no meu Lattes? Obrigada!”[26]</p> <p>Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	Link imagem grupo de pesquisa	<b>Oferecer link para imagem do Diretório de Grupo de Pesquisa do CNPq [u]</b>
22	<p>“Bom dia, Não encontrei nada na comunidade sobre o tema [Rede de colaboração]</p> <p>1) Gostaria de saber como se procede para ativar a REDE DE COLABORAÇÃO?</p> <p>2) Alguém tem algum tipo de experiência com essa ferramenta? É realmente útil?”[27]</p> <p>Fonte: Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	Rede de colaboração	<b>Oferecer link visível para ativação da ferramenta Rede de Colaboração [v]</b>
23	<p>“Não estou conseguindo cadastrar um (sic) entrevista que eu concedi (módulo técnica) (sic), pois a data é inválida. Qual é o formato correto para data? Já tentei de todas as formas; agradeço quem ajudar.”[28]</p> <p>Fonte: Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo</p>	Padronização formato de entrada dos dados - Data	<b>Oferecer caracteres default nos campos relativos a datas [w]</b>

	Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]		
24	<p>“Onde colocar participação em monitoria?”[29]</p> <p>Fonte: Enquete Ning “Café História” [jan 2012]</p> <p>“As monitorias em eventos científicos devem ser colocadas em que campo?”[30]</p> <p>Fonte: Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [fev 2012]</p>	Dúvida de campo - Monitoria	<b>Oferecer campo para trabalho de monitoria [x]</b>
25	<p>“[...] Por exemplo, eu desconheço campo para preenchimento de uma monitoria, sendo remunerada ou voluntária. Os cursos de pequena duração q (sic) fazemos durante a graduação, workshops, e etc, tb (sic) exigem um monte de dados que muitas vezes desconhecemos. Enfim...” [31]</p> <p>Fonte: Ning “Sociologia em Rede” Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [fev 2012]</p>	Ausência de campo Monitoria	<b>Considerar mais atividades da graduação na criação de campos, p.ex., monitoria remunerada ou não [y]</b>
26	<p>“Relações internacionais é um curso tão desprezado que nem na plataforma lattes ele aparece” [32]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012] (Busca pela expressão Plataforma Lattes)</p>	Ausência de campo Criação cursos de graduação e pós-graduação	<b>Oferecer opção de criação de cursos novos para os usuários</b>
27	<p>“Sugestão para o lattes: acrescentar se fez parte do PET – Programa de Educação tutorial” [33]</p>	Ausência de campo Bolsa PET	<b>Oferecer campo para bolsa PET [z]</b>

	Fonte: <i>Blog “Scientia totum circumit orbem”</i> [jan 2012]		
28	<p>“Estou com um problema: estou tentando auxiliar um amigo estrangeiro a atualizar seu Lattes. Sua última atualização foi em janeiro de 2006, parece que ainda pelo antigo sistema/software que a gente instalava no nosso próprio computador (faz tempoooooooo). Pois bem, depois de conseguirmos recuperar sua senha pelo suporte do CNPq, agora entramos no sistema online, e para nosso desespero está tudo em branco!! Só consta o cpf e nome completo dele...nada mais. Ele tem mais de 50 artigos publicados, orientações e várias outras informações inseridas que inclusive aparecem quando se faz a busca pelo seu currículo. Mas aí quando abre o sistema para atualizar o currículo está tudo em branco. Alguém sabe se é possível importar ainda os dados disponíveis na busca pública para esse “novo” sistema? Espero ter sido claro na minha explicação.”[34]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>	Integração sistema off-line e sistema atual online	<b>Possibilitar importar para currículo online os dados do currículo offline [aa]</b>
29	<p>“O sistema também poderia publicar os dados assim que eles fossem atualizados. Isso seria possível?”[35]</p> <p>Fonte: <i>Blog “Scientia totum circumit orbem”</i> [jan 2012]</p>	Problema em salvar/atualizar currículo	<b>Atualizar o sistema de modo real time [bb]</b>

30	<p>“[...] uma boa porcentagem [de tempo] em que você fica padronizando as abreviaturas dos autores [...]”[36]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Padronização de dados Abreviatura de autores</p>	<p><b>Recurso para entrada padronizada de dados baseados nos demais currículos existentes na base Lattes [cc]</b></p>
31	<p>“Quando teremos um app para Android/iPad? Assim vai ficar mais fácil de atualizá-lo”[37]</p> <p>“e cadê a plataforma lattes pra ipod?! já tá na hora de inventarem.”[38]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>APPs mobiles</p>	<p><b>Oferecer App para mídias mobiles [dd]</b></p>
32	<p>“A gente se acostuma, eles mudam a plataforma.”[39]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Muitas mudanças na interface</p>	<p><b>Oferecer acesso a versões anteriores da plataforma por um tempo quando implementam-se mudanças no sistema. [ee]</b></p>
33	<p>“Lattes: um Orkut com complexo de superioridade e que não é bloqueado no computador da faculdade.”[40]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	<p>Crítica quanto à corrida por produção intelectual</p>	<p><b>Criar fanpage para o site oficial da Plataforma no Facebook [ff]</b></p>
34	<p>“Sem contar o tempo que o CNPq leva para certificar os dados na página.”[41]</p>	<p>Tempo certificação dos dados</p>	<p><b>Atualização <i>real time</i> da plataforma [gg]</b></p>

	<p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>		
35	<p>“No meu caso, o maior tempo gasto esperando a página carregar, porque na maioria das vezes essa ação não se completa”[42]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Internet – lentidão carregamento de páginas	<b>Programar com linguagem leve que não demore a carregar as páginas na Web [hh]</b>
36	<p>“É bem isso! Total falta de acessibilidade.”[43]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Problema acessibilidade	<b>Utilizar métricas e padrões de acessibilidade [ii]</b>
37	<p>“Por que o Lattes é uma plataforma ainda tão pouco integrada? Uma mesma atividade num congresso tem que ser indicada em várias abas” [44] [jan 2012]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Integração de dados dentro da plataforma	<b>Integrar campos dentro da plataforma [jj]</b>
38	<p>“Sonho: plataforma lattes vira (sic) rede social, integrada com BDTDs e repositórios onde relações possam ser opção de filtro na busca em bibs [bibliotecas]” [45]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Integração a outras bases (como BDTDs, repositórios)	<p><b>Integrar a PLattes com BDTDs e repositórios [kk]</b></p> <p><b>Permitir opção de filtro na busca em bibliotecas a partir do cruzamento de dados da PLattes com BDTDs e repositórios institucionais [ll]</b></p>

39	<p>“Lattes: um Orkut com complexo de superioridade e que não é bloqueado no computador da faculdade.”[46]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Transformar em rede social	<b>Criar rede social oficial da PLattes [mm]</b>
40	<p>“Minha plataforma é tão boa que nem o Google consegue achar...” [47]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p> <p>“Por que é tão difícil indexar um currículo Lattes no Google?”[48]</p> <p>Fonte: Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>	Google não indexa meu currículo	<b>Oferecer acesso ao Google para indexar currículos [nn]</b>
41	<p>“Caramba até que enfim autorizaram meu currículo na plataforma lattes” [49]</p> <p>Fonte: Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Atualização autorizada	<b>Autorizar cadastro na plataforma Lattes em menor tempo [oo]</b>
42	<p>“Alguém sabe como se salva curriculum do (sic) Plataforma Lattes? Perdi minha paciência já..”[50]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p> <p>“@CNPq_oficial não estou conseguindo atualizar o meu cvlattes. Quando clico em atualizar, a página faz o reload, mas não abre.”</p>	Problema em salvar/atualizar currículo	<b>Oferecer opção salvar ao invés de somente exportar [pp]</b>

	<p>Fonte: Twitter (Busca pela expressão “@CNPq_oficial lattes”) [fev 2012]</p>		
43	<p>“No campo ‘Formação acadêmica/titulação’, aparece o ícone da Plataforma Lattes antes do nome de alguns orientadores, com um link para o currículo dos mesmos. Por que o ícone/link não aparece em todos os orientadores de um mesmo currículo? Ele pode ser colocado/ retirado pelo usuário?”[51]</p> <p>Fonte: Ning “Sociologia em Rede” Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes”[jan 2012]</p>	Ícone Plataforma Lattes – Validação	<b>Realizar testes frequentemente para verificar a validação desta ferramenta de cruzamento de dados [qq]</b>
44	<p>“Exportar a plataforma para xml possibilitando análise da mesma.”[52]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	Exportação de dados com análise dos mesmos	<b>Possibilitar exportação currículo para xml possibilitando análise dos dados [rr]</b>
45	<p>“Estou certa: a plataforma Lattes pega toda sua intuição e lança diretamente no aterro sanitário.” [52]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Ausência de telas intuitivas	<b>Utilizar telas mais intuitivas [rs]</b>
	<p>“Aaaaaaaaagggghhhhhh duzentas horas atualizando o <b>lattes</b> e no fim deu erro nao atualizou nada! <b>Plataforma lattes</b>, sua ecrenca (<i>sic</i>)!</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Problema na atualização dos dados no sistema	<b>Atualizar passo a passo a inserção dos dados, conforme usuário vai inserindo os dados</b>

46	<p>“Frustração (sic) pós currículo lattes.” [53]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes” [jan 2012])</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
47	<p>“Eu acredito que o lattes já tenha melhorado bastante, mas ainda tem muitas enjueirinhas para o preenchimento. Poderia ser mais prático e menos burocrático.” [54]</p> <p>Fonte: Enquete <i>Ning</i> Café História [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
48	<p>“O currículo Lattes já é chato de preencher, pense a 10 anos atrás, quando ainda existia o software que precisava ser instalado antes... ¬¬” [55]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
49	<p>“Poucas coisas são mais chatas no mundo do que atualizar um currículo lattes.. :S” [56]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
50	<p>“o currículo lattes é muito chato de atualizar =/” [57]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
51	<p>“Tô cansada de reclamar da <b>plataforma Lattes</b>, mas ainda não reclamei esse ano, então: VSF.” [58]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	

	<p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>		
52	<p>“Pois é, esse Currículo-lattes tá me infernizando , tudo pq a bolsa provem de Campina (<i>sic</i>) toda essa burocracia --” [59]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
53	<p>“preenchendo currículo lattes, que coisa chata” [60]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
54	<p>“atualizando o currículo LATTES, é um saco isso!” [61]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
55	<p>“Formulários e currículo Lattes: Por que preenchê-los é um pé no saco?” [62]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos	
56	<p>“Esse sou eu a duas semanas tentando cadastrar meu currículo na plataforma lattes e a plataforma lattes tirando uma com a minha cara” [63]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”)</p>	Reclamação sem explicitar motivos	

	[jan 2012]		
T	63 comentários	<b>56 temas abordados</b>	<b>47 novos requisitos sugeridos</b>

Fonte: dados da pesquisa

Estes 47 requisitos do quadro 22 representam a síntese da análise desenvolvida e foram criados a partir da observação direta não participante nas mídias sociais já mencionados no presente estudo, adotando-se a técnica de levantamento de requisitos da Engenharia do Conhecimento, a qual, após analisar o material base para a extração de requisitos, utiliza-se do conteúdo analisado para elaborar requisitos a comporem o sistema.

Esta técnica auxiliou na extração do material analisado, gerando uma síntese do que melhor representaria as necessidades do usuário do sistema Lattes, com ajuda do Discurso do Sujeito Coletivo, que também se propõe a sintetizar, através da criação de discursos chaves, o diagnóstico de determinada situação.

Com relação à estrutura do quadro de requisitos, a mesma baseou-se no modelo sugerido pelo DSC e foi composta por três colunas que representam, a saber:

A primeira coluna do quadro 22 intitulada *Expressões-chave* foi preenchida com os *posts*, *tweets* e informações criadas nos fóruns das mídias sociais analisadas, os quais se considerou aptos a fornecerem novos requisitos ao sistema analisado. As informações ali inseridas podem ser consideradas dados crus, sem tratamento, retirados do contexto das discussões realizadas nas mídias sociais analisadas, representados pelas falas e manifestações de seus usuários.

Na segunda coluna do quadro 22, intitulada *Ideia Central* resumiu-se aquilo que a primeira coluna mencionava, que são as manifestações dos usuários. Porém, nesta segunda coluna, os dados foram sintetizados através da criação da ideia central, baseado naquelas manifestações em forma de problemas encontrados pelos usuários, apontadas pelas manifestações da primeira coluna. A ideia central é a síntese do discurso de dado sujeito. Neste estudo, o sujeito da análise foi o usuário de mídias sociais que resolve se manifestar a respeito da Plataforma Lattes, mais especificamente sobre o seu módulo Currículo Lattes.

Percebe-se que muitos usuários conseguem identificar muitas possibilidades que faltam ser incorporadas pelo sistema Lattes. Outros usuários reclamam de itens que, embora estejam presentes no sistema,

são pouco visíveis e geram o desconhecimento de sua existência e ainda há aquelas manifestações que demonstram desconhecimento por parte dos usuários, a respeito das possibilidades oferecidas pelo módulo Currículo Lattes.

No entanto, isto denota que muito ainda pode ser feito a respeito de melhorias a serem incorporadas no sistema Lattes e este estudo busca auxiliar a sanar algumas destas lacunas.

Para tanto, a terceira coluna do quadro 22 apresenta os requisitos criados a partir da análise da ideia central da coluna 2, que se baseou no discurso do sujeito em cada expressão-chave obtida.

Estes requisitos são a síntese e o resultado da aplicação do método proposto por este estudo e demonstra que é possível utilizar as mídias sociais como fontes de informação para o desenvolvimento de novos requisitos a otimizarem a Plataforma Lattes.

Caso estes requisitos fossem incorporados pela Plataforma Lattes, além da mesma ficar em conformidade com as necessidades de seus usuários participantes das mídias sociais, acredita-se que este ato causaria estímulo a estes usuários a seguirem contribuindo na construção de novos conteúdos sobre a Plataforma, já que o governo, ao valorizar o conhecimento do seu cidadão, demonstra que mais sugestões serão bem-vindas e valorizadas.

Além do que, se a análise fosse permanente, o processo ofereceria mais suporte para a etapa de levantamento de requisitos, auxiliando no processo de desenvolvimento e otimização das plataformas e-gov de modo contínuo, com o apoio do cidadão usuário destas plataformas.

O discurso síntese que se pode chegar, com base nas expressões-chave e ideias centrais estabelecidas com a análise dos *posts* dos usuários das mídias sociais: *Orkut, Facebook, OpenBook, Nings e Blogs* é que:

**“A PLATAFORMA LATTES É BASTANTE COMPLICADA DE SER PREENCHIDA E NECESSITA DE MUITAS MELHORIAS PARA QUE SEUS USUÁRIOS SINTAM-SE A VONTADE EM UTILIZÁ-LA..”**

No entanto, nem toda técnica de análise de conteúdos irá oferecer a possibilidade de levantamento de um discurso síntese. A técnica do DSC é propícia para isto. Porém, não é objetivo da aplicação da fase 6 do método, obter um discurso síntese, até mesmo porque o objetivo da fase 6 é classificar os *posts* e comentários, e criar, a partir deles, novos requisitos para serem incorporados à plataforma e-gov analisada.

## 6.7 AVALIAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DOS REQUISITOS

Esta fase busca analisar a viabilidade e aplicabilidade dos requisitos identificados na fase anterior do método. A avaliação deve ser baseada no atendimento aos objetivos da plataforma e-gov analisada, bem como na priorização do *road map* já em curso da plataforma.

Quadro 23 - Fase 7 da aplicação do método proposto

<b>UTILIZAR</b>	<b>7 Avaliação e Priorização dos requisitos</b>	Os requisitos identificados devem ser avaliados à luz de viabilidade, atendimento aos objetivos da plataforma e-gov e de priorização sobre o “road map” já em curso da plataforma	7.1 Aplicar instrumento de coleta de dados junto à agência e-gov – setor de TI e setor de gestão sobre os requisitos desenvolvidos a partir das MS
-----------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

Para esta fase deve-se contar com a participação do setor de TI e do setor de gestão da agência e-gov responsável pela plataforma analisada. O objetivo é identificar as possibilidades tecnológicas da implantação dos novos requisitos, bem como identificar o grau de prioridade destes, com base no *road map* já existente para a evolução da plataforma, de seu módulo Currículos.

A seguir apresenta-se o instrumento que deve servir como resultado da aplicação, o qual deve ser desenvolvido para ser aplicado nesta fase do método, a fim de obter dados acerca do *road map* de desenvolvimento do planejamento (setor de gestão da plataforma), bem como da viabilidade de implementação por parte do setor de TI da agência governamental responsável pela plataforma e-gov analisada.

Este instrumento de coleta precisa contar com a expressão-chave extraída dos comentários e *posts* dos usuários das mídias sociais, bem como com a ideia central sintetizada, e com o requisito proposto a partir da análise da Ideia Central. Deve conter uma coluna para a resposta do setor de TI da plataforma analisada, para verificar a viabilidade técnica de implementação do requisito proposto e outra coluna para a resposta do gestor da plataforma, que avaliará a prioridade do requisito proposto, com base no *road map* da plataforma já em curso.

Ou seja, o instrumento de coleta deve conter todo o quadro 22 e acrescer duas colunas a mais: uma para ser utilizada pelo gestor da agência governamental responsável pela plataforma analisada e outra

coluna para o setor de TI da referida agência governamental, conforme exposto a seguir no quadro 24.

Não houve possibilidade de entrevista e contato com a Diretoria do Conselho Nacional Científico e Tecnológico (CNPq) e com a área de TI responsável pela Plataforma Lattes, para a aplicação da fase oito do método. Mas contou-se com profissional do CNPq com larga experiência na gestão do Conselho, tendo atuado junto à coordenação das engenharias, gabinete da presidência e com experiência e participação na gênese do Projeto Lattes, além de manter, atualmente, contato com a área de TI responsável pela plataforma e com a diretoria do Conselho. Portanto, na impossibilidade de acesso às áreas diretamente responsáveis pelo projeto, a análise de resultados tomou por referência uma pessoa com experiência nas duas áreas e atuante no CNPq.

Quadro 24 – Aplicação da fase 7 do método proposto – Instrumento de coleta de dados na agência governamental responsável pela plataforma analisada

Expressões-chave/fonte (posts dos usuários de mídias sociais analisadas)	Ideia central	Requisito criado baseado na Ideia Central	SETOR TI / PLATTES Viabilidade de implantação do requisito	GESTOR / PLATTES Prioridade da agência na implantação do requisito (baixa, média, alta). Favor justificar
<p>“Alguém sabe a diferença entre resumo e resumo expandido em anais de evento?”[1]            Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>Dúvida de conteúdo            Resumo</p>	<p><b>Conter caixas de texto com explicações sobre o conteúdo de cada campo, disponível ao passar do mouse sobre o campo [a]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média            ( ) Alta            Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta            Justifique: é possível resolver com tutorial interativo</p>
<p>“Minha mãe tem nome duplo, quando entro de novo na minha conta, o 2º nome dela tá no sobrenome e já tentei por só um nome, os 2 juntos, mas nada dá jeito, alguém já passou por isso?”[2]             “Qualquer acento, grafia diferente causa divergência [com o banco da Receita</p>	<p>Dúvida de conteúdo            Divergência dados Receita</p>	<p><b>Informar ao usuário o(s) problema(s) detectado(s) que impedem cadastro/atualização [b]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média            ( ) Alta            Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta            Justifique: é possível resolver com tutorial interativo</p>

<p>Federal]” [3]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>				
<p>“Não há opção para cadastrar co-orientador de mestrado e doutorado?”[4]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>Dúvida de campo Co-orientador</p>	<p><b>Oferecer opção para cadastro de co-orientador de mestrado e doutorado [c]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: opção já implementada<sup>54</sup></p>
<p>“Coloca (sic) um tutorial no lattes, dizendo onde vai cada coisa. Tipo uma seção Help.”[5]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p> <p>“Vejo muita gente sentindo falta de um bom manual de como preencher o Lattes. O que se faz hj é adivinhar o q colocar em cada seção.”[6]</p> <p>“Um manual de preenchimento” [7]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	<p>Dúvida de campo Tutorial</p>	<p><b>Conter tutorial explicando as possibilidades de dados a serem inseridos em cada campo [d]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (x) Média ( ) Alta Justifique: é possível resolver com tutorial interativo</p>
<p>“O meu mesmo [currículo] deve ter um monte de coisas no lugar errado. Rsss” [8]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012]</p>	<p>Construção de tutorial interativo no site</p>	<p><b>Realizar consultas públicas com usuários da Plataforma para coletar melhorias e sugestões para a plataforma [e]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: creio que o assunto não se resolve com consulta pública, mas com um módulo onde se</p>

<sup>54</sup> Quando da coleta dos dados, este requisito ainda não havia sido suprido. Somente na reforma de 2012 é que a Plataforma Lattes inseriu opção para preenchimento de co-orientador.

				possa apresentar sugestões. Hoje, o Lattes é preenchido pelo pesquisador top e pelo aluno do ensino médio; pelo pesquisador do setor privado e pelo funcionário público
<p>“Aonde colocar os dados?”</p> <p>“Cara de Face [Facebook] e interatividade de Orkut. (...)” [9]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012]</p>	Construção de uma Wiki	<b>Oferecer aplicativo Wiki para usuários desenvolverem coletivamente um manual [f]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: é possível resolver com tutorial interativo</p>
<p>“...deveria ter um curso para aprender a preencher o Lattes.” [10]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Curso de Lattes	<b>Oferecer cursos presenciais e a distância sobre como preencher o currículo [g]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: é possível resolver com tutorial interativo</p>
<p>“Querida muito fazer um manual para facilitar nossas vidas e diminuir esse tempo né...” (referindo-se ao tempo de preenchimento) [11]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Multiplicadores para ensinar a usar a plataforma	<b>Treinar multiplicadores no ensino da Plataforma entre os usuários do sistema [h]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>
<p>“Por favor, alguém sabe como se atualiza o currículo na base do Lattes?” [12]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Problema em salvar/atualizar currículo	<b>Oferecer auxílio para a atualização de quem tem problemas neste passo [i]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: parece que a forma de salvar/atualizar</p>

				não é “lógica”, isto é, foge aos padrões normais de salvar/atualizar dados
<p>“DROGA DE PLATAFORMA LATTES UE NÃO QUER ME CADASTRAR!!!! DROGA DROGA DROGA”(destaque do usuário) [13]</p> <p>“Gasto mais tempo entendendo a Plataforma, do que usando ela...” [14]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Problema no cadastro	<b>Oferecer auxílio para o cadastramento de quem tem problemas neste passo [j]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: é possível resolver com tutorial interativo * a primeira expressão-chave pode ser problema de rede/internet</p>
<p>“Não posso publicar meu currículo porque diz que tentei mais de 10 vezes sem sucesso...e agora? Preciso dele para esta semana, tem jeito?”[15]</p> <p>Fonte: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	Problema técnico/ Atualização do currículo	<b>Oferecer comunicação direta com call center 24 horas, chat, MSN da Plataforma Lattes no CNPq para auxílio na correção de problemas em tempo real. [k]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não tenho como mensurar esta sugestão; própria do setor que gerencia o Lattes</p>
<p>“Certificação Microsoft ou outras no Lattes. Alguém aí sabe como colocar essas certificações no Lattes? P. exemplo: certificação OCA da ORACLE?”[16]</p> <p>Fonte: Comunidade:“Currículo Lattes, o Orkut Nerd” (Orkut) [jan 2011]</p>	Dúvida de campo Certificação Microsoft, Oracle	<b>Possibilitar busca por campo para verificar a existência de um dado campo para aquela informação a ser inserida [l]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: parece ser possível resolver com tutorial interativo</p>
<p>“Gente, não sei como cadastrar que sou bolsista do CNPq com Pibic...Onde eu insiro essa informação?”[17]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o</p>	Dúvida de campo Bolsas de estudo Formação complementar	<b>Disponibilizar índices alfabéticos e remissivos sobre o conteúdo dos campos existentes [m]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: Pode ser inserido no tutorial interativo</p>

<p>Orkut nerd (<i>Orkut</i>) [maio 2011]</p> <p>“(…) Que eventos devem ser considerados como ‘Formação Complementar’? Quais são os critérios para distingui-lo do campo ‘Participação em eventos’?” [18]</p> <p>Fonte: <i>Ning</i> “Sociologia em Rede” no post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>				
<p>“Como referenciar a participação em bancas examinadoras? Qual deve ser a ordem dos nomes?” [19]</p> <p>Fonte: <i>Ning</i> “Sociologia em Rede” no post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>	<p>Dúvida de campo Ordem dos dados nos campos</p>	<p><b>Orientar sobre a ordem das referências em atividades em grupo, como por exemplo, bancas examinadoras [n]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: parece ser possível resolver com tutorial interativo</p>
<p>“Creio que o ponto crítico do Lattes seja a instabilidade da plataforma. Algumas partes param de funcionar por semanas.” [20]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	<p>Problema técnico Instabilidade do sistema</p>	<p><b>Realizar teste frequentemente quanto à estabilidade do sistema [o]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho como mensurar esta sugestão; própria do setor que gerencia o Lattes</p>
<p>“Como faço para excluir meu currículo Lattes?” [21]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>Exclusão de CV</p>	<p><b>Possibilitar excluir currículo da base do CNPq [p]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não julgo pertinente o próprio titular do Lattes excluí-lo sem que seja feita solicitação formal.</p>
<p>“Percebi que preenchi meu lattes errado.</p>	<p>Exclusão de dados</p>	<p><b>Possibilitar a exclusão de dados em bloco</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique:</p>

<p>Como faço pra apagar tdo e começar a preenchê-lo de novo ?”[22]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>		[q]		
<p>“Gente meu lattes está tudo em inglês, só que eu não marquei nada para que ele ficasse assim, alguém saberia como voltar ao normal, se souberem agradeço mtó.”[23]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>	Idioma	<b>Possibilitar alterar idioma de visualização do currículo Lattes [r]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: possível resolver com tutorial interativo; não deve ser algo corriqueiro; deve ser, mesmo, uma exceção.</p>
<p>“Olá, procurei e já tentei de tudo, mas existe a possibilidade de exportar o currículo em inglês? Alguém sabe ???”[24]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	Idioma/ Exportação de dados	<b>Possibilitar a exportação do currículo em outro idioma [s]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>
<p>“Gostaria de relatar uma dificuldade na esperança de encontrar uma solução: eu não consigo importar dados de um currículo para o outro. Aquela hipótese de importar informações quando se é co-autor, p. exemplo.”[25]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	“Autopopulation”	<b>Oferecer o recurso “auto population” para atualizar dados modo automático para o Lattes [t]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>
<p>“Estou cadastrada em um grupo de pesquisa do CNPq. Como faço para que o link/símbolo do mesmo apareça no</p>	Link imagem grupo de pesquisa	<b>Oferecer link para imagem do Diretório de Grupo de Pesquisa do CNPq [u]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: creio que o link é automático, desde</p>

<p>meu Lattes? Obrigada!”[26]</p> <p>Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>				<p>que o líder do grupo tenha inserido membro com Lattes, e desde que o grupo tenha sido certificado. Pode ser resolvido com tutorial</p>
<p>“Bom dia, Não encontrei nada na comunidade sobre o tema [Rede de colaboração] 1) Gostaria de saber como se procede para ativar a REDE DE COLABORAÇÃO? 2) Alguém tem algum tipo de experiência com essa ferramenta? É realmente útil?”[27]</p> <p>Fonte: Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>Rede de colaboração</p>	<p><b>Oferecer link visível para ativação da ferramenta Rede de Colaboração [v]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: pode ser resolvido com tutorial interativo</p>
<p>“Não estou conseguindo cadastrar um (sic) entrevista que eu concedi (módulo técnica) (sic), pois a data é inválida. Qual é o formato correto para data? Já tentei de todas as formas; agradeço quem ajudar.”[28]</p> <p>Fonte: Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>Padronização formato de entrada dos dados – Data</p>	<p><b>Oferecer caracteres default nos campos relativos a datas [w]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: caixa de texto, como alternativa ao default (ou ambos)</p>
<p>“Onde colocar participação em monitoria?”[29]</p> <p>Fonte: Enquete Ning “Café História” [jan 2012]</p> <p>“As monitorias em eventos científicos</p>	<p>Dúvida de campo – Monitoria</p>	<p><b>Oferecer campo para trabalho de monitoria [x]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>

<p>devem ser colocadas em que campo?[30]</p> <p>Fonte: Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [fev 2012]</p>				
<p>“[...] Por exemplo, eu desconheço campo para preenchimento de uma monitoria, sendo remunerada ou voluntária. Os cursos de pequena duração q (sic) fazemos durante a graduação, workshops, e etc, tb (sic) exigem um monte de dados que muitas vezes desconhecemos. Enfim...” [31]</p> <p>Fonte: Ning “Sociologia em Rede” Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [fev 2012]</p>	<p>Ausência de campo Monitoria</p>	<p><b>Considerar mais atividades da graduação na criação de campos, p.ex., monitoria remunerada ou não [y]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>
<p>“Relações internacionais é um curso tão desprezado que nem na plataforma lattes ele aparece” [32]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012] (Busca pela expressão Plataforma Lattes)</p>	<p>Ausência de campo Criação cursos de graduação e pós-graduação</p>	<p><b>Oferecer opção de criação de cursos novos para os usuários</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: existe a opção cadastrar novo curso e nova especialidade. Parece ser solucionável com tutorial</p>
<p>“Sugestão para o lattes: acrescentar se fez parte do PET – Programa de Educação tutorial” [33]</p> <p>Fonte: <i>Blog “Scientia totum circumit orbem”</i> [jan 2012]</p>	<p>Ausência de campo Bolsa PET</p>	<p><b>Oferecer campo para bolsa PET [z]</b></p>		<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique:</p>
<p>“Estou com um problema: estou tentando auxiliar um</p>	<p>Integração sistema off-line e sistema</p>	<p><b>Possibilitar importar para currículo online</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: creio</p>

<p>amigo estrangeiro a atualizar seu Lattes. Sua última atualização foi em janeiro de 2006, parece que ainda pelo antigo sistema/software que a gente instalava no nosso próprio computador (faz tempoooooooo). Pois bem, depois de conseguirmos recuperar sua senha pelo suporte do CNPq, agora entramos no sistema online, e para nosso desespero está tudo em branco!! Só consta o cpf e nome completo dele...nada mais. Ele tem mais de 50 artigos publicados, orientações e várias outras informações inseridas que inclusive aparecem quando se faz a busca pelo seu currículo. Mas aí quando abre o sistema para atualizar o currículo está tudo em branco. Alguém sabe se é possível importar ainda os dados disponíveis na busca pública para esse “novo” sistema? Espero ter sido claro na minha explicação.”[34]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>atual online</p>	<p><b>os dados do currículo offline [aa]</b></p>		<p>que seja uma exceção, não justificando desenvolver funcionalidade específica. Mas o assunto é técnico, da administração do Lattes</p>
<p>“O sistema também poderia publicar os dados assim que eles fossem atualizados. Isso seria possível?”[35]</p> <p>Fonte: <i>Blog “Scientia totum circumit</i></p>	<p>Problema em salvar/ atualizar currículo</p>	<p><b>Atualizar o sistema de modo real time [bb]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes</p>

<p><i>orbem</i>” [jan 2012]</p>				
<p>“[...] uma boa porcentagem [de tempo] em que você fica padronizando as abreviaturas dos autores [...]”[36]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Padronização de dados Abreviatura de autores</p>	<p><b>Recurso para entrada padronizada de dados baseados nos demais currículos existentes na base Lattes [cc]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes</p>
<p>“Quando teremos um app para Android/iPad? Assim vai ficar mais fácil de atualizá-lo”[37]</p> <p>“e cadê a plataforma lattes pra ipod?! Já tá na hora de inventarem.”[38]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>APPs mobiles</p>	<p><b>Oferecer App para mídias mobiles [dd]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não creio ser essencial, no momento, mas quanto mais facilidades de atualização, tanto melhor. Talvez o custo-benefício não justifique, momento</p>
<p>“A gente se acostuma, eles mudam a plataforma.”[39]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Muitas mudanças na interface</p>	<p><b>Oferecer acesso a versões anteriores da plataforma por um tempo quando implementam-se mudanças no sistema. [ee]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: se a mudança for precedida de divulgação, e prontamente assumida pelo tutorial, não vejo como impedimento. A evolução e o dinamismo são próprios da ciência, que se reflete no Lattes</p>
<p>“Lattes: um Orkut com complexo de superioridade e que não é bloqueado no</p>	<p>Crítica quanto à corrida por produção intelectual</p>	<p><b>Criar fanpage para o site oficial da Plataforma no Facebook [ff]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>

<p>computador da faculdade.”[40]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>				
<p>“Sem contar o tempo que o CNPq leva para certificar os dados na página.”[41]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Tempo certificação dos dados</p>	<p><b>Atualização real time da plataforma [gg]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: parece que a certificação tem ocorrido em até 24h</p>
<p>“No meu caso, o maior tempo gasto esperando a página carregar, porque na maioria das vezes essa ação não se completa”[42]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Internet – lentidão carregamento de páginas</p>	<p><b>Programar com linguagem leve que não demore a carregar as páginas na Web [hh]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>
<p>“É bem isso! Total falta de acessibilidade.”[43]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Problema acessibilidade</p>	<p><b>Utilizar métricas e padrões de acessibilidade [ii]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média (X) Alta Justifique: há legislação sobre acessibilidade que impõe dever dos órgãos de governo em facilitar o acesso aos portadores de alguma deficiência. Por outro lado, deve se estar sempre atento às questões de usabilidade/ergonomias, algo raro de acontecer em</p>

				plataforma e-gov
<p>“Por que o Lattes é uma plataforma ainda tão pouco integrada? Uma mesma atividade num congresso tem que ser indicada em várias abas” [44] [jan 2012]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Integração de dados dentro da plataforma	<b>Integrar campos dentro da plataforma [jj]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes</p>	
<p>“Sonho: plataforma lattes vira (sic) rede social, integrada com BDTDs e repositórios onde relações possam ser opção de filtro na busca em bibs [bibliotecas]” [45]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Integração a outras bases (como BDTDs, repositórios)	<b>Integrar a Plattes com BDTDs e repositórios [kk]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes</p>
		<b>Permitir opção de filtro na busca em bibliotecas a partir do cruzamento de dados da Plattes com BDTDs e repositórios institucionais [ll]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes</p>
<p>“Lattes: um Orkut com complexo de superioridade e que não é bloqueado no computador da faculdade.”[46]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Transformar em rede social	<b>Criar rede social oficial da Plattes [mm]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>
<p>“Minha plataforma é tão boa que nem o Google consegue achar...” [47]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p> <p>“Por que é tão difícil indexar um currículo Lattes no Google?”[48]</p>	Google não indexa meu currículo	<b>Oferecer acesso ao Google para indexar currículos [nn]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes</p>

<p>Fonte: Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>				
<p>“Caramba até que enfim autorizaram meu currículo na plataforma lattes” [49]</p> <p>Fonte: Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Atualização autorizada</p>	<p><b>Autorizar cadastro na plataforma Lattes em menor tempo [oo]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: parece que a certificação tem ocorrido em até 24h</p>
<p>“Alguém sabe como se salva curriculum do (sic) Plataforma Lattes? Perdi minha paciência já..”[50]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p> <p>“@CNPq_oficial não estou conseguindo atualizar o meu cvlattes. Quando clico em atualizar, a página faz o reload, mas não abre.”</p> <p>Fonte: Twitter (Busca pela expressão “@CNPq_oficial lattes”) [fev 2012]</p>	<p>Problema em salvar/atualizar currículo</p>	<p><b>Oferecer opção salvar ao invés de somente exportar [pp]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não entendi a sugestão <b>Oferecer opção salvar ao invés de somente exportar versus</b> as dúvidas apresentadas</p>
<p>“No campo ‘Formação acadêmica/titulação’, aparece o ícone da Plataforma Lattes antes do nome de alguns orientadores, com um link para o currículo dos mesmos. Por que o ícone/link não aparece em todos os orientadores de um mesmo currículo? Ele pode ser colocado/ retirado pelo usuário?”[51]</p>	<p>Ícone Plataforma Lattes – Validação</p>	<p><b>Realizar testes frequentemente para verificar a validação desta ferramenta de cruzamento de dados [qq]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: parece ser resolvido com tutorial interativo</p>

<p>Fonte: Ning  “Sociologia em Rede” Post:  “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes”[jan 2012]</p>				
<p>“Exportar a plataforma para xml possibilitando análise da mesma.”[52]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	<p>Exportação de dados com análise dos mesmos</p>	<p><b>Possibilitar exportação currículo para xml possibilitando análise dos dados [rr]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média  ( ) Alta  Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta  Justifique: já é possível exportar em xml e rtf</p>
<p>“Estou certa: a plataforma Lattes pega toda sua intuição e lança diretamente no aterro sanitário.” [52]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Ausência de telas intuitivas</p>	<p><b>Utilizar telas mais intuitivas [rs]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média  ( ) Alta  Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta  Justifique: parece que a lógica não é a comum à utilizada por outras plataformas</p>
<p>“Aaaaaaaaagggghh hhhh duzentas horas atualizando o lattes e no fim deu erro nao atualizou nada! <b>Plataforma lattes</b>, sua crenca (sic)!”</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	<p>Problema na atualização dos dados no sistema</p>	<p><b>Atualizar passo a passo a inserção dos dados, conforme usuário vai inserindo os dados [rt]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média  ( ) Alta  Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta  Justifique: é possível salvar “passo a passo”, o que difere de atualizar passo a passo</p>
<p>“Frustração (sic) pós currículo lattes.” [53]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média  ( ) Alta  Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta  Justifique: não entendi</p>
<p>“Eu acredito que o lattes já tenha melhorado bastante, mas ainda tem muitas enjueirinhas para o preenchimento. Poderia ser mais prático e menos burocrático.”</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média  ( ) Alta  Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta  Justifique: novamente, parece que a lógica não é a comum à utilizada por outras plataformas</p>

<p>[54]</p> <p>Fonte: Enquete <i>Ning</i> Café História [jan 2012]</p>				
<p>“O currículo Lattes já é chato de preencher, pense a 10 anos atrás, quando ainda existia o software que precisava ser instalado antes... ـــــــ” [55]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: pode ser “chato” na primeira vez, mas não para atualizá-lo. Neste caso, os benefícios posteriores são maiores que o custo inicial de preenchê-lo.</p>
<p>“Poucas coisas são mais chatas no mundo do que atualizar um currículo lattes.. :S” [56]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>
<p>“o currículo lattes é muito chato de atualizar =/” [57]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>
<p>“Tô cansada de reclamar da <b>plataforma Lattes</b>, mas ainda não reclamei esse ano, então: VSF.” [58]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>
<p>“Pois é, esse Currículo-lattes tá me infernizando, tudo pq a bolsa provem de Campina (<i>sic</i>) toda essa burocracia –”</p>	<p>Reclamação sem explicitar motivos</p>		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>

[59]  Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]				
“preenchendo currículo lo lattes, que coisa chata” [60]  Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	Reclamação sem explicitar motivos		( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes
“atualizando o currículo LATTES, é um saco isso!” [61]  Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	Reclamação sem explicitar motivos		( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes
“Formulários e currículo Lattes: Por que preenchê-los é um pé no saco?” [62]  Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	Reclamação sem explicitar motivos		( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes e dos formulários <i>on line</i>
“Esse sou eu a duas semanas tentando cadastrar meu currículo na plataforma lattes e a plataforma lattes tirando uma com a minha cara” [63]  Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	Reclamação sem explicitar motivos		( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes
63 comentários	<b>56 temas abordados</b>	<b>47 novos requisitos sugeridos</b>		

Fonte: dados da pesquisa

Com base nas respostas, tanto do gestor, como do setor de TI é possível estabelecer uma análise dos requisitos construídos através da visão dos membros de mídias sociais que abordavam a Plataforma analisada. Estes requisitos podem ser classificados como indispensáveis (prioridade alta e média) e dispensáveis (prioridade baixa), pela agência, a fim de que a mesma possa, futuramente, decidir quais deles serão pertinentes ou não de incorporarem a plataforma e-gov analisada. Estes últimos, deveriam ser aqueles a serem implementados pela agência, caso o método fosse adotado por esta.

No que tange a participação do setor de TI da Plataforma Lattes não foi possível realizar o contato, o que impossibilitando a análise dos requisitos por parte deste setor. No entanto, no setor de gestão, contou-se com a participação de um profissional do CNPq, com experiência na gestão do Conselho, tendo atuado na coordenação das engenharias, gabinete da presidência e com experiência e participação na gênese do Projeto Lattes, além de manter atualmente contato contínuo com a área de TI responsável pela plataforma e com a diretoria do Conselho. Portanto, na impossibilidade de acesso às áreas diretamente responsáveis pelo projeto, a análise de resultados, tomou por referência uma pessoa com experiência e atuante no CNPq.

O intuito da aplicação da fase 8 é oferecer à agência e-gov responsável pela plataforma, um modo de comparar aquilo que a agência julga como importante ou como viável, com aquilo que o usuário vem demandando. E, com base nestas duas visões, os gestores então podem comparar e implementar, com base em duas fontes: a do próprio setor de gestão, conhecedor das possibilidades e viabilidades de implantação na plataforma, e as demandas dos usuários desta, usuários de mídias sociais. Para assim, otimizar a plataforma com maior segurança e embasado na análise de dados tratados por método científico.

O quadro 25 a seguir reúne os requisitos criados e avaliados pelo funcionário do CNPq com o objetivo de classificá-los, analisando a importância e a possibilidade de validação dos requisitos criados a partir das mídias sociais sobre a Plataforma Lattes.

Esta classificação é importante porque fornece à agência uma visão acerca da qualidade e importância dos novos requisitos a serem incorporados sob demanda, ou seja, aqueles que a projeto original deixou de considerar, mas que foram apontados, de algum modo, pelos usuários das mídias sociais.

Esta fase também possibilita à agência, avaliar e classificar estes requisitos, apontando para aqueles de maior necessidade de implantação, frente aqueles que não são vistos como indispensáveis pelos gestores, embora tenham aparecido nas demandas dos usuários da plataforma.

Quadro 25 – Resultado da avaliação dos requisitos propostos à plataforma, com base na visão do gestor responsável

<b>VISÃO DO GESTOR DA PLATAFORMA</b>	
<b>Requisitos dispensáveis (baixa relevância)</b>	<b>Requisitos indispensáveis (média e alta relevância)</b>
Realizar consultas públicas com usuários da Plataforma para coletar melhorias e sugestões para a plataforma [e]	Conter caixas de texto com explicações sobre o conteúdo de cada campo, disponível ao passar do mouse sobre o campo [a]
Oferecer aplicativo Wiki para usuários desenvolverem coletivamente um manual [f]	Informar ao usuário o(s) problema(s) detectado(s) que impedem cadastro/atualização [b]
Oferecer cursos presenciais e a distância sobre como preencher o currículo [g]	Conter tutorial explicando as possibilidades de dados a serem inseridos em cada campo [d]
Treinar multiplicadores no ensino da Plataforma entre os usuários do sistema [h]	Oferecer auxílio para a atualização de quem tem problemas neste passo [i]
Possibilitar excluir currículo da base do CNPq [p]	Oferecer auxílio para o cadastramento de quem tem problemas neste passo [j]
Possibilitar a exclusão de dados em bloco [q]	Possibilitar busca por campo para verificar a existência de um dado campo para aquela informação a ser inserida [l]
Possibilitar alterar idioma de visualização do currículo Lattes [r]	Disponibilizar índices alfabéticos e remissivos sobre o conteúdo dos campos existentes [m]
Possibilitar a exportação do currículo em outro idioma [s]	Orientar sobre a ordem das referências em atividades em grupo, como por exemplo, bancas examinadoras [n]
Oferecer o recurso “auto population” para atualizar dados modo automático para o Lattes [t]	Oferecer campo para bolsa PET [z]
Oferecer link visível para ativação da ferramenta Rede de Colaboração [v]	Utilizar métricas e padrões de acessibilidade [ii]
Oferecer caracteres default nos campos relativos a datas [w]	Utilizar telas mais intuitivas [rs]
Oferecer campo para trabalho de monitoria [x]	
Considerar mais atividades da graduação na criação de campos, p.ex., monitoria remunerada ou não [y]	
Oferecer opção de criação de cursos novos para os usuários	
Possibilitar importar para currículo online os dados do currículo offline [aa]	
Oferecer App para mídias mobile [dd]	
Oferecer acesso a versões anteriores da plataforma por um tempo quando implementam-se mudanças no sistema. [ee]	
Criar fanpage para o site oficial da Plataforma no Facebook [ff]	
Programar com linguagem leve que não demore a carregar as páginas na Web [hh]	
Criar rede social oficial da Plattes [mm]	

Realizar testes frequentemente para verificar a validação desta ferramenta de cruzamento de dados [qq]	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fonte: dados da pesquisa

A partir da análise do quadro 25 percebe-se que, com base na visão do funcionário do CNPq, 21 dos requisitos propostos pelos membros das redes sociais, usuários da Plataforma Lattes, são considerados requisitos de baixa relevância, sendo assim, poderiam não ser atendidos que, segundo sua análise, a qualidade da plataforma não se alteraria. Ainda, segundo ele, 11 dos requisitos identificados pelos usuários são relevantes e, por isso, podem ser implementados.

Entre os requisitos de baixa relevância, 11 deles, segundo o profissional consultado, poderiam ser atendidos se houvesse um tutorial interativo. Logo, acredita-se que, seja por conta desta visão do funcionário, que os mesmos foram considerados de baixa relevância, já que se resolveriam de modo simples, por ser um erro apenas de comunicação e, não necessariamente, algo que a Plataforma não oferecesse.

Uma das respostas que chamou atenção no quadro 25 é quanto ao requisito [pp] “Oferecer opção salvar ao invés de exportar” para a qual ele respondeu: “*Não entendi a sugestão **Oferecer opção salvar ao invés de somente exportar** versus as dúvidas apresentadas*”. O fundamento deste requisito está no fato de que, não existe o botão para salvar as alterações ou inserções realizadas pelos usuários da Plataforma Lattes. O que há é a opção exportar currículo. Logo, o problema reside no modo como a plataforma trata a opção salvar currículo, um problema de interpretação, que resulta em um problema de comunicação gerado por visões diferentes de sujeitos diferentes: desenvolvedor (para quem interessa a exportação do currículo) e usuário (para quem quer salvar seu currículo após preenchê-lo). Comumente, os usuários salvam ou atualizam aquilo que postam, seja na Internet - em *blogs*, seja nos editores de texto - como o Word ou BrOffice. Então, exportar não parece representar como algo comum para o usuário e este pode se perder no decorrer do processo, conforme foi mencionado no post [50], que resultou no requisito [pp].

Outra questão que merece análise quanto às respostas do instrumento aplicado no quadro 24 é quanto ao requisito [gg] “Atualização *real time* da plataforma”, para o qual o gestor analisou e não chegou a classificar entre baixa, média e alta. Mas mencionou: “*parece que a certificação tem ocorrido em até 24h.*” A inferência que

se pode fazer é que, este é um requisito pertinente, posto que a plataforma não é realmente atualizada em tempo real e isso importa, caso o usuário esteja com relativa pressa para, por exemplo, participar de algum edital de fomento à pesquisa. Além do que, a maioria dos sistemas para web atualizam seus dados em tempo real, o que também seria possível para a Plataforma implementar. No entanto, uma das possibilidades para este tempo de atualização, pode ser o fato de que os dados pessoais do usuário da Plataforma Lattes são cruzados com os dados do banco da Receita Federal e isto pode exigir rotinas mais morosas do que de costume exigiria, caso este cruzamento não fosse realizado.

Quanto ao requisito “possibilitar exportação de currículo para xml possibilitando análise dos dados” [rr], o profissional respondente não chegou a classificá-lo. Acredita-se por ter compreendido que o requisito referia-se a apenas possibilitar exportação em xml. Isto fica visível com sua resposta: “*já é possível exportar em xml e rtf.*” Contudo, o requisito referia-se à possibilidade de manipulação dos dados de modo aberto, o que, realmente, não é possível.

Sobre o requisito [rt] “Atualizar passo a passo a inserção dos dados, conforme usuário vai inserido os dados”, o profissional respondente não classificou tal requisito quanto a sua relevância. Porém, justificou: “*é possível salvar ‘passo a passo’, o que difere de atualizar passo a passo*”. Sobre esta questão, acredita-se que a mesma tenha relação com o requisito [gg], o qual aborda atualização em tempo real. Crê-se que a reclamação do requisito [rr] é relativo ao fato de que, é preciso, a cada atualização, enviar os dados para o sistema, o qual não é atualizado em tempo real. Quando ocorre uma instabilidade no sistema, após o usuário inserir e não exportar a atualização para o CNPq, pode ocorrer de haver perda de dados, e é a isso que o requisito [rt] sugerido busca dar conta.

O requisito [dd] “Oferecer app para mídias *mobiles*” foi considerado um requisito de baixa relevância pelo profissional respondente. Todavia, deverá vir a ser uma realidade em breve nas plataformas e-gov, dada a evolução tecnológica e a cultura *mobile* que se instaura, desde os aplicativos desenvolvidos para as mídias sociais, até os aplicativos de música e *e-book*. E seria um grande diferencial no contexto das plataformas de governo eletrônico, facilitando a comunicação cidadão-governo e governo-cidadão, como é o caso das consultas públicas por celular.

Alguns requisitos ([k], [o], [p], [bb], [cc], [kk], [ll], [nn]) não foram classificados pelo respondente por conta de que o mesmo informou: “*não tenho condições de opinar, assunto da administração do Lattes*” ou ainda “*não tenho como mensurar esta sugestão; própria do setor que gerencia o Lattes*”.

Quanto ao requisito “possibilitar excluir currículo da base do CNPq [p]” este foi classificado como baixo pelo respondente. O mesmo justificou que: “*Não julgo pertinente o próprio titular do Lattes excluí-lo sem que seja feita solicitação formal.*” A primeira vista, pode parecer que a visão é bastante centralizadora, por parte do profissional. Porém, caso isso fosse possível ser permitido, sem nenhuma participação da agência CNPq, tal exclusão poderia comprometer processos de fomento em trânsito, cujo currículo excluído pudesse estar participando.

No requisito “Realizar consultas públicas com usuários da Plataforma para coletar melhorias e sugestões para a plataforma [e], o respondente considerou-o como de baixa relevância e justificou isso com a seguinte resposta: *Creio que o assunto não se resolve com consulta pública, mas com um módulo onde se possa apresentar sugestões. Hoje, o Lattes é preenchido pelo pesquisador top e pelo aluno do ensino médio; pelo pesquisador do setor privado e pelo funcionário público*”. Então isto suscita no desenvolvimento de um outro requisito, identificado pelo próprio profissional do CNPq que poderia ser “Criar um módulo para apresentação de sugestões ao CNPq”. Posto que, não foi identificado pelo respondente, a ausência da necessidade de um canal de comunicação entre agência e cidadão.

A seguir, deveria ser realizada análise semelhante a esta feita com o profissional respondente, com os requisitos avaliados pelo setor de TI da plataforma. Porém, não foi possível entrevistar nenhum técnico do setor de TI da Plataforma Lattes.

Quadro 26 – Resultado da avaliação dos requisitos propostos à plataforma, com base na visão do setor de TI responsável

VISÃO DO SETOR DE TI DA PLATAFORMA	
Requisitos dispensáveis	Requisitos indispensáveis

Fonte: dados da pesquisa

Após a análise realizada dos requisitos propostos com base nas demandas apresentadas pelos usuários de mídias sociais sobre a plataforma analisada, deve-se elaborar um quadro com as principais

possibilidades a serem atendidas, quais ficarão para momento mais oportuno e também é desejável atribuir o tempo para a realização das demandas que serão atendidas. divulgadas pelos desenvolvedores da plataforma à sociedade e, assim, cumprir com um dos requisitos do governo eletrônico 2.0: a comunicação entre governo e sociedade. Esta comunicação é evidenciada na fase seguinte do método.

## 6.8 DIVULGAÇÃO PARA A SOCIEDADE

Esta fase oportuniza a divulgação dos resultados da aplicação do método aos cidadãos através da publicação dos requisitos a serem incorporados à plataforma analisada ou sobre suas possibilidades de implantação.

É possível, através desta fase, apresentar à sociedade o *road map* de otimização existente da plataforma analisada e cruzá-lo com as demandas advindas da sociedade, por meio da análise do conteúdo presente nas mídias sociais analisadas com o método.

Quadro 27 - Fase 8 da aplicação do método proposto

COMUNICAR	<b>8 Divulgação para a sociedade</b>	Divulgação de um cronograma de aplicação dos novos requisitos, comunicando à sociedade sobre as decisões do governo, com base nas demandas e sugestões dos usuários das MS	Não será aplicada na tese porque precisa ser efetivada em circunstância real
-----------	--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Fonte: dados da pesquisa

O resultado desta fase do método deverá ser a divulgação por parte do setor de gestão da plataforma analisada, a respeito das decisões sobre a viabilidade e priorização de cada novo requisito encontrado a partir das manifestações, sugestões e *post* dos usuários das mídias sociais, assim como de outras fontes de informação, como aquelas demandas que chegam à agência governamental, por e-mail particular de pesquisadores ou por outros meios como as consultas públicas.

Esta fase não foi aplicada na tese, por se tratar de um estudo em ambiente de simulação, enquanto que, a aplicação desta fase, demandaria um ambiente real para aplicação.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no estudo realizado, concluem-se as possibilidades trazidas pelo desenvolvimento da tese, as quais se baseiam na proposição de soluções para o problema de pesquisa discutido em tela: *Como as mídias sociais podem servir de instrumento de integração de conhecimento nos modelos e-gov?*

A resposta para esta pergunta denotou no desenvolvimento de um estudo que englobou a análise crítica de 12 modelos de maturidade em governo eletrônico, com recorte temporal entre 2001 e 2012 e de dois modelos genéricos de governo eletrônico brasileiros, a saber: Modelo Instituto Stela (2001) e Modelo Barbora, Faria e Pinto (2004).

A análise dos modelos de maturidade demonstrou que, embora a maioria dos modelos defenda a participação cidadã, como a principal característica que um modelo e-gov precisa adotar para atingir o patamar de um modelo contemporâneo e de última geração em e-gov, a maioria deles ainda aponta para a valorização da participação do cidadão como um agente, que o estudo chamou de passivo, ou seja, aquele que apenas informa suas necessidades e demandas, sem participar efetivamente na construção dos resultados para seus problemas.

Além disso, a maioria dos modelos de maturidade analisados, com exceção do modelo de Lee e Young (2012), não considera a importância das mídias sociais como fontes de informação para a melhoria das plataformas e-gov, embora apontem que a comunicação entre governo e sociedade é fundamental.

Com base nestas considerações, desenvolveu-se um método que considera as mídias sociais como fontes de informação para o desenvolvimento de requisitos a compor as plataformas e-gov. E, também considera o cidadão, como o principal agente na proposição de melhorias nestes sistemas.

Sobre os modelos de e-gov genéricos que foram analisados - Modelo Instituto Stela (2001) e Modelo Barbosa, Faria e Pinto (2004), os mesmos serviram para situar em que momento de sua aplicação, o método proposto proporcionaria melhorias, ao incorporarem um método que se baseia na extração de conhecimento das mídias sociais sobre plataformas e-gov e, assim, servir como fonte de informação para otimização das plataformas.

Para isso, se prevê no método, a adoção de insumos de conhecimento, postados em mídias sociais, para melhorias de plataformas e-gov, através da criação de novos requisitos para serem incorporados pelas mesmas.

O que demonstrou que os modelos, embora valorizem a participação social, esta, em geral, ainda ocorre de modo um-para-todos (G2C) e todos-para-um (C2G), mas não todos-para-todos (C2C), conforme preconiza os modelos e-gov 2.0, como o desenvolvido por Lee e Young (2012), que considera as mídias sociais como elemento contributivo no desenvolvimento das plataformas e-gov.

Estes modelos de maturidade encontram-se, em sua maioria, distantes do modelo 2.0, considerado pela literatura da área, como o modelo *ideal*, no que diz respeito à valorização do compartilhamento de conteúdos na geração de conhecimento a ser incorporado nas plataformas e modelos e-gov, e utilizado pelo governo e sociedade.

Com base no estudo realizado, conclui-se que os modelos de maturidade em e-gov analisados, embora apontem para a importância da consideração dos cidadãos, não analisam a importância da relação C2C, a qual é evidenciada pelo método proposto na tese, o qual busca superar as carências relacionadas à ausência explicitada nos modelos analisados.

Sobre o contexto social, o Estado precisa considerar o cenário em que a nova Sociedade do Conhecimento começa a florescer, e nela, inserir-se; passando a considerar a possibilidade dessa sociedade se *mover*, através de espaços compartilhados como as redes sociais, de sistemas *wiki*, fóruns, *blogs e nings* baseados nas novas possibilidades da *Web 2.0* e nas mídias sociais, como fontes de informação para melhorias nas plataformas e-gov.

Como governo 2.0, conclui-se que o mesmo é aquele que foca na valorização de demandas da sociedade contemporânea, as quais são declaradas nos espaços públicos, virtuais e de participação coletiva. Para se fazer um e-gov 2.0 deve-se buscar adquirir a base necessária de estímulo à disseminação, troca e reuso de informação e conhecimento, como matérias-primas para seu desenvolvimento e de seus membros, auxiliando, dentre outras facetas, na instrumentalização do cidadão e no desenvolvimento da sociedade e da gestão pública, através de plataformas e-gov mais interativas e que compartilhem conhecimento.

Uma das formas de se estimular esta evolução é através da utilização dos conteúdos presentes nas mídias sociais sobre plataformas e-gov, criadas de modo espontâneo pelos cidadãos.

Sugere-se que o governo reveja suas práticas de busca por novos requisitos a incorporarem e aperfeiçoarem suas plataformas e-gov, através do acesso ao conteúdo que os cidadãos compartilham nas mídias sociais sobre estas plataformas. E, com essa prática, passe a basear-se também, no conhecimento presente nas trocas ocorridas através de mídias sociais. Tendo esta como uma condição a ser objetivada para o desenvolvimento de um e-gov de sucesso. E, com isso, atender tanto aos requisitos de cunho governamental, quanto aos requisitos da e-participação, ao invés do que tem ocorrido na tomada de decisão na esfera pública, a qual é, geralmente, centralizada nas agências governamentais.

O próprio cidadão, usuário de mídias sociais, ao compartilhar, disseminar e construir conhecimento nestes espaços sociais, demonstra compreender que uma das formas de gerar conhecimento, é através do compartilhamento de ideias e ações coletivas, via espaços para trocas compartilhadas. Prova disto é o conjunto de mídias sociais criadas por eles, que discutem plataformas de governo e suas demandas sociais.

No entanto, os modelos de governo eletrônico ainda precisam perceber esta possibilidade, e compreender tal importância, porquanto ainda não se atentaram para estes canais espontâneos, criados e fomentados pelos cidadãos, o que o leva a perder oportunidade de desenvolvimento de uma gestão satisfatória e apoiada pelos cidadãos, baseada na participação cidadã e amparada pela busca de resoluções a demandas legítimas da sociedade, no contexto das plataformas e-gov.

A respeito das mídias sociais analisadas, conclui-se que, tanto o *Orkut*, como *Twitter* e o *Facebook* são mídias bastante utilizadas pelos brasileiros e, sendo a Plataforma Lattes uma aplicação desenvolvida e utilizada fortemente no Brasil, conclui-se que o governo brasileiro não está valorizando os insumos de conhecimento desenvolvidos nestas mídias sociais. As quais são criadas pelos cidadãos usuários destas, para partilhar conhecimento. Isso é percebido, uma vez que, dos 47 requisitos desenvolvidos por este estudo, baseados nas reclamações e sugestões dadas pelos usuários do sistema Lattes, apenas a inclusão de co-orientador foi implementada na plataforma, até o final deste estudo. Denotando que as demais demandas apontadas pelo estudo ainda continuam não atendidas pelo governo.

O governo parece não demonstrar interesse e desconsidera a importância de acessar o conhecimento presente nas mídias sociais sobre a Plataforma Lattes. Comprova-se isto pelo fato de que, em todas as mídias sociais analisados pelo estudo, apenas no *Twitter* encontrou-se

um perfil governamental para a Plataforma Lattes, o @CNPq\_oficial.

No entanto, como é possível verificar no anexo D deste estudo, os *tweets* postados pelo governo neste ambiente não são propriamente a respeito da Plataforma Lattes, mas sim, sobre atividades desenvolvidas pelo CNPq. Discordando do que o *link* parece demonstrar, já que ele está inserido no *site* do ambiente Plataforma Lattes. Logo, quem acessa este *link* espera encontrar um espaço de comunicação 2.0, ou seja, em tempo real, já que o *Twitter* é um *microblog* com a possibilidade de conectar simultaneamente vários usuários. Porém isto não ocorre no caso da Plataforma Lattes.

Já no *Twitter*, uma das conclusões que foi possível chegar é de que no site da Plataforma Lattes há um *link* para uma conta oficial do CNPq nesta mídia social que faz com que o cidadão pense que o link remete para uma conta sobre a Plataforma Lattes. No entanto, a conta para onde o *link* remete é para contato geral com o CNPq e não um canal para abordar a Plataforma Lattes de modo específico.

Este fato necessita ser revisto porque o CNPq poderia oferecer uma conta *Twitter* apenas para a Plataforma Lattes, devido à demanda que a mesma oferece, quanto a dúvidas na sua utilização, conforme demonstrado nos monitoramentos realizados por este estudo.

Além disto, nenhum dos demais *sites* de mídias sociais estudados - apesar de o Brasil ser um dos países que mais faz uso de mídias sociais, apresentam perfis governamentais sobre a Plataforma em questão, denotando desconsideração da importância deste espaço comunicacional on-line, interativo e que cada vez mais faz parte do contexto das sociedades.

A seguir abordam-se os objetivos do método desenvolvido, bem como os resultados da sua aplicação, demonstrando sua viabilidade e aplicabilidade no contexto de uma plataforma e-gov específica.

## 7.1. QUANTO AOS OBJETIVOS DO TRABALHO

Com base na revisão de literatura sobre governo eletrônico, sobre modelos de maturidade em e-gov, sociedade da informação e sociedade do conhecimento, bem como sobre mídias sociais, detectou-se necessário construir um método para compor os modelos e-gov. Este método considera as mídias sociais como insumos de conhecimento para otimizar as plataformas e-gov existentes.

Aspectos relacionados à e-participação e ao compartilhamento de conhecimento foram amplamente perseguidos pelo método, ao considerar que os cidadãos participantes de mídias sociais que abordam plataformas e-gov, possuem condições de discutir e de propor melhorias a estas plataformas, por serem usuários das mesmas.

Assim, o cidadão é considerado pelo método proposto, como um sujeito ativo, apto a contribuir com melhorias em plataformas e-gov, uma vez que, sendo usuário destas plataformas, detem conhecimento a respeito do que pode melhorar. Deste modo, este sujeito precisa ser consultado a respeito de suas demandas, sugestões e críticas que possui frente às plataformas e-gov.

Para isso, o método prevê que o governo vá até os ambientes em que a sociedade e seus cidadãos se comunicam, de modo on-line, para se apropriar dos conhecimentos lá discutidos e, assim, melhorar as plataformas e-gov, de acordo com a visão de seus próprios usuários.

Logo, o objetivo do método proposto é a adoção dos insumos de conhecimento pelas plataformas de governo eletrônico. Insumos postados pelos usuários nas mídias sociais, os quais devem ser analisados e transformados em novos requisitos a serem incorporados para a melhoria destas plataformas.

Estes requisitos devem incorporar modificações necessárias nas plataformas, com base, tanto nas necessidades dos usuários das plataformas, como com base no *road map* da plataforma em questão, tanto no que diz respeito a incorporação de novos requisitos, quanto às possibilidades tecnológicas e de planejamento e gestão governamental.

## 7.2. QUANTO À APLICAÇÃO DO MÉTODO

A respeito da aplicação do método proposto, o mesmo foi abordado por dois dos objetivos específicos: *estabelecer um método para explicitação de requisitos de governo eletrônico, a partir da análise de conhecimento presente nas mídias sociais* e, após, *analisar a viabilidade do método proposto em um projeto de governo eletrônico*.

*Estes objetivos visam* utilizar o conhecimento, desenvolvido nos ambientes das mídias sociais, conforme o estudo de viabilidade sobre a Plataforma Lattes demonstrou existir, como uma das facetas colaborativas para a proposição de melhorias nas plataformas e-gov existentes, baseando-se para tanto, na filosofia do governo 2.0, a qual visa atender a interação, geração, integração e compartilhamento de

conteúdos e do conhecimento gerado pelas trocas simbólicas no âmbito das mídias sociais.

No entanto, uma possibilidade para realizar esta comunicação foi descoberta por este estudo, através da proposta de aproveitamento pelo método, do conhecimento disponibilizado e compartilhado pelos usuários especialistas na Plataforma Lattes, já que estes usuários das mídias sociais, também são usuários da referida plataforma. Logo, usuários que podem ser considerados especialistas, ou seja, conhecedores da Plataforma.

Analisou-se a viabilidade do método proposto em um projeto de governo eletrônico, o qual foi a Plataforma Lattes, em seu componente *Currículos Lattes* e espera-se que, com a comprovação realizada por este estudo, qual seja, de que há insumos de conhecimento importantes a ser acessados sobre melhorias nas plataformas e-gov, no espaço das mídias sociais, as agências governamentais passem a considerar a possibilidade de buscar identificar, mapear e monitorar este conhecimento, nestes espaços comunicacionais e o utilizem no desenvolvimento e melhoria das suas plataformas e-gov e, para isso, passem a fazer uso do método proposto por este estudo.

Sobre a aplicação do método proposto, o mesmo foi aplicado em quase toda sua integralidade, exceto nas duas fases de alçada exclusiva do gestor da plataforma analisada, demonstrando que o mesmo é aplicável e que, seguidos os passos indicados pelo mesmo foi possível chegar na criação de novos requisitos para a plataforma analisada.

O método é dividido em 8 fases, as quais podem ser classificadas em:

**FASE 1. Categorização da plataforma e-gov escolhida.** Nesta fase objetiva-se especificar os componentes e elementos da plataforma e-gov a ser melhorada pela aplicação do método. O objetivo desta fase é obter conhecimento a respeito da plataforma que se deseja otimizar. O resultado esperado é uma análise da plataforma, baseada em seus componentes, objetivos, conteúdos e público-alvo.

No âmbito da aplicação do método, descreveu-se a Plataforma Lattes (eleita como plataforma e-gov para verificação da viabilidade do método) e seus componentes, identificando o conteúdo que discute, o público-alvo a que serve, bem como os objetivos de cada um.

**FASE 2. Identificação das mídias sociais.** Nesta etapa do método deve-se objetivar encontrar as mídias sociais que tem considerado a plataforma e-gov como seu objeto de análise.

No contexto da aplicação do método, descreveram-se as mídias sociais encontradas na Web, que abordavam o CVLattes, como o componente que encontra maior número de mídias sociais.

O resultado desta fase deve ser a elaboração de um compêndio que reúna os tipos de mídias onde foram encontrados insumos de conhecimento sobre a plataforma a ser analisada, identificando o público-alvo de cada mídia e as características de cada mídia, para saber o que esperar como conteúdo recuperado na análise das mesmas.

**FASE 3. Classificação da mídia social.** Nesta fase deve-se verificar o tipo de mídia social encontrado, identificando o público-alvo e a natureza do conteúdo proposto pelas mídias identificadas.

Na aplicação do método na tese, identificou-se os tipos de mídias existentes, que abordavam o CVLattes, como comunidades de prática, redes sociais, microblogger, comunidades virtuais, blogs, nings e descreveu-se os objetivos desses tipos de mídias sociais, bem como o público-alvo de cada tipo de mídia.

**FASE 4 - mapeamento das informações nas mídias sociais escolhidas.** Esta etapa prevê a aplicação de ferramenta de extração e análise das informações nas mídias sociais escolhidas. Para isso, é necessário descrever de que modo irá se analisar os dados das mídias sociais, explicitando possíveis limitações do(s) método(s) de monitoramento escolhido.

O resultado desta fase deve contemplar um formulário com a coleta de dados a respeito da análise realizada nas mídias sociais que abordam a plataforma analisada.

**FASE 5 – Escolha da técnica de análise dos conteúdos extraídos.** Esta fase visa identificar e escolher a técnica de análise de conteúdos, que será adotada para tratar os insumos de conhecimento extraídos das mídias sociais na fase 4 do método.

Objetiva identificar e escolher a técnica utilizada para o tratamento dos insumos de conhecimento extraídos na fase anterior do método para realizar o levantamento de requisitos a serem criados e incorporados à plataforma e-gov. Se deve atentar para as vantagens e desvantagens de cada técnica a ser candidata para analisar o conteúdo levantado.

O Discurso do Sujeito Coletivo foi a técnica eleita para o levantamento de novos requisitos à plataforma monitorada pelo estudo,

por conta de que a autora possui afinidade com a técnica e esta se prestou para o presente estudo, demonstrando ser passível de sintetizar informações a serem transformadas em conhecimento sobre a plataforma e-gov analisada.

São exemplos de técnicas de análise de dados coletados: análise de conteúdo, hermenêutica, análise tipológica, protocolo verbal, mapas de conhecimento, análise do discurso, discurso do sujeito coletivo, dentre outras.

O resultado desta fase deve ser a geração de um quadro comparativo que aborde as vantagens e desvantagens do método de análise de conteúdos eleito para a aplicação desta fase.

**FASE 6 – Aplicação de técnicas de análise de conteúdos extraídos e explicitação de requisitos à plataforma egov.** Esta fase visa explicitar os novos requisitos para comporem a plataforma e-gov analisada, os quais puderam ser extraídos das informações analisadas nas mídias sociais. Isto deve ser feito através da aplicação de alguma técnica para análise de conteúdos, conforme exposto na fase anterior.

O resultado desta fase deve ser a elaboração de um instrumento de coleta de dados que trate os insumos de conhecimento mapeados na fase 5, e sintetize-os, através da criação de novos requisitos.

Estes requisitos devem ser listados, categorizados ao contexto da plataforma e-gov analisada, justificando onde cada um deles foi encontrado nas mídias sociais, para resultar na obtenção de uma síntese em forma de novos requisitos.

O resultado da aplicação da fase 6, resultou na elicitação de 47 novos requisitos propostos por este estudo, identificados através da observação direta não participante em um período de 3 meses, analisados e tabulados com o auxílio da técnica qualitativa do Discurso do Sujeito Coletivo.

Requisitos estes necessários para melhoria da Plataforma Lattes, segundo seus usuários, em um determinado espaço de tempo, destinado à realização da etapa de observação direta não participante no contexto desta pesquisa, requisitos que perduraram não atendidos até a conclusão deste estudo, com excessão da criação do campo de co-orientação. Crê-se que, caso este processo perdurasse por mais tempo, novos requisitos poderiam ser levantados.

Estes requisitos criados são a síntese e o resultado da aplicação do método proposto por este estudo e demonstra que é possível utilizar as mídias sociais como fontes de informação para o desenvolvimento de

novos requisitos a otimizarem a Plataforma Lattes, uma vez que há insumos de conhecimento a ser elicitados com base no cenário das mídias sociais espontâneas, em que os próprios cidadãos, a partir de suas insatisfações com relação às plataformas e-gov, oferecem conteúdo para a melhoria das mesmas, através de seus *posts*, *tweets*, fóruns e discussões nas comunidades de que participam.

**FASE 7 – Avaliação e priorização dos requisitos.** O objetivo desta fase é verificar a aplicabilidade de cada requisito craído, no contexto da plataforma e-gov analisada. Verifica, também, se existe viabilidade técnica, computacional e, se a demanda postada pelos cidadãos usuários de mídias sociais, que forneceram insumos de conhecimento para servir de base à criação de um novo requisito, tem a ver com os objetivos da plataforma quando da sua criação e desenvolvimento.

Os requisitos desenvolvidos na fase 6 devem atender aos objetivos da plataforma e-gov e devem ser analisados sob o aspecto da priorização do *road map* já em curso da plataforma. Este comparativo é feito nesta fase.

Logo, o resultado desta fase deve ser um *road map*, o qual pode ser entendido como um guia para o futuro de um dado campo escolhido, composto pela reunião de conhecimentos a respeito de um campo, área ou objeto de estudo. Neste caso, o *road map* de que trata o método, corresponde a uma espécie de roteiro a seguir, com implementos à plataforma eleita, através de um cronograma de implantação voltado para as necessidades dos clientes, sob a ótica do gestor e do setor de TI que desenvolvem a plataforma analisada.

**FASE 8 – Divulgação para a sociedade.** Esta fase deve abarcar as decisões sobre a viabilidade, priorização e críticas da parte do governo, sobre cada requisito identificado anteriormente na fase 6 do método.

O *road map* da fase anterior pode ser divulgado à sociedade através da criação de um *link* para uma página de informes ao cidadão da plataforma analisada. Este espaço deve possibilitar ao governo postar as decisões sobre a viabilidade, priorização e críticas sobre cada sugestão, reclamação, proposição de soluções, exemplos de melhores práticas e conhecimento sobre desenvolvimento e avaliação da plataforma e-gov.

Esta fase encerra a aplicação do método proposto, e completa o ciclo que vai desde a identificação dos componentes da plataforma e-gov que é passível de ser analisado nas mídias sociais até chegar na divulgação dos requisitos criados, a partir da análise dos insumos de conhecimento presentes nas mídias sociais, os quais serão incorporados pelo governo à plataforma analisada.

A partir das fases que compõem o método proposto busca-se a construção de um círculo virtuoso de inclusão, compartilhamento e integração de conhecimento governo-sociedade, o qual deve estar sempre em movimento e refazendo suas ações constantemente. Posto que o conhecimento gerado, após ser integrado a uma plataforma e-gov, necessita ser constantemente atualizado e contextualizado.

Deste modo, o método busca oferecer aos gestores de plataformas e-gov, um meio de atender à demanda de um governo 2.0, qual seja, a valorização da e-participação, a efetividade na comunicação via relação G2C e C2G, bem como a adoção dos conhecimentos surgidos no âmbito das mídias sociais, sobre plataformas e-gov.

Tais considerações relacionam-se com a prática de comunicação da governança, que passa a acontecer fortemente de modo virtual. Neste sentido, a importância da valorização do *modus comunicandi* entre cidadão e governo é prerrogativa para uma boa gestão governamental e para a satisfação do cidadão, quando este busca comunicar-se com as agências governamentais através da *Web*.

Para atender a esta prerrogativa, é necessário que os modelos e métodos em e-gov passem a considerar em suas aplicações, a importância das trocas de insumos de conhecimento ocorridas no contexto das mídias sociais sobre plataformas e-gov.

### 7.3 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Uma questão a ser considerada parece ser a necessidade de ampliar a outras plataformas e-gov a aplicação do método proposto de inclusão de conhecimentos oriundos das mídias sociais, para comparar se, a respeito de outras plataformas e-gov, há igualmente a geração e compartilhamento de conteúdos e insumos de conhecimento que sirvam como matéria-prima e garantam a geração de requisitos para melhorias nestes sistemas e-gov, baseados nas mídias sociais, como ocorreu com a Plataforma Lattes.

Outra possibilidade de estudo futuro vem a ser o desenvolvimento de um repositório, junto à Plataforma Lattes para armazenagem dos conhecimentos e novos requisitos identificados como construintes do processo de melhoria em uma plataforma e-gov, bem como a implantação neste espaço on-line, da técnica de folksonomia, além do desenvolvimento de uma ontologia que classifique os conteúdos armazenados no repositório, para posterior facilidade na recuperação da informação e disponibilização ao usuário participante do processo das informações de melhoria do sistema.

A aplicação de outros métodos teóricos, além do Discurso do Sujeito Coletivo, também seria pertinente em trabalhos futuros, a fim de verificar outras possibilidades para o tratamento dos insumos de conhecimento levantados, através da observação direta não participante.

## Referências

ALKAIM, J. L. Incorporando conhecimento intensivo à manutenção centrada na confiabilidade aplicada em ativos de sistemas elétricos usando o sistema inteligente CommonKADS. In: WORKSHOP DE COMPUTAÇÃO DA REGIÃO SUL – WORKCOMP, 1., 2004. Florianópolis. *Anais...* Florianópolis, SC: UNISUL, 2004. Disponível em: <http://inf.unisul.br/~ines/workcomp/cd/index.html> Acesso em: 14 nov. 2010.

ALKMIN, G. *Discurso de posse como governador do Estado de São Paulo*, 1º de janeiro de 2011, no Palácio dos Bandeirantes.

AMARAL, R. (Org.). *Sociedade do conhecimento: novas tecnologias, risco e liderança*. Lages: Ed. Uniplac, 2006.

AMBROSI, A.; PIMENTA, D.; PEUGEOT, V. Rumo às sociedades compartilhadas. In: \_\_\_\_\_ (Coord.). *Desafios das palavras: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação*, 2006. [e-book]. Disponível em: <http://vecam.org/article495.html> Acesso em: 30 out. 2009. [Disponível através da Licença Creative Commons].

AMBROSI, A.; PIMENTA, D.; PEUGEOT, V. (Org.) *Desafio das palavras*, 2006. [e-book]. Disponível em:

<http://vecam.org/article495.html> Acesso em: 30 out. 2009. [Disponível através da Licença Creative Commons].

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. *Termo de Referência*: questões abordadas pelo C-INI. [199?]. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#> Acesso em: 19 set. 2010.

ANDERSEN, K.V.; HENRIKSEN, H.Z. 2006, E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model, *Government Information Quarterly*, v. 23, n. 2, p. 236-248, 2006.

ARAUJO, T. S.; et al. Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão no setor público: a proposta da e-República. In: I SIMPÓSIO SUL-BRASILEIRO DE APLICAÇÕES DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, 2009, Rio do Sul. Rio do Sul : UNIDAVI, 2009

ARENDT, H. (1958). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

ARROYO, M. Educação e exclusão da cidadania. In: BUFFA, E. ; ARROYO, M.; NOSELLA, P. *Educação e cidadania: quem educa o cidadão?* 6. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1996.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 10520*: informação e documentação: citações em documentos: apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6023*: informação e documentação: referências. Rio de Janeiro: 2002.

AURUM, A. et al. Investigating knowledge management practices in software development organisations: an Australian experience. *Information and Software Technology*, v. 50, n. 6, p. 511-533, 2008.

AUSTRALIAN PUBLIC SERVICE COMMISSION. *Empowering change: Fostering innovation in the Australian Public Service*, 2010. Disponível em: <http://www.apsc.gov.au/mac/empoweringchange.htm> Acesso em: 11 junho 2011.

BACKUS, M. E-Governance and developing countries: introduction and examples. *Research Report*, n. 3, abril 2001. Disponível em: [www.iicd.org/files/report3.doc](http://www.iicd.org/files/report3.doc) Acesso em: 25 jul. 2010.

BANCO MUNDIAL. *Governance and economy: a review*. World Bank: Washington, 1991.

BAQUERO, M. Construindo uma outra sociedade: o capital social na estruturação de uma cultura política participativa no Brasil. *Revista de Sociologia Política*, Curitiba, n. 2, p. 83-108, nov. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n21/a07n21.pdf> Acesso em: 13 jun. 2011.

BARAÑANO, A. M. Gestão de inovação tecnológica: estudo de cinco PMEs portuguesas. *Revista Brasileira de Inovação*, v.4, n. 1, p. 57-96, jan./jun. 2005. Disponível em: [http://www.finep.gov.br/revista\\_brasileira\\_inovacao/setima\\_edicao/gest\\_ao\\_inovacao.pdf](http://www.finep.gov.br/revista_brasileira_inovacao/setima_edicao/gest_ao_inovacao.pdf) Acesso em: 15 fev. 2010.

BARBOSA, A. F. FARIA; F. I. de; PINTO, S. L.; *Governo Eletrônico: Um modelo de referencia para a sua implementação*. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – CATI 2004 – FGVEAESP. *Anais...* São Paulo: 2004. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/view/File/19564/19128> Acesso 10 set. 2010.

BARCELLOS, V. *O mundo como um texto: educação ambiental e literatura*. Rio Grande, 2007. Palestra proferida em ocasião do 1º Curso Nacional de Educadores. Rio Grande, RS, 3 out. 2007.

BARGHAVA, R. 5 rules of social media optimization (SMO). *Influential Marketing Blog [blog]*, 10 aug. 2006. Disponível em: [http://rohitbhargava.typepad.com/weblog/2006/08/5\\_rules\\_of\\_soci.html](http://rohitbhargava.typepad.com/weblog/2006/08/5_rules_of_soci.html) Acesso em: 5 jul. 2011.

BARROS, F. L. de. Redes sociais em campos políticos internacionais-globais para o desenvolvimento: perspectivas a partir da experiência brasileira. In: SEMINÁRIO NACIONAL MOVIMENTOS SOCIAIS, PARTICIPAÇÃO E DEMOCRACIA, 2., 2007. *Anais...* Florianópolis: Núcleo de Pesquisa em Movimentos Sociais, 2007.

- BAUM, C.; DI MAIO, A.. *Gartners four phases of e-Government model*. Gartner Group, 2000.  
<http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292> Acesso em: 21 set. 2010.
- BAUM, C; DI MAIO, A.; CADWELL, F. What is eGovernment? Gartner's definitions, *Research Note*, 2000[b].
- BAUMANN, Z. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BELL, D. *O advento da sociedade industrial: uma tentativa de previsão social*. São Paulo: Cultrix, 1978.
- BEPPLER, F.; NAPOLI, M.; FASCIN, T. *MIKE: model-based and knowledge engineering*, (200?). Disponível em:  
[http://www.stela.ufsc.br/~pacheco/egc\\_6003/htms/.../Apresentacao\\_MIKE.ppt](http://www.stela.ufsc.br/~pacheco/egc_6003/htms/.../Apresentacao_MIKE.ppt) Acesso em: 02 nov. de 2010.
- BERNERS-LEE, T. *DeveloperWorks Interviews: Tim Berners-Lee*. Entrevista concedida à Scott Laningham em 22 de ago. 2006. Disponível em: <http://www.ibm.com/developerworks/podcast/dwi/cm-int082206txt.html> Acesso em: 12 jan. 2011.
- BERTALANFFY, L. von. *Teoria geral dos sistemas*. 3. ed. São Paulo: Vozes, 1977.
- BORGES, M. A. G. A informação e o conhecimento como insumo ao processo de desenvolvimento. *Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)*, v.1, n. 1, p.175-196, jul./dez. 2008. Disponível em: <http://164.41.122.25/portálnesp/ojs-2.1.1/index.php/rici> Acesso em: 20 mar. 2010.
- BORST, W. N. *Construction of engineering ontologies*. Tese. (Doctor by Centre for Telematic and Information Technology, University of Twente – Enschede, Nederland, 1997.
- BOURDIEU, P. Le capital social. Notes Provisaires. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, v.3, n. 2-3, 1980.

\_\_\_\_\_. The forms of capital. In: Richardson, J. G.(Ed.). *Handbook of theory and research for sociology of education*. New York: GrenWood, 1985. p. 241-258.

\_\_\_\_\_. *O poder simbólico*. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

BRACHMAN, R.; LEVESQUE, H. *Knowledge representation and reasoning*. Morgan Kaufmann Publishers Inc, 2004.

BRANDÃO, A. A. F.; LUCENA, C. J. P. de. *Uma introdução à engenharia de ontologias no contexto da web semântica*, nov. 2002. Disponível em: [http://www.dbd.puc-rio.br/depto\\_informatica/02\\_29\\_brandao.pdf](http://www.dbd.puc-rio.br/depto_informatica/02_29_brandao.pdf) Acesso em: 15 jul. 2010.

BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. Plataforma Lattes, 2011. Disponível em: <http://www.cnpq.br> Acesso em: 07 jul. 2011.

BRAZHNIK, O. Databases and the geometry of knowledge. *Data & Knowledge Engineering*, v. 61, n. 2, p. 207-227, 2007.

BROOKES, B. C. The foundations of information science. Part I. Philosophical aspects. *Journal of Information Science*, v. 2, p. 125-133, 1980.

BROMBY, M.; McMILLAN, M.; McKELLAR, P. A CommonKads representation for a knowledge-based system to evaluate eyewitness identification. *International Review of law, computers & Technology*, v. 17, n. 1, p. 99-108, mar. 2003.

BUFFA, E. Educação e cidadania burguesas. In: BUFFA, E.; ARROYO, M.; NOSELLA, P. *Educação e cidadania: quem educa o cidadão?* 6. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1996.

BUFFA, E.; ARROYO, M.; NOSELLA, P. *Educação e cidadania: quem educa o cidadão?* 6. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1996.

BURCH, S. Sociedade da informação/ sociedade do conhecimento. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. *Desafios das palavras*. Ed. VECAM, 2006. Disponível em: <http://vecam.orgqarticle699.html> Acesso em: 22 dez. 2009.

CAMACHO, K. O abismo digital. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. In: *Desafios das palavras*. Ed. VECAM, 2005. Disponível em: <http://vecam.orgqarticle699.html> Acesso em: 22 dez. 2009.

CAMINHA, C.; et al. Uma ferramenta de autoria para criação de mapas colaborativos para aplicações em egov 2.0. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO, 30., Belo Horizonte, MG, 2010. *Anais...* Belo Horizonte: PUCMinas, 2010. Disponível em: [http://www.inf.pucminas.br/sbc2010/anais/pdf/wcge/st02\\_01.pdf](http://www.inf.pucminas.br/sbc2010/anais/pdf/wcge/st02_01.pdf) Acesso em: 24 jul. 2011.

CAMPOS, M. L. de A.; GOMES, H. E. Taxonomia e classificação: o princípio de categorização. *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4. Ago. 2008. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/ago08/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/ago08/Art_01.htm) . Acesso em: 06 mar. 2011.

CAPRA, F. *As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2002.

CARBO, T.; WILLIAMS, J.G. Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services. *Electronic Journal of e-Government*, v. 2, n. 2 2004(95-104). Disponível em: [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com) Acesso em: 08 set. 2010.

CARNEIRO, J. G. V. ; et al. A *web 2.0* no e-governo, aplicações em segurança pública e potenciais problemas de privacidade. *Revista Levs*, n.1, 2010? Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/levs/article/viewFile/780/681> Acesso em: 12 out. 2010.

CARPES, G. As redes: evolução, tipos e papel na sociedade contemporânea. *Revista da ACB*, v. 16, n. 1, p. 199-216, jan./jun. 2011.

CARVALHO, M. C. B. *Ação em Rede*. [on-line].

[http://www.cenpec.org.br/modules/xt\\_conteudo/index.php?id=214](http://www.cenpec.org.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=214)

Acesso em: 18 jan. 2010.

CASSIOLATO, J. E. A economia do conhecimento e as novas políticas industriais e tecnológicas. In: LASTRES & ALBAGLI. *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 164-190.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v.1.

\_\_\_\_\_. *A sociedade em rede*. 11. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008. v.1. 698 p.

CASTILHOS, D.S.B. *Capital social e políticas públicas: um estudo da linha infraestrutura e serviços aos municípios do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar*. 2002. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Rural) - Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

CASTRO, E. S. E. VICTORETI, F.; FIORINI, S; ABEL, M.; PRICE, R. T. Um caso de integração de gerenciamento ágil de projetos à metodologia CommonKADS. In: WORKSHOP DE GERÊNCIA DE PROJETO DE SOFTWARE, 1., WGPP'08, 2008, Florianópolis, *Proceedings...* Florianópolis: [s.n], 2008. p.1-4.

CASTRO, E. S. E. de. *K-Aspects: uma abordagem baseada em aspectos para implementação de sistemas de conhecimento*. Porto Alegre, 2009. Dissertação (Mestrado em Computação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

CAVALCANTI, M.; NEPOMUCENO, C. *O conhecimento em rede: como implementar projetos de inteligência coletiva*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia Científica*. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CGI BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil: TIC Governo Eletrônico -2010*. Disponível em: <http://www.cetic.br/tic/egov/2010/index.htm> Acesso: 12 mar. 2011.

CGI BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil: TIC Governo Eletrônico - 2011*. Disponível em: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2011-total-brasil/index.htm> Acesso: 08 out. 2012.

CHAHIN, A.; et al.; *E-gov.br: a próxima revolução brasileira*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COELHO, E. M. Governo Eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. *Revista do Serviço Público*, Ano 52, n. 2, abr./jun. 2001.

COELHO, J. *O que é o Ning?* Internet para todos. [blog], 8 de nov. de 2008. Disponível em: <http://internetparatodos.blogs.sapo.pt/74733.html> Acesso em: 30 jan. 2012.

COLEMAN, J. Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, v. 94, p. 95-120, 1988a. In: FRANCO, Augusto. *Capital Social: leituras de Tocqueville, Jacobs, Putnam, Fukuyama, Maturama, Castells e Levy*. Instituto de Política, 2001.

COLEMAN, James. *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Massachusetts, Harvard University Press. 1990.

COSTA, E. Classificação de serviços de governo eletrônico. In: FERRER, F.; SANTOS, Paula (Org.). *E-Government*. São Paulo: Saraiva, 2004.

COSTA, I. *O capital social como instrumento para viabilização do desenvolvimento local sustentável: um estudo comparativo entre localidades participantes do pacto “Novo Cariri” dentro do programa SEBRAE-PB/Rede DLIS*. João Pessoa, 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal da Paraíba. Disponível em:

[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/07A54A7F3E1842A7832575200050302B/\\$File/NT0003A636.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/07A54A7F3E1842A7832575200050302B/$File/NT0003A636.pdf) Acesso em: 12 jun. 2011.

COVER, R. *XML and semantic transparency*, Cover Pages [OASIS], 1998. Disponível em: <http://www.oasis-open.org/cover/xmlAndSemantics.html> Acesso em: 12 dez. 2010.

CUNHA, M. A.; MARQUES, E.; MEIRELLES, F. Tecnologia de informação no setor público: estudo da percepção dos gestores do Executivo estadual. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: Enanpad, 2002.

D'ARAÚJO, Maria Celina Soares. *Capital Social*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

DAWES, S. S. The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*, spec. issue, dec. 2008. Disponível em: <http://faculty.cbpp.uaa.alaska.edu/afgjp/PADM610/Evolution%20and%20continuing%20challenges%20of%20E-Governance.pdf> Acesso em: 11 jul. 2011.

DEGENNE, A.; FORSÉ, M. *Introducing social networks*. London: Sage, 1999.

DEVEDZIC, V. Understanding ontological engineering. *Communications of the ACM*, v. 45, n. 4, p. 136-144, 2002.

DIAPER, D. *Knowledge elicitation: principles, techniques and applications*. Chicester, England: Ellis Horwood Limited, 1989.

DRUCKER, P. F. *Sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1994.

D'URSO, L. F. B. *A construção da cidadania*. In: *Blog da OAB São Paulo*. 03.11.2005. Disponível em: [http://www.oabsp.org.br/palavra\\_presidente/2005/88/](http://www.oabsp.org.br/palavra_presidente/2005/88/) Acesso em: 26 dez. 2011.

DURSTON, J. *Que és el capital social comunitário?* Santiago de Chile, CEPAL, 2000.

DURSTON, John. *El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural: diádas, equipos, puentes y escaleras.* Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2002.

DZIEKANIAK, G. As redes sociais no governo eletrônico. In: MEZZARROBA, O; GALINDO, F. (Ed.). *Democracia eletrônica.* Saragoza, Espanha: Ed. Prensas Universitárias, 2010. (Série LEFIS, 11).

ECCLES, David W.; GROTH, Paul T. Agent coordination and communication in sociotechnological systems: Design and measurement issues. *Interacting with Computers*, v. 18, n. 6, p. 1170-1185, 2006.

ECCLES, David W.; GROTH, Paul T. Wolves, bees, and football: Enhancing coordination in sociotechnological problem solving systems through the study of human and animal groups. *Computers in Human Behavior*, v. 23, n. 6, p. 2778-2790, 2007.

ELLIMAN, T.; IRANI, Z.; JACKSON, P. Establishing a framework for e-Government research: project VIEGO. *Transforming Government: people, process and policy*, v. 1, n. 4, 2007. p. 364-376. Disponível em: [www.emeraldinsight.com/1750-6166.htm](http://www.emeraldinsight.com/1750-6166.htm) Acesso em: 24 abr. 2010.

ESTEVES, J.; JOSEPH, R.C. A comprehensive framework for the assessment of e-Government projects. *Government Information Quarterly*, 25, 2008, p.118-132. Disponível em: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) Acesso em: 07 set. 2010.

EURO RSCG WORLDWIDE. *Millennials and social media, fall 2010.* Disponível em: [http://www.eurorscgsocial.com/wp-content/EuroRSCG\\_Millennials+SocialMedia.pdf](http://www.eurorscgsocial.com/wp-content/EuroRSCG_Millennials+SocialMedia.pdf) Acesso em: 9 jul. 2011.

EVANS, Peter. *State-Society Synergy: Government and social capital in development.* Berkeley: IAS, 1997.

FERNANDES, Roberto Fabiano. Uma proposta de modelo de aquisição do conhecimento para identificação de oportunidades de negócio nas

redes sociais. 2011. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2011.

FERREIRA, M.V.A.da S. *e-Gov maturity models*. Apresentação da defesa de PhD sobre contribuições do modelo de Tv digital para o governo eletrônico. 2010. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/41917685/eGov-Maturity-Models> Acesso em: 13 abr. 2011.

FLEURY, Newton Meyer. *Sistemas de Informações Gerenciais*. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2003.

FONSECA, F. Uma questão de cidadania. *Wireless Mundi*, n.4, abr. 2010. Disponível em: <http://www.wirelessmundi.inf.br/index.php/integra-da-edicao-atual/179-rede-sociais> Acesso em: 10 mar. 2011.

FRANCO, A. de. 2009: 10 escritos sobre redes sociais. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://escoladeredes.ning.com> Acesso em: 19 mar. 2010.

FUJITA, M. S. L. Organização e representação do conhecimento no Brasil: análise de aspectos conceituais e da produção científica do ENANCIB no período de 2005 a 2007. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 1, p. 1-32, 2008.

FUKUYAMA, F. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Nueva York: Free Press, 1995.

\_\_\_\_\_. *Confiança, as virtudes sociais e a criação da prosperidade*. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.

GALINDO, F.; GARCÍA-MARCO, F. J.; LASALA CALEJJA, P. *Electronic government*. Zaragoza: Prensas Universitárias, 2009. Disponível em: <http://zagan.unizar.es/record/4495/files/BOOK--2010-002.pdf> Acesso em: 19 jul.2011.

GARTNER GROUP. Key Issues in e-Government Strategy and Management. *Research notes*, maio, 2000.

GASEVIC, D.; DJURIC, D.; DEVEDZIC, V. *Model driven architecture and ontology development*. Heidelberg: Springer-Verlag, 2006.

GOTTSCHALK, P. *Knowledge management systems: value shop creation*. London: Idea Group Inc., 2007.

GOUCOS, D.; et al. A general model of performance and quality for one-stop e-government service offerings. *Government Information Quarterly*, 24, p. 860-885, 2007.

GOVERNMENT TECHNOLOGY. New York City 311 system task 100 million calls. May, 12, 2010. Disponível em: [http://www.govtech.com/e-government/New-York-City-311-System-Takes.html?utm\\_medium=link&utm\\_source=rss](http://www.govtech.com/e-government/New-York-City-311-System-Takes.html?utm_medium=link&utm_source=rss) Acesso em: 15 jun. 2011.

GRANT, G.; CHAU, D. Developing a generic framework for e-government. *Journal of Global Information Management*, v. 13, n. 1, p. 1-30, 2005.

GREGORIO, A. recomendações para inovação em governo, 2010. *igovBrasil.com* Disponível em: <http://www.igovbrasil.com/2010/09/recomendacoes-para-inovacao-em-governo.html> Acesso: 9 jun. 2011.

GREGORIO A.; BOLLIGER S., Ferramentas Colaborativas em Governo – Recomendações e alternativas de uso no serviço público eletrônico. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA. 2008. Disponível em: <http://www.docstoc.com/docs/21079898/Ferramentas-Colaborativas-em-Governo> Acesso em: 14 ago. 2009.

GRUBER, T. *What is an ontology?* 1992. Disponível em: <http://www.ksl.stanford.edu/kst/what-is-an-ontology.html> Acesso em: 15 nov. 2010.

GRUBER, T. A translation approach to portable ontology specification. *Knowledge Acquisition*, v. 5, n. 2, p. 199-220, 1993.

GRUPO STELA. *O grupo*. Florianópolis, c1995-2003. Disponível em: <http://www.stela.ufsc.br/legado/grupo2.html> Acesso: 22 ago. 2010.

GUPTA, M.P.; JANA, D. E-government evaluation: a framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20, p. 365-387, 2003.

GUPTA, M.P.; TRIPATHI, R.; BHATTACHARYA, J. *Selected aspects of interoperability in one-stop government portal of India*. 2008.

Disponível em:

[http://www.intgovforum.org/Substantive\\_2nd\\_IGF/Issues\\_of\\_Interoperability\\_in\\_portal\\_of\\_india.pdf](http://www.intgovforum.org/Substantive_2nd_IGF/Issues_of_Interoperability_in_portal_of_india.pdf) Acesso em: 14 fev. 2010.

HABERMAS, J. *Conhecimento e interesse*. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

HILLER, J. S.; BELANGER, F. Privacy strategies for electronic government. *Rowman and Littlefield Publishers*, Lahan, Maryland, North America, p. 162-198, 2001.

HILLS, M. *Intranet como groupware*. São Paulo: Berkeley Brasil, 1997.

HOESCHL, H. C. (Org.). *Introdução ao Governo eletrônico brasileiro*. [e-book]. Florianópolis: Ed. Ijuris, 2003.

HOLDEN, Stephen, H. The evolution of Information Technology management at the federal level: implications for public administration. In: GARSON, D. G. *Information Technology and computer applications in public administration: issues and trends*. USA: Idea Group Publishing, 1999.

HOLMES, D. *E-gov: ebusiness strategies for government*. London: Nicholas Brealey Publishing, 2001.

HOWE, J. *O poder das multidões*. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

IEEE Standard. *IEEE Guide to Software Requirement Specification 830*. Institute of Electrical and Electronics Engineers, New York, 1984.

IEEE Standard Computer Dictionary: *A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries* [1990], Institute of Electrical and Electronics Engineers [IEEE 90], New York, 1990.

INTERNET WORLD STATS. *Internet users in the world: distribution by world regions - 2011*, 2011. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> Acesso: 13 jun. 2011.

JACOBS, Jane. *The Death and Life of Great American Cities*. Nova York: Random House, 1961.

JARDIM, J. M. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005. *Anais...* Salvador, 2005. Disponível em: [http://www.cinform.ufba.br/v\\_anais/artigos/josemariajardim.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/josemariajardim.html) Acesso em: 24 jul.2010.

JAYASHREE, S.; MARTHANDAN, G. Government to e-Government to e-society. *Journal of Applied Sciences*, v. 10, n. 19, 2010. p. 2205-2210.

JESUS, M. J. F. de; MACHADO, H. V. A importância das redes sociais ou networks para o empreendedorismo. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 13, n. 14, jan./jun.2009. Disponível em: [http://www.facef.br/rea/edicao14/ed14\\_art04.pdf](http://www.facef.br/rea/edicao14/ed14_art04.pdf) Acesso em: 29 jun. 2010.

JODELET, D. *Représentations sociales*. Paris: PUF, 1989.

JUGWOO LEE. 10 year retrospect on stage models of e-Government: a qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27, 2010, 220-230. Disponível em: [www.elsevier.com/locate/govinf](http://www.elsevier.com/locate/govinf) Acesso em: 6 set. 2010.

JULIASZ, F. Ibope Nielsen Online divulga pesquisa inédita sobre o perfil do usuário em redes sociais em evento sobre 15 anos de internet no Brasil. *Notícias[IBOPE]*. 18 de ago. 2010. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=Not%EDcias&docid=96E76E3E6C23B8278325777E007497D6> Acesso em: 15 nov. 2010.

KAPFERER, J. N. *Strategic brand management*. New York: Free Press, 1992.

KAVADIAS, G.; TAMBOURIS, E. GovML: a markup language for describing public services and life events, *Lecture Notes in Artificial Intelligence 2645*, p. 106–115, 2003.

KERN, V. M. Informação e conhecimento em plataformas de governo eletrônico. In: *Governo eletrônico e inclusão digital*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009. p. 63-71. Disponível em: <http://tr.im/Ff5M> Acesso em: 12 jun. 2010.

KIRYAKOV, A. Ontologies for knowledge management. In: DAVIES, J. et al. (Ed). *Semantic Web Technologies: trends and research in ontology based systems*. Chichester: John & Wiley, 2006. p. 115-138.

KOH, C., RYAN, S., PRYBUTOK, V. Creating value through managing knowledge in an e-government to constituency (G2C) environment. *The Journal of Computer Information Systems*, v. 45, n.4, p. 32-41, 2005.

KRISHNA, A. Enhancing political participation in democracies.: what is role of social capital? *Comparative Political Studies*, v. 35, n. 4, p. 437-460, may 2002.

KROGH, G. V.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. *Facilitando a criação do conhecimento: reinventando a empresa com o poder da inovação contínua*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

LACASTA, J. et al. A *web* ontology Service to facilitate interoperability within a Spatial Data Infrastructure: Applicability do discovery. *Data & Knowledge Engineering*, v. 63, n. 3, p. 947-971, 2007.

LAIA, M. M. de. *Políticas de Governo eletrônico em estados da federação brasileira: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional*. Belo Horizonte, 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2009. Disponível em: [http://dspace.lcc.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID-7V2JEZ/1/052510\\_revis\\_o\\_final\\_marconi\\_3.0.pdf](http://dspace.lcc.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID-7V2JEZ/1/052510_revis_o_final_marconi_3.0.pdf) Acesso em: 25 ago. 2010.

LAYNE, K.; LEE, J. Developing fully functional E-government: A four stage model, *Government Information Quarterly*, v. 18, n. 2, 2001.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C; TEIXEIRA, J. J. V. O discurso do sujeito coletivo: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

LIMA, C. R. M.; CARVALHO, L. dos S. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. *Informação & Informação*, Londrina, v.14, n. 2, p. 1-20, jul./dez., 2009.

LIMA, D; FABRÍCIO, M.M; FIRMINO, J. R. Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação em Licenciamento de Projetos Residenciais Municipais: Estudo de Caso e Propostas de Implementação de TICs. In: **TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA CONSTRUÇÃO CIVIL -TIC, 2007**, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre, 2007.

LOURO, M. J. S. Modelos de avaliação de marca. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, v. 40, n. 2, p. 26-37, abr./jun. 2000.

LUKIČIĆ, M.; TESLA, E. N. The eOffice Project by Ericsson Nikola Tesla. In: International Conference the Future of Information Sciences (INFuture), 2., 2009. *Anais eletrônicos...* Zagreb Croatia, 2009. Disponível em: <http://infuture.ffzg.hr/> Acesso em: 15 set. 2010.

LUNAS-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, L. R.; ROMERO, G. Modelo integral de evaluación del gobierno electrónico: un propuesta preliminar. *The Proceedings of the 10th International Digital Government Resarch Conference*. Mexico, c2009.

MAGALHÃES, D. A aplicação das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) na efetividade da gestão pública. *Revista Fonte*, ano 3, n. 5. Belo Horizonte: Prodemge, jul./dez. 2006.

MALINI, F. Modelos de colaboração nos meios sociais da internet: uma análise a partir dos portais de jornalismo participativo. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO - INTERCOM, 31, 2008**, Natal, RN, 2008.

MARCONDES, C. H.; et. al. Ontologias como novas bases do conhecimento científico. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, n. 3, p. 20-39, 2008.

MARTELETO, R. M.; OLIVEIRA E SILVA, A. B. de. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. *Ciência da Informação*, v. 33, n. 3, p.41-49, set./dez. 2004.

MATTELART, A. *História da sociedade da informação*. 2. ed. rev. e atual. Tradução Nicolas Nyimi Campanário. São Paulo: Edições Loyola, c 2006.

MATIAS-PEREIRA, José. A Governança Corporativa Aplicada no Setor Público Brasileiro. *Administração Pública e Gestão Social*, Viçosa, v.2, n.1, p.110-135, jan./mar. 2010.

MEIRA, W.; ALMEIDA, V. A. F. de.; COSTA, E. M. da. Estudo 36: governo eletrônico e serviços ao cidadão, 2011. Disponível em: <http://www.cedeplar.ufmg.br/pesquisas/pis/Estudo%2036.pdf> Acesso em: 24 ago. 2011.

MELO NETO, F. de P.; FROES, C. *Empreendedorismo Social*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

MOON, M. J. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, vol. 62, no. 4, p.424-433, jul/ago., 2002.

MORAES, Jorge Luiz Amaral de. Capital social e desenvolvimento regional. In: CORREA, Silvio Marcus de Souza (Org.). *Capital Social e desenvolvimento regional*. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2003.

MORESI, E. (Org.). *Metodologia de Pesquisa*, Universidade Católica de Brasília, 2003.

MOURA, M. A. Informação, ferramentas ontológicas e redes sociais ad hoc: a interoperabilidade na construção de tesouros e ontologias. *Informação & Sociedade*, v. 19, n. 1, p.59-73, jan./abr. 2009.

MUKHERJEE, R., GAMBLE, R. F.; PARKINSON, J. A. Classifying and detecting anomalies in hybrid knowledge-based systems I. *Decision Support Systems*, 1997, v.21, n.4, p.231-251.

NATALE, Leandro P. *Utilização de banco de dados ontológicos e análise de redes sociais de cidadãos em sistemas de governo eletrônico*. 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007.

Disponível em:

[http://mx.mackenzie.com.br/tede/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=809](http://mx.mackenzie.com.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=809) Acesso em: 9 maio 2011.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. Repensando a sociedade da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 7, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2002. Disponível em:

<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewfile/410/223> Acesso em: 12 jan. 2010.

NEGROPONTE, N. *A Vida Digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NEPOMUCENO, C. Governo 2.0: onde estamos, para onde vamos e o que fazer? *Nepôsts* [blog], 17.07.2012. Disponível em:

<http://nepo.com.br/2012/07/17/governo-2-0-onde-estamos-e-para-onde-vamos/>

NEW YORK CITY 311. *Find NYC government information and services*, 2011. Disponível em:

<http://www.nyc.gov/apps/311/homepage.htm> Acesso em: 15 jun. 2011.

NIELSEN WIRE. *Social networks/blogs now account for one in every four and a half minutes online*. June, 15, 2010. Disponível em:

[http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online\\_mobile/social-media-accounts-for-22-percent-of-time-online/](http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/social-media-accounts-for-22-percent-of-time-online/) Acesso em: 10 set. 2010.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *The knowledge-creating company*. New York, 1995.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa*. Rio de Janeiro: Elsevier, pág. 33, 1997

NTAMBUE, R. Infra-estrutura e acesso universal. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. *Desafios das palavras*. Ed. VECAM, 2005. Disponível em: <http://vecam.orgqarticle699.html> Acesso em: 23 dez. 2009.

NUNES, A. *Gabinete Digital: um case de e-participação e um novo conceito de gestão pública*. [S.l]: Secretaria da Fazenda do Estado do RS, set. 2011. Disponível em: [http://www2.secop2011.pe.gov.br/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=493956&folderId=493882&name=DLFE-17686.pdf](http://www2.secop2011.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=493956&folderId=493882&name=DLFE-17686.pdf) Acesso em: 26 dez. 2011.

NUNES, C. O. Y. Análise documentária: os limites da univocidade. *Biblos*, v. 14, p. 185-199, 2002.

O' KEEFE, R. The development, validation and implementation of knowledge-based systems. *European Journal of Operational Research*, 1996, v. 92, n.3, p.458-473.

OECD. *Report on impact of the emerging information society on the policy development process and democratic quality*. Paris: OECD, 1999. Disponível em: <http://www.oecd.org/puma> Acesso em: 22 jan. 2011.

OLIVARES, J. *L'Administració Oberta de Catalunya (AOC): Institucions de govern en xarxa*. Barcelona, Spain: Catalonia e-Governance Forum, 2005. Disponível em: <http://www.gencat.cat/forum-egovernance/2005/doc/olivares.pdf> Acesso em: 26 dez. 2011.

OLIVEIRA, S. L. de. *Tratado de metodologia científica*. São Paulo: Ed. Pioneira, c 1997.

OLIVEIRA, L. C. de A.; CUNHA, M. A. V. da; SANTOS FILHO, H. P. dos. A Tecnologia da Informação na Relação entre o Estado e o Cidadão: a expectativa dos excluídos digitais num estudo de caso no Estado do Paraná. In: XXVII REUNIÃO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003. Atibaia. *Anais...Atibaia*: ANPAD, 2003.

OLIVEIRA, V. P. *Redes sociais: um novo caminho para o sucesso profissional*, 2008. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, 2008..

O'REILLY, T. *What is web 2.0?: design patterns and business models for the next generation of software*, 2005. Disponível em: <http://oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> Acesso em: 9 fev. 2011.

OYEDELE, A.; KOONG, K. *Framework for evaluating global e-government websites*. The University of Texas-Pan American, USA, 2005.

PACHECO, R. C. dos S.; KERN, V. M. Arquitetura conceitual e resultados da integração de sistemas de informação e gestão da ciência e tecnologia. *Datagramazero*, v. 4, n. 2, p. 1-11, abr. 2003. Disponível em: <http://www.egc.ufsc.br/pdfs/publicacoes.pdf> Acesso em: 25 nov. 2011.

PACHECO, R. C. dos S. *Engenharia do conhecimento: Introdução à engenharia do conhecimento, parte 2, aula 5*, 2006. [ppt de apresentação das linhas de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC]. Disponível em: <http://www.slideshare.net/rpacheco/metodologias-da-engenharia-do-conhecimento-aula-23> Acesso em: 6 nov. 2010.

PACHECO, R.C. dos S.; KERN, V. M.; STEIL, A. V.; Aplicações de arquitetura conceitual em plataformas e-gov: da gestão da informação pública à construção da sociedade do conhecimento. *Ponto de Acesso*, Salvador, v. 1, n. 1, p. 71-87, jun. 2007.

PALVIA, S. C. J.; SHARMA, S. S. *E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world*, 2007. Disponível em: [http://www.csi-sigegov.org/1/1\\_369.pdf](http://www.csi-sigegov.org/1/1_369.pdf) Acesso em: 15 ago. 2010.

PAULA, G. de; SANTOS, P. M.; SILVA, E. R. G. da. A segurança pública com a aplicação do governo eletrônico nas vertentes da e-cidadania e da e-participação. *Revista Eletrônica Democracia Digital e Governo Eletrônico*, v. 3, p. 10-21, 2010.

PAULINO, R. C. R. *Uma abordagem para apoio à gestão de Comunidades Virtuais de Prática baseada na prospecção de participantes ativos*, 2011. 222 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2011.

Disponível em: [http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2011/04/Tese\\_RitaPaulino\\_egc.pdf](http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2011/04/Tese_RitaPaulino_egc.pdf) Acesso em: 9 maio 2011.

PEW RESEARCH CENTER. *Social networking sites and our lives*, Jun. 2011. Disponível em:

<http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2011/PIP%20-%20Social%20networking%20sites%20and%20our%20lives.pdf>

Acesso em: 22 ago. 2011.

PICKLER, M. E. V. *Web semântica: ontologias como ferramentas de representação do conhecimento. Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n.1, p. 65-83, 2007.

PINHEIRO, W. A luta pelo software livre no Brasil. In: SILVEIRA, S.A. da S.; CASSINO, J. *Software livre e inclusão digital*. São Paulo: Ed. Conrad, 2003.

PINHEIRO, L. V. R. *Ciência da informação e sociedade: uma relação delicada entre a fome de saber e de viver*. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., João Pessoa, 2009. *Anais eletrônicos...* João Pessoa, 2009. Disponível em:

<http://ibict.phlnet.com.br/anexos/LenaResponsabilidadeSocial2009ENANCIB.pdf> Acesso em: 15 mar. 2010.

PORTES, Alejandro. *Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology*. *Annual Review of Sociology*, n.24, p.1-24, 1998.

PUTNAM, R. *Comunidade e democracia: a experiência na Itália moderna*. Rio de Janeiro: FGV, 1996.

QUIRINO, L; BERGER, M.; MEZZAROBA, O. Análise do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação na atuação Governamental brasileira como meio de promoção da democracia, 2010. In: CONEgov, 10, 2010. *Anais...* Florianópolis, 2010.

RAMOS JUNIOR, H. S. R. Obstáculos para o governo eletrônico. *Revista de Direitos Fundamentais e Governo Eletrônico [Blog]*. Post publicado em 20 de nov. de 2007. Disponível em: <http://egovbrasil.blogspot.com/2007/11/obstculos-para-o-governo-eletrnico.html> Acesso: 08 mar. 2011.

REBRATES. REDE BRASILEIRA DO TERCEIRO SETOR. *O terceiro setor*. 2007. Disponível em: <http://www.terceirosetor.org.br/quemsomos/index.cfm?page=terceiro> Acesso em: 9 fev. 2010.

RECUERO, R.C. Redes sociais na Internet: considerações iniciais. *In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA XXVII INTERCOM*, 5., 2004, Porto Alegre. *Anais eletrônicos...* Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/recuero-raquel-redes-sociais-na-internet.pdf> Acesso em: 10 out. 2009.

RECUERO, R. da C. Redes sociais no ciberespaço: uma proposta de estudo. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO*, 28, Rio de Janeiro, 2005. *Anais...* Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://pontomidia.com.br/raquel/intercom2006.pdf> Acesso em: 10 ago. 2010.

RECUERO, R. da C. O que é mídia social? *Social Media*, 02 out. 2008. [post]. Disponível em: [http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/o\\_que\\_e\\_midia\\_social.html](http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/o_que_e_midia_social.html) Acesso em: 15 set. 2010.

\_\_\_\_\_. Capital social e redes sociais na Internet. *Social Media*. 17 maio 2009. Disponível em: [http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/capital\\_social\\_e\\_redes\\_sociais\\_na\\_internet.html](http://www.pontomidia.com.br/raquel/arquivos/capital_social_e_redes_sociais_na_internet.html) Acesso em: 15 maio 2011.

\_\_\_\_\_. Redes sociais. In: SPYER, J. (Org.). *Para entender a Internet: noções, práticas e desafios da comunicação em*

rede. 2009a. Disponível em:

<http://stoa.usp.br/oerworkshop/files/1333/7925/Para+entender+a+Intern+et.pdf> Acesso em: 19 mar. 2009.

RECUERO, R. C. *Redes sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009b. (Coleção Cibercultura). Disponível em:

[http://www.redessociais.net/cubocc\\_redessociais.pdf](http://www.redessociais.net/cubocc_redessociais.pdf) Acesso em: 30 ago. 2009.

REDE CIM. Célula de Inovação do Município. *A Rede CIM*, c 2011.

Disponível em: <http://www.redecim.com.br/page/a-rede-cim> Acesso: 09 jun. 2011.

REDDICK, C. (Ed.) *Comparative e-government*. Texas: Springer, c2010. Disponível em parte em:

[http://books.google.com.br/books?id=EZEeqAdvwDgC&pg=PA396&lp\\_g=PA396&dq=ZAREI+GHAPANCHI+SATTARY+2008&source=bl&ots=W\\_4cJv9oyW&sig=\\_5ynuJ-k89TXhy\\_2jaqRAIgdIpE&hl=pt-BR&ei=o0vjTo\\_fEMaatwfjupTuBA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=6&ved=0CEAQ6AEwBQ#v=onepage&q=ZAREI%20GHAPANCHI%20SATTARY%202008&f=false](http://books.google.com.br/books?id=EZEeqAdvwDgC&pg=PA396&lp_g=PA396&dq=ZAREI+GHAPANCHI+SATTARY+2008&source=bl&ots=W_4cJv9oyW&sig=_5ynuJ-k89TXhy_2jaqRAIgdIpE&hl=pt-BR&ei=o0vjTo_fEMaatwfjupTuBA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6&ved=0CEAQ6AEwBQ#v=onepage&q=ZAREI%20GHAPANCHI%20SATTARY%202008&f=false) Acesso em: 22 nov. 2011.

RIBAS; Zaviani. Redes de informação: novas relações sociais.

*Revista de economia política de las tecnologías de la informacion y comunicación*, v.10, n. 1, jan./abr. 2008. Disponível em:

<http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20X,n.%201,2008/AClu+diaRibas-PaulaZiviani.pdf> Acesso em: 12 jan. 2009.

RIBEIRO, A .C.; SCHONS, C. H. A contribuição da *web 2.0* nos sistemas de educação online. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SISTEMAS, 4., Franca, SP, 2008. *Anais....* Franca, 2008. Disponível em:

[http://www.facef.br/quartocbs/artigos/G/G\\_140.pdf](http://www.facef.br/quartocbs/artigos/G/G_140.pdf) Acesso em: 15 fev. 2011.

RILEY, T. *Electronic governance and electronic democracy: Living and working in the connected world*. Brisbane, Australia: Commonwealth Heads of Government Meeting, c2000.

ROVER, A. J. *Governo eletrônico: quando a tecnologia faz a diferença*. Infojur, 2005. Disponível em:

<http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/Governo%20eletronico%202005.pdf> Acesso em: 25 maio 2009.

ROVER, A. J. Anotações realizadas na disciplina de Governo Eletrônico no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.

ROVER, A. J.; et al. Avaliação de portais e sítios governamentais. In:

ROVER, A. J.; GALINDO, F. (Org.). *O governo eletrônico e suas múltiplas facetas*. Zaragoza: Lefis Series, 2010. v.10, p. 11-38.

Disponível em:

[http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/doutorado\\_artigo\\_disciplina\\_egov\\_v13\\_paloma\\_marcus.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/doutorado_artigo_disciplina_egov_v13_paloma_marcus.pdf) Acesso em: 08 jul. 2011.

RUEDIGER, M. A. Governança democrática na era da informação.

*RAP*, Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, p. 1257-1280, nov./dez. 2003.

SANTALIESTRA, R. *A formação de redes sociais eletrônicas e o papel estruturante do software livre de código aberto: o caso da Fundação Telefônica*. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. 106 f.

SANTOS, N. dos; PACHECO, R. C. dos S.; FIALHO, F. A. P.

*Engenharia do conhecimento: introdução à engenharia do conhecimento*, 2006. Parte 2 [pptde apresentação das linhas de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC]. Disponível em:

<http://www.slideshare.net/rpacheco/engenharia-gesto-e-midia-do-conhecimento-aula-33> Acesso: 06 nov. 2010.

SANTOS, R. S. dos. Pela primeira vez mais da metade da população já teve acesso ao computador. In: CGL.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2007*. São Paulo, 2008, p. 35-39.

SANTOS, F. M..R dos; SOUZA, R. P. L. de. O conhecimento no campo de engenharia e gestão do conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.15, n.1, p.259-281, jan./abr. 2010. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n1/15.pdf> Acesso em: 8 out. 2012.

SÃO PAULO. *iGovSP*: IGovExplica, 2010. Disponível em: [www.igovsp.net](http://www.igovsp.net) Acesso: 9 jun. 2011.

SCHONS, C. H. A contribuição dos wikis como ferramentas de colaboração no suporte à gestão do conhecimento organizacional. *Informação & Sociedade: Estudos*. João Pessoa, v.18, n.2, p.79-91, maio./ago., 2008.

SCHERER-WARREN, I. *Cidadania sem fronteiras*: ações coletivas na era da globalização. São Paulo: Hucitec, 1999.

SCHREIBER, G.; et al. CommonKADS: a comprehensive methodology for KBS development. *IEEE Expert Intelligent Systems*, v.9, n. 6, p. 28-37, 1994.

SCHREIBER, G.; et al. *Knowledge Engineering and Management: the CommonKADS Methodology*. Massachussets: MIT Press, 2002.

SCUP. *Monitoramento de mídias sociais*. [Site] 2011. Disponível em: <http://www.scup.com.br> Acesso em: 28 abr. 2011.

SIAU, K.; LONG, Y. Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management + Data Systems*, v. 105, n. 3/4, p. 443-458, 2005. Disponível em: [www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm](http://www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm) Acesso: 10 jul. 2011

SILVA FILHO, J. M. da. *Implementação de software livre na administração pública*: um estudo de múltiplos casos no Estado do Rio Grande do Norte, 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2006.

SILVEIRA, A. da; CASSINO, J. (Org.). *Software livre e inclusão digital*. São Paulo: Ed. Conrad, 2003.

SOUZA, B. de. O que é Social Media Optimization (SMO)? E por que é importante. *Marketing Digital 2.0 [blog]*, 10 dez. 2010. Disponível em: <http://networkedblogs.com/kiVnh> Acesso em: 9 jul 2011.

SOUZA, B. de. Os 4 níveis de relevância nas mídias sociais. *Marketing Digital 2.0 [blog]*, 29 ago. 2011. Disponível em: <http://www.brunodesouza.com/os-4-niveis-da-relevancia-nas-midias-sociais> Acesso em: 9 jul. 2011.

SOUZA SANTOS, B. (Org.). *A globalização e as ciências sociais*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SPIEGLER, I. Technology and knowledge: bridging a ‘‘generating’’ gap. *Information & Management*, v. 40, n. 6, p. 533-539, 2003.

STUDER, R.; BENJAMINS, V.R.; FENSEL, D. Knowledge engineering: principles and methods. *Data & Knowledge Engineering*, v. 25, n. 1/2, p. 161-197, 1998.

TAURION, Cezar. *Software Livre: potencialidades e modelos de negócio*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

TAURION, C. *Cloud computing: computação em nuvem: transformando o mundo da tecnologia da informação*. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

TAURION, C. *Adotando o ODF como padrão aberto de documento*. Disponível em: <http://www.smashwords.com/books/download/2969/1/latest/0/0/adotando-odf-como-padrao-aberto-de-documentos.pdf> Acesso em: 17 fev. 2011.

TERRA, J. C. C.; GORDON, C. *Portais corporativos: a revolução do conhecimento*. São Paulo: Negócio Editora, 2002.

TERRA, J. C. C.; KATO, D.; FELICIANO, F. Governo 2.0: o novo paradigma da gestão do conhecimento no setor público brasileiro. *Revista Fonte*, n.10, dez. 2010. Disponível em: [www.terraforum.gov.br/governo](http://www.terraforum.gov.br/governo) Acesso em: 09 jun. 2011.

TOURAINÉ, A. *The post-industrial society: tomorrow's social history: class, conflicts and culture in the programmed society*. New York: Wildwood House, 1971.

TRAUNMÜLLER, R. Cross-border and Pan-European Services: the challenges ahead, *Institute for Informatics in Business and Government*, University of Linz, Austria, EISCO 2005. Fourth Plenary Session, Disponível em: <http://www.eisco2005.org/fileadmin/files/eisco2005/> Acesso em: 12 abr. 2010.

TRAUNMÜLLER, R.; LENK, K. e-commerce as a stimulus for e-government. In: BLED CONFERENCE ON ELECTRONIC COMMERCE, 13., Bled, *Proceedings...*Bled, Slovenia, 2000.

TURINE, M. A. S.; MASIERO, P. C. *Especificação de requisitos: uma introdução*. USP, 1996. [material desenvolvido como parte das atividades do estágio supervisionado realizado no Programa de Aperfeiçoamento de Ensino – PAE, no segundo semestre de 2005].

UFSC. EGC. PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA E GESTÃO DO CONHECIMENTO. *Interação das áreas na busca do objeto de pesquisa do Programa*. (200?). Disponível em: [http://www.egc.ufsc.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=39&lang=pt](http://www.egc.ufsc.br/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=39&lang=pt) Acesso em: 31 out. 2011.

UN/ASP. UNITED NATIONS. *United Nations e-government survey 2003*. New York: UN, 2003. Disponível em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf> Acesso em: 7 out. 2010.

\_\_\_\_\_. *United Nations e-government survey 2008: from e-government to connected governance*. New York: UN, 2008. Disponível em:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf> Acesso em: 7 out. 2010.

\_\_\_\_\_. *E-government survey 2010: leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: UN, 2010. Disponível em:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan038851.pdf> Acesso em: 23 jan. 2011.

UVA. University of Amsterdam. *Template knowledge models: reusing knowledge model elements.* (CommonKADS). (200?) Disponível em: <http://www.commonkads.uva.nl/INFO/course-slides/05-km-templates.ppt#258,2,Lessons> Acesso em: 16 out. 2010.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. *Social network analysis: methods and applications.* Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1994.

WELLMAN, Barry. *Physical Place and CyberPlace: the rise of personalized networking.* fev. 2001. Disponível em: <http://www.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/individualism/ijur3a1.htm> Acesso em: 23 ago. 2011.

WIGAND, F. D. L. Adoption of *Web 2.0* by Canadian and US governments. In: REDDICK, C. G. *Comparative e-government.* Texas: Springer, c2010.

WIMMER, M. A. A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications*, v. 1, n. 1, p. 92-103, Spring 2002. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S156742230200008X> Acesso em: 09 de ago. 2011.

WINDLEY, P. J. eGovernment maturity. *Windley's Technometria: organizations get the it they deserve.* Utah: c2002. Disponível em: <http://www.windley.com/docs/eGovernment%20Maturity.pdf> Acesso em: 15 out. 2010.





## APÊNDICE A – Quadro de levantamento de requisitos

Instrumento utilizado na coleta de dados realizada nas mídias sociais que abordavam a Plataforma Lattes do CNPq.

Data de início e fim da coleta: 01 de maio de 2011 a 31 de janeiro de 2012.

Quadro 28 - Levantamento de requisitos nas Mídias Sociais

	TEMA	MÍDIA SOCIAL	Comentários dos usuários	Respostas dos usuários	REQUISITO CRIADO	Pergunta ao sistema	Resposta do usuário	Consulta no Lattes
1	Dúvida de conteúdo Resumo	“Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]	“Alguém sabe a diferença entre resumo e resumo expandido em anais de evento?”	-	Conter caixas de texto com explicações sobre o conteúdo do campo ao lado de cada campo, estilo,...	O Lattes possui caixa explicativa sobre o conteúdo de cada campo ao lado deste campo quando se passa o mouse?	Não	Não
	Dúvida de conteúdo Diferença artigos científicos e notas científicas	<i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes  <a href="http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [jan 2012]	“Poderia diferenciar no Lattes artigos científicos de notas científicas. Os dois tem o mesmo peso e não faz sentido nenhum.”					
	Dúvida de conteúdo Divergência dados Receita	“Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]	“Minha mãe tem nome duplo, quando entro de novo na minha conta, o 2º nome	“Coloquem todos os dados exatamente como na carteira de identidade de	Validar o erro em tempo real, auxiliando o usuário a verificar qual dado informado não está	Disponibiliza os dados que contém divergências e que impedem a atualização do	Não	Não

			dela tá no sobrenome e já tentei por só um nome, os 2 juntos, mas nada dá jeito, alguém passou por isso?”	vocês. Se mesmo assim não funcionar, procurem uma agência da Receita Federal e vejam se o erro não está lá.”	“cruzando” com o informado à Receita Federal.	currículo Lattes em tempo real?		
2	<b>Dúvida de campo Co-orientador</b>	“Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]	“Não há opção para cadastrar co-orientador de mestrado e doutorado?”		<b>Oferecer opção para cadastro de co-orientador de mestrado e doutorado</b>	Oferece opção para cadastro de co-orientador de mestrado e doutorado?	Não	<b>Não</b>
3	<b>Dúvida de campo Tutorial</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>  <a href="http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a>  [jan 2012]	“Coloca (sic) um tutorial no lattes, dizendo onde vai cada coisa. Tipo uma seção Help.”  “Vejo muita gente sentindo falta de um bom manual de como preencher o Lattes. O que se faz hj é adivinhar o q colocar em cada seção.”  “Um manual de preenchimento”	“Existe uma seção de ajuda na Plataforma Lattes (aqui). Após o comentário de problema no vínculo: <a href="http://ajuda.cnpq.br/index.php/Página_principal">http://ajuda.cnpq.br/index.php/Página_principal</a> Seria interessante encaminhar sugestões de como alterar, ampliar etc a ajuda já existente.”	<b>Conter tutorial explicando as possibilidades de dados a serem inseridos no currículo</b>	Possui tutorial com os dados que podem ser informados no currículo?	Não	<b>Sim, mas escondido</b>

4	<b>Dúvida de campo</b> <b>Certificação Microsoft, Oracle</b>	Currículo Lattes – o <i>Orkut nerd (Orkut)</i>	Certificação Microsoft ou outras no Lattes. Alguém aí sabe como colocar essas certificações no Lattes? P. exemplo: certificação OCA da ORACLE?		<b>Possibilitar busca por campo para verificar a existência de um dado campo para aquela informação a ser inserida</b>	É possível realizar buscas por campos do Lattes para verificar a existência de campo para dada informação que se deseja publicar no Lattes?		
	<b>Dúvida de campo</b> <b>Formação complementar</b>	<i>Ning</i> Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” <a href="http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blogs/duvidas-sobre-o-preenchimento">http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blogs/duvidas-sobre-o-preenchimento</a> [jan 2012]	“(…) Que eventos devem ser considerados como ‘Formação Complementar’? Quais são os critérios para distingui-lo do campo ‘Participação em eventos’?”	“O item ‘Formação Complementar’ é destinado ao cadastro dev (sic) programas de formação, aperfeiçoamento e atividade de extensão que não sejam cursos acadêmicos formais (cursos de extensão, cursos de formação profissional, oficinas, cursos de línguas, etc)”				
	<b>Dúvida de campo</b> <b>Bolsas de estudo</b>	Currículo Lattes – o <i>Orkut nerd (Orkut)</i> [maio 2011]	“Gente, não sei como cadastrar que sou bolsista do CNPq com Pibic... Onde eu insiro essa informação?”  Dúvida: trabalhos	“Cecília, se você participou do trabalho e ele foi publicado nos anais, você o cadastra. Se além disso, você foi a responsável pela	<b>Disponibilizar índices alfabéticos e remissivos sobre o conteúdo dos campos existentes</b>	Disponibiliza índice alfabético e remissivo sobre o campo correto para cada informação?	Não	<b>Não</b>

			apresentados/publicação em anais “Tenho uma dúvida sobre o cadastro no lattes: quando eu apresento um trabalho científico em congresso: eu devo cadastrá-lo em trabalho apresentado e também na publicação em anais de evento. (estou falando de congressos com anais). Eu entendo que a publicação em anais conta mais que a apresentação de trabalho, mas gostaria de saber se devo cadastrar ambas, pois tenho medo de gerar produção duplicada...”	apresentação dele no congresso/seminário/ Simpósio faz o cadastro também como apresentação de trabalho.”				
<b>Dúvida de campo Ordem dos dados nos campos</b>	Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” <a href="http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/bl">http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/bl</a>	“Como referenciar a participação em bancas examinadoras? Qual deve ser a ordem dos nomes?”	“Não há nenhuma orientação sobre a ordem de preenchimento dos participantes de uma banca. Caso seja necessário	<b>Orientar sobre a ordem das referências em atividades em grupo, como por exemplo, bancas examinadoras.</b>	Orienta sobre a ordem das referências em atividades em grupo, como por exemplo, bancas examinadoras?	Não	<b>Não</b>	

		ogs/duvidas-sobre-o-preenchimento [jan 2012]		definir uma ordem para os participantes da banca, a Comissão Lattes poderá avaliar tal necessidade.”				
<b>Dúvida de campo</b>	<b>de</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>  <a href="http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [[jan 2012]	“Onde cadastrar um trabalho que foi apresentado em um congresso, mas eu não participei desse congresso? Por exemplo, um trabalho que eu fiz parte foi levado para um congresso de epidemiologia, e foi apresentado por uma colega de trabalho e publicado nos anais do congresso. Como eu registro ele em meu lattes: em participação de eventos e daí o link para produção bibliográfica--> resumos publicados em anais de congressos ou diretamente em produção bibliográfica, já					

			que eu não estive presente fisicamente no congresso?"					
6	<b>Problema técnico</b> <b>Atualização do currículo</b>	"Eu tenho currículo Lattes – CNPq" (Orkut) [maio 2011]	"Não posso publicar meu currículo porque diz que tentei mais de 10 vezes sem sucesso...e agora? Preciso dele para esta semana, tem jeito?"	"Seja mais específico: por que você não está conseguindo? Erro nos dados? Erro no sistema?"	<b>Oferecer comunicação direta com call center, chat, MSN da Plataforma Lattes no CNPq para auxílio na correção de problemas em tempo real.</b>	Possui canal de comunicação em tempo real com usuários?	Não	?
	<b>Problema técnico</b> <b>Instabilidade do sistema</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>  <a href="http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [jan 2012]	"Creio que o ponto crítico do Lattes seja a instabilidade da plataforma. Algumas partes param de funcionar por semanas."		<b>Realizar teste frequentemente quanto à estabilidade do sistema</b>	Realiza teste com frequência quanto à estabilidade do sistema?	Não	
7	<b>Exclusão de CV</b>	"Eu tenho currículo Lattes – CNPq" (Orkut) [maio 2011]	"Como faço para excluir meu currículo Lattes?"	"Boa pergunta, eu fiquei me perguntando isso um tempo atrás enquanto não conseguia publicar...Acredito que se não tá publicado, não tem porque	<b>Possibilitar excluir currículo da base do CNPq</b>	Oferece a opção de exclusão do currículo?	Não	?

				excluir. Mas se já tiver, aí não sei”.				
<b>Exclusão de dados</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	“Percebi que preenchi meu lattes errado. Como faço pra apagar tdo e começar a preenchê-lo de novo ?”			<b>Possibilitar a exclusão de dados em bloco.</b>	É possível apagar dados do currículo em blocos?	Não	<b>Não</b>
<b>Idioma</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	“Gente meu lattes está tudo em inglês, só que eu não marquei nada para que ele ficasse assim, alguém saberia como voltar ao normal, se souberem agradeço mtto”			<b>Possibilitar alterar idioma de visualização do currículo Lattes.</b>	É possível alterar o idioma de visualização do currículo Lattes?	Não	<b>Sim</b>
<b>Idioma/ Exportação de dados</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	“Olá, procurei e já tentei de tudo, mas existe a possibilidade de exportar o currículo em inglês? Alguém sabe ???”			<b>Possibilitar a exportação do currículo no idioma inglês</b>	É possível exportar o currículo no idioma inglês?	Não	<b>Ver...</b>
<b>“Autopopulati on”</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>  <a href="http://limi-">http://limi-</a>	“Gostaria de relatar uma dificuldade na esperança de encontrar uma solução: eu não consigo importar dados de um			<b>Oferecer o recurso auto pupulation para atualizar dados modo automático para o Lattes</b>	Oferece o recurso <i>auto population?</i>	Não	<b>Para algumas coisas</b>

		lip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html [jan 2012]	currículo para o outro. Aquela hipótese de importar informações quando se é co-autor, p. exemplo.”					
	<b>Link imagem grupo de pesquisa</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	“Estou cadastrada em um grupo de pesquisa do CNPq. Como faço para que o link/símbolo do mesmo apareça no meu Lattes? Obrigada!”		<b>Oferecer link para imagem do Diretório de Grupo de Pesquisa do CNPq</b>	Oferece link para imagem do Diretório de Grupo de Pesquisa do CNPq?	Não	
	<b>Link para projeto de pesquisa</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	“Olá como faço para linkar ? Olá, gostaria de saber como faço para linkar os projetos de pesquisa na minha página do lattes, não me refiro a página de outros pesquisadores. Percebo que em alguns currículos este link dos projetos aparece na cor roxa. Um forte abraço espero que possam em ajudar!” [2 fev 2012]	“Exatamente, o coordenador do Projeto é que deve colocar seu nome.”	<b>Oferecer opção de importação de projetos de pesquisa e oferecer link para o mesmo sem a necessidade de autorização do coordenador do projeto</b>	Oferece importação de projetos de pesquisa e oferece link para o mesmo sem a necessidade de autorização do coord. do projeto?	Não	
	<b>Opção</b>	Currículo Lattes – o	“Olá, gostaria de		<b>Colocar link para</b>	Oferece link para	Não	<b>Não</b>

	<b>CITAÇÕES</b>	Orkut nerd (Orkut) [jan 2012]	saber se algum de você já utilizou a opção CITAÇÕES na barra da página de atualização do currículo Lattes. Segui todas as informações nessa opção, mas não consegui encontrar qualquer citação dos autores que escolhi. Se algum de vocês tiverem conhecimento sobre usabilidade dessa opção, por favor me ajudem!"  Atenciosamente,		<b>Perguntas mais frequentes dentro dos campos do currículo Lattes (há no Perguntas mais frequentes, fora do currículo, na página inicial do Lattes, explicação sobre as citações, mas como fica escondido, as pessoas não acham)</b>	"Perguntas mais Frequentes" fora do currículo, na página inicial do Lattes?		
	<b>Rede de colaboração</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	Rede de colaboração. "Bom dia, Não encontrei nada na comunidade sobre o tema. 1) Gostaria de saber como se		<b>Oferecer link visível para ativação da ferramenta Rede de Colaboração</b>	Oferece link visível para ativação da ferramenta Rede de Colaboração?	Não	<b>Não. Fica escondido dentro do dicionário de autores na barra inferior</b>

			<p>procede para ativar a REDE DE COLABORAÇÃO ?</p> <p>2) Alguém tem algum tipo de experiência com essa ferramenta? É realmente útil?</p>					do currículo, na página inicial. Muito difícil encontrar e saber para que serve o dicionário de autores.
	<b>Padronização formato de entrada dos dados - Data</b>	<p>Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	<p>“Não estou conseguindo cadastrar um (sic) entrevista que eu concedi (módulo técnica) (sic), pois a data é inválida. Qual é o formato correto para data? Já tentei de todas as formas; agradeço quem ajudar.”</p>	<p>“Quanto a (sic) entrevista, eu cadastrei uma como teste e consegui da seguinte forma: 11/12/2009 (DD/MM/AAAA) Lembrando que eu digitei as barras também.”</p>	<b>Oferecer caracteres default nos campos relativos a datas</b>	Oferece campo default para cadastro de datas?	Não	
	<b>Ausência de campo Monitoria / Dúvida de campo - Monitoria</b>	<p>1) Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p> <p>2) Enquete Ning Café História <a href="http://cafehitoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce">http://cafehitoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce</a></p>	<p>1) “Onde colocar participação em monitoria?”</p> <p>2) (...) Por exemplo, eu desconheço campo para preenchimento de uma monitoria, sendo remunerada</p>	<p>1) “Não tem local específico, também me compliquei quando fui procurar, no meu eu coloquei em atuação profissional, do mesmo jeito que</p>	<b>Oferecer campo para trabalho de monitoria</b>  <b>Considerar mais atividades da graduação como monitoria remunerada ou não</b>	Oferece campo para trabalho de monitoria?	Não	

		<p>[jan 2012]</p> <p>3) Ning Sociologia em Rede          Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [22 fev 2012]  <a href="http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blog/duvidas-sobre-o-preenchimento">http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blog/duvidas-sobre-o-preenchimento</a>          [fev 2012]</p>	<p>ou voluntária. Os cursos de pequena duração q (sic) fazemos durante a graduação, workshops, e etc, tb (sic) exigem um monte de dados que muitas vezes desconhecemos. Enfim...” [14 abril 2010]</p> <p>3) “As monitorias em eventos científicos devem ser colocadas em que campo?”</p>	<p>tem projeto de pesquisa e extensão, só que aí vc coloca como outra atividade tecnica (sic). Não sei se tem outro lugar melhor, algumas pessoas colocam em outras informações, mas eu prefiro assim!”</p> <p>“antes colocava em atuação profissional...até ver uns currículo (sic) de uns amigos da UNIFESP lá eles colocaram como vinculo da UNIVERSIDADE enquadramento: Monitor disciplina: aquele que vc é monitor...achei muito melhor”</p> <p>“Na verdade devia haver o espaço específico com o nome Monitoria, assim como tem</p>			
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

				de extensão! Mas deixo em atuação profissional mesmo como Outras atividades técnicas!"				
				3) “Uma vez que não existe no CV Lattes item destinado especificamente a esse fim, a minha sugestão é realizar o cadastro das monitorias no Módulo de Atuação Profissional, Atividades (Outra atividade técnico-científica)				
<b>Ausência de campo Bolsa PET</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>	<i>http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html [jan 2012]</i>	“Sugestão para o lattes: acrescentar se fez parte do PET – Programa de Educação tutorial”		<b>Oferecer campo para bolsa PET</b>	Oferece campo para bolsa PET?	Não	
<b>Ausência da campo Cursos</b>	Twitter busca pela expressão		“Relações internacionais é um		<b>Oferecer opção de criação de cursos</b>	Oferece opção de criação de cursos	Não	Não

	<b>de Graduação</b>	“Plataforma Lattes” <a href="https://twitter.com/#!/search/plataforma%20lattes">https://twitter.com/#!/search/plataforma%20lattes</a> [jan 2012]	curso tão desprezado que nem na plataforma lattes ele aparece”		<b>novos para os usuários</b>	novos para os usuários		
	<b>Unificação de campos</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes  <a href="http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limilip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [jan 2012]	“Lattes: evitar a repetição do preenchimento: art. publicado, art. apresentado e part. congresso. Unificar num campo só.”	“Em muitas áreas do conhecimento há uma clara distinção entre os artigos publicados em revistas com revisão por pares de artigos apresentador em congressos (mesmo que haja publicação das comunicações). Como o CV Lattes serve a muitas áreas do conhecimento não creio ser viável unificar num campo só.”				
	<b>Integração sistema offline e sistema atual online</b>	Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]	“Estou com um problema: estou tentando auxiliar um amigo estrangeiro a atualizar seu Lattes. Sua última atualização foi em janeiro de 2006, parece que ainda	Rodrigo, eu só não entendi uma coisa...como assim importar ainda os dados disponíveis na busca pública para esse “novo” sistema?  Se ele atualizava				

			<p>pelo antigo sistema/software que a gente instalava no nosso próprio computador (faz tempoooooooo). Pois bem, depois de conseguirmos recuperar sua senha pelo suporte do CNPq, agora entramos no sistema online, e para nosso desespero está tudo em branco!! Só consta o cpf e nome completo dele...nada mais. Ele tem mais de 50 artigos publicados, orientações e várias outras informações inseridas que inclusive aparecem quando se faz a busca pelo seu currículo. Mas aí quando abre o sistema para atualizar o currículo está tudo em branco. Alguém sabe se é possível importar ainda os</p>	<p>Lattes offline, e não exportou as informações para o Lattes online (como era feito antigamente), então provavelmente ele perdeu tudo o que tinha feito... A menos que ele ainda tenha acesso ao programa CV Lattes (aquele que tinha que instalar no PC para atualizar o lattes offline) com as informações dele, aí acho que ele pode tentar exportá-las... Se não, o único jeito é redigitar tudo de novo...se bem que para incluir artigos ficou mais fácil, é só incluir (sic) o número do DOI que ele puxa tudo automaticamente... Boa sorte na sua busca! :-)</p>			
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

			dados disponíveis na busca pública para esse “novo” sistema? Espero ter sido claro na minha explicação.”					
<b>Limitar número de itens por campo</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>  <a href="http://limitip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limitip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [jan 2012]	“Um limite para número de participação em eventos”	“O CV Lattes serve a muitas áreas do conhecimento e a indivíduos em vários estágios da sua carreira profissional. Para estudantes, a participação em congressos é importante. Para os mais experientes existe a possibilidade de não registrar tudo (apenas os eventos mais importantes, por exemplo) ou mesmo não registrar estas atividades.					
<b>Problema em salvar/atualizar currículo</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i> [jan 2012]	“O sistema também poderia publicar os dados assim que eles fossem atualizados. Isso seria possível?”	“Não tenho informação precisa sobre esta possibilidade, mas creio que a atualização é feita à noite devido ao	<b>Atualizar o sistema de modo real time</b>	O sistema é atualizado de modo real time?			

		<a href="http://limi-lip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html">http://limi-lip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html</a> [jan 2012]		número de CVs da Plataforma.” “Total de currículos cadastrados: 1.779.778”				
<b>Problema em salvar/atualizar currículo</b>	<i>OpenBook</i> [jan 2012]		“Por favor, alguém sabe como se atualiza o currículo na base do Lattes?” (pergunta em 16 jan 2011)		<b>Oferecer auxílio para a atualização de quem tem problemas neste passo</b>	Oferece auxílio para a atualização de quem tem problemas neste passo?	Não	
<b>Problema no cadastro</b>	<i>OpenBook</i> [jan 2012]		“DROGA DE PLATAFORMA LATTES QUE NÃO QUER ME CADASTRAR!!!! DROGA DROGA DROGA”  “Gasto mais tempo entendendo a Plataforma, do que usando ela...”		<b>Oferecer auxílio para o cadastramento de quem tem problemas neste passo</b>	Oferece auxílio para o cadastramento para quem tem problemas no mesmo. Como <i>call center</i> CNPq específico para isto, tutorial, e-mail para contato.		
<b>Problema com dados de ISSN</b>	(1) <i>OpenBook</i> [jan 2012]  (2)Currículo Lattes – o <i>Orkut</i> nerd ( <i>Orkut</i> ) [maio 2011]		(1)“Será que a Plataforma Lattes não aprendeu até hoje que existe uma diferença sistemática entre ISSN e ISBN?” (2) No Lattes, pelo que notei, só há		Criar campo para ISSN	Existem campos para preenchimento do ISSN e do ISBN?	Não	<b>Sim. Erro de comunicação</b>

			espaço para ISBN. Nos trabalhos cujo código de publicação é ISSN posso colocar no mesmo espaço dedicado ao ISBN?					
<b>Padronização de dados</b>	<b>Abreviatura de autores</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“...uma boa porcentagem [de tempo] em que você fica padronizando as abreviaturas dos autores...”		<b>Recurso para entrada padronizada de dados</b>	Oferece recurso para padronização de entrada de dados?	Não	<b>Sim. Há a solicitação de padronização no dicionário de autores para que se exportem dados. No entanto, a ferramenta é dura, não acha só pelo sobrenome, por exemplo.</b>
<b>APPs mobiles</b>		Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“(...) Quando teremos um app para Android/iPad? Assim vai ficar mais fácil de atualizá-lo”  “e cadê		<b>Oferecer App para mídias mobiles</b>	Possui app para mídias mobile?	Não	<b>Não</b>

			a plataforma lattes pra ipod?! já tá na hora de inventarem.”					
<b>Curso de Lattes</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“...deveria ter um curso para aprender a preencher o Lattes.”	“Fiz um curso para preencher o Lattes.” Perguntar se foi pago e quem ministrou. CNPq?	<b>Oferecer tutorial para o preenchimento de cada campo.</b>	Oferece tutorial sobre o preenchimento de todos os campos?	Não	<b>Sim, mas utiliza vocabulário muito técnico.</b>	
<b>Muitas mudanças na interface</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“A gente se acostuma, eles mudam a plataforma.”		<b>Oferecer acesso a outras versões da plataforma por um tempo quando implementam-se mudanças no sistema.</b>	Oferece acesso a outras versões da plataforma quando implementam atualizações na mesma?	Não	Não	
<b>Necessidade de construção de tutorial interativo - Wiki</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“Querida muito fazer um manual para facilitar nossas vidas e diminuir esse tempo né...” [referindo-se ao tempo de preenchimento]		- <b>Realizar consultas entre os usuários da Plataforma para verificar disponibilidade de interesse em ser multiplicador da plataforma</b> - <b>Oferecer aplicativo Wiki para usuários desenvolverem seu próprio manual Lattes de modo interativo</b>	- Abre espaço para a comunidade de usuários participar com melhorias e ideias para a plataforma? - Oferece espaço para desenvolvimento de manual em aplicativo Wiki?	Não	<b>Sim. Oferece mas é de difícil localização</b>	

<b>Tempo certificação dos dados</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“Sem contar o tempo que o CNPq leva para certificar os dados na página.”		<b>Atualização real time da plataforma</b>	Realiza a atualização dos dados em tempo real?	Não	Não
<b>Internet – lentidão carregamento de páginas</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“No meu caso, o maior tempo gasto esperando a página carregar, porque na maioria das vezes essa ação não se completa”		<b>Programar com linguagem leve que não demore a carregar as páginas na Web</b>	Oferece uma programação em linguagem que não torne a aplicação muito lenta para carregar as páginas <i>Web</i> ?	Não	<b>Não</b>
<b>Problema acessibilidade</b>	Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]	“É bem isso! Total falta de acessibilidade.”		<b>Utilizar métricas e padrões de acessibilidade</b>	Utiliza alguma métrica ou padrão para obter uma boa acessibilidade?	Não	
<b>Integração de dados dentro da plataforma</b>	Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]	Por que o Lattes é uma plataforma ainda tão pouco integrada? Uma mesma atividade num congresso tem que ser indicada em várias abas” [19 jan]		<b>Integrar campos dentro da plataforma</b>	Integra campos na própria plataforma?	Não	
<b>Integração a outras bases (como BDTDs,</b>	Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) <a href="https://twitter.com/#/">https://twitter.com/#/!</a>	“Sonho: plataforma lattes vira (sic) rede social, integrada com BDTDs e		<b>- Transformar PLattes em rede social</b> <b>- Integrar a PLattes</b>	A PLattes é integrada com BDTDs e repositórios institucionais?	Não	<b>Não</b>

	<b>repositórios)</b>	search/plataforma%20lattes [jan 2012]	repositórios onde relações possam ser opção de filtro na busca em bibs [bibliotecas]" [24 jan]		<b>com BDTDs e repositórios</b> <b>- Permitir opção de filtro na busca em bibliotecas a partir do cruzamento de dados da PLattes com BDTDs e repositórios</b>	- Permite a opção por filtros na busca em bibliotecas a partir do cruzamento de dados da PLattes com BDTDs e repositório?		
	<b>Migrar do Lattes para outro banco de currículos</b>	Twitter (busca livre por "Plataforma Lattes") [jan 2012]	"Galera, vamos migrar da porcaria da plataforma lattes para o researchgate.net" [23 jan]					
	<b>Oferta prestação de serviços em CV</b>	Twitter (busca livre por "Plataforma Lattes") [jan 2012]	"Precisa de ajuda com a plataforma lattes?" [20 jan]					
	<b>Google não indexa meu currículo</b>	1) Twitter (busca livre por "Plataforma Lattes") [jan 2012]  2) Ning Sociologia em Rede Post: "Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes" <a href="http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blog/duvidas-sobre-o-preenchimento">http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blog/duvidas-sobre-o-preenchimento</a> [jan 2012]	1) "Minha plataforma é tão boa que nem o Google consegue achar..." [21 jan]  2) "Por que é tão difícil indexar um currículo Lattes no Google?"	2) "Atualmente, o CNPq utiliza o mecanismo apontado pelo site do Google quando não se quer que uma página seja indexada (não existe o arquivo buscatextual.cnpq.br/robots.txt). A decisão pelo uso dessa diretiva foi tomada após diversas	<b>Oferecer acesso ao Google para indexar currículos</b>	Oferece acesso ao Google para indexação dos currículos?	Não	Não

				<p>manifestações de pesquisadores descontentes com a indexação de seus CVs pelo Google. Além disso, os processos de indexação utilizados pela Google estavam varrendo toda a nossa base Lattes , chegando a indisponibilizar o Sistema em vários momentos críticos. Estamos estudando uma forma de implementar uma indexação autorizada pelo próprio pesquisador, mas ainda não temos uma solução para isso.”</p>				
	<b>Stalkear Lattes alheio</b>	Twitter (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	“Um vício: stalkear currículo lattes.” [18jan]					
	<b>Stalkear Lattes alheio</b>	Twitter (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	“Currículo Lattes sempre me ajudando a stalkear de forma inteligente <3” [19					

			jan]					
<b>Elogio</b>	Twitter (busca livre por "Plataforma Lattes") [jan 2012]	"Eu sei que é coisa de nerd, mas essa plataforma lattes do CNPq facilita muito a questão de referencias dos professores." [23 jan]						
<b>Sugestão para não deixar texto inicial no modo automático</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") <a href="https://twitter.com/#!/search/curr%C3%ADculo%20lattes">https://twitter.com/#!/search/curr%C3%ADculo%20lattes</a> [jan 2012]	"Não deixe teu Currículo Lattes ter o texto introdutório escrito pelo programa, fica tão feio e sem sal!" [25 jan]						
<b>Atualização autorizada</b>	Twitter (busca livre por "Plataforma Lattes") [jan 2012]	"Caramba até que enfim autorizaram meu currículo na plataforma lattes" [20 jan]						
<b>Informa atualização</b>	Twitter (busca livre por "Plataforma Lattes") [jan 2012]	"Acabei de atualizar o currículo na plataforma lattes" [24 jan]						
<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"que emoção acabei de fazer meu currículo Lattes" [25 jan]						
<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"acabei de atualizar o currículo na plataforma Lattes" [24 jan]						

<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"Currículo Lattes atualizado, finalmente!" [24 jan]					
<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"ESTÁ ATUALIZADO O CURRÍCULO LATTES ESTÁ ATUALIZADO" [24 jan]					
<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"acabei de criar um currículo lattes" [25 jan]					
<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"©/ Atualizando meu currículo lattes." [22 jan]					
<b>Informa atualização</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"Currículo Lattes atualizado. É para uma boa causa." [25 jan]					
<b>Internet – demora carregamento página</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"Nossa tá muito lerdá a net hj, to tentando enviar meu currículoLattes pro Cnpq mas não vai :@" [21 jan]					
<b>Problemas no cadastro</b>	Twitter (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"não to conseguindo concluir o cadastro do currículo lattes ; \\\\\\\\ heeeeeeeeeelp"					

			[21 jan]					
<b>Currículo Lattes em rede social</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]		"O cúmulo da nerdice em uma rede social é postar o currículo lattes de alguém, por favor...bom senso?" [18 jan]					
<b>Problema em salvar/atualizar currículo</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "@CNPq_oficial lattes") <a href="https://twitter.com/#!/search/%40cnpq_oficial%20lattes">https://twitter.com/#!/search/%40cnpq_oficial%20lattes</a> [jan 2012]		"@CNPq_oficial não estou conseguindo atualizar o meu cvlattes, quando clico em atualizar, a página faz o reload, mas não abre."					
<b>Problema em salvar/atualizar currículo</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "@CNPq_oficial lattes") [jan 2012]		"Estou tentando atualizar meu Lattes, mas o recurso de envio não está funcionando p/mim. Pfavor, alguém poderia testar tb?"					
<b>Problema em salvar/atualizar currículo</b>	<i>OpenBook</i> [jan 2012]		"Aaaaaaaaagggggh hhhhh duzentas horas atualizando o lattes e no fim deu erro nao atualizou nada! <b>Plataforma lattes</b> , sua creença!"					
<b>Problema em</b>	<i>OpenBook</i>		"Alguém sabe		<b>Oferecer opção</b>	Oferece a opção	Não	<b>Não</b>

	<b>salvar/atualizar currículo</b>	[jan 2012]	como se salva curriculum do (sic) Plataforma Lattes? Perdi minha paciência já..”		<b>salvar ao invés de somente exportar</b>	“salvar currículo”		
	<b>Ícone Plataforma Lattes – Validação</b>	<i>Ning Sociologia em Rede</i> Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” <a href="http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blogs/duvidas-sobre-o-preenchimento">http://sociologiaemrede.ning.com/profiles/blogs/duvidas-sobre-o-preenchimento</a> [jan 2012]	“No campo ‘Formação acadêmica/titulação’, aparece o ícone da Plataforma Lattes antes do nome de alguns orientadores, com um link para o currículo dos mesmos. Por que o ícone/link não aparece em todos os orientadores de um mesmo currículo? Ele pode ser colocado/ retirado pelo usuário?”	“O ícone que aponta para o CV do orientador é gerado automaticamente através do cruzamento das informações fornecidas pelo orientado e pelo orientador em seus CV’s. Devido ao fato desse cruzamento de dados funcionar como uma validação dessas informações, não é permitido ao usuário incluir/retirar o link manualmente.”	<b>Realizar testes frequentemente para verificar a validação desta ferramenta de cruzamento de dados</b>	Realizam-se testes frequentemente para verificar a validação desta ferramenta de cruzamento de dados?  Em meu currículo os dados de meu orientador não são validados, porém em seu currículo o nome que digito é o mesmo digitado por ele em seu CV.		
	<b>Exportação de dados com análise dos mesmos</b>	<i>Blog Scientia totum circumit orbem – Blog de Manoel Barral-Netto, membro da Comissão Lattes</i>  						

		lip.blogspot.com/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html [jan 2012]						
	<b>Reclamação sem explicitar</b>	Twitter (Busca pela expressão “Currículo Lattes” [jan 2012]	“Frustração (sic) pós currículo lattes.” [23 jan]					
	<b>Reclamação sem explicitar</b>	Enquete <i>Ning</i> Café História <a href="http://cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce">http://cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce</a> [jan 2012]	Plataforma Lattes – o que você considera bom e o que mudaria? “Eu acredito que o lattes já tenha melhorado bastante, mas ainda tem muitas enjueirinhas para o preenchimento. Poderia ser mais prático e menos burocrático.” [13 abril 2010]	Moderador: Aline e Vinicius, obrigado por participarem. Essa discussão realmente é importante e podemos depois partilhá-la com o pessoal da CAPES. Assim, poderíamos conseguir alterações na plataforma. Uma dúvida: quando vocês apontam para a “burocracia”, o que exatamente está incomodando: envio de informações, demora na atualização, campos confusos, etc?				

<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	“O currículo Lattes já é chato de preencher, pense a 10 anos atrás, quando ainda existia o software que precisava ser instalado antes... ¬¬” [18 jan]					
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	“Poucas coisas são mais chatas no mundo do que atualizar um currículo lattes.. :S” [20 jan]					
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]	“o currículo lattes é muito chato de atualizar =/” [20 jan]					
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]	“Estou certa: a plataforma Lattes pega toda sua intuição e lança diretamente no aterro sanitário.” [20 jan]		<b>Intuitividade</b>			
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]	“Tô cansada de reclamar da plataforma Lattes, mas ainda não reclamei esse ano, então: VSF.” [19 jan]					

<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"Pois é , esse Currículo-lattes tá me inferizando , tudo pq a bolsa provem de Campina e tem toda essa burocracia --" [18 jan]					
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"preenchendo currículo lattes, que coisa chata" [24 jan]					
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"atualizando o currículo LATTE S, é um saco isso!" [25 jan]					
<b>Reclamação sem explicitar</b>	<i>Twitter</i> (Busca pela expressão "Currículo Lattes") [jan 2012]	"Formulários e currículo Lattes: Por que preenchê-los é um pé no saco?" [19 jan]					
Reclamação sem explicitar	<i>Twitter</i> (busca livre por "Plataforma Lattes" no Twitter) [jan 2012]	"Esse sou eu a duas semanas tentando cadastrar meu currículo na plataforma lattes e a plataforma lattes tirando uma com a minha cara" [24 jan ]					





## **APÊNDICE B – Instrumento de coleta de dados aplicado na Plataforma Lattes**

Quadro 29 - Apresentação do instrumento de coleta de dados  
Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina/ Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento

**Acadêmica: Gisele Dziekaniak**

### **INSTRUMENTO PARA ANÁLISE DOS REQUISITOS SUGERIDOS PARA A PLATAFORMA LATTES COM BASE NA VISÃO DO GESTOR E DO SETOR DE TI DA PLATAFORMA LATTES**

**Fontes de informação consultadas:** Orkut, Facebook, Twitter, OpenBook, blogs e nings.

**Material analisado:** *posts* dos usuários de mídias sociais sobre o Currículo Lattes.

**Objetivo do instrumento de coleta:** estabelecer critérios para um *road map* da implementação de novos requisitos fornecidos ao sistema, com base em seus usuários.

### **INSTRUÇÕES**

A tabela a seguir apresenta os requisitos para potencial melhoria da Plataforma Lattes, de acordo com observações que sua comunidade de usuários realizaram em mídias sociais. Para cada requisito, solicita-se a análise de viabilidade técnica (junto ao gestor de TI responsável) e grau de prioridade no conjunto de ações previstos para a evolução da Plataforma Lattes (junto ao gestor organizacional responsável).

Para facilitar essa análise, cada requisito está numerado e exemplificado enquanto caso apresentado nas mídias sociais (1ª coluna “Expressões-chave/fonte (posts dos usuários de mídias sociais analisadas)”), tem sua questão central associada classificada na família de assuntos relativos ao currículo Lattes (2ª coluna com a “Ideia central”) e é apresentado como requisito de sistema de informação (3ª coluna com o “Requisito criado baseado na Ideia Central”). As colunas seguintes “Viabilidade de implantação do requisito” e “Prioridade da agência na implantação do requisito” são os espaços reservados para o gestor de TI e para o gestor organizacional da Plataforma Lattes, respectivamente.

Para cada classificação quanto à viabilidade e à prioridade solicita-se, também, a justificativa da mesma.

Grata.



Quadro 30 – Instrumento coleta de dados para aplicação na fase 8 do método proposto

	Expressões-chave/fonte (posts dos usuários de mídias sociais analisadas)	Ideia central	Requisito criado baseado na Ideia Central	SETOR TI / PLATTES Viabilidade de implantação do requisito (alta, média, baixa). Favor justificar	GESTOR / PLATTES Prioridade da agência na implantação do requisito (baixa, média, alta). Favor justificar
1	<p>“Alguém sabe a diferença entre resumo e resumo expandido em anais de evento?”[1]                      Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	Dúvida de conteúdo Resumo	<b>Conter caixas de texto com explicações sobre o conteúdo de cada campo, disponível ao passar do mouse sobre o campo [a]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: é possível resolver com tutorial interativo
2	<p>“Minha mãe tem nome duplo, quando entro de novo na minha conta, o 2º nome dela tá no sobrenome e já tentei por só um nome, os 2 juntos, mas nada dá jeito, alguém já passou por isso?”[2]                       “Qualquer acento, grafia diferente causa divergência [com o banco da Receita Federal]” [3]                       Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	Dúvida de conteúdo Divergência dados Receita	<b>Informar ao usuário o(s) problema(s) detectado(s) que impedem cadastro/atualização [b]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: é possível resolver com tutorial interativo

3	<p>“Não há opção para cadastrar co-orientador de mestrado e doutorado?”[4]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (<i>Orkut</i>) [maio 2011]</p>	Dúvida de campo Co-orientador	<b>Oferecer opção para cadastro de co-orientador de mestrado e doutorado [c]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: opção já implementada<sup>55</sup></p>
4	<p>“Coloca (sic) um tutorial no lattes, dizendo onde vai cada coisa. Tipo uma seção Help.”[5]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (<i>Orkut</i>) [maio 2011]</p> <p>“Vejo muita gente sentindo falta de um bom manual de como preencher o Lattes. O que se faz hj é adivinhar o q colocar em cada seção.”[6]</p> <p>“Um manual de preenchimento” [7]</p>	Dúvida de campo Tutorial	<b>Conter tutorial explicando as possibilidades de dados a serem inseridos em cada campo [d]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa (x) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: é possível resolver com tutorial interativo</p>

<sup>55</sup> Quando da coleta dos dados, este requisito ainda não havia sido suprido. Somente na reforma de 2012 é que a Plataforma Lattes inseriu opção para preenchimento de co-orientador.

	Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]				
5	<p>“O meu mesmo [currículo] deve ter um monte de coisas no lugar errado. rsss” [8]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012]</p>	Construção de tutorial interativo no site	<b>Realizar consultas públicas com usuários da Plataforma para coletar melhorias e sugestões para a plataforma [e]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: creio que o assunto não se resolve com consulta pública, mas com um módulo onde se possa apresentar sugestões. Hoje, o Lattes é preenchido pelo pesquisador top e pelo aluno do ensino médio; pelo pesquisador do setor privado e pelo funcionário público
6	<p>“Aonde colocar os dados?” “Cara de Face [Facebook] e interatividade de Orkut. (...)” [9]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012]</p>	Construção de uma Wiki	<b>Oferecer aplicativo Wiki para usuários desenvolverem coletivamente um manual [f]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: é possível resolver com tutorial interativo
7	<p>“...deveria ter um curso para aprender a preencher o Lattes.” [10]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage Pos.graduando.com</i> no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Curso de Lattes	<b>Oferecer cursos presenciais e a distância sobre como preencher o currículo [g]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: é possível resolver com tutorial interativo

8	<p>“Querida muito fazer um manual para facilitar nossas vidas e diminuir esse tempo né...” (referindo-se ao tempo de preenchimento) [11]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Multiplicadores para ensinar a usar a plataforma</p>	<p><b>Treinar multiplicadores no ensino da Plataforma entre os usuários do sistema [h]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>
9	<p>“Por favor, alguém sabe como se atualiza o currículo na base do Lattes?” [12]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	<p>Problema em salvar/ atualizar currículo</p>	<p><b>Oferecer auxílio para a atualização de quem tem problemas neste passo [i]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta Justifique: parece que a forma de salvar/atualizar não é “lógica”, isto é, foge aos padrões normais de salvar/atualizar dados</p>
10	<p>“DROGA DE PLATAFORMA LATTES UE NÃO QUER ME CADASTRAR!!!! DROGA DROGA DROGA”(destaque do usuário) [13]</p> <p>“Gasto mais tempo entendendo a Plataforma, do que usando ela...” [14]</p>	<p>Problema no cadastro</p>	<p><b>Oferecer auxílio para o cadastramento de quem tem problemas neste passo [j]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta Justifique: é possível resolver com tutorial interativo * a primeira expressão-chave pode ser problema de rede/internet</p>

	Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]				
11	<p>“Não posso publicar meu currículo porque diz que tentei mais de 10 vezes sem sucesso...e agora? Preciso dele para esta semana, tem jeito?”[15]</p> <p>Fonte: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	Problema técnico/ Atualização do currículo	<b>Oferecer comunicação direta com call center 24 horas, chat, MSN da Plataforma Lattes no CNPq para auxílio na correção de problemas em tempo real. [k]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho como mensurar esta sugestão; própria do setor que gerencia o Lattes
12	<p>‘Certificação Microsoft ou outras no Lattes. Alguém aí sabe como colocar essas certificações no Lattes? P. exemplo: certificação OCA da ORACLE?’[16]</p> <p>Fonte: Comunidade:“Currículo Lattes, o Orkut Nerd” (Orkut) [jan 2011]</p>	Dúvida de campo Certificação Microsoft, Oracle	<b>Possibilitar busca por campo para verificar a existência de um dado campo para aquela informação a ser inserida [l]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: parece ser possível resolver com tutorial interativo
13	<p>“Gente, não sei como cadastrar que sou bolsista do CNPq com Pibic...Onde eu insiro essa informação?”[17]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd (<i>Orkut</i>) [maio 2011]</p>	Dúvida de campo Bolsas de estudo Formação complementar	<b>Disponibilizar índices alfabéticos e remissivos sobre o conteúdo dos campos existentes [m]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: Pode ser inserido no tutorial interativo

	<p>“(…) Que eventos devem ser considerados como ‘Formação Complementar’? Quais são os critérios para distingui-lo do campo ‘Participação em eventos’?” [18]</p> <p>Fonte: <i>Ning</i> “Sociologia em Rede” no post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>			
14	<p>“Como referenciar a participação em bancas examinadoras? Qual deve ser a ordem dos nomes?”[19]</p> <p>Fonte: <i>Ning</i> “Sociologia em Rede” no post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>	Dúvida de campo Ordem dos dados nos campos	<b>Orientar sobre a ordem das referências em atividades em grupo, como por exemplo, bancas examinadoras [n]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p> <p>( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: parece ser possível resolver com tutorial interativo</p>
15	<p>“Creio que o ponto crítico do Lattes seja a instabilidade da plataforma. Algumas partes param de funcionar</p>	Problema técnico Instabilidade do sistema	<b>Realizar teste frequentemente quanto à estabilidade do sistema [o]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:</p> <p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho como mensurar esta sugestão; própria do setor que gerencia o Lattes</p>

	<p>por semanas.”[20]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>				
16	<p>“Como faço para excluir meu currículo Lattes?”[21]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Eu tenho currículo Lattes – CNPq” (Orkut) [maio 2011]</p>	Exclusão de CV	<b>Possibilitar excluir currículo da base do CNPq [p]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não julgo pertinente o próprio titular do Lattes excluí-lo sem que seja feita solicitação formal.
17	<p>“Percebi que preenchi meu lattes errado. Como faço pra apagar tdo e começar a preenchê-lo de novo ?”[22]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>	Exclusão de dados	<b>Possibilitar a exclusão de dados em bloco [q]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique:
18	<p>“Gente meu lattes está tudo em inglês, só que eu não marquei nada para que ele ficasse assim, alguém saberia como voltar ao normal, se souberem agradeço mtto.”[23]</p> <p>Fonte: Comunidade:</p>	Idioma	<b>Possibilitar alterar idioma de visualização do currículo Lattes [r]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: possível resolver com tutorial interativo; não deve ser algo corriqueiro; deve ser, mesmo, uma exceção.

	“Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]				
19	<p>“Olá, procurei e já tentei de tudo, mas existe a possibilidade de exportar o currículo em inglês? Alguém sabe ???”[24]</p> <p>Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	Idioma/ Exportação de dados	<b>Possibilitar a exportação do currículo em outro idioma [s]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:
20	<p>“Gostaria de relatar uma dificuldade na esperança de encontrar uma solução: eu não consigo importar dados de um currículo para o outro. Aquela hipótese de importar informações quando se é co-autor, p. exemplo.”[25]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia totum circumit orbem</i> [jan 2012]</p>	“Autopopulation”	<b>Oferecer o recurso “auto pupulation” para atualizar dados modo automático para o Lattes [f]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:
21	“Estou cadastrada em um grupo de pesquisa do CNPq. Como faço para que o link/símbolo do mesmo apareça no meu Lattes? Obrigada!”[26]	Link imagem grupo de pesquisa	<b>Oferecer link para imagem do Diretório de Grupo de Pesquisa do CNPq [u]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: creio que o link é automático, desde que o líder do grupo tenha inserido membro com Lattes, e desde que o grupo tenha sido certificado. Pode ser

	<p>Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>				resolvido com tutorial
22	<p>“Bom dia, Não encontrei nada na comunidade sobre o tema [Rede de colaboração] 1) Gostaria de saber como se procede para ativar a REDE DE COLABORAÇÃO? 2) Alguém tem algum tipo de experiência com essa ferramenta? É realmente útil?”[27]</p> <p>Fonte: Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]</p>	Rede de colaboração	<b>Oferecer link visível para ativação da ferramenta Rede de Colaboração [v]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: pode ser resolvido com tutorial interativo
23	<p>“Não estou conseguindo cadastrar um (sic) entrevista que eu concedi (módulo técnica) (sic), pois a data é inválida. Qual é o formato correto para data? Já tentei de todas as formas; agradeço quem ajudar.”[28]</p> <p>Fonte: Fonte: Fonte: Comunidade: “Currículo</p>	Padronização formato de entrada dos dados - Data	<b>Oferecer caracteres default nos campos relativos a datas [w]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: caixa de texto, como alternativa ao default (ou ambos)

	Lattes – o Orkut nerd (Orkut) [maio 2011]				
24	<p>“Onde colocar participação em monitoria?”[29]</p> <p>Fonte: Enquete Ning “Café História” [jan 2012]</p> <p>“As monitorias em eventos científicos devem ser colocadas em que campo?”[30]</p> <p>Fonte: Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [fev 2012]</p>	Dúvida de campo - Monitoria	<b>Oferecer campo para trabalho de monitoria [x]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:
25	<p>“[...] Por exemplo, eu desconheço campo para preenchimento de uma monitoria, sendo remunerada ou voluntária. Os cursos de pequena duração q (sic) fazemos durante a graduação, workshops, e etc, tb (sic) exigem um monte de dados que muitas vezes desconhecemos. Enfim...” [31]</p>	Ausência de campo Monitoria	<b>Considerar mais atividades da graduação na criação de campos, p.ex., monitoria remunerada ou não [y]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:

	Fonte: Ning “Sociologia em Rede” Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [fev 2012]				
26	<p>“Relações internacionais é um curso tão desprezado que nem na plataforma lattes ele aparece” [32]</p> <p>Fonte: Twitter [jan 2012] (Busca pela expressão Plataforma Lattes)</p>	Ausência de campo Criação cursos de graduação e pós-graduação	<b>Oferecer opção de criação de cursos novos para os usuários</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: existe a opção cadastrar novo curso e nova especialidade. Parece ser solucionável com tutorial
27	<p>“Sugestão para o lattes: acrescentar se fez parte do PET – Programa de Educação tutorial” [33]</p> <p>Fonte: <i>Blog “Scientia totum circumit orbem”</i> [jan 2012]</p>	Ausência de campo Bolsa PET	<b>Oferecer campo para bolsa PET [z]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta Justifique:
28	<p>“Estou com um problema: estou tentando auxiliar um amigo estrangeiro a atualizar seu Lattes. Sua última atualização foi em janeiro de 2006, parece que ainda pelo antigo sistema/software que a gente instalava no nosso próprio computador (faz</p>	Integração sistema off-line e sistema atual online	<b>Possibilitar importar para currículo online os dados do currículo offline [aa]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: creio que seja uma exceção, não justificando desenvolver funcionalidade específica. Mas o assunto é técnico, da administração do Lattes

<p>tempoooooooo). Pois bem, depois de conseguirmos recuperar sua senha pelo suporte do CNPq, agora entramos no sistema online, e para nosso desespero está tudo em branco!! Só consta o cpf e nome completo dele...nada mais. Ele tem mais de 50 artigos publicados, orientações e várias outras informações inseridas que inclusive aparecem quando se faz a busca pelo seu currículo. Mas aí quando abre o sistema para atualizar o currículo está tudo em branco. Alguém sabe se é possível importar ainda os dados disponíveis na busca pública para esse “novo” sistema? Espero ter sido claro na minha explicação.”[34]</p> <p>Fonte: Comunidade “Currículo Lattes – o Orkut nerd” (Orkut) [maio 2011]</p>				
29	<p>“O sistema também poderia publicar os dados assim que eles fossem</p>	<p>Problema em salvar/ atualizar currículo</p>	<p><b>Atualizar o sistema de modo real time [bb]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunto da administração do</p>

	<p>atualizados. Isso seria possível?”[35]</p> <p>Fonte: <i>Blog “Scientia totum circumit orbem”</i> [jan 2012]</p>				Lattes
30	<p>“[...] uma boa porcentagem [de tempo] em que você fica padronizando as abreviaturas dos autores [...]”[36]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage Pos.graduando.com</i> no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	<p>Padronização de dados</p> <p>Abreviatura de autores</p>	<p><b>Recurso para entrada padronizada de dados baseados nos demais currículos existentes na base Lattes [cc]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não tenho condições de opinar, assunta da administração do Lattes</p>
31	<p>“Quando teremos um app para Android/iPad? Assim vai ficar mais fácil de atualizá-lo”[37]</p> <p>“e cadê a plataforma lattes pra ipod?! já tá na hora de inventarem.”[38]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage Pos.graduando.com</i> no <i>Facebook</i> a respeito da</p>	<p>APPs mobiles</p>	<p><b>Oferecer App para mídias mobiles [dd]</b></p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: não creio ser essencial, no momento, mas quanto mais facilidades de atualização, tanto melhor. Talvez o custo-benefício não justifique, momento</p>

	Plataforma Lattes [jan 2012]				
32	<p>“A gente se acostuma, eles mudam a plataforma.”[39]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Muitas mudanças na interface	<b>Oferecer acesso a versões anteriores da plataforma por um tempo quando implementam-se mudanças no sistema.</b> [ee]	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: se a mudança for precedida de divulgação, e prontamente assumida pelo tutorial, não vejo como impedimento. A evolução e o dinamismo são próprios da ciência, que se reflete no Lattes
33	<p>“Lattes: um Orkut com complexo de superioridade e que não é bloqueado no computador da faculdade.”[40]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Crítica quanto à corrida por produção intelectual	<b>Criar fanpage para o site oficial da Plataforma no Facebook</b> [ff]	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:
34	<p>“Sem contar o tempo que o CNPq leva para certificar os dados na página.”[41]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes</p>	Tempo certificação dos dados	<b>Atualização <i>real time</i> da plataforma</b> [gg]	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: parece que a certificação tem ocorrido em até 24h

	[jan 2012]				
35	<p>“No meu caso, o maior tempo gasto esperando a página carregar, porque na maioria das vezes essa ação não se completa”[42]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Internet – lentidão carregamento de páginas	<b>Programar com linguagem leve que não demore a carregar as páginas na Web [hh]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:
36	<p>“É bem isso! Total falta de acessibilidade.”[43]</p> <p>Fonte: Gráfico criado por um usuário da <i>Fanpage</i> Pos.graduando.com no <i>Facebook</i> a respeito da Plataforma Lattes [jan 2012]</p>	Problema acessibilidade	<b>Utilizar métricas e padrões de acessibilidade [ii]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média (X) Alta Justifique: há legislação sobre acessibilidade que impõe dever dos órgãos de governo em facilitar o acesso aos portadores de alguma deficiência. Por outro lado, deve se estar sempre atento às questões de usabilidade/ergonomicas, algo raro de acontecer em plataforma e-gov
37	<p>“Por que o Lattes é uma plataforma ainda tão pouco integrada? Uma mesma atividade num congresso tem que ser indicada em várias abas” [44] [jan 2012]</p> <p>Fonte: Twitter (busca</p>	Integração de dados dentro da plataforma	<b>Integrar campos dentro da plataforma [jj]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunta da administração do Lattes

	livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]				
38	<p>“Sonho: plataforma lattes vira (sic) rede social, integrada com BDTDs e repositórios onde relações possam ser opção de filtro na busca em bibs [bibliotecas]” [45]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Integração a outras bases (como BDTDs, repositórios)	<b>Integrar a PLattes com BDTDs e repositórios [kk]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunta da administração do Lattes
			<b>Permitir opção de filtro na busca em bibliotecas a partir do cruzamento de dados da PLattes com BDTDs e repositórios institucionais [ll]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunta da administração do Lattes
39	<p>“Lattes: um Orkut com complexo de superioridade e que não é bloqueado no computador da faculdade.”[46]</p> <p>Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Transformar em rede social	<b>Criar rede social oficial da PLattes [mm]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:
40	<p>“Minha plataforma é tão boa que nem o Google consegue achar...” [47]</p> <p>Fonte: Twitter (busca</p>	Google não indexa meu currículo	<b>Oferecer acesso ao Google para indexar currículos [nn]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não tenho condições de opinar, assunta da administração do Lattes

	<p>livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p> <p>“Por que é tão difícil indexar um currículo Lattes no Google?”[48]</p> <p>Fonte: Ning Sociologia em Rede Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes” [jan 2012]</p>				
41	<p>“Caramba até que enfim autorizaram meu currículo na plataforma lattes” [49]</p> <p>Fonte: Fonte: Twitter (busca livre por “Plataforma Lattes”) [jan 2012]</p>	Atualização autorizada	<b>Autorizar cadastro na plataforma Lattes em menor tempo [oo]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: parece que a certificação tem ocorrido em até 24h
42	<p>“Alguém sabe como se salva curriculum do (sic) Plataforma Lattes? Perdi minha paciência já.”[50]</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p> <p>“@CNPq_oficial não estou conseguindo atualizar o meu cvlattes.</p>	Problema em salvar/atualizar currículo	<b>Oferecer opção salvar ao invés de somente exportar [pp]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não entendi a sugestão <b>Oferecer opção salvar ao invés de somente exportar</b> versus as dúvidas apresentadas

	<p>Quando clico em atualizar, a página faz o reload, mas não abre.”</p> <p>Fonte: Twitter (Busca pela expressão “@CNPq_oficial lattes”) [fev 2012]</p>			
43	<p>“No campo ‘Formação acadêmica/titulação’, aparece o ícone da Plataforma Lattes antes do nome de alguns orientadores, com um link para o currículo dos mesmos. Por que o ícone/link não aparece em todos os orientadores de um mesmo currículo? Ele pode ser colocado/ retirado pelo usuário?”[51]</p> <p>Fonte: Ning “Sociologia em Rede” Post: “Dúvidas sobre o preenchimento do Currículo Lattes”[jan 2012]</p>	Ícone Plataforma Lattes – Validação	<b>Realizar testes frequentemente para verificar a validação desta ferramenta de cruzamento de dados [qq]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p> <p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: parece ser resolvido com tutorial interativo</p>
44	<p>“Exportar a plataforma para xml possibilitando análise da mesma.”[52]</p> <p>Fonte: <i>Blog Scientia</i></p>	Exportação de dados com análise dos mesmos	<b>Possibilitar exportação currículo para xml possibilitando análise dos dados [rr]</b>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p> <p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: já é possível exportar em xml e rtf</p>

	<i>totum circumit orbem</i> [jan 2012]				
45	<p>“Estou certa: a plataforma Lattes pega toda sua intuição e lança diretamente no aterro sanitário.” [52]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Ausência de telas intuitivas	<b>Utilizar telas mais intuitivas [rs]</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: parece que a lógica não é a comum à utilizada por outras plataformas
	<p>“Aaaaaaaaagggghhhhhh duzentas horas atualizando o <b>lattes</b> e no fim deu erro nao atualizou nada! <b>Plataforma lattes</b>, sua ecrenca (<i>sic</i>)!</p> <p>Fonte: <i>OpenBook</i> [jan 2012]</p>	Problema na atualização dos dados no sistema	<b>Atualizar passo a passo a inserção dos dados, conforme usuário vai inserindo os dados</b>	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: é possível salva “passo a passo”, o que difere de atualizar passo a passo
46	<p>“Frustração (<i>sic</i>) pós currículo lattes.” [53]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique: não entendi
47	<p>“Eu acredito que o lattes já tenha melhorado bastante, mas ainda tem</p>	Reclamação sem explicitar motivos		( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta Justifique:	( ) Baixa (X) Média ( ) Alta Justifique: novamente, parece que

	<p>muitas enjueirinhas para o preenchimento. Poderia ser mais prático e menos burocrático.” [54]</p> <p>Fonte: Enquete <i>Ning</i> Café História [jan 2012]</p>				<p>a lógica não é a comum à utilizada por outras plataformas</p>
48	<p>“O currículo Lattes já é chato de preencher, pense a 10 anos atrás, quando ainda existia o software que precisava ser instalado antes... ⇐” [55]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>(X) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: pode ser “chato” na primeira vez, mas não para atualiza-lo. Neste caso, os benefícios posteriores são maiores que o custo inicial de preenche-lo.</p>
49	<p>“Poucas coisas são mais chatas no mundo do que atualizar um currículo lattes.. :S” [56]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>
50	<p>“o currículo lattes é muito chato de atualizar =/” [57]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i></p>	Reclamação sem explicitar motivos		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>

	(Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]				
51	<p>“Tô cansada de reclamar da <b>plataforma Lattes</b>, mas ainda não reclamei esse ano, então: VSF.” [58]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		( <input type="checkbox"/> ) Baixa ( <input type="checkbox"/> ) Média ( <input type="checkbox"/> ) Alta Justifique:	( <input type="checkbox"/> ) Baixa ( <input type="checkbox"/> ) Média ( <input type="checkbox"/> ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes
52	<p>“Pois é, esse Currículo-lattes tá me infernizando , tudo pq a bolsa provem de Campina (<i>sic</i>) toda essa burocracia --” [59]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		( <input type="checkbox"/> ) Baixa ( <input type="checkbox"/> ) Média ( <input type="checkbox"/> ) Alta Justifique:	( <input type="checkbox"/> ) Baixa ( <input type="checkbox"/> ) Média ( <input type="checkbox"/> ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes
53	<p>“preenchendo currículo lattes, que coisa chata” [60]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		( <input type="checkbox"/> ) Baixa ( <input type="checkbox"/> ) Média ( <input type="checkbox"/> ) Alta Justifique:	( <input type="checkbox"/> ) Baixa ( <input type="checkbox"/> ) Média ( <input type="checkbox"/> ) Alta Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes

54	<p>“atualizando o currículo LATTES, é um saco isso!” [61]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>
55	<p>“Formulários e currículo Lattes: Por que preenchê-los é um pé no saco?” [62]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes e dos formulários <i>on line</i></p>
56	<p>“Esse sou eu a duas semanas tentando cadastrar meu currículo na plataforma lattes e a plataforma lattes tirando uma com a minha cara” [63]</p> <p>Fonte: <i>Twitter</i> (Busca livre pela expressão “Currículo Lattes”) [jan 2012]</p>	Reclamação sem explicitar motivos		<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique:</p>	<p>( ) Baixa ( ) Média ( ) Alta</p> <p>Justifique: assunto para os <i>designers</i> do Lattes</p>
T	63 comentários	<b>56 temas abordados</b>	<b>47 novos requisitos sugeridos</b>		

**Fonte: dados da pesquisa**



## ANEXO A – Dados da *fanpage* do Blog Pós-Graduando.com do Facebook

Fonte: <http://migre.me/8gXag>

Data da coleta dos dados: 27 de janeiro de 2012

Período referente: 26 de outubro de 2011.



Figura 36: Tempo gasto preenchendo o Lattes

Fonte: posgraduando.com

Curtir · · Compartilhar · 26 de Outubro de 2011 às 18:07 ·

- 2.016 pessoas curtiram isto.
- 1.967 compartilhamentos
- 100 de 168

Os sobrenomes de todos os usuários foram retirados por questões de privacidade.

**Flávio** Pensava que era só comigo que isso acontecia!! Ufaaaa

28 de Outubro de 2011 às 01:37 · Curtir · 1

**Edson** Nossa e o que nós gênios estamos esperando pra mudar pra lá!

28 de Outubro de 2011 às 02:08 · Curtir

**Denizart** Pensei que fosse apenas comigo também! Confesso que é um pouco reconfortante.

28 de Outubro de 2011 às 08:00 · Curtir

**João Paulo** Fato!!!

28 de Outubro de 2011 às 10:32 · Curtir

**Laís** E ele nem precisa de atualizações para deixar todos "perdidos"

28 de Outubro de 2011 às 13:04 · Curtir

**Walter** FATOO

28 de Outubro de 2011 às 13:08 · Curtir

**Alvaro** Deixei de alimentá-lo. Pois este "bicho" come tempo demais. E prá mim, o tempo que ele me tira, faz falta no tempo da pescaria.

28 de Outubro de 2011 às 13:11 · Curtir

**Gleice** Kkkkkkkkkkkkkk é verídico isso. Graças a Deus não estou sozinha.

28 de Outubro de 2011 às 15:08 · Curtir

**Érick** vocês!

28 de Outubro de 2011 às 20:34 · Curtir

**Renan** huahauhauahua, Também indico ao Matheus Menezese ao Eduardo Paschoal

28 de Outubro de 2011 às 20:38 · Curtir

**Carmen Lúcia** Adorei! è daí para pior!

28 de Outubro de 2011 às 20:59 · Curtir

**Ingyrd** HAHHAH ADOREI!é assim mesmo... queria muito tentar fazer um manual pra facilitar nossa vida!!!! e diminuir esse tempo ne..rers mto bom Érick Igor

28 de Outubro de 2011 às 22:48 · Curtir

**Érick** Sim, boa ideia!!! Tinha um rodando lá pelo grupo ha algum tempo atrás...Camila Perroni talvez se lembre disso...ou não

28 de Outubro de 2011 às 23:02 · Curtir

**Carla** hehehe..verdade!

29 de Outubro de 2011 às 12:00 · Curtir

**Tania** Quando vão atualizar isso? Não aguento mais essa coisa antiga...

29 de Outubro de 2011 às 13:03 · Curtir

**Natália** Bem isso!

29 de Outubro de 2011 às 19:49 · Curtir

**Jairo** Tô rindo alto aqui... pura verdade. Vou divulgar rsrs

29 de Outubro de 2011 às 22:12 · Curtir

**Cláudia** Vou copiar... muito boa!!!

29 de Outubro de 2011 às 23:18 · Curtir

**Lucilene** Nossa! Isso é tão estimulante para os aspirantes! kkkkkk

29 de Outubro de 2011 às 23:33 · Curtir

**Tania** Exatamente isso. A gente envelhece de carregar o Lattes.

30 de Outubro de 2011 às 11:35 · Curtir

**Mariane** Sem contar o tempo que o CNPq leva para certificar os dados na página...

30 de Outubro de 2011 às 13:22 · Curtir

**Samuel** É bem isso! Total falta de acessibilidade!

30 de Outubro de 2011 às 15:52 · Curtir

**Pietro** #fato!

30 de Outubro de 2011 às 21:22 · Curtir

**Julimar** É isso mesmo!! kkk

31 de Outubro de 2011 às 08:41 · Curtir

**Alessandra** É a visão do inferno...

31 de Outubro de 2011 às 11:41 · Curtir

**Hinácio** kkkkkkkkkk, imaginava que só eu tinha esse problema

31 de Outubro de 2011 às 16:16 · Curtir · 1

**Josefina** Eé mesmo um saco

1 de Novembro de 2011 às 00:50 · Curtir

**Katilene** A mais pura verdade :P

1 de Novembro de 2011 às 10:41 · Curtir

**Jady** Meu tempo vai ficar assim ? :S

1 de Novembro de 2011 às 11:58 · Curtir

**Jady** uhaushausahs

1 de Novembro de 2011 às 11:58 · Curtir

**Andre** Pior que é verdade mesmo.... Que trem mais cahto de entender....

1 de Novembro de 2011 às 22:50 · Curtir

**Igor** verdade

2 de Novembro de 2011 às 11:19 · Curtir

**Marcia** Rsrrsrs... UM SACOOOO! Mas necessário!

3 de Novembro de 2011 às 23:22 · Curtir

**Luciana** Tô com uns 10 certificados aqui e não estou tendo capacidade emocional p/ atualizar! E da próxima vez que vc pedir p/ dar um toque p/ seu celular eu não dou! Tchau! bj

4 de Novembro de 2011 às 00:27 · Curtir · 1

**Luciana** Estou séria! rrsr

4 de Novembro de 2011 às 00:28 · Curtir

**Thyago** maior verdade que ja vi a respeito do lattes..kkkkkkkkkkkk

4 de Novembro de 2011 às 02:19 · Curtir · 1

**Sânzio** fato#!

4 de Novembro de 2011 às 03:59 · Curtir

**José** kkkkkkkkkkkk adorei a definição! curti e compartilhei!

4 de Novembro de 2011 às 14:45 · Curtir

**Francys** Bem desse jeito mesmo!!

5 de Novembro de 2011 às 11:45 · Curtir

**Sandra** De pleno acordo!!! kkkkk

5 de Novembro de 2011 às 11:48 · Curtir

**Gabriela** kkkkkkkkkkkkkkkkk, é sofrimento

5 de Novembro de 2011 às 18:34 · Curtir

**Bruno** huahuahahua, PQP é muitoooooo foda! olha geralmente as pessoas falam que o meu QI é bem alto, eu era contente! mas qunado fui preencher o Lattes, tomei um susto!! acho que o QI deve ser bem a cima de 100 (gênio) huahuahuhuh o Gráfico mostra tudo!

13 de Novembro de 2011 às 20:48 · Curtir

**David** O meu lattes estar totalmente desatualizado Jamile Barreto.....rsrsrsrsrsrsrsrsrs

14 de Novembro de 2011 às 15:20 · Curtir

**Camila** kkkkkkkkkkkkkk boa!!!

14 de Novembro de 2011 às 19:24 · Curtir

**Eduardo** Eu só atualizo meu lattes quando mudo de foto... :(

15 de Novembro de 2011 às 05:05 · Curtir

**Selmy** Amei seus comentários e assino embaixo, é bem por aí mesmo, muito chato e não sei até que ponto a pessoa que consulta considera como importante o CV Lattes do consultado. O 'QUÊ' realmente importa ? Como disse nosso amigo, não mede a competência e a gente perde um tempo louco, é contraproducente...

15 de Novembro de 2011 às 12:17 · Curtir

**Monique** atualizar o lattes é uma das coisas que te faz passar mais raiva va pós-grad.....

15 de Novembro de 2011 às 12:52 · Curtir

**Nutri** O meu currículo é Vira-Lattes... rs

15 de Novembro de 2011 às 14:33 · Curtir · 4

**Anatalia** O gráfico é bem criativo e tem um fundo de verdade nisso. Quando teremos um app para android / iPad ? Assim vai ficar mais fácil de atualizar rsrs

15 de Novembro de 2011 às 17:46 · Curtir

**Paulo** é verrrrrdadee ... demorei pra aprender ... mas hoje ganho até dinheiro com isso hushaushaushaushaushaush

16 de Novembro de 2011 às 12:40 · Curtir

**Thiago** Abre o Lattes de alguém... aê vc vê onde colocar algumas informações...

17 de Novembro de 2011 às 18:13 · Curtir · 1

**Sirlei** =>

17 de Novembro de 2011 às 18:16 · Curtir

**Monique** Ei apanho não a mulesta valhaaaaaaa

17 de Novembro de 2011 às 22:17 · Curtir

**Sidney** Gente, eu pensei que não entendia de Latter, graças a face fico mais aliviado..

18 de Novembro de 2011 às 15:53 · Curtir

**Giovani** Nos tornamos cada vez mais homo-lattes!

18 de Novembro de 2011 às 16:53 · Curtir

**Gisele** Faltou uma boa porcentagem em que vc fica padronizando as abreviaturas dos autores...

18 de Novembro de 2011 às 17:17 · Curtir

**Marcos** Azul no gráfico é a pedra no sapato de todos!

20 de Novembro de 2011 às 11:51 · Curtir

**Mariana** Tem que deixar acumular certificados e tudo para se encorajar a atualizar, de uma vez só! Não rola sofrer de pouquinhos.

21 de Novembro de 2011 às 04:12 · Curtir · 1

**Isabela** é bem assim mesmo.. hahaha

22 de Novembro de 2011 às 13:07 · Curtir

**Gisele** nossa ninguém merece!!

22 de Novembro de 2011 às 15:05 · Curtir

**Marco** Realmente, o tempo gasto no lattes gera uma queima desnecessária de neurônios!

22 de Novembro de 2011 às 16:49 · Curtir

**Keyt** E IND dizem que foi feito pra facilitar rrsrrs

22 de Novembro de 2011 às 18:56 · Curtir

**Tania** ninguém merece, hein!!!!

22 de Novembro de 2011 às 21:42 · Curtir

**Mariana** Caramba! É isso mesmo! =S

23 de Novembro de 2011 às 01:15 · Curtir

**Ygor** Até hoje não aprendi onde digitar as coisas...rs...

23 de Novembro de 2011 às 09:38 · Curtir

**Andrea** deveriam dar um certificado aos que conseguiram hehe

23 de Novembro de 2011 às 10:10 · Curtir

**Silvia** rrsrsss pior que é assim mesmo rrsrs

23 de Novembro de 2011 às 17:52 · Curtir

**Vivianne** Adorei isso msm! Kkkkk

24 de Novembro de 2011 às 23:42 · Curtir

**Débora** verdade!!!!

25 de Novembro de 2011 às 02:13 · Curtir

**Gabriela** Pura verdade!

25 de Novembro de 2011 às 15:43 · Curtir

**Adeildo** Quer uma opiniao, use o face, mais pratico e seguro.

27 de Novembro de 2011 às 19:31 · Curtir

**Rogério** Desculpa não tenho Lattes!

29 de Novembro de 2011 às 14:49 · Curtir

**Pri** Realidade...

30 de Novembro de 2011 às 12:31 · Curtir



**Márcia** Por isso é q eu não me cadastro...

11 de Janeiro às 19:37 · Curtir

**Rosemberg** Super-curto isso! kkkkkkkkk

12 de Janeiro às 13:05 · Curtir

**Renato** Não e se você pensa em fazer alguma seleção na sua vida, comece a preencher o Lattes aos dez anos, porque o negocio é sério!!! k kkkkk

13 de Janeiro às 20:25 · Curtir · 2

**Giovana** kk verdade!

14 de Janeiro às 18:46 · Curtir

**Gabu** Mais. Um pouci de

14 de Janeiro às 21:49 · Curtir

**Alessandra** estou nesse processo. Como demora isso hein!!!!!!

17 de Janeiro às 22:49 · Curtir

**Thalita** orkut com complexo de inferioridade #adorei hehehe ... como eh dificil entender o tal lattes ☹☹

17 de Janeiro às 23:33 · Curtir

**Natalia** pois..é isso mesmo q acontece..kkkkk

18 de Janeiro às 11:27 · Curtir

**Andre** Isso mesmo! Arfemaria!

19 de Janeiro às 04:51 · Curtir

**Pedro** ENQUANTO OS CÃES LADRAM, OUTROS LATTES!

19 de Janeiro às 09:44 · Curtir

**Silvia** Nossa, essa foi ótima, é isso mesmo

20 de Janeiro às 20:20 · Curtir

**Rodrigo** Faltou o tempo gasto brigando com o DOI, que nunca está correto para o Lattes.

quarta às 21:53 · Curtir · 1

## ANEXO B – Dados da *fanpage* do *Blog Pós-Graduando.com* do *Facebook*

**Fonte:** <https://www.facebook.com/blogposgraduando>

Data da coleta dos dados: 19 de janeiro de 2012

Período referente: 19 de janeiro de 2012

### Pós-Graduando

Enquanto isso, na Plataforma Lattes...



Figura 37: Gráfico tempo gasto preenchendo o Lattes

Fonte: *Blog posgraduando.com*

Curtir · [Compartilhar](#) · 19 de Janeiro às 09:38 ·

- 
- 
- 
- 

788 pessoas curtiram isto.

949 compartilhamentos

50 de 68



**Fernanda** Hahaha...perfeito! Não seria a hora de rever isso?? Afff...

19 de Janeiro às 17:40 · Curtir

**Gustavo** Ainda nao entendi quem inventou... Mas devem ser muuuuiot pobrez...

19 de Janeiro às 17:45 · Curtir

**Ewerton** é mais facil ensinar cálculo a uma criança de 3 anos quesaber onde colocar os dados no lattes

19 de Janeiro às 18:30 · Curtir

**Edermaura** Verdade Renata, verdade...

19 de Janeiro às 20:00 · Curtir

**Cleuber** pior que é

19 de Janeiro às 22:33 · Curtir

**Adriano** eo o face onde entra nisso??

19 de Janeiro às 22:43 · Curtir

**Marcos** Realmente colocar os dados é complicado, precisa melhorar!

19 de Janeiro às 23:22 · Curtir

**Evelyn** Deveria ter uma disciplina obrigatória de lattes... valendo muuuitos créditos.. aff quanta paciência!

19 de Janeiro às 23:31 · Curtir

**Ricardo** verdade absoluta...ninguém merce o lattes!

20 de Janeiro às 00:36 · Curtir

**Luane** "Um dos maiores cientistas brasileiros, o físico Césare Mansueto Giulio Lattes, mais conhecido como César Lattes, tornou-se um ícone na produção científica mundial e um símbolo, para o Brasil, que serviu de inspiração e estímulo para as gerações

seguintes." (Fonte: Plataforma Lattes CNPQ)... Olha para mim ele não foi nada inspirador. Não consigo entender muito bem como preencher! :-)

20 de Janeiro às 12:07 · Curtir

**Maria** Ta na hora de mudar

20 de Janeiro às 18:20 · Curtir

**Enéas** Fato!

20 de Janeiro às 19:03 · Curtir

**Stallone** #FATAÇO...

20 de Janeiro às 19:05 · Curtir

**Charles** eu demorei 4 horas para preencher todos os dados, e, olha q meu currículo é pobrinho, pobrinho :s

20 de Janeiro às 20:44 · Curtir

**Aline** Kkkkkkkkkkk...eu fiquei praticamente o dia todo tentando descobrir como isso funciona, e assim mesmo não consegui descobrir. Resultado: perdi o dia todo em frente ao pc querendo saber como preencher isso sem êxito...rsssss...

20 de Janeiro às 21:43 · Curtir

**Denis** O currículo lattes tem de ter a interface toda refeita !!!!!é castigo mexer naquele sistema confuso!!!!!!

21 de Janeiro às 11:40 · Curtir

**Juliana** hi hi hi... concordo 100%, Chico! Adorei a imagem! Abraço, Ju.

21 de Janeiro às 13:15 · Curtir

**Jorge** Fato!

21 de Janeiro às 14:11 · Curtir

**Lilia** kkk enquanto isso no lattes...kkkk

21 de Janeiro às 16:47 · Curtir

**Nânia** kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk fato!

21 de Janeiro às 16:50 · Curtir

**Graciele** Bem assim...

21 de Janeiro às 18:57 · Curtir

**Ana Cláudia** Ôôôô treco chato, neh **Bruno**!?!?

21 de Janeiro às 21:26 · Curtir

**Luciane** hahaha!!! É bem assim mesmo!!!

21 de Janeiro às 21:47 · Curtir

**Luciana** nao podia estar melhor explicado este grafico!!

21 de Janeiro às 21:51 · Curtir

**Graziela** Concordo plenamente!

21 de Janeiro às 22:10 · Curtir

**Marli** Gente, definição perfeita!!!

21 de Janeiro às 23:54 · Curtir

**Carminda** Realmente a plataforma é péssima para inserir informações, poderiam melhorar e muito o layout da página, facilitando assim a inclusão das informações pelos usuários inexperientes!!!

22 de Janeiro às 13:37 · Curtir

**Thatiany** Verdade absoluta a Plataforma é complicada, as vezes dá erro e os dados não são inseridos e perde-se um tempo enorme para preenche-la por completo.

22 de Janeiro às 16:51 · Curtir

**Renata** kkk é evrdade

22 de Janeiro às 19:00 · Curtir

**Rita** Diviam publicar isso na página do CNPq!!! Aquilo lá é uma confusão de informações!!

22 de Janeiro às 19:59 · Curtir

**Oseas** kkkk...compartilhando..3,2,1...

22 de Janeiro às 20:31 · Curtir

**Suzane** HAHAHA Verdade!

23 de Janeiro às 18:21 · Curtir

**Johnathan** Hahaha....Ri pra caramba!

terça às 19:16 · Curtir

**Cleiton** Pode crer, é um mistério

quarta às 13:47 · Curtir

**Wagner** pura verdade kkkkkkk

há ± 1 hora · Curtir

## ANEXO C – Material coletado na busca realizada no *OpenBook*

**Fonte:** <http://youopenbook.org/>

Data da coleta dos dados: 13 de janeiro de 2012

Período referente: dezembro de 2011 a 13 de janeiro de 2012

Obs.: As imagens dos usuários desta rede social foram retiradas por proteção à imagem.



Figura 38: Cabeçalho do OpenBook

Fonte: OpenBook (youopenbook.org)

**Aline** Tentando atualizar meu currículo na **Plataforma Lattes**, mas essa internet, pelo amor de Deus!!!!

21 hours ago

**Herlito** Estão abertas inscrições para novos bolsistas da Rádio Universitária FM. As inscrições para o processo seletivo de novos bolsistas de Extensão 2012 da Universitária FM serão feitas de 19 de dezembro a 6 de janeiro de 2012. Podem se inscrever estudantes de Publicidade e Propaganda e Jornalismo. A Universitária FM abre inscrições para o processo seletivo de novos bolsistas de Extensão 2012, de 19 de dezembro a 6 de janeiro de 2012, de 8 às 12h e de 14 às 18h, na portaria da emissora (Avenida da...

1 day ago

**Gabriel** Até que enfim consegui me entender com a **plataforma lattes**... ...já não era sem tempo, currículo atualizado!

1 day ago

**Ivan** Mas essa **plataforma Lattes** tá de brincadeira comigo né?

1 day ago

**Marisa** Olá pessoas! Quem puder ajudar com alguma indicação para trabalhos em espaços educativos estou aceitando sugestões! Segue meu currículo na **plataforma lattes**.(<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4293589T4>) Desde já agradeço! Ps: Não aguento mais ver o mundo quadrado pelas janelas do apto! Obrigado desde já pessoas! [buscatextual.cnpq.br http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4293589T4](http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4293589T4)

3 days ago

**Junior** Prezado Becker. Meu currículo esta atualizado na **plataforma lattes** conforme solicitado. aguardo sua ligação. Estou trabalhando pela DCS no litoral norte de janeiro ate marco desenvolvndo a operacao verão. Muita luz, saude e força. CAM.:

3 days ago

**Vanessa** Abertas inscrições para os concursos a seguir. Divulguem!!!  
CONCURSO PÚBLICO PARA DOCENTE Tipo de Edital Abertura N° do Edital 0038/2012 Objeto do Edital Concurso Público Docente por prazo determinado - Professor Assistente Área do Concurso Ciências da Computação Disciplina Engenharia de Software IV – 06 aulas - matutino Processo CEETEPS 8501/2011 Data de Publicação (DOE) DOE de 06 de janeiro de 2012, poder executivo, seção I, página 107 Período de Inscrição 06 a 20/janeiro - na S...

4 days ago

**Rafaela** A atualização desse currículo na **plataforma lattes** é um saquinho!

4 days ago

**Ana Beatriz** A Plataforma Lattes tá de brinks cmg. ¬¬'

4 days ago

**Jonatan** Certificados do SIEPE recebidos, agora só imprimí-los. E depois acrescentar a minha **Plataforma Lattes**, que vai se construindo aos poucos. Minha

mãe ainda vai ter muito mais orgulho do que ela já tem de mim! Porque ela é a única pessoa que eu permitirei OPINAR sobre a minha vida!

4 days ago

**Camila** acabo de me dar conta que não atualizo minha **plataforma lattes** há exatos 14 meses →'

5 days ago

**Srta** Atualizando currículo do **Plataforma Lattes...**

6 days ago

**Neuza** RECONHECER AS DIFERENÇAS E ACEITAR O DIREITO DE CADA UM \*É SER HUMANO\*. Histórico O professor Cleides Antônio tinha 42 anos, era professor assistente, coordenador do curso de Ciências Sociais e ministrava aulas nas disciplinas de Antropologia II, Introdução à Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais, Sociologia da Educação e Tópicos Especiais em Antropologia. Ainda não há informações sobre horário e local do sepultamento. Segundo seu currículo na **Plataforma Lattes**, Amorim era graduado em C...

7 days ago

**Hebe** Já ia me esquecendo Claudio. Primeiríssima coisa que tens que fazer é ter Curriculum na **Plataforma Lattes** do CNPQ, se não tens ainda faça correndo.

7 days ago

**Deisiane** <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/busca.do> buscatextual.cnpq.br Este filtro restringe a busca ao universo de Pesquisadores detentores de Bolsa de Produtividade em Pesquisa concedida pelo CNPq e atualmente vigente.Caso deseje selecionar uma Categoria / Nível de bolsa específica, desmarque as demais. **Plataforma Lattes**

10 days ago

**Valdinei** De bobeira nesse início de ANO? Que tal atualizar seus dados na maior **plataforma** de currículos do Brasil? A **Plataforma Lattes** disponibiliza hoje,

em sua base de dados, cerca de 1.620.000 de currículos de pesquisadores, tecnólogos e estudantes das mais diversas áreas do conhecimento que atuam em ciência, tecnologia e inovação. O sistema é utilizado por oito países da América do Sul e da África, e é amplamente reconhecido nos países desenvolvidos. <http://lattes.cnpq.br/>  
[www.cnpq.br](http://www.cnpq.br) location

[10 days ago](#)

**Hayeska** E o que a gente faz quando a **plataforma lattes** não quer carregar os dados atualizados??? #MedoColetaCapes

[15 days ago](#)

**Fana** Caros colegas do Facebook: quem, sendo bacharel, tiver escrito artigos e tenha interesse de publicá-los, é só enviar seu texto para meu e-mail, que segue abaixo! Os textos podem versar sobre temas de qualquer ramo do Direito, mas preferencialmente EMPRESARIAL, TRIBUTÁRIO, TRABALHISTA e PREVIDENCIÁRIO. Ressalto que o periódico em que os trabalhos poderão ser publicados possui número de ISSN (tal como exigido pela **plataforma LATTES**). Divulguem entre seus amigos! prof.calberto@hotmail.com (via C...

[16 days ago](#)

**Raquel** Atualizando meu currículo **lattes**...quer dizer quebrando a cabeça com a **plataforma lattes**...hehehehe

[17 days ago](#)

**Valdir** Olhando a "caras" do mundo científico = **plataforma Lattes**.

[18 days ago](#)

**Fabrizia** ALGUÉM SABE COMO SE SALVA CURRICULUM DO **PLATAFORMA LATTES**? PERDI MINHA PACIÊNCIA JÁ...

[20 days ago](#)

**Monique** Aaaaaaaaaggggghhhhhh duzentas horas atualizando o **lattes** e no fim deu erro não atualizou nada! **Plataforma lattes**, sua creença!

[20 days ago](#)

**Elves** [lattes.cnpq.br](http://lattes.cnpq.br) **Plataforma Lattes**

[21 days ago](#)

**David** Acabei de cumprir a resolução de ano novo que fiz em 31/12/2010: atualizar meu **Lattes** (<http://lattes.cnpq.br/>). Antes tarde do que nunca! Agora só em 2012! **lattes.cnpq.br Plataforma Lattes**

[21 days ago](#)

**Ana Carolina** **Plataforma Lattes**, você está de férias? Não tô conseguindo atualizar meu currículo, trava bem na hora de preencher alguns campos obrigatórios... Tá fácil!

[22 days ago](#)

**Felipe** **PLATAFORMA LATTES**, maldito seja teu nome!

[23 days ago](#)

**Simone** Amigos, estou tentando voltar a dar aula para graduação, se alguém puder me ajudar, agradeço. Para graduação, lecionei bioquímica, genética molecular e genética médica por 2 anos (experiência comprovada em carteira) e continuo lecionando para pós-graduação, biologia molecular aplicada à Toxicologia. currículo na **plataforma lattes** cnpq.

[23 days ago](#)

**Nara** Currículo da **plataforma lattes** feito, agora é ler tudo para começar o projeto!

[24 days ago](#)

**Eduardo** preciso de um pc e tempo para atualizar meu perfil na **plataforma lattes**, muitas novidades, rrsrs

[26 days ago](#)

**Helen** eu só queria conseguir me cadastrar na **plataforma lattes**.. mais ta dficil!!  
:@

[29 days ago](#)

**Celson** Pergunto aos meus amigos "cabeções", como faço para atualizar currículo na **Plataforma Lattes**. O login e a senha são os mesmos e eu não consigo acesso.

[1 month ago](#)

**Adriane** [lattes.cnpq.br](#) **Plataforma Lattes**

[1 month ago](#)

**Renata** **Plataforma Lattes** do INFERNO!

[1 month ago](#)

**Luciana** Esse é nosso também. Maravilha. Parabéns [di.cnpq.br](#) CNPq > **Plataforma Lattes** > Diretório de Instituições

[1 month ago](#)

**Daniela** PRECISO DE UM HELP NA PLATAFORMA LATTES

AIIIIII

[1 month ago](#)

**Andreia** [di.cnpq.br](#) CNPq > **Plataforma Lattes** > Diretório de Instituições

[1 month ago](#)

**Mario** <http://lattes.cnpq.br/> link p cadastrar currículo lattes vale conferir [lattes.cnpq.br](#) **Plataforma Lattes**

[1 month ago](#)

**Bruninha** Me estressando logo cedo com a **plataforma Lattes** ☹

[1 month ago](#)

**Raimundo** Em Brasília - ANDIFES. Treinamento sobre a **Plataforma Lattes** com vista a implantação do MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO na UNIFAP, em rede com outras 36 IFES. Antiga aspiração dos técnicos-administrativos começa a ser realidade.

1 month ago

**Ítalo** Alguém me explica o porque da **plataforma Lattes** ser tão chata de se usar... Nem meu nome eu consigo colocar naquela merda!

1 month ago

**Wania** [lattes.cnpq.br](http://lattes.cnpq.br) **Plataforma Lattes**

1 month ago

**Juliana** Querido(a)s, Acabei de atualizar meu **lattes** e me dei conta de que alguns alunos nem ao menos sabem o que é **lattes**.... isso é preocupante - "o que não está no **lattes** não está no mundo", Logo, fica o carinhoso conselho: façam seus currículos **lattes** urgente!! <http://lattes.cnpq.br/> **lattes.cnpq.br** **Plataforma Lattes**

1 month ago

**Mariana** Podiam facilitar não é CNPQ? Inserir dados na **plataforma lattes** é uma chatice... Trabalho extra não se reclama Mariana Calheiros.

1 month ago

**No more results. Try another search!**

## ANEXO D – Material sobre Plataforma Lattes coletado no perfil do CNPq no Twitter

Fonte: [https://twitter.com/#!/search/%40CNPq\\_oficial](https://twitter.com/#!/search/%40CNPq_oficial)



Figura 39: Busca realizada no *Twitter* no perfil @cnpq\_oficial

Fonte: @cnpq\_oficial

## ANEXO E – Material coletado na NING *Café História: história feita com clicks I* e do Blog Scientia totum circumit orbem



Figura 40: Print da *ning* Café história

Fonte: <http://cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce>

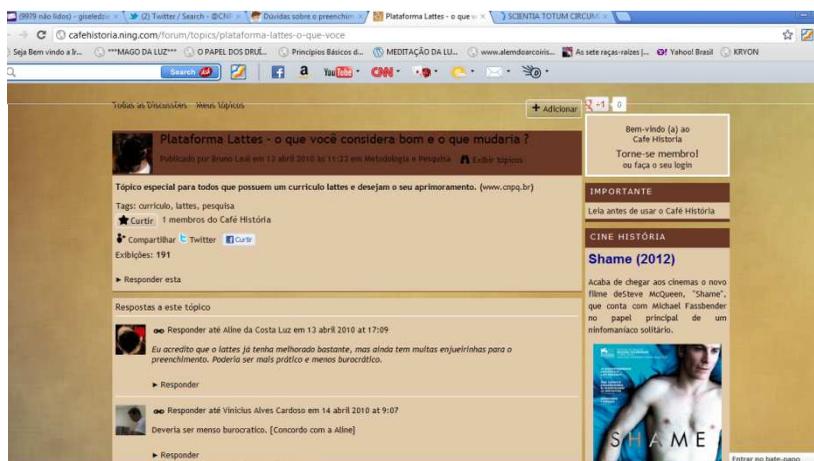


Figura 41: Continuação do print da *ning* Café história

Fonte: <http://cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce>

cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce

Seja Bem vindo a It... MAGO DA LUZ PAPEL DOS DRUM... Princípios Básicos d... MEDITAÇÃO DA LU... www.atemdoarcoiris... Ai sete raças raízes [... Yahoo! Brasil KRYON

Responder até Bruno Leal em 14 abril 2010 at 11:34

Aline e Vinicius, obrigado por participarem. Essa discussão é realmente importante e podemos depois partilhá-la com o pessoal da CAPES. Assim, poderíamos conseguir alterações na plataforma.

Uma dúvida: quando vocês apontam para a "burocracia", o que exatamente está incomodando: envio de informações, demora na atualização, campos confusos etc.?

▶ Responder

Responder até Aline da Costa Luz em 14 abril 2010 at 11:49

*Antigamente, pra preencher a participação de um congresso com apresentação de trabalho, tínhamos q ir em 3 lugares diferentes pra preenchimento. Hoje isso tá bem mais tranquilo. A plataforma já te direciona para as publicações referentes a participação. No entanto, algumas atividades para graduandos ainda n são reconhecidas. A maioria das coisas que aparecem para lançamento são para pessoas já formadas. Por exemplo, eu desconheço campo pra preenchimento de uma monitoria, sendo remunerada ou voluntária. Os cursos de pequena duração q fazemos durante a graduação, workshops, e etc, tb exigem um monte de dados que muitas vezes desconhecemos. Enfim... Por agora o que eu me lembro é isso...rs Beijos a todas!*

▶ Responder

Responder até Bruno Leal em 16 fevereiro 2012 at 9:38

Obrigado, Aline! Concordo.

Por outro lado, confesso que ainda sinto falta de vários campos. Algumas produções parecem não se encaixar em lugar nenhum. Enfim...mas acho que avançamos relativamente bem. Abraço!

▶ Responder

Brandon (Michael Fassbender) é um cara bem sucedido e mora sozinho em Nova York. Seus problemas de relacionamento, aparentemente, são resolvidos durante a prática do sexo, tendo em vista que é um amante incontrolável. Contudo, sua rotina de viciado em sexo acaba sendo profundamente abalada quando sua irmã Sissy (Carey Mulligan) aparece de surpresa e pretende morar com ele.

SHAME Trailer 2011 Micha

LINKS PATROCINADOS

FOLLOW US

Figura 42: Continuação do print da ning Café história

Fonte: <http://cafehistoria.ning.com/forum/topics/plataforma-lattes-o-que-voce>

## ANEXO F – Material coletado NING *Café História: história feita com clicks I* e do *Blog Scientia totum circuit orbem*

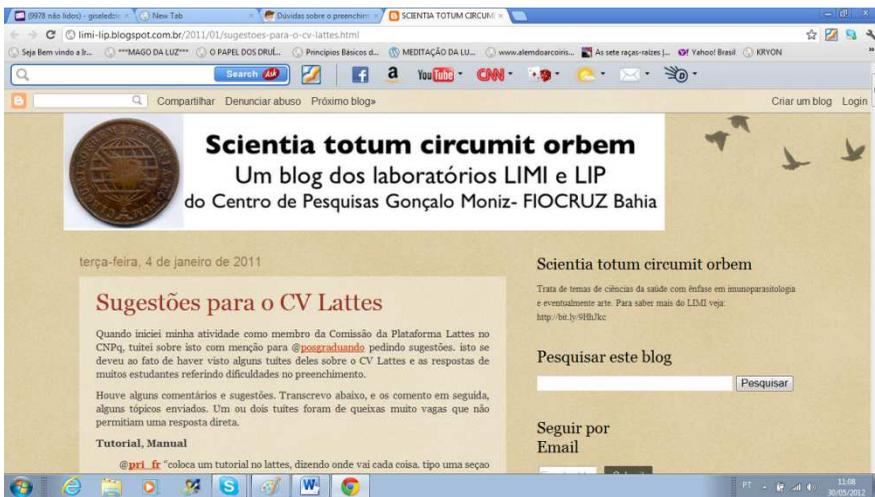


Figura 43: Print do *Blog Scientia totum circuit orbem*

Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>



Figura 44: Continuação do print do *blog Scientia totum circuit orbem*

Fonte: : <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>

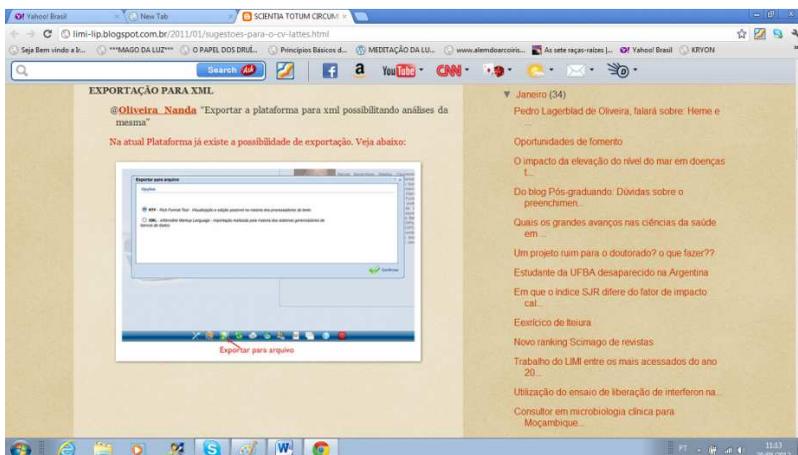


Figura 45: Continuação do print do *blog* Scientia totum circuit orbem 1  
 Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>



Figura 46: Continuação do print do *blog* Scientia totum circuit orbem 2  
 Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>



Figura 47: Continuação do print do *blog* Scintia totum circuit orbem 3  
Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>



Figura 48: Continuação do print do *blog* Scintia totum circuit orbem 4  
Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>

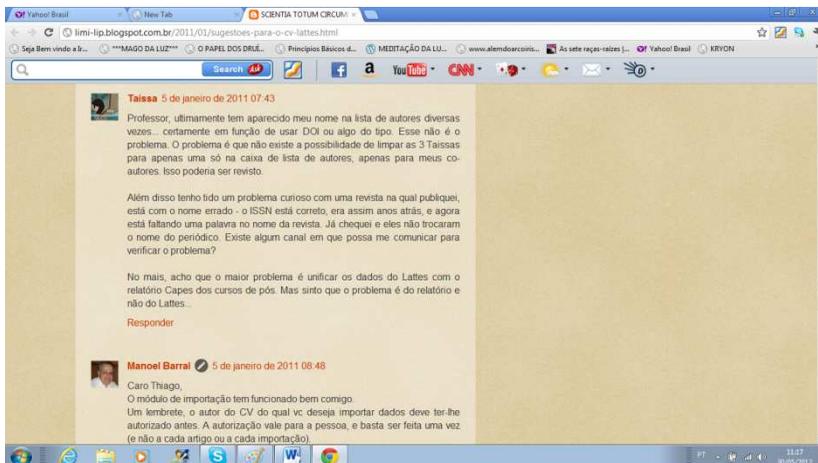


Figura 49: Continuação do print do *blog* Sciencia totum circumit orbem 5  
 Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>



Figura 50: Continuação do print do *blog* Sciencia totum circumit orbem 6  
 Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>

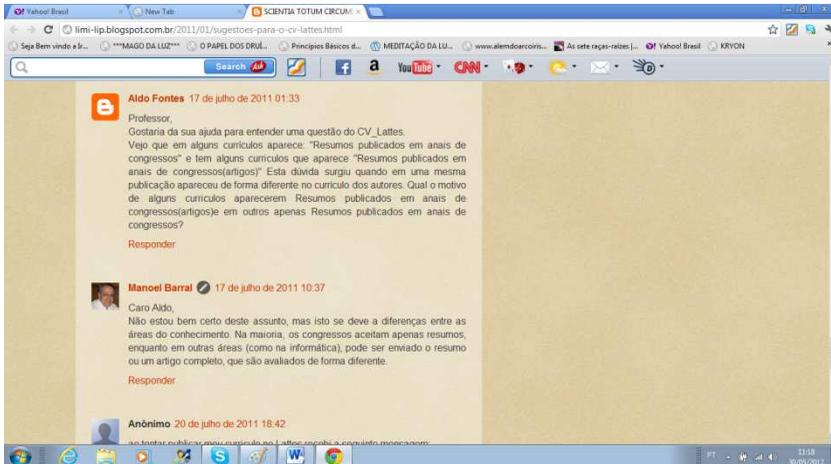


Figura 51: Continuação do print do *blog* Scintia totum circumit orbem 7  
 Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>

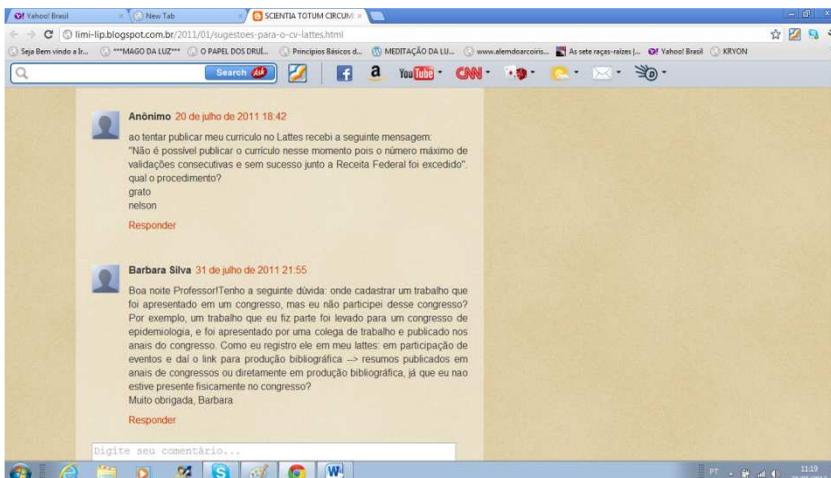


Figura 52: Continuação do print do *blog* Scintia totum circumit orbem 8  
 Fonte: <http://limi-lip.blogspot.com.br/2011/01/sugestoes-para-o-cv-lattes.html>