

## Repositório ISCTE-IUL

---

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2019-01-18

Deposited version:

Publisher Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Farias, A. C. C., Paio, A. & Falanga, R. (2018). O que é uma interface? A perspetiva dos agentes locais, no desenho do Observatório BIP/ZIP. In 7ª Conferência Anual da Rede Portuguesa de Morfologia Urbana, PNUM 2018. Porto

Further information on publisher's website:

--

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Farias, A. C. C., Paio, A. & Falanga, R. (2018). O que é uma interface? A perspetiva dos agentes locais, no desenho do Observatório BIP/ZIP. In 7ª Conferência Anual da Rede Portuguesa de Morfologia Urbana, PNUM 2018. Porto. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

---

### Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

---

## O que é uma interface?

A perspetiva dos agentes locais, no desenho do Observatório BIP/ZIP

Ana C. C. Farias<sup>1\*</sup>, Alexandra Paio<sup>2\*</sup>, Roberto Falanga<sup>3\*\*</sup>

<sup>1</sup> [carol@sobreurbanda.com](mailto:carol@sobreurbanda.com), <sup>2</sup> [alexandra.paio@iscte-iul.pt](mailto:alexandra.paio@iscte-iul.pt), <sup>3</sup> [roberto.falanga@ics.ulisboa.pt](mailto:roberto.falanga@ics.ulisboa.pt)

\* ISTAR-Centro de Pesquisa em Arquitetura, Tecnologias e Ciências da Informação, ISTA-Escola de Tecnologias e Arquitectura, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, VitruviusFABLAB; \*\* Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Lisboa.

A cidade de Lisboa dispõe de um conjunto de ferramentas para o desenvolvimento local, disponibilizadas através de uma política pública denominada Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária - BIP/ZIP, que fomenta projetos realizados por iniciativas locais nesses territórios. No entanto, após 8 anos de existência é necessário repensar os processos de colaboração e supervisão através de uma reflexão crítica sobre os resultados produzidos no território. A necessidade de medir o impacto já se reflete em alguns projetos BIP/ZIP que têm proposto diferentes plataformas colaborativas. Neste sentido, está em desenvolvimento uma investigação que pretende desenhar um observatório para o BIP/ZIP, um interface entre a Câmara Municipal de Lisboa e as entidades locais e cidadãos, que resulte numa plataforma de co-governança. Neste artigo, descreve-se a perspetiva dos atores que atuam no BIP/ZIP e qual a sua percepção sobre o que é uma plataforma colaborativa. Assim, através de métodos etnográficos, tais como entrevistas e grupos focais, analisou-se o projeto BIP/ZIP. Deste modo, foram obtidos vários parâmetros entre os entrevistados, como: necessidades que tal plataforma poderia suprimir; o intercâmbio de boas práticas e experiências entre os vários atores e projetos; a formação de acervo com conhecimento acerca dos territórios e as transformações sofridas; a capacitação dos agentes para o desenvolvimento local. Com este estudo foi possível compreender a importância do Observatório BIP/ZIP como dispositivo essencial para partilha e colaboração no âmbito dos projetos locais, bem como a combinação entre um ambiente digital e um ambiente físico permite ampla valências e impactos.

### Introdução

A sociedade hiperconectada do século XXI impõe desafios aos processos de desenho, planeamento e gestão territorial. O uso de tecnologias digitais e novas mídias permite ampliar espaços de colaboração, abrindo caminhos para a democracia participativa (Castells, 2017).

Alguns autores têm estudado para compreender e construir interfaces enquanto meios de interação para esses processos (Baltazar, 2009; Fonseca, 2017). Acredita-se que o desenho de interfaces deve centrar-se nas capacidades de as pessoas interagir com tais dispositivos, sendo a etnografia importante apoio metodológico a tais pesquisas (Suchman, 2007; Schensul & LeCompte, 2013).

Em Lisboa, está a desenvolver-se um observatório, interface colaborativa apoiada em tecnologias digitais, para ampliar a participação no âmbito do programa Bairros e Zonas de Intervenção

Prioritária (BIP/ZIP) (Farias, 2018). O BIP/ZIP, criado há sete anos pela Câmara Municipal de Lisboa (CML), objetiva reabilitar áreas urbanas através de ações de base comunitária, protagonizadas por uma rede de organizações locais (DMHDL, 2015). Nos projetos desenvolvidos por essas organizações surge, atualmente, a necessidade e a intenção de criar ambientes de interação entre pares e com a CML.

O presente artigo descreve uma pesquisa etnográfica realizada para compreender as possibilidades e expectativas de interação entre agentes comunitários de desenvolvimento local (DL), técnicos da CML e o Observatório BIP/ZIP (O-BIP/ZIP). A metodologia adotada desenvolveu-se em várias etapas: (1) realização de entrevistas com agentes coordenadores de projetos BIP/ZIP; (2) participação em grupo focal, promovido pela Rede de Desenvolvimento Local de Base Comunitária de Lisboa, no processo de desenho de uma plataforma tecnológica para a governança colaborativa; (3) observação do projeto Fórum Urbano, da Associação *Locals Approach*, financiado pelo BIP/ZIP, que tem, como um de seus objetivos, a criação de uma plataforma colaborativa com foco no próprio BIP/ZIP.

Pretende-se responder às seguintes questões: (1) Na perspetiva desses agentes, o que seria uma interface colaborativa?; (2) Quais as necessidades desses agentes em relação a tal dispositivo?; (3) Quais são os impactos que uma interface poderia ter em seus projetos?; (4) Como as tecnologias digitais poderiam ajudá-los nos processos de cocriação?. Deste modo, é possível identificar requisitos essenciais para o observatório, do ponto de vista dos agentes comunitários, cidadãos e técnicos da CML, atores da rede BIP/ZIP. Estudo de fundamental importância para o desenho do O-BIP/ZIP.

### **Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária (BIP/ZIP): Desenvolvimento Local (DL)**

Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária (BIP/ZIP) é uma política pública, proposta durante a elaboração do Programa Local de Habitação de Lisboa (PLH), como forma de promover o DL, na perspetiva da coesão sócio territorial. O objetivo principal é ‘Melhorar a qualidade da vida urbana e a coesão territorial’. O BIP/ZIP partiu de um diagnóstico das áreas anteriormente consideradas como críticas – bairros municipais, auto construídos, de génese ilegal, remanescentes de programas públicos habitacionais e outras tipologias afins – para definir áreas prioritárias para o fomento de projetos de iniciativa local (CML, 2010).

O DL, como explica Roberta Capello (2011), é uma abordagem *microrregional e micro comportamental* que considera o espaço como algo diversificado e relacional. Consequentemente, o desenvolvimento é orientado para o longo termo, baseado em elementos de ‘oferta’ do espaço, tangíveis e intangíveis, em especial, na capacidade de tomada de decisões dos atores locais. Neste sentido, as políticas, programas e projetos que buscam o DL apostam na auto-organização dos atores e formação de redes de colaboração.

Ao estudar a influência do planeamento urbano em processos de DL, David Adams (1994) conclui que os planos e leis são menos consequência do trabalho dos técnicos e mais de negociações, discussões e movimentações políticas entre aqueles que tomam as decisões e os que deverão implantá-las. O autor remarca que os recursos, o poder e a capacidade de influência dos atores envolvidos nesses processos determina não só o que será implementado mas em que ordem de

prioridade. Nesta perspetiva, os saberes do campo da arquitetura e do planeamento urbano têm uma importante contribuição a dar a tais processos.

Tendo em vista o paradigma da sociedade do conhecimento em rede (Castells, 2017), os desafios do DL passam pelo desenvolvimento tecnológico e inovação. O Programa Operacional Regional de Lisboa 2014-2020 (POR Lisboa 2020) prevê a criação de plataformas tecnológicas para a articulação e governação de atores e entidades. O POR Lisboa 2020, acordo de nível local elaborado em consonância com os acordos Portugal 2020 e Europa 2020, considera com importância a participação ativa e a governação multinível e multissetorial no âmbito do planeamento e das operações integradas de base territorial (POR Lisboa 2020, 2014). Tais acordos, são elaborados tendo em atenção os principais instrumentos de gestão e ordenamento do território, que definem prioridades de investimentos através de fundos europeus estruturais.

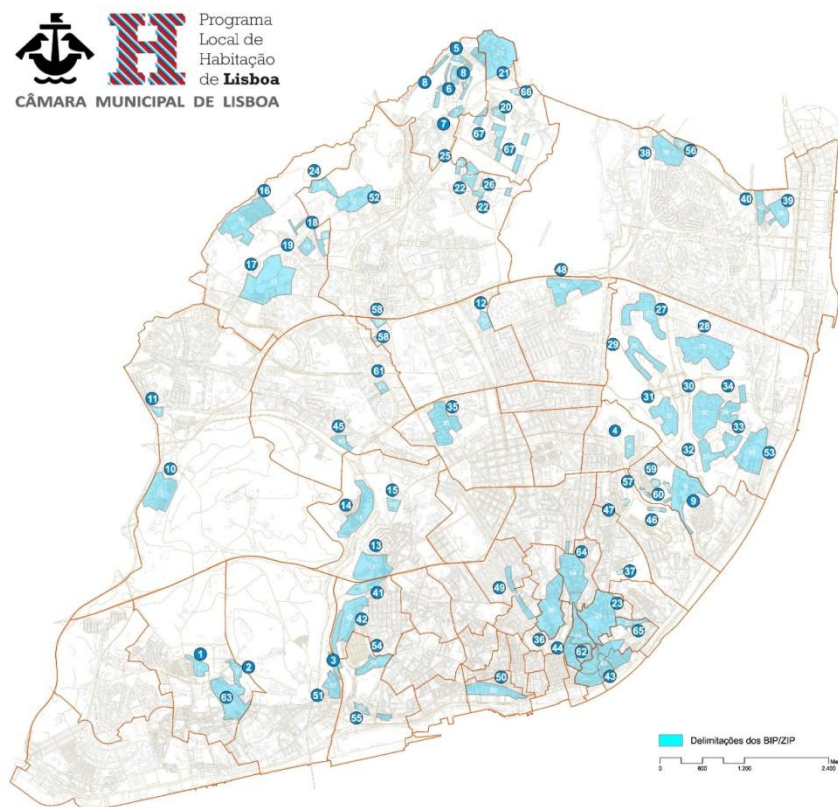


Fig. 1 – Carta BIP/ZIP. Os números indicam os territórios prioritários. Fonte da imagem e lista dos territórios: sítio eletrónico da CML <https://bit.ly/2IGWRUX>

Nesta estratégia, o BIP/ZIP tem disponibilizado uma caixa de ferramentas composta por<sup>1</sup> : (1) Carta BIP/ZIP, que é um mapa com a definição dos territórios prioritários para intervenção [Fig. 1]; (2) Programa de Parcerias Locais, um ciclo anual de financiamento para pequenos projetos propostos e executados por redes de iniciativas locais; (3) Gabinetes públicos de apoio à realização dos projetos (GABIPs), instalados em alguns dos territórios prioritários, para os quais tem que desenvolver uma Estratégia de Desenvolvimento Local; e (4) Redes colaborativas, como a Rede de

<sup>1</sup> Informações sobre as ferramentas BIP/ZIP disponíveis no sítio da CML: <https://bit.ly/2J4VNcX>

Desenvolvimento Local de Base Comunitária (DLBC) de Lisboa; o Curso de Especialização em Territórios Colaborativos promovido em parceria com o ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa e os Arquitetos Sem Fronteira - Portugal (ASF-PT); e redes internacionais como o Projeto Europeu *SINERGI* e o projeto *Interactive Cities* do programa *URBACT*.

### *Observatório como Interface para uma plataforma colaborativa de desenvolvimento local*

No dicionário *online* da língua portuguesa, Priberam, a palavra ‘plataforma’<sup>2</sup> assume vários significados, dentro deles o de um espaço ou conjunto de meios para expressar ideias, princípios, objetivos ou iniciar ações. As plataformas para a participação cívica, como pretende a Rede DLBC Lisboa, são cada vez mais comuns nos governos e exigidas pelas populações ansiosas por uma democracia mais direta.

No entanto, há vários outros tipos de plataformas para a co-governança, co-criação e colaboração, que podem enriquecer o léxico para a construção digital colaborativa de desenvolvimento local. Por exemplo, os laboratórios cívicos, como os vários criados pelo MediaLab Prado<sup>3</sup>, são plataformas com o objetivo de co-criar situações e soluções para cidades, para ações cidadãs. Outra forma de mediar a colaboração e o conhecimento – entre a necessidade e a oferta de conhecimento direcionado – são os observatórios. Surgidos na Europa na década de 1980, afirmaram-se nas décadas seguintes a partir da difusão das tecnologias digitais e da ação intensificada do terceiro setor (SILVA et al., 2013). São exemplos o Observatório Internacional da Democracia Participativa<sup>4</sup>, criado por uma rede de cidades que hoje já se espalha por mais de 93 países com o objetivo de discutir formas e experiências de democracia participativa. Ou o Observatório das Remoções<sup>5</sup>, criado pela Universidade de São Paulo e pela Universidade Federal do ABC, ambas no Brasil, para a monitorização e proposição de ações de resistência contra processos indignos de remoção de moradores.

Um observatório é uma plataforma, um centro ou uma instituição que sistematiza informação acerca de algum fenómeno ou território, produz conhecimento e reflexão crítica, criando um espaço de convergência de atores e interesses. É a partir da Europa que se começa a disseminar, diversificando temas de interesse e formas de interação, abastecidos pelas novas tecnologias, especialmente a popularização da internet. Mais do que um espaço para a convergência de ação e discussão, como são as outras plataformas apresentadas neste texto, um observatório tem por objetivo ser uma ferramenta para a monitorização do seu tema de interesse, constituindo-se também em acervo e criando sistemas de indicadores (Silva et al., 2013).

Num estudo recente sobre o BIP/ZIP, concluiu-se que, embora bem fundamentado em um amplo conjunto de normas e acordos locais, nacionais e supranacionais, ele carece de atualização em nos seus objetivos e ferramentas, com base em uma permanente observação das transformações causadas nos territórios. Neste sentido, a consideração de tais efeitos e a transferência de

---

<sup>2</sup> Informação disponível em: <https://www.priberam.pt/dlpo/plataforma>

<sup>3</sup> Mais informações em: <https://www.medialab-prado.es/laboratorios>

<sup>4</sup> Mais informações em: <https://oidp.net/pt/about.php>

<sup>5</sup> Mais informações em: <https://www.observatorioderemoco.es.fau.usp.br/>

aprendizagens ocorridas entre as redes de colaboração poderiam servir para retroalimentar o mecanismo regulatório e as ferramentas BIP/ZIP (Farias, 2018).

Acredita-se que um observatório poderia fornecer um processo de feedback e uma interação mais completa para o BIP/ZIP. Interação, porque poderia ser uma plataforma para que cidadãos, lideranças e entidades locais, Terceiro Setor, empresas e diversos departamentos da CML promovessem o DL em Lisboa, a partir das ferramentas disponibilizadas pelo BIP/ZIP, utilizando-as no limite de suas capacidades e potenciando novas possibilidades.

Ao processo de design ou planeamento baseado na interação - mais do que na produção autoral de um objeto ou organismo acabado - a arquiteta Ana Paula Baltazar (2009) chama de interface. Novamente do Priberam, a palavra interface <sup>6</sup> significa dispositivo ou limite comum a dois sistemas, através do qual efetuam-se trocas de informações. Segundo Helena Fonseca (2017), problematiza-o enquanto dispositivo que incentiva o engajamento das pessoas em direção a um ganho de autonomia no planeamento urbano. Um bom exemplo de interface é o Jogo do Estatuto da Cidade, criado em 2005 pelo Instituto Pólis e a Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Brasil, que permitiu ampliar o impacto de divulgação dos instrumentos urbanísticos recém regulamentados no Estatuto da Cidade junto da população.

Desenhar uma interface, na perspectiva da produção do espaço, é criar meios para que as pessoas se envolvam num processo em que o planeamento, a construção e o uso da cidade aconteçam ao mesmo tempo. Ao invés de propor instrumentos acabados para a solução de problemas, propor uma organização aberta dotada de meios para que as pessoas identifiquem e resolvam os problemas elas mesmas, com maior autonomia, em contraposição ao protagonismo do conhecimento técnico e profissional e da imposição das normas estáticas, que caracterizam os modos convencionais de produção do espaço. Para isto, são necessárias ferramentas simplificadas, manuseáveis por todos, e um ambiente mais informado, que possibilite às pessoas tomarem suas decisões de forma mais consciente.

As novas tecnologias de informação e comunicação possibilitam um ambiente mais democrático para a co-criação (Baltazar, 2009). A cultura de ação em rede que caracteriza a sociedade contemporânea e as novas tecnologias digitais, nomeadamente a internet, as tecnologias *wireless* e *mobile*, georreferenciamento, redes sociais, e outros, favorecem a partilha de ideias e a colaboração, bem como a produção, armazenamento e uso de grandes quantidades de dados. O conhecimento técnico do arquiteto e urbanista é, para Baltazar (2009), essencial para o desenho dos meios que darão à interface ferramentas e dados para a interação.

Lucy A. Suchman (2007), no estudo sobre a interação entre pessoas e máquinas considera que tal depende de uma inteligibilidade mútua, de uma compreensão compartilhada que sempre será assimétrica. Portanto, uma interface não deve ser desenhada para simular a comunicação humana mas, sim, oferecer alternativas às possibilidades situadas numa dada interação entre pessoas e artefatos.

Baltazar (2009) identifica quatro características importantes no desenho de interfaces para processos de produção do espaço, baseadas na interação e na exploração: (1) a facilidade em tentar coisas e voltar atrás; (2) a flexibilidade explícita da interface, estimulando o uso; e (3) a facilidade de uso para iniciantes e leigos, sem se tornar desestimulante para *experts*; e o prazer e diversão no uso,

---

<sup>6</sup> Informação disponível em: <https://www.priberam.pt/dlpo/interface>

fazendo com que as pessoas se entretendam como num jogo, ao invés de se concentrarem em aprender a utilizar as ferramentas.

Considera-se que tais princípios são importantes para o desenho do O-BIP/ZIP, no entanto, essa é a perspectiva técnica e profissional sobre o que é e como deveria funcionar uma interface. Para que tal dispositivo seja realmente apelativo e útil para os atores do BIP/ZIP, é imperativo que a sua concepção parta da observação das suas necessidades e desejos, ou seja, na perspectiva dos futuros utilizadores. O que se apresenta a seguir é o processo de investigação realizado, até ao momento, para a obtenção da perspectiva dos agentes comunitários e a descrição de alguns contributos.

### **Desenhando o observatório: perspetivas dos agentes comunitários**

Partindo das reflexões de Baltazar (2009) e Suchman (2007), para o desenho do O-BIP/ZIP é essencial que se parta das necessidades dos futuros utilizadores, de suas possibilidades e capacidades de interação e suas linguagens. Para percebê-las, sugere-se aqui o uso de técnicas etnográficas de pesquisa.

A etnografia é um método de estudo que procura compreender fenômenos sociais a partir da perspectiva dos indivíduos que compõem o cenário social sob foco. Para tanto, combina a revisão de literatura com experiência em campo e técnicas para a coleta de dados qualitativos que poderão ser, num passo seguinte, validados qualitativa e quantitativamente (Schensul, Le Compte, 2013).

A pesquisa etnográfica caracteriza-se pela interação pessoal entre pesquisador e indivíduos situados em seus ambientes e histórias de vida. Para tal, depende da socialização do pesquisador com as práticas, regras, organizações, cotidiano dos indivíduos cujo comportamento é o objeto de estudo. Jean J. Schensul e Margaret D. Le Compte (2013) identificam e explicam como utilizar uma série de ferramentas para a pesquisa etnográfica.

Consideram que as formas essenciais para a coleta de dados em etnografia são a observação, a conversação e a entrevista. Especificamente, para a realização de entrevistas, as autoras pontuam a importância de o pesquisador traçar um formato e elaborar previamente as questões de pesquisa, possibilitando-o identificar uma direção inicial e evitar preconceitos e erros pessoais. As questões de pesquisa devem, naturalmente, esboçar os interesses e desejos de conhecimento do pesquisador.

No *toolkit* de métodos etnográficos elaborado por Schensul e Le Compte (2013), as ferramentas discutidas vão desde as técnicas essenciais para coleta de dados até as técnicas para seleção de amostras, passando por técnicas para coleta de dados e exploração em campo, entrevistas de imersão mais profunda, técnicas semiestruturadas, técnicas estruturadas para a coleta de dados quantitativos e grupos focais.

Sobre a realização de grupos focais, as autoras esclarecem que se tratam de entrevistas coletivas que podem ser formais ou informais, pré-definidas ou abertas, e sempre são interativas, onde os membros participantes são incentivados a discutir uns com os outros e expressar suas ideias. Por isso, possibilitam coletar grandes quantidades de dados de um número maior de indivíduos, em menor tempo. Também possibilitam ao pesquisador conhecer as expressões idiomáticas próprias do grupo em estudo e perceber as reações dos indivíduos em relação às ideias colocadas entre eles.

Neste sentido, para obter a perspectiva dos atores BIP/ZIP sobre uma futura plataforma de co-governança, realizaram-se três fases de trabalho. A primeira foi a escuta e análise do conteúdo

discutido nos grupos focais realizados entre janeiro e março de 2018 pela Rede DLBC Lisboa. O objetivo foi levantar demandas e sugestões para a elaboração da plataforma colaborativa que a Rede DLBC Lisboa lançou em maio de 2018<sup>7</sup>, no âmbito do programa *Interactive Cities*. Foram realizados três grupos focais: (1) técnicos e especialistas; (2) representantes de entidades que compõem a Rede; e (3) cidadãos dos territórios prioritários.

Na segunda fase, realizaram-se entrevistas, tanto com representantes de entidades locais como com técnicos da CML que atuam no BIP/ZIP. Foi estruturado um formulário *online*<sup>8</sup>. As perguntas que compõem as entrevistas individuais foram definidas a partir da realização dos grupos focais, ocorridos antes, de modo a possibilitar a comparação entre as respostas conseguidas nos diferentes momentos. A Tabela 1 descreve as perguntas realizadas aos elementos dos grupos focais e nas entrevistas individuais. As cores em destaque relacionam as perguntas similares entre as diferentes atividades.

Atividade	Questões levantadas
Grupo Focal 1 - experts	O que poderá ser uma plataforma de governação colaborativa e interativa? Definição, características, recomendações e cuidados.
	Que <i>app open source</i> recomendaria? Solicitou-se aos peritos a identificação de possíveis plataformas que promovam uma governação colaborativa.
Grupo Focal 2 - representantes de entidades locais	O que poderá ser uma plataforma de governação colaborativa e interativa? Definição, características, recomendações e cuidados.
	Que necessidades concretas poderiam ser supridas por esta plataforma?
	Com que regularidade usariam a plataforma?
	Que dados estariam dispostos a fornecer?
	Que outras plataformas conhecem que promovam a participação?
Grupo Focal 3 - cidadãos	Se tivesse que dar a sua opinião sobre um problema existente no seu bairro utilizaria uma plataforma/site/app?
	O que é para si uma plataforma de governação colaborativa?
	Que necessidades concretas na promoção da participação pública poderiam ser supridas por esta plataforma?

<sup>7</sup> Como meta do projeto *URBACT Interactive Cities*, a Rede DLBC Lisboa elaborou uma plataforma própria para co-governação de suas atividades, junto a seus associados. A plataforma 'Decidimos Lisboa' (acessível em: <http://demo.decidimos.pt/>), lançada em 29 de maio de 2018, utiliza da base programática da plataforma 'Decidim Barcelona', da administração municipal daquela cidade. Mais informações sobre a plataforma e seu evento de lançamento em: <https://bit.ly/2srTnf9>

<sup>8</sup> A ligação encaminha para um formulário que contém três blocos de perguntas. O primeiro bloco busca a identificação dos entrevistados; o segundo contém perguntas referentes ao conceito de DL e às ferramentas disponibilizadas pelo BIP/ZIP, utilizadas noutra parte da pesquisa sobre o Observatório BIP/ZIP; e o terceiro bloco contém as perguntas utilizadas nesta investigação. Disponível em <https://goo.gl/forms/trKRGbnC0l8l9TKc2>.



	Que plataformas conhece que promovam uma Governação Colaborativa, a participação dos cidadãos e acesso à informação para uma melhor tomada de decisão?
	Que conselhos nos podem dar para garantir que esta plataforma possa efetivamente ser útil e utilizada pelos cidadãos dos BIP-ZIP?
Entrevistas individuais	Na sua perspetiva, o que poderá ser uma plataforma de apoio a uma governança colaborativa?
	Quais as necessidades da sua entidade / projeto que essa plataforma poderia suprir, no âmbito do BIP/ZIP?
	Quais são os impactos que uma plataforma poderia ter em seus projetos?
	Conhece alguma ferramenta / aplicação / plataforma que utilize de tecnologia digital e que poderia ser útil para os trabalhos da sua entidade? Se sim, qual(is)?

Tabela 1: Questões levantadas durante os grupos focais e entrevistas. As cores identificam as questões similares entre eles.

Fonte: Rede DLBC Lisboa.

Na última fase, procedeu-se com uma breve análise sobre as propostas e o que tem sido produzido pelo projeto Fórum Urbano, com base na sua comunicação em sítio eletrónico próprio e rede social.

As três etapas, possibilitam construir um entendimento da perspectiva de possíveis futuros utilizadores do O-BIP/ZIP, ou seja, sobre o que eles esperariam de tal dispositivo, suas expectativas e dificuldades de utilização. A informação obtida é fundamental para o desenho de uma plataforma que se pretenda eficiente para o trabalho colaborativo.

Neste estudo procurou-se cruzar os dados levantados através de duas diferentes ferramentas do método etnográfico: o grupo focal e a realização de entrevista individual. A Tabela 2 caracteriza as atividades e os participantes, cujas identidades foram preservadas, sem prejuízo ao conteúdo das discussões.

	Grupo Focal 1	Grupo Focal 2	Grupo Focal 3	Entrevistas Individuais
<b>Data</b>	12/01/2018	28/02/2018	26/03/2018	03 a 31/05/2018
<b>Local</b>	Casa dos Direitos Sociais	Casa dos Direitos Sociais	Casa Para Todos – Bairro 2 de Maio	<a href="https://goo.gl/forms/NMhtAzAk7KKta04E3">https://goo.gl/forms/NMhtAzAk7KKta04E3</a>
<b>Duração</b>	2h30	3h	3h	1 mês
<b>Nº participantes</b>	8	11 + 2 ouvintes <i>experts</i>	7 + 4 ouvintes <i>experts</i>	12
<b>Caracterização dos participantes</b>	<i>Experts</i> em: engenharia informática, empreendedorismo social, plataformas digitais, geografia, arquitetura, design.	Representantes de entidades locais dos seguintes ramos: Cultura e Ação Social, Estudos e Políticas Públicas, Desenvolvimento Comunitário, Bem estar e Saúde, Intervenção	Cidadãos do Bairro 2 de Maio e do Casalinho da Ajuda, ambos territórios BIP/ZIP.	Técnicos da CML e representantes de entidades locais dos seguintes tipos: escola, universidade, Junta de Freguesia e associações culturais, de moradores e de solidariedade social.

		Social, Desenvolvimento Social.		
--	--	---------------------------------------	--	--

Tabela 2: Caracterização dos grupos focais e entrevistas individuais realizadas. Fonte: Dos autores.

Uma das autoras deste estudo esteve presente nos primeiros dois grupos focais: no primeiro, como participante *expert*, contribuindo com reflexões acerca do que poderia ser uma plataforma de co governança; no segundo, como ouvinte, já que se tratava da discussão entre representantes de entidades locais. Da colaboração com a Rede DLBC Lisboa, os autores tiveram acesso aos relatórios dos três grupos focais com o registro das discussões, conteúdo discutido a seguir.

Como destacado por Schensul e Le Compte (2013), numa entrevista de grupos a interação entre os participantes pode levar a desvios do roteiro pré-estipulado o que, a depender das direções tomadas, pode ser benéfico para a pesquisa. Tal aconteceu nos grupos focais em estudo, o que resultou em diferentes roteiros de questões e respostas, observado na Tabela 1, o que dificultou o cruzamento direto dos conteúdos.

As entrevistas individuais foram realizadas de três formas: Uma primeira parte tratou-se de entrevistas realizadas face a face, em que a pesquisadora dirigiu-se aos ambientes dos entrevistados e pôde, quando necessário, esclarecer as questões colocadas. Tais entrevistas corresponderam a cinco do total de 12 realizadas. As demais entrevistas foram realizadas via distribuição de ligação eletrônica onde estão alojadas as questões de investigação. Destas, uma parte das respostas (quatro) foi obtida de técnicos da CML, da Divisão de Apoio a Intervenções Locais, do Departamento de Desenvolvimento Local, que coordena o BIP/ZIP, e outra parte (três) foi obtida do compartilhamento que a Rede DLBC Lisboa fez entre representantes de entidades associadas.

A Tabela 3 apresenta o cruzamento direto das respostas à principal questão de investigação, comum aos grupos focais e entrevistas individuais: ‘Na sua perspetiva, o que poderá ser uma plataforma de apoio a uma governança colaborativa?’. As respostas dos grupos focais correspondem aos conteúdos escritos pelos participantes em *post-its* depositados em quadros utilizados nas dinâmicas. As respostas das entrevistas individuais correspondem exatamente ao que foi recebido no formulário *on line*.

Na sua perspetiva, o que poderá ser uma plataforma de apoio a uma governança colaborativa?				
Grupo Focal 1	Integração participativa com transferência  + facilidade de utilização  + utilidade / atualidade	Conhecimento, partilha, divulgação, com perspetiva de colaboração dos recursos num território	Acessível  aberta  Fácil de usar  Familiar  em todo o lado  digital  Analogico	Ponto de encontro entre actores transformadores onde se partilham experiências, recursos e know-how.  Diferentes pontos de vista: Ass., com., Técnicos, Corpos políticos Agências do Estado
	Ação / Reação Sociedade Estado Envolvência	Tem que ser uma plataforma ágil e fluída.	Espaço/ Ferramenta que reúne pessoas para atuarem ativamente na governação. - legível, acessível p/público-alvo - governança de quê? Está integrado a políticas públicas na CML? - disponibilizar informações úteis para a tomada de	

			decisões.	
<b>Grupo Focal 2</b>	Um plataforma deve: - abranger/ cobrir todas as áreas que importam para a governança de uma cidade, - participação institucional, cívica e governamental, - partilha de informação directa/ articulada/ fácil, mas obrigatória com uma estrutura estabilizada / transversal.	Plataforma que consegue congrega sinergias de todas as entidades num espaço de partilha de informação e conhecimento. Deve ser um espaço fácil de aceder e compreender permitindo que todos possam contribuir, colaborar e usufruir em conjunto.	- Espaço desmaterializado = digital - Multi-Entidades (coletivas, individuais) - Multi-Direcional (Inputs/outputs) partilha – convergências – criar + energia objetivos / preocupações/ opiniões/ suportes (docs, vídeos,...) desejos/ propostas/ provocar respostas + participação – sinergias - acção	Plataforma governativa promove/ possibilita: - partilha conhecimento/ experiências - complementariedade - esclarecimento - interajuda/ ajuda - interativa - facilitadora - responsabilização dos cidadãos/ políticos.
	- servir de suporte para os processos de facilitação nos territórios: - centralização dos dados, - transparência dos dados/processos, continuidade dos processos.	- economia social - m. activos - rede cidadãos – representação - aproximação – rostos – contactos - polvo – tentados – tentáculos – pontes - teatro comunitário – criatividades - grupos locais de intervenção - directa	- comprometimento - Plataforma Colaborativa – geradora de sinergias entre todos os intervenientes (instituições/ comunidade), promotora da participação ativa da interação e governação integrada- facilita os processos inerentes	Plataforma governativa contém: - base de dados temática - recebe, dá, articula e comunica, produz resultados superiores à soma das partes - combate o isolamento na cidade e torna-a + produtiva
	- dinâmica - aberta a todos (cidadãos e organizações) - comunicante - partilha (informação, conhecimento) - estratégias inovação contínua		- Designação: Intercâmbio colaborativo de conhecimentos numa base de suporte expansiva de trocas, aberto a todos os membros dos seus associados.	
<b>Grupo Focal 3</b>	Partilha de oportunidades e de soluções	Participação e colaboração ativa da população.	- Intervenção - Ajuda local	- Participação e aproximação das gentes - Intervenção - Concretização - Partilha de conhecimentos
	- Não existem hierarquias - Partilha de problemas - Colaboração na resolução dos mesmos - Aumento da massa crítica – com possibilidades de financiamento			
<b>Entrevistas Individuais</b>	Uma plataforma onde estejam registados bons exemplos e boas práticas, por outro lado, como um espaço de perguntas e respostas sobre as dificuldades que surgem, são frequentes e comuns a todos os territórios e intervenção.	Uma plataforma que reúne respostas, entidade, eventos, necessidades, recursos por território e ainda programas e governamentais e municipais disponíveis por área de atuação.	A Plataforma deveria dar força a dinâmica local na perspetiva de envolvimento de todas as entidades que tenham responsabilidades no Desenvolvimento Local	Poderia ser uma forma de compartilhar experiências, métodos, estratégias.
	Criação de oportunidades e de propagação da educação para todos.	Uma plataforma que envolva o município, os agentes locais e a população.	Um grupo de trabalho mais eficaz e eficiente	Uma plataforma que envolva toda a população
	Um plataforma que dê poder de intervenção de facto às organizações do território e que coloque o poder autárquico ao serviço das populações	Troca/empréstimo de produtos e serviços, de resultados, de práticas. Formação de equipas e partilha de experiências e soluções.	Uma forma de partilha e encontro de necessidades /oferta / competências entre as instituições capazes e não capazes	Uma ferramenta essencial para a promoção de uma cidadania urbana informada, responsável e ativa.
	Uma plataforma que consiga captar a voz do cidadão e que consiga devolvê-la, com análise de conteúdo. É que promova a participação mas também o voto, a expressão da vontade do todo. Deve promover o acesso e a partilha do conhecimento e informação.			

Tabela 3: Respostas dos grupos focais e entrevistas individuais sobre o que é uma plataforma colaborativa. Fonte: Rede DLBC Lisboa e fonte própria.

Ao analisar as respostas obtidas percebe-se que uma 'plataforma colaborativa' corresponde a algo que poderá promover a integração, partilha, entreaajuda, sinergia, participação ativa, coesão, inovação e horizontalidade. Para tal, a plataforma deve ser de uso fácil e útil, e os seus objetivos devem ser expostos de forma muito clara. Esta deve abranger a complexidade do tema, de forma transversal, e acrescentar conhecimento, bem como, estar aberta para *feedback*, para *inputs* e *outputs*.

Dentre as funcionalidades apontadas, a plataforma poderia centralizar informação e oferecê-la em uma base de dados temática, receber desejos e propostas, provocar respostas, divulgar boas práticas, tirar dúvidas sobre os processos, divulgar outras possibilidades de financiamento e programas governamentais úteis, revelar necessidades e recursos disponíveis, formar grupos de trabalho, ser direcionada para a atuação de grupos locais e para a intervenção nos territórios, divulgar os projetos e as agendas de atividades.

A plataforma colaborativa permitiria dar maior transparência e continuidade aos processos, através do comprometimento e responsabilização dos cidadãos e dos políticos, bem como, dar 'rostos' aos agentes dos processos unindo município, agentes locais e cidadãos. Também foi manifestada a importância de combinar tal ambiente digital com o analógico. Em suma, a plataforma possibilitaria promover uma 'cidadania urbana participada e informada'.

A Figura 2 ilustra, através de uma nuvem de palavras, as respostas da Tabela 3. Verifica-se que as palavras mais usadas nas respostas obtidas são: partilha, participação, espaço, intervenção, informação, experiências, conhecimento. Esta reforçam a necessidade de uma estrutura de partilha que potencie o intercâmbio de boas práticas e experiências entre os vários atores e projetos e o acervo de conhecimento acerca dos territórios e as transformações sofridas.



Fig. 2 - Ilustração com as palavras mais usadas nas entrevistas individuais e grupos focais em resposta sobre o que seria uma plataforma para co governança. Fonte: Dos autores, manipulado através da *app* <<https://www.wordclouds.com/>>.

A outra questão comum a todos os grupos focais e entrevistas individuais remete para as outras aplicações e plataformas existentes que sejam do conhecimento dos entrevistados. Nas respostas dos grupos focais salienta-se que as plataformas devem ter um fator local, que aproxime as pessoas da ferramenta e lhes dê motivo para a usar. Como exemplo de plataformas citadas: Facebook e outras redes sociais; plataformas para orçamento participativo; ‘O meu bairro’, da CML; ‘UPI’, uma aplicação da *Urban Initiatives*; o grupo de Facebook ‘Amigos B2M’; e o sítio eletrónico ‘Olhares de Lisboa’. O Grupo Focal 1 destacou que, apesar de as redes sociais já constituírem em plataformas que possibilitam a colaboração, podem ser limitadas no que concerne a formação de acervo de conhecimento produzido.

Nas entrevistas individuais, cerca de 58% dos entrevistados afirmaram conhecer outras plataformas. Os técnicos da CML citaram como exemplo: plataformas de partilha criadas em projetos BIP/ZIP como a aplicação *Lx Connect*<sup>9</sup>; a Rede de Artes e Ofícios de Lisboa<sup>10</sup> e o projeto Fórum Urbano, analisado a seguir; além da plataforma de mapeamento digital e temático da CML, a LXI<sup>11</sup>. Os demais entrevistados citaram: Internet em geral, *Decidim Barcelona*, Geofundos, formulários *Google Drive*, além de uma lista mais alargada de exemplos fornecida por uma só pessoa: *Citizen Lab*, Plataforma da Iniciativa de Cidadania Europeia, *ClickFix*, *Open Town Hall*, *Civonomics*, *MindMixer*, *Citizeninvestor*, *Code For America*, *Sunlight Labs*, *Community PlanIt*, *New Era Colorado*, *CitySourced*, *Neighborland*, *Neighbor.ly*, *The Bus Project*, *CivicLab*, *CLARITY - Open eGovernment Services*, *PublicVoice*.

Sobre as necessidades que poderiam ser supridas com a existência de uma plataforma colaborativa, as entrevistas individuais revelam a necessidade de: visibilizar os projetos realizados, publicizar a procura e oferta entre entidades, oferecer capacitação para elaboração e realização dos projetos, tirar dúvidas sobre os processos, partilhar experiências e aprendizados, facilitar a formação de equipas. Dos técnicos da CML, as necessidades apontadas são o estímulo à participação de todos, inclusive de integrantes da CML, e a identificação de recursos, projetos, iniciativas e contactos.

A terceira questão das entrevistas individuais, sobre os possíveis impactos da plataforma nos projetos, não coincide com nenhuma feita aos grupos focais. As respostas obtidas nos formulários *on line* são: visibilidade, replicabilidade, conexões, encontros e partilhas entre parceiros e recursos, estímulo a boas práticas e inovação, consultoria, mais informação sobre a cidade para melhor orientar os projetos, economia de recursos. Para técnicos da CML, o possível impacto seria a integração da rede de serviços da CML com os territórios BIP/ZIP.

No final do formulário foi deixado um espaço para comentários e sugestões que não permitiu obter muita informação adicional. No entanto, ressalta-se o comentário deixado por um técnico da CML que considera que a plataforma deveria servir os próximos passos do BIP/ZIP. Sugere que a implementação dos Planos de Desenvolvimento Local, dos GABIP's e de um Programa BIP/ZIP de Desenvolvimento Local mais estruturante, seja baseado em boas práticas e num Plano de Ação ou de Desenvolvimento Local.

Visto que o principal objetivo deste estudo é compreender a perspetiva dos operadores do BIP/ZIP sobre um interface de interação, as demais perguntas e respostas discutidas nos grupos

---

<sup>9</sup> Mais informações em: <https://www.lxconnect.org/>

<sup>10</sup> Mais informações em: <https://www.redearteseoficios.pt/>

<sup>11</sup> Mais informações em: <http://lxi.cm-lisboa.pt/>

focais realizados pela Rede DLBC Lisboa não serão aqui analisadas individualmente. Contudo, partilhamos algumas conclusões obtidas nos relatórios a que se teve acesso.

No Grupo Focal 1, a Rede DLBC Lisboa concluiu, dentre outros fatores, que o uso de uma plataforma digital, ou seja, de uma ferramenta tecnológica, deve ser apenas um meio para fomentar a participação social, e não um fim em si mesmo. Há várias aplicações e plataformas gratuitas e *open source* que podem ser usadas até que se sinta a necessidade de programar uma plataforma própria. No Grupo Focal 2 as conclusões passam por reforçar a necessidade de a plataforma ser acessível, útil e funcionar para a partilha de informação e experiência entre entidades locais e de aproximação entre os vários departamentos da CML e os cidadãos. Outro aspecto ressaltado foi o da plataforma enquanto espaço de fala, uma importante ferramenta de empoderamento dos cidadãos e transformação da sociedade. Nas conclusões do Grupo Focal 3 foi ressaltado que a plataforma tecnológica tem que ser um instrumento facilitador de dinâmicas que precisam continuar a acontecer nos territórios. Também foi referido o problema relativo à dificuldade de parte da população, especialmente mais idosa, no manuseio das novas tecnologias de informação e comunicação, sendo este um aspecto dificultador para o funcionamento da plataforma. O aspecto lúdico e criativo da interação foram citados como forma de facilitar o uso. Ainda, foi dito que a plataforma deve conseguir estimular e captar a inteligência coletiva e orientá-la para satisfazer necessidades concretas das comunidades.

O terceiro contributo para o estudo que se apresenta baseia-se na análise do projeto Fórum Urbano, aprovado no ‘Ciclo e Regras do Programa BIP/ZIP Lisboa 2017 - Parcerias Locais’, proposto por uma associação inicialmente formada por jovens arquitetos, a LocalsApproach, em parceria com a Cooperativa de Ensino Universitário/CEU, a Faculdade de Arquitectura da Universidade de Lisboa e a Universidade Autónoma de Lisboa. O interesse desse projeto para este estudo está no fato de que, entre suas propostas, está a construção de uma plataforma de partilha para o ‘universo BIP/ZIP’. A análise que se segue foi feita utilizando a ficha de candidatura do projeto<sup>12</sup>.

O projeto abarca todos os territórios BIP/ZIP, e tem como objetivo geral a co-criação de um espaço de partilha que resulte de um processo reflexivo e ativo, participativo, com foco no BIP/ZIP. Como objetivos específicos, pretende organizar informação sobre as experiências dos projetos e capacitar agentes para o DL.

Para tal, propõe executar as seguintes ações: mapeamento e categorização dos projetos; workshops mensais para a formação de ‘agentes transformadores’; realização de uma exposição itinerante, em vários territórios prioritários, sobre os projetos realizados; dois momentos de ‘assembleias cidadãs’ para o intercâmbio de ideias e experiências; publicação de um manual de DL organizado por temas, como uma caixa de ferramentas, para a partilha de modos de fazer e promoção de boas práticas; e a disponibilização de uma plataforma digital que organizará toda a informação partilhada e discutida. O conteúdo previsto para a plataforma é: mapeamento dos projetos realizados por território, fichas descritivas dos projetos, testemunhos de agentes locais, ‘espaço BIP/ZIP Júnior’, discussões, trocas e contatos relevantes. O projeto prevê a inserção desse conteúdo também nas redes sociais - *Facebook, Instagram, Twitter, Youtube*.

---

<sup>12</sup> As fichas de candidaturas de todos os projetos submetidos ao BIP/ZIP estão disponíveis no sítio eletrónico: <http://bipzip.cm-lisboa.pt/>

A candidatura ressalta que o projeto não pretende avaliar o BIP/ZIP, mas fornecer uma categorização de seu universo, com grande interesse na metodologia, nos modos de fazer e na possibilidade de replicação dessa *expertise*. Tem o período de outubro 2017 a outubro de 2018 para realizar todas as atividades compromissadas.

Até a finalização deste estudo, em junho de 2018, só foi possível ter acesso a página Facebook do projeto <sup>13</sup> e alguma informação sobre ele no sítio eletrônico da associação promotora <sup>14</sup>. A informação extraída mostra a criação de um jogo focado no universo BIP/ZIP e a realização de um concurso para estudantes de arquitetura para a criação de dispositivo de suporte à exposição itinerante dos projetos.

O que parece interessante ressaltar sobre o projeto Fórum Urbano é a necessidade percebida por um agente local em criar uma plataforma para organização da informação gerada a partir dos projetos BIP/ZIP, que funcione para partilhar experiências e capacitar para competências úteis para o DL. Assim, propõe uma plataforma cuja descrição ressalta que funcionará em ambiente digital e físico, onde os dispositivos serão co-criados. Um estudo futuro, após a realização de todas as atividades propostas pelo projeto, poderá avaliar se os caminhos escolhidos estiveram de acordo com os interesses e habilidades de interação das iniciativas locais e cidadãos.

## Considerações Finais

Nos estudos realizados nesta investigação, conclui-se que o interface ou plataforma, na perspectiva de lideranças locais, técnicos da CML e cidadãos, é pertinente e deverá estar estritamente ligada aos conceitos de partilha e colaboração. No entanto, o uso de tecnologia digital para a construção da plataforma, se por um lado traz vantagens no que diz respeito a possibilidades de interação e armazenamento de dados, por outro levanta questões sobre a acessibilidade às ferramentas escolhidas, dada a quantidade de pessoas ainda info excluídas, especialmente nos territórios prioritários.

Neste sentido, considera-se importante a combinação de um ambiente digital e um ambiente físico no contexto da criação e uso da plataforma, de modo a possibilitar uma interação mais abrangente e que de fato contribua para a intervenção que se pretende realizar nos territórios.

Como conteúdo para a plataforma colaborativa foram ressaltadas, nas várias entrevistas, a divulgação de boas práticas para permitir que as iniciativas locais aprendam umas com as outras. Apesar de o BIP/ZIP dispor de ferramentas que incentivam a colaboração e já contar com redes sólidas entre parceiros e projetos, há ainda algum trabalho de reflexão crítica a realizar para o novo dispositivo facilite, promova e reforce o estabelecimento de redes.

A aproximação entre técnicos dos diferentes departamentos da CML e as lideranças locais e cidadãos foi uma expectativa manifestada em vários momentos das entrevistas e merece ser considerada na construção da plataforma. Novamente, o BIP/ZIP já dispõe de uma ferramenta que objetiva tal aproximação, os GABIPs, mas tal iniciativa precisa ser reforçada e combinada com

---

<sup>13</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/forumurbano/>

<sup>14</sup> Disponível em: <http://www.localapproach.org/>

outros dispositivos para que atinja a totalidade dos territórios e a diversidade de desafios que surgem ao longo de uma governança partilhada.

Percebe-se uma tendência para a criação de plataformas pelos projetos BIP/ZIP, consequência da cultura de rede que o sistema fomenta. O objetivo das plataformas existentes é, geralmente, alcançar maior e melhor divulgação para as ações, conseguir parcerias e registrar seus processos e atividades. A maior parte dessas plataformas trata-se de aplicações largamente disseminadas e de fácil uso, especialmente sítios eletrónicos e redes sociais, que buscam aglutinar pessoas e causas. Tais plataformas atendem a determinadas necessidades dos projetos, mas as entrevistas realizadas neste estudo revelam muitas outras necessidades, mais complexas, que poderiam ser trabalhadas numa plataforma realmente focada no contexto BIP/ZIP, interligada com outros atendimentos da CML, dotada de informação, conhecimento específico e canais participativos a nível da cidade. Que favoreça uma distribuição maior de poder entre todos os agentes que operam o BIP/ZIP.

Por fim, espera-se conseguir dar continuidade a tal estudo de modo que os resultados dos métodos etnográficos realizados possam ser confrontados para validação quantitativa e qualitativa. Para tanto, seria interessante realizar uma quantidade substancial de entrevistas que permitisse comparar respostas entre determinados atores e territórios, comparar suas respostas com outros estudos correlatos, além de dados oficiais da CML e outras instituições.

## Agradecimentos

Agradecemos ao apoio da Rede DLBC Lisboa, no fornecimento dos relatórios dos grupos focais realizados no âmbito do projeto *URBACT Interactive Cities*. Também agradecemos o apoio da ISTA-Escola de Tecnologias e Arquitetura, pelo fornecimento de bolsa de estudos à autora Ana C. C. Farias, para a pesquisa de doutoramento intitulada ‘Observatório BIP/ZIP: Mediações digitais para o desenvolvimento local em Lisboa’, da qual este artigo é peça integrante.

## Referências bibliográficas

- Adams, David (1994). *Urban planning and the development process*. London: UCL Press.
- Baltazar, Ana Paula (2009). *Cyberarchitecture: the virtualization of architecture beyond representation towards interactivity*. London: Bartlett School of Architecture.
- Câmara Municipal de Lisboa (CML). (2010). *Carta dos BIP/ZIP: Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária de Lisboa. Relatório - Metodologia de identificação e construção da carta dos BIP/ZIP*. Lisboa. Recuperado de: <https://bit.ly/2IGWRUX>
- Capello, Roberta. (2011). Location, Regional Growth and Local Development Theories. in *Aestimum*, 58. 1-25. Firenze: Firenze University Press. DOI: <http://dx.doi.org/10.13128/Aestimum-9559>
- Castells, Manuel (2017). *A Sociedade em Rede*. 18ª ed. São Paulo: Paz e Terra.
- Departamento Municipal de Habitação e Desenvolvimento Local (DMHDL) (2017). *Good Practice Summary – Lisbon Local Development Strategy for Neighbourhoods or Areas of Priority Intervention (BIP/ZIP): an integrated toolbox*. CML. Recuperado de: <http://urbact.eu/in>



Farias, Ana C. C. (2018). Top-down + bottom-up: Interações políticas na cidade de Lisboa por meio do programa BIP/ZIP. Artigo apresentado à *Third International Conference of Young Urban Researchers (TICYUrb)*. Lisboa: ISCTE-IUL.

Fonseca, Helena d' Agosto Miguel (2017). Como interfaces podem contribuir para ganho de autonomia da população no planejamento urbano? Artigo apresentado em *urbBA[17] Urbanismo em Comum*, PPGAUFU, Salvador. Disponível em: <https://urbba17.wixsite.com/urbba17/trabalhos-completos>

Programa Operacional Regional de Lisboa 2014-2020 (POR Lisboa 2020). (2014). Recuperado de: <https://bit.ly/2IES1DQ>

Schensul, Jean J.; Lecompte, Margaret D. (2013). *Essential Ethnographic Methods*. Maryland: Altamira Press.

Silva, A. W. L. da; Netto, M.; Helou Filho, E. A.; Selig, P. M. (2013). Observatórios de Informação e Conhecimento: Discutindo Bases Conceituais e Perspectivas de Efetividade. *IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Rio de Janeiro. ISSN 1984-9354.

Suchman, Lucy A. (2007). *Human-machine reconfigurations. Plans and situated actions*. New York: Cambridge Press.

---