

O PORTAL DO EMPREENDEDOR NO CONTEXTO DO GOVERNO ELETRÔNICO E DO NOVO SERVIÇO PÚBLICO

David Lemos¹
Luiza Aurélio Boeger²
Ricardo Campos³
Aires José Rover⁴
DenilsonSell⁵

RESUMO

Este artigo tem por objetivo descrever sobre as características para o desenvolvimento de um portal do empreendedor no contexto do governo eletrônico, para a criação de novas empresas sob a ótica das teorias que caracterizam o Novo Serviço Público, as Novas Tecnologias da Informação e do Conhecimento (TICs) e a WEB 3.0. Para tanto se utiliza de pesquisa bibliográfica e do método de *survey*, com propósito descritivo, para abordar considerações sobre o desenvolvimento: das teorias e práticas desenvolvidas na administração pública, fundamentadas por Maturana, Varela e Robert Denhardt e sua Teoria Geral das Organizações Públicas; do Empreendedorismo no Brasil e em Santa Catarina; Novas das Tecnologias da Informação e do Conhecimento (TICs); e Governo Eletrônico. Destacam-se algumas propriedades que devem caracterizar as informações contidas no portal, tais como o compromisso com a *transparência* - veracidade, a contemporaneidade e a expansividade – com a *interatividade* - através das redes sociais -; a *interoperabilidade* e a *responsividade*. Por fim, enfatiza-se que o Portal do Empreendedor consiste na possibilidade inicial que fomenta o desenvolvimento do *Government to Business*, um dos tripés do Governo Eletrônico.

Palavras-chave: Empreendedorismo; Portal do Empreendedor; Interoperabilidade; Responsividade, Governo Eletrônico.

ABSTRACT

This article aims at describing the characteristics of the development of a portal entrepreneur in the context of e-government for the creation of new ventures on the perspective of the theories that characterize: the New Public Service, the New Technologies of Information and Knowledge (ICTs) and WEB 3.0. For that a review of literature and the survey method with descriptive purpose are employed based on Maturana, Varela and Robert Denhardt and his General Theory of Public Organizations. This was done to address considerations on the development of: theories and practices developed in public administration, entrepreneurship in Brazil and in Santa Catarina; New Technologies of Information and Knowledge (ICTs) and Electronic Government. We highlight some properties that should characterize the information in the portal, such as commitment to transparency - truthfulness, contemporary and expansiveness - with interactivity - via social networks -, interoperability and responsiveness. Finally, it is noteworthy that the Entrepreneur Portal is the initial possibility to foster the development of Government to Business, one of the tripods of Electronic Government.

Keywords: *New Public Service, Information Technology and Knowledge, Entrepreneurship and E-Government*

¹ Aluno da disciplina isolada Governo Eletrônico, pertencente ao Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (PPEGC/UFSC), trimestre 2012.3. E-mail: davidlemos.floripa@gmail.com

² Idem. E-mail: luizaboeger@gmail.com

³ Idem. E-mail: ricardoo@hotmail.com

⁴ Professor da disciplina Governo Eletrônico do Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, UFSC, trimestre: 2012.3. E-mail: aires.rover@gmail.com

⁵ Idem. E-mail: denilson@stella.org.br

1 INTRODUÇÃO

O empreendedorismo relaciona-se a toda ação humana que busca idealizar, planejar e executar ideias com o objetivo de iniciar um novo negócio. Buscando concretizar este objetivo pessoal do empreendedor, a Administração Pública presta serviços que viabilizam o início da atividade empresarial, o que inclui desde a orientação para o desenvolvimento do Plano de Negócios pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) até a fiscalização e fornecimento de documentos oficiais necessários à abertura e funcionamento de um estabelecimento comercial.

Um dos grandes problemas enfrentados pelos cidadãos em geral - e em especial, aqui referendados, os empreendedores – diz respeito à precariedade de comunicação com os administradores e os gestores públicos. Dentre as causas podemos citar: as questões relativas à informação em si, tais como: autenticidade; transparência; atualização e suas potencializações, isto é, os seus necessários e possíveis desdobramentos (interpretações e consequências) e as questões relativas aos veículos de comunicação (interfaces) com os cidadãos, tais como: diário oficial, portais governamentais, etc. Sendo assim, tendo por foco o empreendedor no âmbito do Governo Eletrônico, este artigo procura contextualizar a implantação de um portal de governo eletrônico para a abertura de novos empreendimentos sob a teoria do Novo Serviço Público, tal qual como nos apresenta Robert Denhart⁶, e do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação, notadamente as redes sociais e a web semântica, também denominada de Web 3.0.

Para tanto, as abordagens estão assim apresentadas: item 2: Considerações sobre o desenvolvimento das teorias das organizações públicas desde o Modelo Racional de Administração, apresentado por Herbert Simon; considerações sobre a Nova Gestão Pública que, segundo Denhardt (2008, cap.VI, p. 26), é uma “reinvenção do governo” que tem sua origem nos desenvolvimentos práticos na administração pública em todo mundo à época; considerações sobre o Novo Serviço Público que para Janet Denhardt e Robert Denhardt (2003) surge como uma alternativa para a Nova Gestão Pública, pois deixa de ver o cidadão como simples cliente/usuário e passa a considerá-lo na acepção da palavra cidadão, ou seja, aquele que exerce a sua cidadania; item 3: considerações

⁶ Robert B. Denhardt nasceu em 1942 na cidade norte-americana Kentucky. PhD. em Administração Pública pela Universidade de Kentucky em 1968.

sobre o empreendedorismo com foco no Estado de Santa Catarina; item 4: considerações sobre as redes sociais e a web semântica (web 3.0); item 5: considerações sobre a contextualização da implantação de um Portal do Empreendedor frente o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação e; item 6: apresentamos algumas considerações finais.

2 A VISÃO SISTÊMICA E O NOVO SERVIÇO PÚBLICO

Pretende-se neste segundo item do artigo, contextualizar sistemicamente as características que devem sustentar uma Administração Pública baseada na governança democrática, isto é, no Novo Serviço Público.

Um dos grandes problemas existente na relação entre o gestor público e o cidadão consiste na carênciade políticas públicas por parte do gestor público e da interação dessas políticas com o cidadão. Assim, deve o gestor público ter o objetivo, na definição de suas políticas públicas, de provocar o desencadeamento de uma reação por parte do cidadão, isto é, de despertar, incentivar e promover o interesse do cidadão na busca das informações que possam e devam ser do seu interesse, para tanto a disponibilidade, a veracidade, a clareza e a atualização das informações deve ser uma constante. Essa necessidade recíproca entre o gestor público e cidadão é perfeitamente contextualizada no aforismo defendido por Maturana e Varela (2001, p. 32): “todo fazer é um conhecer e todo o conhecer é um fazer”. Segundo os autores, “todo o ato de conhecer faz surgir um mundo” assim, o ato de conhecer pode fazer surgir um “empreendimento”.

Os problemas pertinentes a falta de comunicação entre o gestor público e o cidadão podem ser atribuídos a causas, como: autenticidade, transparência, atualização e possíveis desdobramentos das informações; e as questões relativas aos veículos de comunicação com o cidadão, tais como: diário oficial, portais governamentais, etc.

Com relação ao fornecimento da informação e da intenção do gestor público em estimular o conhecimento e a aprendizagem do cidadão, percebe-se com frequência que a maioria das administrações públicas convencionalmente parece estar centrada no modelo racional de administração que privilegia fundamentalmente as necessidades do mercado, isto é, o produto, subjugando na maioria das vezes outros valores e interesses do cidadão e da própria sociedade.

2.1 O MODELO RACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO

O modelo racional de administração, no que tange as organizações públicas foi tratado inicialmente por Herbert A. Simon em 1957 no livro *Administrativebehavior*, no qual esboça uma teoria de organização administrativa bastante abrangente, tendo por base uma visão positivista de geração e obtenção de conhecimento, atribuindo ainda uma interpretação instrumental à vida organizacional.

Segundo Denhardt (2008), na base da organização administrativa está o conceito de racionalidade, onde as organizações são criadas para promover a racionalidade humana e para estruturar o comportamento humano. Herbert Simon (1957) argumenta que seres humanos individualistas limitam sua capacidade de resposta frente a problemas complexos que possam enfrentar no ambiente, isto é, são limitados quanto ao grau de racionalidade que podem lograr e, assim, precisam se reunir em grupos e organizações para lidarem de forma efetiva com o mundo a sua volta. Ainda segundo Simon (1957) o indivíduo racional é aquele indivíduo que é organizado e institucionalizado.

Para Denhardt (2008) este conceito de racionalidade é muito limitado e técnico se considerarmos outros contextos, pois considerando a tradição histórico-filosófica que sustenta a razão humana de valores como justiça, igualdade e liberdade, seria possível concluir que a visão de Simon possui interesses na relação entre meios e fins.

Nesse sentido, Denhardt (2008) apresenta, enquanto limitações com relação ao modelo racional e as teorias relacionadas, os seguintes aspectos: o modelo racional baseia-se numa *visão estreita da razão humana* e num *entendimento incompleto da aquisição do conhecimento*; e por isto que os teóricos tradicionais que seguem o *modelo racional não conseguem conectar teoria e prática de modo adequado*.

A seguir algumas considerações críticas de Robert Denhardt (2008, cap. VII, p.3) sobre estas limitações:

a) *com relação à visão restrita da razão*: A responsabilidade e o compromisso dos membros das organizações públicas com a vida, liberdade, busca da felicidade, e apoio a educação para a cidadania, somente pode advir da interação entre as pessoas e não dos objetos. Denhardt ainda complementa que “um problema final advindo do modelo racional de administração é que ele

omite toda a preocupação com o contexto moral em que uma ação pode acontecer”;

b) com relação ao entendimento incompleto da aquisição do conhecimento: De acordo com o modelo racional de administração só existe uma maneira de se obter o verdadeiro conhecimento, o qual advém da aplicação rigorosa de métodos da ciência positivista sobre as relações sociais e organizacionais. Denhardt afirma que “o cientista não tem interesse nem responsabilidade pela aquisição do conhecimento. Ao contrário, ele simplesmente tenta criar o conhecimento, ao passo que outros determinam seu uso”;

c) com relação à conexão inadequada entre a teoria e a prática: segundo Denhardt duas questões principais de interesse na expectativa dos práticos com relação aos teóricos são: a) explicações e entendimentos que possam moldar novas abordagens para o trabalho prático administrativo; e b) arcabouço ou esquema que possibilite conhecer a experiência do indivíduo enquanto parte significativa de algo importante. Para Denhardt, o modelo racional de administração tem certa capacidade de atender a primeira questão, entretanto deixa a desejar quanto à segunda, pois considera que a abordagem para geração e aquisição de conhecimento procura objetivar a experiência humana, e dificilmente poderá se esperar que acabe por interpretar o sentido dessa experiência.

Denhardt (2008) defende que as pessoas possuem subjetivas para a tomada de decisão e execução de suas ações, razões essas que não são acessíveis a observadores externos. Esta consideração vem, também, em concordância com o que defendem Maturana e Varela (2001) em que todas as perturbações do meio, incluindo o próprio observador, influenciam em nosso comportamento. Segundo essa visão, Denhardt (2008, cap. VII, p.7) acrescenta que “os valores e as intenções dos indivíduos moldam suas ações tanto quanto o fazem as influências externas a que eles estão sujeitos.”, sendo que somente as últimas podem ser observadas, e por isso o autor considera limitada a capacidade da ciência positiva em obter uma visão completa da ação humana.

Assim, o modelo racional de administração pública deixa a desejar no que diz respeito à promoção de uma administração pública que privilegie os reais valores

humanos, como: a liberdade, a justiça e a igualdade e, desta forma, vai de encontro à busca de uma governança democrática.

2.2 A NOVA GESTÃO PÚBLICA

A significativa crise econômica vivenciada por diversos países no decorrer da década de 70 levou, a partir de então, teóricos da administração pública de países como Reino Unido, Nova Zelândia, Austrália, Canadá e Estados Unidos, à busca de um novo modelo que se adequasse as dificuldades vigentes, em especial as de ordem fiscal. Surgiu então o conceito de Nova Gestão Pública que, embora novo, mantém algumas ideais de modelos anteriores.

Segundo Denhardt (2008), a Nova Gestão Pública (também denominada de Administração Pública Gerencial) é resultado do desenvolvimento prático da Administração Pública de vários países, tendo por base idéias que buscam reinventar o governo, além de forte ligação conceitual com política pública e, em especial, com a perspectiva da *public choce*.

Denhardt (2008) acrescenta ainda que a crise fiscal da década de 1970 levou a esforços para que houvesse um governo melhor e que custasse menos, e apresenta algumas medidas de austeridade fiscal:

Os esforços para melhorar a produtividade pública e as experimentações com mecanismos alternativos de prestação de serviços – incluindo terceirização e privatização – estão todos alicerçados no que alguns chamaram de “racionalismo econômico”, um esforço que tem por objetivo encontrar soluções para os problemas governamentais com base na análise econômica. (DENHARDT, 2008, p. 26).

No cerne da Nova Gestão Pública, encontram-se alguns princípios definidos por Osborne e Gaebler (1992) no que tange ao governo:

1. **Governo catalisador:** Melhor dirigir que remar;
2. **Governo próprio da comunidade:** Melhor empoderar o cidadão que servi-lo;
3. **Governo competitivo:** Criar competição entre os prestadores de serviços;
4. **Governo dirigido por missão:** Transformar organizações dirigidas por regras;
5. **Governo orientado por resultados:** Melhor financiar resultados que recursos;
6. **Governo voltado ao consumidor:** Melhor satisfazer as necessidades do consumidor do que a burocracia;
7. **Governo empreendedor:** Melhor gerar receitas que gerar despesas;
8. **Governo previdente:** Melhor prevenir que remediar;
9. **Governo descentralizado:** Da hierarquia à participação e ao trabalho em equipe;
10. **Governo orientado pelo mercado:** Alavancar mudança via mercado. (OSBORNE; GAEBLER, 1992, apud DENHARDT, 2008, p. 27).

Kaboolian (1998, p. 190), apud Denhardt (2008, cap. VI, p. 29), numa descrição mais prática, observa que a Nova Gestão Pública “advoga tecnologias administrativas como o serviço ao consumidor, a contratação com base em desempenho, competição, incentivos de mercado e a desregulamentação”.

Em termos correspondentes, a Nova Gestão Pública segundo Denhardt (2008, cap. VI, p. 29) “ênfatisa abordagens como a privatização, a mensuração de desempenho, o planejamento estratégico e outras abordagens gerencialistas”.

No movimento da reinvenção do governo com a Nova Gestão Pública, além da utilização de novas técnicas da administração de negócios, também se insere ideias como *valor da competição*; preferência por *mecanismos de mercado* para a decisão social; e respeito pelo *espírito empreendedor*. (DENHARDT, 2008).

Com relação à ideia de adoção do *valor da competição* deve-se levar em consideração que não se trata de uma competitividade em um contexto de livre mercado. Para Osborne e Gaebler (1992, cap. 10), apud Denhardt (2008, cap. VI, p. 30) esta competição deve ser “administrada e regulamentada pelo administrador público que deve reter para si a autoridade e a responsabilidade de estabelecer as regras que governam as transações”.

Com relação aos *mecanismos de mercado*, ênfatisado pelas ideias do governo voltado para o consumidor, Denhardt (2008) salienta que essas ideias em última análise, corresponde aos interesses de poucos indivíduos, em vez de um governo que apoia a busca dos interesses públicos definidos por meio de um processo deliberativo democrático.

Com relação à ideia de um *espírito empreendedor*, Osborne e Gaebler (1992, p. 20), sustentam que empreendedorismo é mais do que engenhosidade ou talento humano, pois implica em criatividade e inovação, com uma maior ênfase sobre os fins e não sobre os meios, além da postura proativa em relação a possíveis problemas.

Para Denhardt (2008) algumas técnicas utilizadas pela Nova Gestão Pública são proveitosas, pois incidem na rápida transposição dos valores de negócios para o setor público, além de levantarem questões primordiais e ao mesmo tempo perturbadoras que os administradores públicos devem analisar. Assim, tratar o dinheiro público como verdadeiramente público, a serviço dos interesses e necessidades

determinados pela maioria da população são importantes princípios para a governança democrática.

2.3 O NOVO SERVIÇO PÚBLICO

Para Janet Denhardt e Robert Denhardt (2003) o Novo Serviço Público consiste em uma alternativa a Nova Gestão Pública., pois busca inspiração na teoria política democrática, e em abordagens alternativas de gestão e *design* organizacional, sendo a teoria da Administração Pública compreendida sob o ponto de vista humanístico por meio da fenomenologia, teoria crítica e pós-modernismo. No Novo Serviço Público o foco é o cidadão e o exercício da cidadania, diferentemente da Nova Gestão Pública que tratava o cidadão com um consumidor de bens e serviços, isto é, meramente como eleitores, clientes ou consumidores.

Cheryl Kinget al, na obra *Governmentis us*(1998), apud Denhardt (1998, cap. VII, p. 30), sugere três mudanças que ajudariam os administradores públicos a colocar novo foco nos cidadãos e na cidadania: 1. Ver os cidadãos como cidadãos, compartilhando a autoridade e reduzindo o controle da Administração Pública; 2. Maior responsividade e aumento da confiança nos cidadãos; 3. O envolvimento ativo dos cidadãos não é sucedâneo para melhoria de qualidade de vida aqueles à margem da sociedade.

Para Denhardt (2008) no Novo Serviço Público, o governo precisa colocar as necessidades e valores dos cidadãos como base para a tomada de decisão, buscando atender as necessidades e interesses dos cidadãos de uma maneira inovadora.

O Novo Serviço Público se baseia na idéia do movimento *CitizensFirst!*⁷, o qual segundo Denhardt (2008) inicia com a predisposição de pessoas cidadãs na acepção da palavra, que demonstram interesse no coletivo, compromissadas com assuntos que ultrapassam interesses de curto prazo e se dispõem a assumir responsabilidade pessoal pelo que acontece na comunidade. Segundo Chapin e Denhardt (1995) o *CitizensFirst!* auxilia a promover a responsividade recíproca entre governo e cidadãos pois se caracteriza enquanto parceria para uma cidadania atuante e responsável pelo apoio a uma governança efetiva.

Na visão de Janet Denhardt e Robert Denhardt (2003) há dois temas que fundamentam o Novo Serviço Público: o de promover dignidade e valor ao serviço

⁷Programa implementado por Linda Chapin, *chairperson* do Condado de Orange, na Flórida, USA.

público, e o de reafirmar valores básicos da Administração Pública como democracia, cidadania e soberania do interesse público. Nesse sentido, os autores elaboraram sete princípios-chaves para o Novo Serviço Público, apresentados a seguir: 1. Servir aos cidadãos; 2. Perseguir o interesse público; 3. Dar mais valor à cidadania e ao serviço público do que ao empreendedorismo (no sentido de que o interesse público é melhor servido por cidadãos e servidores públicos comprometidos com contribuições significativas para a sociedade do que por gestores empreendedores que atuam como se o dinheiro público fosse seu); 4. Pensar estrategicamente, agir democraticamente; 5. Reconhecer que *accountability* não é algo simples (os servidores públicos devem estar atentos ao mercado; a Constituição, aos estatutos legais, aos valores comunitários, as normas políticas, aos padrões profissionais e aos interesses dos cidadãos); 6. Servir à sociedade em vez de dirigi-la; 7. Dar valor às pessoas, não apenas à produtividade.

Assim, diferente da Nova Gestão Pública caracterizada pela maximização do auto interesse econômico, o Novo Serviço Público busca o interesse público, na ideia de administradores públicos a serviço de cidadãos e totalmente envolvidos com estes. (DENHARDT, 2008).

3 CONSIDERAÇÕES SOBRE O EMPREENDEDORISMO EM SANTA CATARINA

O termo empreendedor⁸ surgiu na França (*entrepreneur*) por volta dos séculos XVII e XVIII com o objetivo de designar aquelas pessoas ousadas que estimulavam o progresso econômico, mediante novas e melhores formas de agir. No início do século XIX, o economista francês Jean-Baptiste Say⁹ conceituou o empreendedor como o indivíduo capaz de mover recursos econômicos de uma área de baixa para outra de maior produtividade e retorno.

No século XX, o austríaco Joseph Schumpeter¹⁰ definiu o empreendedor como o indivíduo que reforma ou revoluciona o processo “criativo-destrutivo” do capitalismo, por meio do desenvolvimento de nova tecnologia ou do aprimoramento de uma antiga – o real papel da inovação. Esses indivíduos são os agentes de mudança na economia.

⁸Empreendedor: segundo site: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Empreendedorismo>. Acessado em 28/01/2013

⁹ Jean-Baptiste Say (1767-1832) - Economista francês, formulador da chamada a Lei de Say;

¹⁰ Joseph Alois Schumpeter (1883 – 1950). Tcheco. Importante economista da 1ª metade do século XX.

Também no século XX, Peter Ferdinand Drucker¹¹ amplia a definição proposta por Jean-Baptiste Say, descrevendo os empreendedores como aqueles que aproveitam as oportunidades para gerar mudanças. Nesse sentido, os empreendedores não devem se limitar aos seus próprios talentos pessoais e intelectuais para levar a cabo o ato de empreender, mas mobilizar recursos externos, valorizando a interdisciplinaridade do conhecimento e da experiência, para alcançar seus objetivos.

É possível constatar que em espaços e momentos históricos distintos que os empreendedores buscam colocar em prática seus conhecimentos para gerar inovação (seja por novidade ou proposta de melhoria) nas mais diversas aplicações. Sendo assim, o conhecimento traz a capacidade de identificar oportunidades e o empreendedorismo de colocá-las em prática. (TORRES, 1999).

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE¹²) define o empreendedor como aquela pessoa visionária e ao mesmo tempo realista, que possui idéias inovadoras para a organização, além de ser agente motivado e capaz de enfrentar obstáculos internos e externos à organização para colocar suas idéias em prática.¹³

No Brasil, o empreendedorismo se popularizou a partir da década de 90, o que contribuiu para a crescente participação desse tipo de empresa na economia do país. O papel de destaque da modalidade ganhou ainda mais força com a entrada em vigor da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa, em 2007, e da Lei do Microempreendedor Individual, em 2008.

Entre os anos 2006 a 2010, em média, mais de 600 mil novos negócios foram registrados por ano no país. Considerando-se somente os Microempreendedores Individuais (MEI), não computados naqueles números, estes já somam mais de 1,5 milhão de registros. Os números demonstram que o empreendedorismo está consolidado no país – e crescendo¹⁴.

11 Peter Ferdinand Drucker (1909 -2005). Economista austríaco. Considerado como o pai da administração moderna, sendo o mais reconhecido dos pensadores do fenômeno dos efeitos da Globalização na economia em geral e em particular nas organizações.

¹²Instituição privada, sem fins lucrativos e de utilidade pública, mantida por repasses das maiores empresas do país, proporcionais ao valor de suas folhas de pagamento.

¹³Conceito disponível em: <http://www.sebrae.com.br/customizado/desenvolvimento-territorial/o-que-e-empendedorismo>. Acessado em 30/01/2013.

¹⁴Dados disponíveis em: <http://www.brasil.gov.br/empreendedor/empreendedorismo-hoje>. Acessado em 30/01/2013

Segundo pesquisa da *Global Entrepreneurship Monitor (GEM)*¹⁵, o Brasil possui a maior Taxa de Empreendedores em Estágio Inicial (TEA) em 2010 (17,5%), quando comparado aos 59 países que participaram da pesquisa. A TEA média brasileira de 2002 a 2010 é de 13,38%. TEA é a proporção de pessoas na faixa etária entre 18 e 64 anos na condição de empreendedores de negócios nascentes, ou seja, com menos de 42 (quarenta e dois) meses de existência. Levando-se em conta uma população adulta no país é de aproximadamente 120 milhões de pessoas, isso significa que há 21,1 milhões de brasileiros empreendedores em 2010 – número que só fica atrás da China, em indicadores absolutos¹⁶.

Ainda segundo relatório do IBQP¹⁷/GEM, 2010, apresentado por Greco (2010), embora tenha se mantido entre os 13 (treze) países com uma TEA mais alta, o Brasil não apresenta condições que favoreçam a criação de novos empreendimentos. Destacam os especialistas que de 16 (dezesesseis) condições utilizadas para esta avaliação, o Brasil somente satisfaz a 5 (cinco). Entre as condições satisfeitas são: oportunidade empreendedora; capacidade empreendedora (motivação); valorização da inovação; acesso à infraestrutura física e a participação da mulher. Dentre as condições não satisfeitas destacam-se: políticas governamentais; educação e capacitação; capacidade de empreender; pesquisa e desenvolvimento de programas governamentais.

Em 2010, Santa Catarina (SC) obteve o sétimo melhor PIB¹⁸ brasileiro, posição esta que também ganhou impulso por conta da efetiva expansão do empreendedorismo, sendo que somente até o mês de junho haviam 40.084 empresas catarinenses registradas no programa Microempreendedor Individual. Neste mesmo ano, mais de 89% dos microempreendedores individuais catarinenses deixaram a ilegalidade e se formalizaram, ou seja, entregaram a Declaração Anual do Simples Nacional à Receita

15 O *Global Entrepreneurship Monitor (GEM)* é um estudo global realizado por um consórcio de universidades. Iniciado em 1999, visa analisar o nível de empreendedorismo ocorrendo em uma cesta ampla de países (eram 59 em 2010 do Relatório)

16 Dados disponíveis em: <http://www.brasil.gov.br/empreendedor/empreendedorismo-hoje>. Acessado em 30/01/2013

17 Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade/IBQP. Entidade privada, sem fins lucrativos, formada por empresas associadas, organizações governamentais e não-governamentais, entidades de representação empresarial e de trabalhadores, instituições técnico-científicas, universidades e cidadãos com sede em Curitiba/PR.

18 Produto Interno Bruto. Representa a soma (em valores monetários) de todos os bens e serviços finais produzidos num País. Dado disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Anexo:Lista_de_estados_do_Brasil_por_PIB. Acessado em 30/01/2013

Federal, percentual este que levou o Estado a obter o melhor resultado do Brasil no ano.¹⁹

A lei que criou o programa do Microempreendedor Individual (Lei Complementar 128/08) estabelece como faturamento máximo anual dos empreendedores o valor de R\$ 36.000,00, e possibilita a contratação de um empregado. Além desses limites, o empreendedor individual pode passar à condição de microempresa.

A Declaração de Imposto de Renda do Empreendedor é uma das poucas obrigações legais que o empreendedor individual possui. A não entrega dessa Declaração implica multa além do cadastramento do mesmo em situação irregular perante a Receita Federal, fato que impede o empreendedor de benefícios previstos na Lei, como por exemplo, vender para o Governo.

Segundo pesquisa do Sebrae²⁰, atualmente no Brasil são 12 milhões de pessoas com negócios próprios que possuem mais de três anos e meio de atividade. Este número indica a necessidade premente de educação e capacitação continuada aos empreendedores, como por exemplo através de cursos online oferecidos pelo Sebrae e eventos como a Semana Global do Empreendedorismo, movimento internacional que desde 2008 ocorre durante o mês de novembro, e que busca inspirar, orientar, conectar e mobilizar empreendedores. Em 2012, 104 países tiveram atividades relacionadas à Semana Global e Florianópolis integrou pela segunda vez o movimento por meio do Ciclo de Palestras Empreende Floripa/Ilha Empreendedora.

No âmbito da Prefeitura Municipal de Florianópolis, o Empreendedor Individual após o cadastro no Portal do Empreendedor, precisa de cadastro e de autorização prévia da Prefeitura para exercerem regularmente sua atividade. Para tanto, o empreendedor individual precisa procurar uma unidade de atendimento do Pró-Cidadãoe abrir um processo para obter o **alvará de licença para Empreendedor Individual**.

No momento em que o empreendedor individual realiza a sua inscrição no Portal do Empreendedor, o empreendimento recebe um alvará provisório com validade

¹⁹ Expansão do empreendedorismo em SC (2010). Disponível em <http://ajorpeme.com.br/site/noticias/729-060611-expansao-do-empreendedorismo-em-sc-o-melhor-desempenho-do-brasil> Acesso em 04/02/2013.

²⁰ Informação disponível em <http://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2012/11/estao-abertas-inscricoes-para-o-evento-ilha-empreendedora-em-sc.html> Acesso em 04/02/2013.

de 180 dias. Antes do vencimento desse alvará, o Empreendedor precisa ter em mãos o alvará definitivo.

Somente será emitido o Cadastro Municipal de Contribuinte (CMC) após a Prefeitura receber do Governo Federal os informes de registro no Programa Microempreendedor Individual. Ainda, caso o empreendedor tenha atividade considerada de risco somente obterá o alvará de licença municipal após possuir o alvará sanitário e/ou o alvará do Corpo de Bombeiros. Empreendedores Individuais que irão atuar em áreas públicas, como ambulantes, também precisam obter licença para comércio ambulante.

No momento da abertura do processo administrativo no Pró-Cidadão e/ou durante prazo administrativo determinado, o empreendedor precisa levar documentos específicos dependendo do tipo de empreendimento (estabelecido, estabelecido com atividade de risco, não estabelecido, não estabelecido com atividade de risco).

No que tange a taxas incidentes a renovação anual do registro Empreendedor Individual, estas são cobradas de acordo com a atividade exercida: Taxa de Licença para Comércio Ambulante ou Taxa de Licença para Utilização de Logradouro Público, que possuem desconto de 70% quando pagas até a data de vencimento. Outras taxas municipais incidentes são: Taxa de Licença para Publicidade, Taxa de Licença para Funcionamento em Horário Especial, Taxa de Renovação de Alvará Sanitário e Taxa de Expediente para Emissão Anual do Alvará de Funcionamento.

Destaca-se que, até o momento, a Prefeitura Municipal de Florianópolis não estabeleceu prazo administrativo máximo para o fornecimento do **alvará de licença para Empreendedor Individual**, o que pode ser reconsiderado na atual gestão municipal.

A formalização do empreendedor individual contribui para a geração de empregos, renda, desenvolvimento econômico e social em âmbito local, regional e nacional. Por tudo isso, é importante que o Governo auxilie a fomentar o espírito empreendedor desde a Educação Básica, zelando pelo ambiente institucional adequado tanto para o desenvolvimento científico e tecnológico, bem como da capacidade empreendedora de sua população, objetivando a criação e geração de riqueza no país. Com este intuito poderão ser utilizadas tecnologias de informação e comunicação formais e informais, em especial a Educação a Distância, a Web Semântica e as redes sociais.

4 WEB SEMÂNTICA E REDES SOCIAIS

*A revolução da informação digital já chegou.
João da Silva*

Em 1958, durante a Guerra Fria, o governo norte-americano por meio da *Advanced Research Projects Agency* (Agência de Pesquisas em Projetos Avançados-ARPA²¹), criou uma rede de computadores com o objetivo de sobressair-se na corrida espacial com a União Soviética (que havia lançado o satélite Sputnik no ano anterior).

Nesse processo de estratégia militar, em 1962 foi criado o *Information Processing Techniques Office* (IPTO), pertencente à estrutura organizacional da agência ARPA. Este departamento tinha por principal frente de trabalho desenvolver uma rede de computadores da própria ARPA que aproveitasse o tempo real (on-line) de comutação dos dados, buscando aperfeiçoar e aumentar a eficiência dos seus computadores, surgindo assim a ARPANET²² em setembro de 1969. (CASTELLS, 2003; REGI, 2009).

A ARPANET consistiu na primeira rede de computadores com base de comutação de pacotes, e por este motivo é considerada precursora da Internet. Esta rede objetivava interligar bases militares e departamentos de pesquisa do governo americano durante a Guerra Fria, e para este propósito utilizou-se um *backbone* que passava por baixo da terra, ligando agentes militares e investigadores de forma considerada quase indestrutível, por não ter um centro definido ou uma única rota para o tráfego de dados e informações.

Ainda em 1969 foram criados os primeiros nós desta rede. Na primeira metade da década de 70, algumas universidades e instituições que desenvolviam projetos relacionados à defesa nacional norte-americana, obtiveram permissão governamental para se conectarem na ARPANET, e já nesta época surgiam as primeiras pesquisas que visavam analisar como o crescimento da rede alterava o modo de vida das pessoas que a utilizam. (REGI, 2009).

²¹Vinculada ao Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América.

²²Acrônimo inglês de *AdvancedResearchProjectsAgency Network*.

Num segundo momento buscou-se interligar a ARPANET a outras redes de comunicação também sob o controle da ARPA, e por isso passou-se a utilizar um novo protocolo padrão denominado TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*).²³ Em 1983 a rede de computadores havia expandido a tal ponto que ocorreu uma divisão na estrutura da ARPANET, originando a MILNET, rede para assuntos militares, e a ARPANET que passou a ser destinada somente à pesquisa. No ano seguinte, a *National Science Foundation* (NSF) criou uma rede de computadores e, quatro anos após, passou a utilizar o *backbone* da ARPANET, que tornou-se obsoleto em 1990, quando passou a ser administrado pela NSF, que tomou a decisão de privatizar a rede.²⁴ Somente em 1995 é que iniciaram as operações privadas com a Internet, tendo como marco a extinção da NSF. (CASTELLS, 2003; REGI, 2009).

Considerando-se a expansão²⁵ em pouco mais de uma década, atualmente a Internet já está na terceira etapa de evolução, conhecida por Web 3.0. A Web 1.0 permitiu que qualquer código simples de um documento fosse publicado eletronicamente, tornando-se disponível para milhares de pessoas em qualquer lugar com acesso a internet. Em pouco tempo, a Web se tornou quase como um universo infinito de conteúdo, ao alcance de um clique. Esta foi a época dos grandes portais, ou seja, da publicação de alguns para muitos, onde as atualizações das páginas não eram muito frequentes. A Web 1.0 perdurou até aproximadamente ano de 2003.

A partir do ano 2000 começou a surgir uma comunicação interativa na gigante rede de comunicação, o que revolucionou para sempre várias áreas da vida humana. Com a Web 2.0, principalmente a partir de 2007, ocorreu mais uma reviravolta radical com uma nova arquitetura de desenvolvimento possibilitando que as aplicações fossem compartilhadas por toda rede, expandindo-a ao alcance da interatividade, onde o usuário

²³Em 1973, os pesquisadores VintCerf, Gerard Lelann e Robert Metcalfe apresentaram um projeto de um novo protocolo de controle de transmissão: TCP (*TransmissionControlProtocol*). Contudo, somente cinco anos depois é que Cerf e outro dois pesquisadores, na Universidade de Califórnia do Sul, conseguiram dividir o TCP em duas partes, adicionando um protocolo intra-rede (IP), gerando o protocolo TCP/IP (*TransmissionControlProtocol/Internet Protocol*) que passou a ser utilizado pela ARPANET.

²⁴Esta tomada de decisão teve por respaldo o fato do Departamento de Defesa decidir pela comercialização da tecnologia da internet, sendo que já financiava desde a década de 80 fabricantes de computadores norte-americanos para incluírem o protocolo TCP/IP.

²⁵De acordo com Castells (2003), a expansão da internet se deve não somente a ARPANET mas também Ward Chistensen e RandySuess, estudantes de Chicago que programaram um código que modulava uma mensagem em códigos a ser enviada para outro computador através da linha telefônica e, no outro computador, o mesmo código demodulava a mensagem para que tornasse inteligível. Os criadores denominaram o código de MODEM, e o liberaram na rede, fato que constitui na maneira mais econômica de acesso a rede e é um exemplo que influenciou na atual tendência de código-fonte livre (*software free*), cujo exemplo precursor é a liberação do sistema operacional UNIX em 1974.

passou a editar e a gerar conteúdo, podendo criar sua própria *personal media*. Nessa época, a oferta de conteúdos aumentou exponencialmente (tamanho estimado da internet: 161 bilhões de gigabytes ou 161 EB de informação ao redor do mundo) sendo que um único hipertexto pode integrar todas as formas de comunicação humana: oral, visual, escrita, sonora, etc. Nesta época, surgiram os principais buscadores de pesquisa como forma de organizar o que se busca na rede em um grande volume de dados. A Web 2.0 está em processo de decadência²⁶.

A Web 3.0 é a internet da atualidade, tendo iniciado as primeiras pesquisas em 2004 e sendo ainda considerada desafiadora²⁷, pois objetiva construir uma semântica que permita interpretar, conectar e disponibilizar dados para a necessidade e interesse de cada usuário, buscando a segmentação e a personalização para um patamar mais elevado: o da inteligência artificial e coletiva, transformando dados em informação e conhecimento.

Etimologicamente, a palavra semântica é no sentido de significado ou interpretação de um determinado elemento (símbolo, palavra, expressão, representação formal), ou seja, consiste no estudo do significado de certas expressões na nossa linguagem. A Web Semântica trata de dar sentido a conteúdos web, de forma a processar, relacionar e integrar conteúdos web com outras entidades, que por sua vez possuem outros conteúdos. Desta forma, o sentido da Web Semântica é ajudar os computadores a identificar o significado real de uma informação na web. Enquanto a Web 2.0 se caracteriza por ser a rede de documentos, a Web 3.0 ou Web Semântica busca ser uma rede de coisas, sobre pessoas, lugares, vídeos, música e outras coisas. Estima-se que o tamanho da rede ultrapassará no ano de 2016 *zettabyte* (equivalente a um sextilhão de *bytes*)²⁸.

Desde os primórdios da Internet, o que se busca é tornar a informação acessível. Com o advento da Internet, utilizada na vida profissional e pessoal (principalmente com as redes sociais) ocorreu um novo fenômeno: há mais informações em rede do que é possível consumir, pois todos os anos são gerados *exabytes* de dados. A Web Semântica surgiu como resultado de interações humanas em decorrência de

²⁶Gráfico disponível em: <http://artigos.rumonet.pt/web-development/web-3-0/introducao-a-web-3-0/> Acesso em 04/02/2013.

²⁷BENNETS-LEE, Tim. **Web 3.0:** A Web dos dados semânticos. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=Ic3DZF3VuHo> Acesso em 28 jan 2013

²⁸Notícia disponível em: <http://tecnologia.terra.com.br/internet/trafego-de-dados-na-internet-ultrapassara-o-quotzettabytequot-em-2016,024bfe32cdbda310VgnCLD200000bbcceb0aRCRD.html> Acesso em 29 jan. 2013.

problemas que foram surgindo entre os próprios desenvolvedores na qualidade de usuários da internet. Desta forma, além do protocolo padrão utilizado na Internet (HTTP) passou a se ter um novo formato de transporte de dados. Pode-se afirmar que a Web Semântica surgiu como solução para a organização de dados, enquanto linguagem de alto nível que interagisse com a linguagem de máquina para a execução de comandos e ao mesmo tempo enquanto linguagem que possibilitasse ao ser humano também compreender e gerar novos conhecimentos²⁹.

A Web Semântica objetiva tornar a vida humana mais fácil, programada, ensinando aos computadores saber o que buscamos, e para isso utiliza-se de vários micro formatos, que podem ser expandidos e melhorados por usuários desenvolvedores e programadores. Segundo Wagner Diniz, a Web Semântica consiste na possibilidade atual de organização na nuvem de informações. Para Martha Gabriel, a Web Semântica consiste na significação das coisas, de forma que o usuário consiga extrair informações por significado. Nesse sentido, em vez que usar a Web buscando informações isoladas, ou utilizando palavras-chave, o usuário passaria a perguntar algo à Web, o que envolve inteligência computacional. Para tanto, na Web Semântica existem algoritmos que permitem marcar semanticamente conteúdos em qualquer documento textual, sendo os mais populares os micro formatos e a linguagem RDF.

Desta forma, a Web Semântica não é algo que ocorrerá em um futuro próximo, mas sim algo que já está ocorrendo hoje. As possibilidades são infinitas, por exemplo, se o computador sabe o significado de pessoa, evento e lugar, poderá ajudar a interagir com todas essas coisas. Exemplo: se sabe de uma festa, um horário, poderá inserir a cidade no calendário. Se um blog marca artistas e canções usando tecnologia semântica, podemos dizer aos buscadores que busque todas as canções na página ou todos os álbuns do artista na rede. Os resultados de busca podem ser muito mais precisos. Atualmente os buscadores ainda filtram a informação principalmente com o uso de palavras-chave e estão iniciando a utilizar informação semântica.

O Yahoo! foi o primeiro buscador a utilizar microformatos através do serviço *SearchMonkey*. O buscador Google passou a utilizar *tags* referenciais (etiquetas de micro formatos), que agregam significado ao conteúdo web, a partir de maio de 2009 com o serviço de busca de imagens, permitindo ao usuário aprofundar a busca por

²⁹Vídeo infográfico disponível em http://www.youtube.com/watch?v=cd_apH8lfjA Acesso em 30 jan. 2013.

imagens similares³⁰, sendo que atualmente as etiquetas de micro formatos utilizados por este buscador são: pessoas, produtos, negócios e organizações.

Outros exemplos de site que utiliza busca por significado é o *Powerset* e *WolframAlpha*, que é mais que um simples buscador, pois trata de analisar semanticamente a partir da entrada fornecida pelo usuário (perguntas, cálculos e fórmulas). O software CALAIS³¹ busca implementar a tecnologia de Web Semântica encarregando-se de interpretar conteúdos web, e associá-las com entidades específicas reconhecíveis, que por sua vez estão associadas a outros conteúdos. É possível relacionar alguns conteúdos e assim identificá-los automaticamente sem necessidade de utilização do trabalho humano. Os resultados de busca às entradas de dados pelo usuário no CALAIS é o encontrado em seu próprio servidor, e não em outros servidores web³².

A informação, antes escassa, hoje é tão abundante que vivemos na chamada Sociedade da Informação/Sociedade em Rede, mas usar corretamente as informações disponíveis na rede é cada vez mais preocupante, pois se busca evoluir de uma Sociedade da Informação/Sociedade em Rede para uma Sociedade do Conhecimento e Inteligência é o desafio atual. Nesse sentido, a Web 2.0 seria, por analogia, como uma grande biblioteca desorganizada onde não há número de bibliotecários suficientes para estruturá-la e organizá-la. Enquanto que a Web Semântica, por sua vez, seria como um espaço repleto de livros indexados e catalogados, em que a estrutura de qualquer conteúdo terá significado tanto para humanos como para máquinas. Para isso, a informação web precisa ser relativizada e estruturada, com vistas a sua manipulação pelas máquinas e seus agentes inteligentes. Nesse sentido, a Web Semântica consiste numa evolução da rede, que permite que haja uma maior organização das informações nela disponíveis, bem como maior agilidade aos robôs de busca inteligentes³³.

A Web Semântica permitirá que pessoas e computadores trabalhem em cooperação para exploração do conhecimento, vez que pressupõe a atribuição de significado aos conteúdos publicados na internet e o desenvolvimento de tecnologias e linguagens que coloquem esse significado ao alcance das máquinas. Para tanto, a Web Semântica usa fundamentalmente três pilares: a) metalinguagem XML, que torna

³⁰Web Semântica – Guia do Futuro. Disponível em:<http://www.youtube.com/watch?v=i4GG4etWjR8>
Acesso em 28 jan. 2013.

³¹<http://www.opencalais.com/>

³²As entidades reconhecidas no idioma espanhol são em menor número do que as entidades reconhecidas no idioma inglês.

³³SOUSA, Alexandra. **Web Semântica**. 2010. Disponível em:
<http://www.youtube.com/watch?v=HGxdlrFo0nM> Acesso em 29 jan. 2013.

possível aos autores do conteúdo estruturá-los e organizá-los de forma personalizada através de embarcações realizadas pelos dados que resultam em *metadados*, que são essenciais para uma compreensão eficiente da informação na web; b) dar sentido lógico à informação, sendo que sobre estas representações se aplicam esquemas sintáticos como RDF, que consiste em um modelo de representação para realizar em XML afirmações acerca dos recursos disponíveis na web; c) ontologias, sendo que compete as ontologias a representação de objetos, conceitos e outras entidades, além de definir axiomas formais que condizem a interpretação e utilização destes termos, ou seja, as ontologias servem como vocabulário para a troca consistente entre aplicações. Na medida em que, para que todos falem a mesma língua de uma forma organizada, é imprescindível que dominem o significado da informação que pretendem compartilhar.³⁴

Assim, a Web Semântica permitirá que o processo de pesquisa se torne mais específico e preciso, a gestão seja mais simples e uniforme, e que o compartilhamento de informações seja eficiente; constituindo num primeiro passo rumo a uma internet mais inteligente.³⁵ Nesse entendimento, a Web possui a capacidade de criar uma base de conhecimento sobre preferência dos usuários, e através de uma combinação entre sua capacidade de conhecimento e informação disponível na internet, será capaz de atender de forma certa demandas de informação por parte dos usuários.

Desta forma, segundo Diniz, com a utilização da Web Semântica haveria um avanço no patamar da capacidade de utilização da Web pelas pessoas. Para Martha Gabriel, para que a Web Semântica possa de fato acontecer é preciso que as pessoas e sua rede de contato façam *tags* do que considerem importantes, o que facilitará para que a busca com Web Semântica seja relevante para o usuário. Para Diniz, caso o usuário disponibilizar seus dados, poderá personalizar o contato entre empresa e cliente nas buscas online usando a web semântica, de forma que haja condicionamento dos resultados de suas buscas para o seu perfil, algo que influencia diretamente no seu padrão de consumo pela internet.

A Web Semântica é uma rede estendida, dotada de maior significado e na qual o usuário poderá encontrar respostas a suas perguntas de forma mais rápida e eficiente, ou seja, com a Web Semântica o usuário poderá obter soluções a suas demandas cotidianas na busca por informações, na utilização de uma infraestrutura pela qual é

³⁴Idem.

³⁵Idem.

possível compartilhar, processar e transferir informações. Para tanto, esta nova web possibilita a comunicação a todo o momento, com todos e a um relativo baixo preço. Podemos fazer transações eletrônicas pela internet, e assim ter acesso a milhões de recursos, independentemente de nossa localização geográfica ou situação de vida. Todos estes fatores têm contribuído para a expansão da internet.

Sendo assim, a Web Semântica tem por objetivo criar um meio universal para troca de informações com significado em recursos da Web, de uma forma mais legível para as máquinas, ou seja, a Web Semântica pretende ampliar a interoperabilidade entre os sistemas de informação e reduzir o uso de operadores humanos nos processos inteligentes de troca de informações. A utilização de micro formatos conjuntamente com a linguagem em que a página foi construída, que podem dotar a cada recurso disponível na rede uma lógica e um significado, permitindo aos ordenadores conhecerem o significado de cada informação como entende esta informação, podendo ainda representá-la e assim interagir e reutilizar as informações. Os principais componentes da Web Semântica são a linguagem e os padrões de representação XML (*eXtensible Markup Language*), XML esquema, RDF (*Resource Description Framework*), RDFS e OWL (*Web Ontology Language*), que descrevem a função de cada um dos componentes da Web Semântica.

A Web consiste num espaço de conteúdo sobre coisas e sobre as pessoas. Os conteúdos produzidos pelas pessoas já começam a ter uma significativa força: aplicações de redes sociais, modelos colaborativos de negócios fazem com que a internet tenha também como função diminuir barreiras sociais que temos hoje (para aqueles que estiverem conectados), sendo que a tecnologia semântica irá suportar estas novas ferramentas de comunicação. Tim Benners-Lee³⁶ afirma que a Web Semântica consiste em relacionar dados a identificadores únicos, por exemplo, determinados artigos a um dado evento, fazendo o reuso de dados, que possibilitará novas observações e combinações, podendo gerar novos conhecimentos. De acordo com Ivo Nascimento (2012)³⁷, a rede social *Twitter* é grande candidata a ser uma URI³⁸ de pessoas.

³⁶BENNERS-LEE, Tim. **Web 3.0:** A Web dos dados semânticos. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=Ic3DZF3VuHo> Acesso em 28 jan 2013.

³⁷NASCIMENTO, Ivo. **Palestra técnica sobre Web semântica** (Tempo Real eventos). São Paulo, 07 de agosto de 2012. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=1Bc6oYE5n7Y> Acesso em 28 jan. 2013

³⁸ URI: *UniformResourceIdentifier*- Identificador Uniforme de Recursos.

Sendo assim busca-se que todas as coisas e todas as pessoas estarão conectadas através da internet, o que modificará a publicidade, a privacidade e o anonimato, no sentido de que as pessoas pré-julgarão o quão confiável serão os demais e compreenderam o quão aberto se pode ser com os demais, com base no que estiver na rede. Nesse sentido, multiplicarão a quantidade de usuários com dispositivos móveis com acesso à internet, principalmente celulares, sendo o acesso 24/7, em forma ubíqua, generalizada e onipresente. Assim, os serviços de internet possibilita(rá) eficiência a diversos processos econômicos, sendo os processos de negócios integrados com serviços que podem ser utilizado por diferentes grupos de pessoas. Ainda, a Web Semântica possibilitará acesso seguro e eficiente ao conjunto de serviços coordenados e organizados, que são interoperativos, consistentes, confiáveis e escaláveis.

Segundo dados disponibilizados pela agência Click³⁹, no ano de 2008, 1 em cada 3 brasileiros estava conectado à internet, equivalente a algo em torno de 70 milhões de brasileiros. Neste mesmo ano, pesquisas mostram que 12 milhões de computadores foram comercializados na forma de venda, número este equivalente à época a toda população de Tóquio. Ainda, a média de horas mensais em que o brasileiro esteve conectado a internet foi de 23 horas e 12 minutos. Considerando-se o público conectado, 79% participam e interagem nas redes sociais, gastando 6 horas e 20 minutos mensais neste tipo de interação social, tempo este 20 minutos maior que o tempo médio gasto com lazer (incluindo baladas). Em termos globais, em 2008 havia 55 milhões de pessoas que interagiam com as redes sociais virtuais.

Considerando-se ainda o ano de 2008, se o Orkut, rede social de sucesso à época, fosse comparado a uma Unidade Federativa, teria a quarta posição entre os maiores em termos de população, o que seria mais que a população da Argentina. Paralelo ao Orkut, a rede social *Facebook* cresceu 40% de maio a junho de 2009. Se considerarmos o quantitativo de horas totais de conteúdos publicados no *YouTube*, este soma algo em torno de 492.750 horas no ano de 2009, sendo que neste mesmo período, na televisão aberta, a Rede Globo produziu apenas 4.500 horas de conteúdo. Sendo assim, já em 2009 o Brasil ocupava a segunda maior audiência do *YouTube*, sendo que 36% dos usuários brasileiros do canal fizeram uploads de vídeos todos os dias. Se considerarmos os blogs, o Brasil em 2010 é o quarto maior leitor de blogs, sendo que 2.600.000 brasileiros atualizam seus blogs diariamente, sendo que na mídia impressa

³⁹ Informação disponível em <http://www.youtube.com/watch?v=Xf9wS8thB0A> Acesso em 28 jan. 2013.

apenas um pouco mais de uma centena de escritores atualizam suas obras todo ano. O Twitter cresceu 1382% somente no ano de 2008, sendo a cidade de São Paulo a quarta maior cidade do mundo a utilizar esta rede social⁴⁰.

A Agência Click⁴¹ apresenta ainda dados de pesquisa em que 52% dos usuários já interagiram com marcas nas redes sociais, e que 80% das pessoas consideram confiáveis as compras recomendadas pelos amigos virtuais. Marcos Morita⁴², professor da FGV, em entrevista a HSM *Inspiry Ideas* comenta que a internet revolucionou o conceito dos 4Ps, principalmente em relação a praça, pois a internet potencializa o número de clientes, em todos os lugares com acesso a ela. Com isso, segundo ele, muitos empreendedores digitais tem a ‘tentação’ de buscar vender para todos em todos os mercados. Potter considera três tipos de estratégias: diferenciação, custo e nicho. Grandes grupos de varejistas e atacadistas possuem além das lojas físicas, lojas virtuais, como é o caso das Casas Bahia, Pão de Açúcar, Magazine Luiza, Submarino, todos eles atuando principalmente no mercado de grande massa, sendo este de custo e alguns casos de diferenciação. Estes grandes grupos conseguem maiores descontos com fornecedores comprando grande volume de mercadorias, e conseguem repassar ao consumidor um preço mais baixo. Nesse sentido, muitos empresários ‘pequenos’ tentam concorrer no mesmo mercado, o que dificulta a possibilidade de sucesso no mesmo mercado, principalmente em relação ao preço. Neste caso, o empreendedor digital deve trabalhar em um nicho específico, onde um grupo de pessoas, um grupo de usuários que possuem preferências ou necessidades iguais possa ser agrupado em um mesmo segmento. Este tipo de público em geral é em menor número, e tem necessidades diferentes do público em massa, atendido pelo mercado de diferenciação ou de custo. A concorrência na estratégia de nicho costuma ser menor, já que grandes grupos varejistas e atacadistas não possuem este foco.

Quanto ao novo empreendedor, o ideal é que já conheça o mercado, seja por já ter trabalhado antes ou já tenha estudado por *hobby*, pois isso eliminará algumas etapas da curva de aprendizagem. Nesse sentido, se o empreendedor já conhecer o mercado, saberá quem são os fornecedores, os melhores produtos, os desejos dos compradores. Os negócios digitais que atendem a nichos específicos já correspondem a mais de 10% dos empreendimentos digitais, sendo que por vezes vendem um único tipo de produto

⁴⁰ Idem.

⁴¹ Idem.

⁴² MORITA, Marcos. **Empreendedorismo digital e a busca por novos nichos**. Disponível em <http://www.youtube.com/watch?v=2hnLpMGWZ20> Acesso m 04/02/2013.

(perfumes, vinhos, entre outros). Neste caso o novo empreendedor consegue ter uma maior variabilidade de produtos e de opções para os clientes que as grandes redes varejistas. Além disso, os vendedores (quando houver) são mais específicos o que acarreta em um atendimento qualificado ao consumidor final.⁴³

Em relação às redes sociais, segundo Morita⁴⁴, já ultrapassaram atualmente a ½ do tempo despendido no correio eletrônico, onde se consegue comunicar com poucos usuários ao mesmo tempo, e o destinatário precisa abrir o correio eletrônico para ter ciência da mensagem. As redes sociais, no entanto, trazem dinamicidade, pois um usuário consegue-se interagir com n usuários ao mesmo tempo. Tanto que muitas empresas estão colocando o seu próprio site nas redes sociais, e sendo assim os novos empreendedores digitais não podem descartar a força das redes sociais, conferindo cada vez mais importância a estas, principalmente em relação a (in)satisfação do cliente. Sendo assim, os riscos de um estabelecimento digital são os mesmos de um estabelecimento de tijolo: a) desconhecimento por parte do empreendedor sobre o negócio; b) empreendedorismo por necessidade (e não por vocação).

5 O PORTAL DO EMPREENDEDOR FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Na atualidade, com algumas exceções, é perceptível que a comunicação entre os órgãos governamentais e o cidadão no contexto do governo eletrônico ainda carece de maior *transparência, interatividade, potencialização das informações e dos cidadãos*. A maioria dos sites governamentais caracteriza-se ainda por serem repositórios de dados e informações estanques e formato eletrônico, isto é, estão ainda na Era da *Web 1.0*, caracterizada pela estanqueidade da informação, onde o usuário se porta apenas como mero receptor.

No desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação, a luz da *transparência* das informações e decisões tomadas pelo gestor público, pressupõe-se que as informações disponibilizadas tenham como características fundamentais a autenticidade, veracidade, contemporaneidade e expansividade. Para Pires (2011), a disponibilização das informações públicas aos cidadãos deve possuir caráter qualitativo em relação a atuação administrativa, pressupondo a disponibilização de informações de

⁴³ Idem.

⁴⁴ Idem.

qualidade aos interessados por meio de tecnologias interativas, como condição de participação da cidadania no processo de autonomia coletiva e de controle social das políticas públicas.

A Constituição Federal assegura o direito à informação e impõe determinado padrão ético à administração pública em todas as esferas de poder governamental e em todos os níveis federativos por meio dos princípios da Administração Pública, ao quais sejam: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Contudo, alguns administradores públicos ainda estão longe de impor ou mesmo estimular compromissos que levem ao cumprimento de normas legais. (GOMES FILHO, 2005).

A transparência está estritamente relacionada à "disposição de informar" ou, ainda, a responsabilidade em prestar contas (*accountability*) em razão da gerência de recursos públicos. É preciso ressaltar, porém, que as tecnologias de informação podem facilitar a transparência e a e-participação, enquanto instrumento de acesso às informações e interação entre governo e cidadãos, mas não têm por si capacidade de pôr fim à existência de déficit democrático e de *accountability* (Cruz et al, 2012).

Cruz et al (2012) construíram um modelo de investigação chamado de Índice de Transparência da Gestão Pública Municipal (ITGP-M) elaborado com base em códigos internacionais de boas práticas de transparência e governança pública, na legislação brasileira e em experiências de pesquisas anteriores no Brasil e no exterior. O modelo foi aplicado em 96 dentre os 100 mais populosos municípios brasileiros, que respondem por 60% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro. Segundo os autores as “evidências empíricas apontam para baixos níveis de transparência, considerados incompatíveis com o nível de desenvolvimento socioeconômico dos municípios” A pontuação média foi de 66,0 pontos abaixo de 50% da pontuação máxima que é de 143,0 pontos. Concluem os autores que o nível da transparência de informações públicas municipais é incompatível com o desenvolvimento socioeconômico das cidades pesquisadas.

A transparência de todas as informações contidas em um portal governamental, bem como a preocupação com a inclusão digital e social, leva ao exercício da cidadania e da e-participação, assumindo um caráter relevante nas reformas produzidas pelas TICs na Administração Pública, buscando uma maior eficiência e eficácia na comunicação entre os governos e os cidadãos. Segundo Pires (2011) a estruturação dos portais de informação deve, cada vez mais, levar em conta o papel da informação (sua transparência) nos processos emancipatórios.

Com o surgimento da Web 2.0, no início dos anos 2000, o usuário passou a ter a possibilidade de inferir informações *online* de forma criativa, através da edição, colaboração e compartilhamento de conteúdos e serviços entre os usuários da rede. A internet passou a ser vista enquanto plataforma, na qual tudo está facilmente acessível e a facilidade em publicar conteúdos e em comentar os *posts* fez com que as redes sociais se desenvolvessem rapidamente. Postar e comentar passaram a ser duas realidades complementares, que muito têm contribuído para desenvolver o espírito crítico e aumentar o nível de interação social online. (COSTA; MARTINS, 2012; CARVALHO, 2008).

A interatividade pode ser medida, segundo Barbosa et al (2011) como o grau de *feedback* imediato entre os responsáveis pela página eletrônica e o usuário. Para W. Welch e Charles C. Hinnant (2007) a interatividade consiste no modo descritivo pelo qual uma agência fornece respostas aos cidadãos. Dentre as características da Web 2.0, e diretamente relacionada com a interatividade e disseminação do conhecimento destacam-se a colaboração dentro do contexto da *inteligência coletiva agregada* e a *modelagem mais flexível da programação*, apresentadas por Torres (2010):

a) *Colaboração / inteligência coletiva agregada*: é uma via dupla, onde o usuário recebe, produz e publica informações na Web, sendo seu co-desenvolvedor. Isto é claramente demonstrado pelo crescimento espantoso de sites participativos como os blogs, leilões (e-Bay), e-commerces (Amazon), sites de relacionamento (Facebook, MySpace), sites colaborativos (Flickr, You Tube, Wikipedia). São os usuários agora que decidem diretamente o que é relevante;

b) *Modelagem mais flexível da programação*: os modelos de programação são leves, e permitem a interoperabilidade entre sistemas e acoplamento de componentes. A programação é “reciclável”, que abre margem à colaboração e contribuição.

Como já citado por Torres (2010), a interoperabilidade é uma das atuais e principais características no contexto de governo e gestão eletrônica. Apresentamos, a seguir, duas definições, dentre várias existentes na bibliografia atual, de interoperabilidade:

a) A interoperabilidade de tecnologia, processos, informação e dados é condição vital para o provimento de serviços de qualidade, tornando-se premissa para governos em todo o mundo, como fundamento para os conceitos de governo eletrônico, o e-gov (e-Ping, 2006);
 b) Habilidade de dois ou mais sistemas (computadores, meios de comunicação, redes, software e outros componentes de tecnologia da

informação) de interagir e de intercambiar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados. (ISO)⁴⁵

Notadamente, o previsível desenvolvimento das redes sociais e da web semântica irá proporcionar um grande avanço da interatividade e da interoperabilidade dentre todas as esferas do governo eletrônico, isto é, a interatividade entre o governo, os cidadãos e os demais sistemas (empresas) envolvidas.

Na Web 3.0, todo o conhecimento já disponível na internet passa a ser mais organizado e usado de maneira mais inteligente. De acordo com Torres (2010) há uma transição entre a WWW (rede mundial) para a WWD (rede de base de dados mundial), ou seja, de um oceano de documentos para um oceano de dados e programas que entendam semanticamente o significado destes e a fazer relações de uso destes dados.

A Web Semântica, aliada o uso das redes sociais podem oferecer uma importantíssima contribuição para a difusão e a troca de experiência, de conhecimentos, entre os usuários de um portal para abertura de novos empreendimentos. Através da Web 3.0 é possível vir a conhecer, identificar e agregar informações e conhecimentos que circulam nas redes sociais e, também, armazená-las. Assim, teriam os usuários mais informações, além das contidas diretamente no portal, naquilo que Garcia-Marco (2010, p. 259) chama de “metaespaço de participação formado por todas essas informações sociais”. Ainda, segundo Garcia-Marco, “isto ocorreria de uma maneira transparente e imediata e disponível para qualquer parte interessada, como também, para os próprios governos e agências governamental”. Assim, além de favorecendo grandemente a transparência fica estabelecida uma relação de responsabilidade entre as partes envolvidas, a responsividade.

6 CONCLUSÕES

Resumindo, o e-gov pode ser classificado como um sistema informático que permite a interação reativa entre o interagente humano (cidadão) e a máquina (computador). Enquanto o atendimento presencial nas repartições públicas possibilita a interação mútua entre agentes humanos (cidadão-servidor público). Entender essa

⁴⁵ ISO - International Organization for Standardization. Definição disponível em:

<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padres-de-interoperabilidade/o-que-e-interoperabilidade>. Acessado em 24/01/2013

diferença e suas conseqüências é questões essenciais para o avanço das propostas de governo eletrônico.

Entendemos que as TIC's ao proporcionar, através da disseminação do conhecimento, da interatividade, das redes sociais, da interoperabilidade, entre vários sistemas levam a aprendizagem e a construção de conhecimentos sobre o objeto de interesse. Assim, na concepção de governo eletrônico e considerando o desenvolvimento atual das TIC's para o seu desenvolvimento, um portal do novo empreendedor pode ser entendido, além de um instrumento, como uma própria organização empresarial que, através de uma futura gestão eficientemente compartilhada, logrará sucesso. Assim, o portal pode proporcionar ao cidadão - além da consulta e do requerido legalmente para a abertura e viabilização de uma nova organização empresarial - informações, conhecimentos e aprendizagem necessários para que o cidadão, por exemplo, entenda melhor o contexto mercadológico do futuro empreendimento e suas reais possibilidades de êxito.

Entendemos aqui a *potencialização da informação*, contextualizada no que considera Teixeira Filho (2000): “as pessoas obtêm e geram conhecimento a partir das informações de diversas formas, entre as quais, por comparação, pela experimentação, por outros conhecimentos e por meio de outras pessoas”, formas estas que, também, devem estar disponibilizadas quando da incursão do cidadão em plataformas de serviços nos portais de governo eletrônico. Assim, *potencialização da informação* deve ser uma das principais características que um portal de governo eletrônico deve ter para melhor atender seus usuários/cidadãos.

As possibilidades dos recursos atuais que podem ser utilizados e disponibilizados pelo desenvolvimento da internet – através das tecnologias da web semântica e das redes sociais - oferecem às comunicações governo x cidadão e cidadão x cidadão, além de uma maior interação, transparência e potencialização da informação outra característica importante que está inserida no contexto da governança democrática, concernente com a política no Novo Serviço Público, ou seja: a responsividade que entendemos aqui como a potencialização do cidadão.

O conhecimento é um produto social que surge a partir da interação, da troca de idéias e experiência entre os indivíduos. Nesse sentido, o conhecimento se baseia em ampla interação e experiência, que não estão, por exemplo, em um banco de dados ou mesmo em um *data warehouse*, e sim, disseminada entre os funcionários da organização

(administração pública e demais setores não governamentais), entre os usuários/cidadãos (redes sociais) e entre os sistemas inter-relacionados (interoperabilidade/web semântica).

Por último, ressaltamos que os avanços esperados para uso da web para os próximos dez anos são muito maiores que os avanços ocorridos na década recém encerrada. Assim, uso da internet pode, e deve, grandemente, otimizar, ou mesmo retificar, as iniciativas prática atuais.

REFERÊNCIAS

BARBOSA. et al. , Comunicação, tecnologia e interatividade: as consultas públicas no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. **Revista Em Questão**, Porto Alegre. v. 17, n. 1, p. 143-159, jan./jun. 2011. Disponível em:

<http://infobci.wordpress.com/2013/01/04/comunicacao-tecnologia-e-interatividade-as-consultas-pblicas-no-programa-de-governo-eletrnico-brasileiro/>. Acessado em 24/01/2013.

CARVALHO, Ana Amélia (Org.). **Manuel de Ferramanas da WEB 2.0 para professores**. Ministério da Educação, DGIDC, Universidade do Minho, Portugal, 2008. Disponível em

http://www.crie.min-edu.pt/publico/web20/manual_web20-professores.pdf. Acessado em 23/01/2013.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia Internet**: reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade. São Paulo: Editora Jorge Zahar, 2003.

CHAPIN, Linda., DENHARDT, Robert. Puttingcitizensfirst in Orange Country, Florida National Civic Review, vol. 84, n. 3, PP. 210-17, Verão/Outono de 1995. Apud DENHARDT, Robert. **Teoria Geral de Administração Pública**. 5. ed. Tradução e Glossário de Francisco G. Heidemann. Belmont, USA: Thomson/Wadsworth, 5ª Ed., 2008.

COSTA, R. M. E. M., MARTINS, V. **Aula 4 – Ferramentas da Web 2.0 e as Comunidades de Prática. Material didático da disciplina Ambientes Virtuais e Mídias de Comunicação**. Curso Planejamento, Implementação e Gestão da EaD. Universidade Federal Fluminense, 2012. Disponível na internet em:

<http://www.revistaea.org/artigo.php?idartigo=1390&class=41>.

Acessado em 23/01/2103

CRUZ, Cláudia F. et al . Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, vol.46, no.1, Jan./Feb. 2012. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-6122012000100008&script=sci_arttext.

Acessado em 23/01/2103.

DENHARDT, Janet V., DENHARDT, Robert B. The new publicservice. Armonk, New York: M.E. Sharpe, 2003. In: DENHARDT, Robert B. **Teoria Geral de Administração Pública**. 5. ed. Tradução e Glossário de Francisco G. Heidemann. Belmont, USA: Thomson/Wadsworth, 5ª Ed., 2008

DENHARDT, Robert. **Teoria Geral de Administração Pública**. 5. ed. Tradução e Glossário de Francisco G. Heidemann. Belmont, USA: Thomson/Wadsworth, 5ª Ed., 2008.

GARCIA-MARCO, Francisco-Javier. El reto de La transparência y La web 3.0: um nuevo contexto para las publicaciones oficiales. **O governo eletrônico e suas múltiplas facetas**. Zaragoza: Univ. de Zaragoza. Lefis série 10. 2010.

GOMES FILHO, Adhemar B., O desafio de implementar uma gestão pública transparente. In: **X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Santiago, Chile, 18-21 Oct 2005. Disponível em: https://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/2698/1/o_desafio_de_implementar.pdf. Acessado em 24/01/2103

GRECO, Simara Maria de Souza Silveira. et al. **Empreendedorismo no Brasil: GEM 2010**. Curitiba: IBQP, 2010. 286p.

KABOOLIAN, Linda. *The New Public Management*. *Public Administration Review*, 1998,58(3): 189- 193. Apud DENHARDT, Robert. **Teoria Geral de Administração Pública**. 5. ed. Tradução e Glossário de Francisco G. Heidemann. Belmont, USA: Thomson/Wadsworth, 5ª Ed., 2008

MATURANA, H. R., VARELA, F. J. **A árvore do conhecimento**: as bases biológicas da compreensão humana. Tradução de Humberto Mariotti e Lia Diskin; Ilustração de Carolina Vial, Eduardo Osório, Francisco Olivares e Marcelo Maturana Montañez. São Paulo: Palas Athenas, 2001.

OSBORNE, David., GLABER, Ted. *Reinventing government*. Reading Mass.:Addison-Wesley, 1992. Apud DENHARDT, Robert. **Teoria Geral de Administração Pública**. 5. ed. Tradução e Glossário de Francisco G. Heidemann. Belmont, USA: Thomson/Wadsworth, 5ª Ed., 2008

PIRES, Maria C. Simões. **Transparência e responsabilidade nagestão pública**, 2011. Disponível em:<http://revista.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1335.pdf>. Acessado em 24/01/2013

REGI, Danilo. **A história da internet**. 2009. Disponível na internet em:<http://daniloregi.wordpress.com/2009/10/05/a-historia-da-internet/> Acesso em 21 jan 2013.

SIMON, Herbert A. *Administrative behavior: a study of decision-making processes in asministrative organizations*. 2ªEd. New York: Fre Press, 1957a.In: DENHARDT, Robert. **Teoria Geral de Administração Pública**. 5. ed. Tradução e Glossário de Francisco G. Heidemann. Belmont, USA: Thomson/Wadsworth, 5ª Ed., 2008

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando Conhecimento**. Rio de Janeiro: Ed. SENAC, 2000. Disponível em<http://www.cpap.embrapa.br/teses/online/TSE11.pdf>, p. 80. Acessado em 23/01/2013.

TORRES, C. V. *Leadership styles norms among Americans and Brazilians: assessing Differences using jackson'sreturn potencial model*. San Diego: CaliforniaSchollof

Professional Psychology, 1999. In: LOPES, Camila, SANTOS, Moacir B., CLARO, José Alberto C. dos Santos. **O Empreendedorismo no Brasil e o Processo de Inovação: O caso Mauá.** Artigo. Disponível em <http://www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/197.pdf>. Acesso em 29/01/2103.

TORRES, N. A. **Web 2.0, Web 3.0 e as oportunidades para o governo.** São Paulo: FDTE - Fundação para o Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia, 2010. Disponível em: <http://igov.com.br/tigov/?p=564> Acesso em 25/01/2013