

UNIVERSIDADE ABERTA

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO



**Arquitetura de Informação em Plataforma Colaborativa como  
suporte à Gestão do Conhecimento do Condómino**

**Ignez Barbagli**  
**802089**

**Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais**

**Ano de conclusão**  
**2019**



UNIVERSIDADE ABERTA

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO



**Arquitetura de Informação em Plataforma Colaborativa como  
suporte à Gestão do Conhecimento do Condómino**

**Ignez Barbagli  
802089**

**Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais**

**Dissertação orientada pelo  
Professor Doutor José Henrique Pereira São Mamede**

**Ano de conclusão  
2019**



## Resumo

Reconhecida a necessidade de existência de uma plataforma Web colaborativa dirigida à comunidade dos condóminos em Portugal, pretende este trabalho contribuir para agregar informação diversificada e desenvolver uma comunidade associada a tal plataforma.

O problema está associado à dispersão de informação do sector dos condomínios que se encontra na Web e na padronização inerente ao sector.

O objetivo geral a atingir era modelar a arquitetura de informação para uma plataforma colaborativa de Gestão do Conhecimento sobre o modelo de gestão dos condomínios e sua implementação.

Para responder as questões de qual será o modelo de arquitetura de informação apropriado para uma plataforma colaborativa ou ainda, como a gestão do conhecimento pode contribuir como um instrumento de competitividade em ambiente Web, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre a modelação da Arquitetura da Informação e Gestão do Conhecimento adequada à agregação do valor por meio de uma plataforma colaborativa orientada ao sector dos condomínios.

Foram realizados dois inquéritos através de questionários. O primeiro ao utilizador da plataforma correspondente a uma amostra da população de condóminos para saber qual é o perfil de utilizador, a satisfação associada a administração, bem como, da importância da plataforma e seus serviços informativos. E o segundo inquérito para validação do trabalho, recorrendo a avaliação de profissionais de administração de condomínios. Por fim, o protótipo foi ajustado de acordo com as indicações desses profissionais.

**Palavras-chave:** Arquitetura da Informação, Gestão do Conhecimento, Cocriação de valor, Portal de informação, Portal de conhecimento.

## **Abstract**

*Recognized the need for the existence of a collaborative Web platform directed to the community Owners of the condominium in Portugal, this work aims to contribute to aggregate diverse information and develop a community associated with such a platform. The problem is associated with the dispersion of condominium sector information found on the Web and the inherent standardization of the sector.*

*The overall objective was to model the information architecture for a collaborative Knowledge Management platform in the condominium management model and its implementation.*

*To answer the questions about which information architecture model is appropriate for a collaborative platform or how knowledge management can contribute as a tool for competitiveness in the web environment was conducted a literature review on information architecture modeling and knowledge management appropriate to value addition through a collaborative platform oriented to the condominium sector.*

*Through the questionnaires were conducted two surveys. The first survey was direct to the user of the platform, corresponding to the owner population sample, to know the user profile, the satisfaction associated with the administration, as well as the importance of the platform and the information services. The second questionnaire was to validate the work through the evaluation of condominium management professionals. Finally, the prototype was adjusted according to the indications of these professionals.*

**Keywords:** *Information Architecture, Knowledge Management, Co-creation value, Information Portal, Knowledge Portal.*

## **Agradecimentos**

Os meus sinceros agradecimentos ao Professor Doutor José Henrique P. São Mamede pela orientação e apoio nesta dissertação. Sou profundamente grata pelo encorajamento nos momentos de dúvidas, foi fundamental para permitir meu trajeto até aqui. Agradeço por tornar possível esta experiência.

Meus agradecimentos aos amigos envolvidos diretamente neste trabalho, em especial à Joana Braga, bem como os amigos que me apoiaram ao longo desta trajetória.

Por fim, gostaria de agradecer aos meus colegas de mestrado, um grupo coeso e colaborativo.



# Índice

<b>Resumo</b> .....	<b>iii</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>iv</b>
<b>Agradecimentos</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice</b> .....	<b>vii</b>
Índice de tabelas .....	ix
Índice de figuras .....	xi
<b>1. Introdução</b> .....	<b>1</b>
1.1 Introdução .....	3
1.2 Contextualização do estudo.....	4
1.3 Objetivos .....	9
1.4 Problemática.....	10
1.5 Questão de Investigação .....	11
1.6 Relevância da investigação .....	12
1.7 Motivação.....	13
1.8 Estrutura da Dissertação.....	14
1.9 Metodologias.....	14
<b>2. Trabalhos Relacionados</b> .....	<b>17</b>
2.1. Introdução .....	19
2.2. Pesquisa Bibliográfica.....	19
2.3. Arquitetura de Informação .....	23
2.4. Evolução das Abordagens .....	24
2.5. Modelação e Sistemas da Arquitetura de Informação na Web.....	25
2.6. O valor da Informação no contexto da Gestão do Conhecimento e Gestão de Informação .....	27
2.7. Cadeia de Valor de um Sistema de Informação .....	30
2.8. Sociedade e a tecnologia em ambiente Web .....	31
2.9. Plataforma do Conhecimento para a Web.....	32
<b>3. Metodologia do Questionário</b> .....	<b>35</b>
3.1. Introdução .....	37
3.2. Metodologia do questionário ao utilizador .....	37
3.3. Análise de Resultados .....	44
<b>4. Proposta de Solução</b> .....	<b>63</b>
4.1. Proposta de Serviços.....	65
4.2. Sistema de Gestão de Conteúdos.....	67
4.3. Alinhamento do Sistema de Informação com o Modelo de Negócios .....	67
4.4. Recomendações para modelação da Arquitetura de Informação.....	68
4.4.1. Sistema de Rotulação .....	69
4.4.2. Sistema de Navegação.....	73

4.4.3. Sistema de Pesquisa.....	73
4.4.4. Sistema de organização .....	69
4.4.5. Otimização do sítio Web .....	76
4.5. Gestão do Conhecimento aplicado à plataforma .....	77
4.5.1. Classificação da Informação .....	78
4.5.2. Desenho da estrutura e funcionalidades .....	80
<b>5. Avaliação .....</b>	<b>83</b>
5.1. Método de avaliação através do questionário.....	85
5.2. Amostra .....	86
5.3. Metodologia do questionário .....	86
<b>6. Conclusão .....</b>	<b>93</b>
6.1. Desenvolvimentos futuros .....	96
6.2. Contribuições.....	96
6.3. Limitações .....	96
6.4. Discussão.....	97
Bibliografia.....	99
Anexo I - Inquérito aos utilizadores .....	103
Anexo II - Resumo dos dados recolhidos aos utilizadores.....	113
Anexo III - Tabela de referências do questionário .....	123
Anexo IV – Inquérito às empresas .....	135
Anexo V - Resumo dos dados recolhidos das empresas .....	139
Anexo VI - Tabela de referências sobre o questionário <i>online</i> às empresas .....	145
Anexo VII – Protótipo da estrutura da plataforma .....	149

## Índice de tabelas

Tabela 1.1- Organização da Dissertação .....	16
Tabela 2.1 - Resumo dos resultados da pesquisa.....	21
Tabela 3.3- Questionário - Associação dos Objetivos e questões desenvolvidas .....	41
Tabela 3.5- Respostas a questão 12 - Assuntos mais tratado do condomínio .....	52
Tabela 3.6- Respostas à questão 14 .....	54
Tabela 3.7 - Resposta a questão 15 - Diferencial das empresas de administração de condomínios .....	55
Tabela 5.8 - Avaliação relativa as alterações na plataforma .....	90



## Índice de figuras

Figura 2.1 - Os três pilares da Arquitetura de Informação .....	25
Figura 2.2 -A classificação da informação de acordo com a finalidade para organização.	29
Figura 2.3- A cadeia de valor de um sistema de informação .....	30
Figura 3.4 - Representação da Amostra por idade.....	45
Figura 3.5- Representação da amostra por género .....	45
Figura 3.6 - Localização do Imóvel.....	46
Figura 3.7 - Análise de contas por parte dos condóminos.....	48
Figura 3.8 - Regularidade de Reuniões .....	49
Figura 3.9 - Tempo de Exercício da Administração de condomínios .....	51
Figura 3.10 - Serviços Prestados e serviços desejáveis.....	57
Figura 3.11 - Satisfação dos Condóminos aos serviços prestado.....	58
Figura 3.12 - Importância da plataforma.....	59
Figura 3.13 – Nível de interesse sobre as funcionalidades e serviços da plataforma.....	61
Figura 4.14 - Alinhamento do Modelo negócios aos Sistemas de Informação – Funcionamento da plataforma .....	68
Figura 4.15 – Visão da Estrutura da Plataforma.....	72
Figura 4.16 - Estrutura do Menu principal .....	74
Figura 4.17- Menu de Rodapé.....	75
Figura 4.18 - Sistema de pesquisa da página Serviços .....	76
Figura 4.19 - Estrutura e organização da plataforma.....	69
Figura 4.20 - Implementação do protótipo .....	70
Figura 4.21 - Organização da página de Artigos .....	71
Figura 4.22- Modelo de Gestão do conhecimento (View Motivation) .....	77
Figura 4.23 - Vista da Estratégia de Interação.....	78
Figura 4.24- Estrutura das funcionalidades e aplicações.....	81
Figura 5.25- Design Science Reseach .....	85
Figura 5.26 - Identificação das Empresas.....	87
Figura 5.27- Nível de Importância atribuído à plataforma.....	88
Figura 5.28 - Impacto Visual.....	88
Figura 5.29- Nível de Utilidade do Conteúdo .....	89
Figura 5.30 - Classificação Conteúdo.....	89



## Lista de abreviaturas e símbolos

**APEGAC** – Associação Portuguesa das Empresas de Gestão e Administração de Condomínios

**GC** – Gestão do Conhecimento

**CI** – Ciência da Informação

**DI** – Design de Informação

**EUROSTAT** - *Statistical Office Of The European Communities*

**GI** – Gestão de Informação

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**MySQL** – *My Structured Query Language*

**PHP** – *Personal Home Page*

**SEO** – *Search Engine Optimization*

**SI** – Sistema de Informação

**TED** – *Technology entertainment and design*

**TIC** – Tecnologias da Informação e Comunicação

**USA** – *United States of America*



# **1. Introdução**



## 1.1 Introdução

O cenário urbanístico em Portugal tem vindo a alterar-se, a população aglomerada em torno dos condomínios aumenta todos os anos de forma gradual. Segundo os dados da *Statistical Office Of The European Communities* (EUROSTAT), em 2009 registou-se cerca de 35% da população portuguesa a viver em apartamentos. Nove anos depois, em 2018 este valor aumentou para 46% [1].

Nas pesquisas de Malheiros, os condóminos afirmam que a falta de informação gera desconfiança e em alguns casos, as boas práticas de gestão não são aplicadas corretamente[2]. O problema da informação fragmentada no ambiente Web associado ao sector da administração de condomínios e a falta de informação orientada aos condóminos são fatores que limitam a tomada de decisão com o conhecimento dos procedimentos, direitos e deveres inerentes a eles.

A lei vincula dois direitos fundamentais aos condóminos, nomeadamente, os direitos de propriedade e compropriedade, estes são incontestáveis e inalienáveis. A sua desvinculação é considerada ilícita, segundo o Art.º 1420. O regime de compropriedade ocorre quando duas ou mais pessoas possuem o direito à propriedade sobre o mesmo bem. Desde que o prédio seja constituído em regime de propriedade horizontal, ou seja, um prédio dividido por frações autónomas que exista dois ou mais comproprietários, a lei prevê a organização do condomínio, bem como, os direitos e deveres dos condóminos e administradores, com o objetivo de assegurar a boa utilização do bem comum [3].

Neste sentido, propusemos a modelação da arquitetura de informação para uma plataforma colaborativa em ambiente Web de apoio ao condómino, que contenha informação diversificada com o propósito de agregar conteúdo, auxiliando os mesmos nas boas práticas de gestão do condomínio e apoiando na transparência dos procedimentos do sector.

Com esta questão em mente, foi realizada uma revisão bibliográfica com o objetivo de pesquisar sobre a modelação da arquitetura de informação em plataforma de ambiente Web, bem como o seu funcionamento através da GC com o propósito de gerar valor e por consequência vantagens competitivas aos utilizadores. Foram desenvolvidos dois questionários *online*, nomeadamente, para o estudo do utilizador, contexto e conteúdo e um segundo questionário para validação do protótipo. Para o desenvolvimento do projeto em ambiente Web foi considerada a metodologia *Design Science*.

Os resultados do questionário proposto ao utilizador, permitiu estudar a cocriação de valor, identificando os serviços considerados relevantes pela perspectiva dos proprietários, bem como, o perfil do utilizador e a sua satisfação no sector.

Em suma, agrupamos os serviços de informações dispersos no ambiente da Web sob a perspectiva do utilizador. Nesse sentido, a contribuição está na exposição de informações diversificadas aos proprietários, bem como, na agregação dos serviços prestados aos condóminos.

## **1.2 Contextualização do estudo**

O contexto de estudo está associado ao capítulo 2, referente aos trabalhos relacionados. Desta forma, são expostos os conceitos da Arquitetura de Informação, a evolução das suas abordagens e a modelação para o desenvolvimento do protótipo através das recomendações da abordagem da Ciência da Informação (CI), proposta por Morville e Rosenfeld. Procurámos compreender o contributo da Gestão do Conhecimento (GC) para ambientes Web, qual a classificação do valor da informação no contexto da GC e Gestão da Informação (GI), descrevendo o modelo de aprendizagem em contexto partilhado em ambiente Web. No seguimento é descrita a cadeia de valor do sistema de informação e a importância da criação do valor, através da interação constante entre o consumidor e o fornecedor do serviço, no sentido de não se romper o valor gerado com o propósito de criar vantagens competitivas à plataforma.

Logo após, é abordado o tema sobre a sociedade e a tecnologia em ambiente Web com o objetivo de descrever as sociedades emergentes da Web assentes no conceito de informação e conhecimento, e nesta sequência, é abordado o tema das plataformas do conhecimento através da Web 2.0 e os trabalhos relacionados à plataforma colaborativa no âmbito do sector dos condomínios.

O contexto de estudo incide sobre arquitetura de informação, bem como, sobre a GC em ambiente Web. A arquitetura de informação foi utilizada para o desenvolvimento do modelo da plataforma e a GC foi necessária para compreender como se dá a agregação do conhecimento em ambiente Web, como deve fluir na cadeia de informação e o funcionamento da plataforma. Consequentemente, após expor o desenvolvimento e funcionamento da plataforma, foram contextualizadas as sociedades em ambiente Web.

Deste modo, são aqui expostos os motivos da escolha dos autores mais importantes contemplados no estado da arte e a sua relevância para esta dissertação, outros autores também serão referenciados ao longo do trabalho e explicados os motivos da escolha dos mesmos.

Para Lévy o ambiente Web é orientado para o conhecimento e a tecnologia é a base de sustentação da aprendizagem ao nível global [4]. Esta linha de raciocínio conduz a conclusão de que não importa qual sistema do ambiente Web esteja em causa. No entanto, o mesmo deve cumprir a sua função primordial de transportar conhecimento. Este autor será mencionado no fim desta secção.

Os primeiros conceitos abordados no contexto do estudo do estado da arte são inerentes a arquitetura de informação e estão intimamente associados à expansão tecnológica em ambiente Web. Os autores mencionados contribuíram significativamente para essa evolução, especificamente, Wurman sendo considerado o percussor do conceito de arquitetura de informação, seu foco foi organizar a informação numa vertente estrutural. Wurman foi o fundador do TED, conferências realizadas pelo mundo, cujo propósito é disseminar novas ideias. Neste sentido, foi o autor da expressão “*Information architect*” e contribuiu para os fundamentos da arquitetura de informação, bem como para sua ampla divulgação.

Posteriormente Morville e Rosenfeld contribuíram para abordagens distintas de Wurman, no entanto estas abordagens vieram a se complementar ao longo do tempo [5].

No que se refere à Louis Rosenfeld e Peter Morville, ambos formados em Ciências da Informação e Biblioteconomia. Possuem uma larga experiência profissional e foram os fundadores da empresa pioneira de consultoria de arquitetura de informação, nos EUA, precisamente no momento do desenvolvimento e da popularidade do ambiente Web. A notoriedade como consultores da área de arquitetura de informação resultaram em clientes, tal como: IBM, *Microsoft*, *Harvard Business School* entre outros igualmente importantes no cenário empresarial.

O natural desenvolvimento do ambiente Web levou a uma especial atenção à interface da arquitetura de informação. Portanto, os autores possuem uma visão multidisciplinar de arquitetura de informação e as equipas de trabalho desenvolveram-se neste sentido, para que a harmonia da estrutura intuitiva da arquitetura de informação se tornasse mais eficaz e para que o conteúdo fosse mais acessível aos utilizadores.

Em 1998, os autores Louis Rosenfeld e Peter Morville publicaram o livro *best-seller* “*Information Architecture of the World Wide Web*”, um manual com recomendações de boas práticas para projetos de sítios Web para *designers*, profissionais e interessados no tema que viria a tornar-se uma referência em projetos em ambiente Web. Peter Morville foi cofundador o Instituto de Arquitetura de Informação, em 2002 e disseminou amplamente o conceito.

Estes autores prestaram um contributo muito importante para o desenvolvimento e dinamização da disciplina de arquitetura de informação ao nível global, atribuindo importância à usabilidade em ambiente Web. Segundo eles, todos os projetos desenvolvidos em ambiente Web devem ter como base nos três pilares orientadores para a pesquisa das necessidades do projeto, sendo eles nomeadamente, o utilizador, o contexto e conteúdo. Estes elementos apoiam no enquadramento destas três realidades, através de um conjunto de atividades desenvolvidas em cada uma das vertentes para o sólido progresso do projeto [6]. Desta forma, a arquitetura de informação deve seguir padrões de boas práticas de modelação para plataformas em ambiente Web, independentemente do meio tecnológico utilizado.

A arquitetura de informação baseia-se em quatro componentes que se relacionam entre si e são necessários para a experiência do utilizador, através da organização e harmonia da plataforma na Web. Nomeadamente, os sistemas de organização, rotulagem, busca e navegação em páginas da Web, são responsáveis pelo padrão consistente da estrutura do conteúdo e *design* do *Website*, atribuindo diretrizes para a implementação do desenvolvimento do projeto de modelação da arquitetura de informação [6].

Os pesquisadores Vidott, Cusin e Corradi interpretaram a abordagem sistémica proposta do Morville e Rosenfeld e acrescentaram uma abordagem informacional [7].

Portanto, a arquitetura de informação corresponde a estrutura, organização e harmonia dos elementos de modo padronizado no seu contexto para melhor apreensão, contudo, é igualmente importante perceber como essa compreensão é apreendida mediante o seu contexto. Desta forma, passámos do desenvolvimento da arquitetura de informação na plataforma para a lógica do seu funcionamento.

Neste sentido, o estado da arte também contempla o estudo da gestão do conhecimento associada ao funcionamento do sítio Web e relaciona os mecanismos que geram valor à informação, nomeadamente, a aprendizagem em ambiente Web, a classificação da

informação e a cadeia de valor do sistema de informação através da interação com o utilizador.

Para ver respondida à questão de como é feita absorção de informação em ambiente Web, ou que tipo de conhecimento os utilizadores e moderadores envolvidos adquirem, e como é dado este processo, recorreremos ao modelo de Nonaka, pelos seguintes motivos:

O investigador Ikujiro Nonaka da *University Hitotsubashi* foi de suma importância para a GC, na medida em que foi um dos pioneiros na disciplina, autor da obra "*The Knowledge-Creating Company*", juntamente com o professor Hirotaka Takeuchi.

Nonaka ao longo do tempo aprimorou e aplicou o processo de criação do conhecimento através do modelo ou conceito de interação entre o conhecimento tácito e conhecimento explícito, considerada a base da gestão do conhecimento. Propõe um modelo com três elementos para compreensão da criação de conhecimento, nomeadamente, o contexto designado por “Ba”, a conversão do conhecimento proporcionado no contexto designado por SECI e os ativos do conhecimento, considerados como capital humano, e entradas e saídas de informação dada no SECI. Cada tipo de “Ba” apoia uma particular forma de conversão de conhecimento em cada uma das fases do processo SECI. No caso em estudo, o “Ba” de contexto é o ambiente Virtual.

Na sequência é exposto a classificação de informação para a plataforma, bem como, a cadeia de valor de um sistema de informação, considerando o valor da informação no contexto da GC. Procurámos responder como o valor da informação gera vantagens competitivas.

Neste sentido, Eduardo Moresi autor do artigo “*Delineando o valor do sistema de informação de uma organização*” e docente de gestão do conhecimento e da tecnologia de informação na Universidade Católica de Brasília, possui uma vasta experiência em sistemas de informação, expõem de forma clara, como a cadeia de valor de um sistema de informação não se quebra através da interação do utilizador e mencionada ainda a importância da triagem e classificação da informação. Desta forma, Moresi expõe a importância dos graus de relevância da informação, que será necessária à plataforma colaborativa. Outro autor citado nos fundamentos de GC para o estado da arte, é o pesquisador e especialista Jean-Louis Ermine que conduziu várias pesquisas na área e ganhou notório reconhecimento. Fundador do clube “Gestão do Conhecimento”. Ele defende que a gestão do conhecimento se tornou necessária para todos os tipos de empresas, sejam elas públicas ou privadas. A CG compreende a estratégia utilizada na organização, como um novo ponto de vista capaz de

confrontar-se com o ambiente socioeconômico. A CG está associada à estrutura da organização[8].

O investigador em economia Carl Shapiro possui um notável prestígio na área, autor do livro intitulado “*Information Rules*” juntamente com Hal R. Varian. O livro é um guia estratégico para a economia de informação. Eles incorporam os conceitos da economia aos sistemas de informação. Consideram por tanto, que a economia possui regras fixas que não podem ser ignoradas, ao contrário dos sistemas de informação que estão em constante transformação. A nova economia é considerada a economia de redes. Esta é gerida através das regras e estratégias econômicas do mercado. Por tanto, para compreender a economia tecnológica da informação, é necessário recorrer as regras econômicas que se associam à informação e economia. Desta forma, o valor da informação é analisado do ponto de vista do valor de produzir a informação [9].

Após serem definidos os processos de aprendizagem e o valor da informação, foi necessário compreender a sociedade formada através dos meios tecnológicos. Neste sentido, Abdul Waheed Khan, Diretor-Geral Adjunto da UNESCO para Comunicação e Informação, e doutorado em Comunicação de Massa pela Universidade de *Wisconsin*, EUA. Explica em uma entrevista para o jornal “*A World of Science*”, tendo em concordância as suas políticas institucionais, preferiu utilizar o termo sociedade do conhecimento em alternativa à sociedade do saber. Efetuou uma reflexão sobre o assunto de forma global, não incidindo apenas na dimensão econômica. Expõe os conceitos de “sociedade do conhecimento” e “sociedade de informação” e o paralelismo entre elas. Para Khan, a sociedade da informação é o motor das sociedades do conhecimento[10].

Outro autor mencionado no estado da arte é Pierre Lévy, em virtude de possuir um abrangente estudo acerca da temática do ciberespaço e inteligência coletiva ou sociedade da comunicação. Tornou-se globalmente conhecido e é autor de vários livros, entre eles a obra best-seller “*Cyberculture*”, em que conclui que o crescimento do ciberespaço não define instantaneamente o progresso da inteligência coletiva. Apenas permite a esta inteligência um ambiente favorável. A inteligência coletiva ocorre através das dinâmicas pelas comunidades virtuais, todos podem partilhar conhecimento. A partir da digitalização das informações, conservando o ciberespaço fluído, interativo, visto como um importante canal de comunicação e apoio de memória da humanidade [4]. Efetua uma distinção entre os termos

“cibercultura” relacionada com as técnicas e o intelecto, e o “ciberespaço” associado às redes e a informação subjacente a ela.

No tema sobre a plataforma do conhecimento para Web é efetuado uma analogia entre as Web 1.0 e a Web 2.0 com o objetivo de compreender as diferenças entre elas. Desta forma, o vasto conceito da sociedade em ambiente Web apoia na construção da perspectiva do ambiente criado através da GC, bem como dos trabalhos relacionados com relevância às pesquisas de Malheiros que contribuíram para o estudo do sector da administração de condomínios, este trabalho destaca-se pelos vários métodos utilizados de recolha de dados que serviram de base de comparação dos dados recolhidos neste trabalho, assim como na análise de comparação das semelhanças dos serviços apresentados. Outro trabalho de dissertação relacionado que contribuiu para a comparação dos serviços desenvolvidos a foi de Santos, na medida em que apresentou algumas funcionalidades similares orientada para o sector do condomínio.

### **1.3 Objetivos**

O objetivo geral é modelar arquitetura de informação para uma plataforma colaborativa de Gestão do Conhecimento relacionada ao modelo de gestão dos condomínios e sua implementação.

Essa realização prática foi conseguida através de uma plataforma colaborativa com funcionalidades que permitem a gestão de conteúdo. Recorreu-se ao sistema de gestão de conteúdos Wordpress.org, sendo este de código aberto, um dos mais utilizados no mundo e seus *plug-ins* através funcionalidades da Web 2.0 (segunda geração de comunidades e serviços na Internet), nomeadamente, os sistemas de procura interna de informação na plataforma, *links* para notícias internas e externos, geração de conteúdo dinâmico com interação de utilizadores, *tags* para que o conteúdo seja encontrado nas pesquisas, conteúdo restrito aos membros, *newsletter*, registo, comentários, orçamentos, interação nas redes sociais, classificação dos artigos, formulário de contactos, artigos recentes, bem como, acesso aos arquivos que possam ser importados para o computador, como no caso de minutas e legislação.

A finalidade do estudo é de disponibilizar conteúdo revelante aos condomínios, no sentido de dotar instrumentos que possibilitem a capacitação da tomada de decisão com

conhecimento de causa e proporcionar maior autonomia na cocriação de valor dos serviços prestados pelos administradores, de modo a contribuir para maior competitividade do sector e salvaguardar os direitos dos condóminos.

Além destes objetivos, global e geral, existem objetivos específicos, nomeadamente:

- ✓ Investigar o modelo de arquitetura de informação mais apropriado para o modelo de negócios à plataforma.
- ✓ Realizar estudo acerca da GC com base no ambiente Web, e as respetivas contribuições, com o objetivo de alavancar vantagens competitivas.
- ✓ Saber qual é o perfil do utilizador, o nível de satisfação dos condóminos em relação a prestação de serviços, a importância da plataforma e seus serviços, através da análise dos dados recolhidos do inquérito *online*.
- ✓ Apresentar o protótipo de modelação da arquitetura de informação e CG para a plataforma.

#### **1.4 Problemática**

Assim que o proprietário adquire o imóvel em regime de propriedade horizontal, tem obrigação de seguir as regras do condomínio.

A existência do condomínio resulta precisamente da constituição da titularidade do regime de propriedade horizontal. Para que um edifício seja considerado uma propriedade horizontal deve estar dividido em frações autónomas e possuir saída para uma parte comum do edifício ou para a via pública, conforme descrito no Art.º n.º 1414 e Art.º n.º 1415 do Código Civil [3]. Desta forma, é lavrada a escritura notarial que constitui o edifício em regime de propriedade horizontal. Este documento é a base legal do condomínio [3].

Foi anunciado pelo INE, o relatório do resultado do censo de 2011 que revela na rubrica de edifícios clássicos a existência de 3.544.389 edifícios maioritariamente destinados à habitação em Portugal, dos quais 290.696 são edifícios com três ou mais alojamentos familiares [11].

Neste sentido, a dimensão do sector de administração de condomínios é bastante expressiva, na medida em que cada vez mais as pessoas optam por viverem em apartamentos. A problemática da falta de informação e conhecimento são fatores que limitam os condóminos à tomada de decisão com embasamento em seus direitos e deveres e soluções prestados neste sector.

## 1.5 Questão de Investigação

A investigação caracterizou-se pelo estudo da modelação da arquitetura de informação numa plataforma de Gestão de Conhecimento direcionada aos condóminos. Como tal, a modelação da arquitetura de informação permitiu reunir todas as informações num contexto preciso para que fossem organizadas com base nos três pilares de arquitetura de informação, nomeadamente, utilizador, contexto e conteúdo. As principais questões da investigação foram nomeadamente, como estruturar a informação centrada no utilizador, tendo como contexto o sector do condomínio e o sistema de gestão de conteúdo a partir da modelação da arquitetura de informação, bem como compreender de que maneira modelo de GC poderia apoiar na aprendizagem e na cadeia de valor da informação para o funcionamento da plataforma.

Uma pesquisa em paralelo acerca das plataformas existentes no mercado teve como conclusão de que a informação sobre os assuntos do condomínio são fragmentadas na internet. Os fóruns em ambiente Web somente respondem às dúvidas, e em alguns casos são estratégias utilizadas para angariação de mais clientes, na medida em que estão vinculados a uma marca administração de condomínios. Alguns sítios Web disponibilizam informação para o administrador, estas informações podem ser encontradas de forma gratuita e estão relacionadas aos procedimentos gerais. Outras soluções mediante pagamento disponibilizam informação padronizada aos condóminos.

Contudo, não existe um sítio Web que concentre informação, não apenas relativamente as leis, mas ao “universo” do condomínio, como por exemplo, o que se pode melhorar em termos tecnológicos? Como se pode poupar? Entre outras questões que podem fazer a diferença em termos de evolução e diferencial das próprias empresas de administração de condomínios. Outro problema detetado foi a falta de um sítio Web que abarcasse os fornecedores, o que poderá representar uma mais-valia tanto para os administradores como para os condóminos em termos de contratação de prestação de serviços.

Conforme mencionado relativamente as carências encontradas, pretendemos propor um sítio Web que abranja informação diversificada no âmbito do sector dos condomínios, e uma comunidade em torno da plataforma.

## **1.6 Relevância da investigação**

### **Dimensão do mercado**

Em 2017, o presidente do APEGAC confirmou os valores de faturação direta ao condomínio na ordem dos 454 milhões de euros. Em Portugal existem cerca 1500 empresas de administração de condomínios registadas como atividade principal, estas empresas possuem um volume de negócios direto e indireto de cerca de 900 milhões de euros anuais e sustentam 50 mil postos de trabalho ativos[12].

Segundo o relatório semestral do sector da construção civil do Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P. (IMPIC), foram licenciados 9.609 edifícios. Representou uma subida de 18%, dos quais 25% foram destinados a edifícios habitação. Este aumento foi registado no primeiro semestre do ano de 2017 [13].

A comunicação do INE relativamente à construção indica que no 2º trimestre de 2018, foram licenciados 5,6 mil edifícios em Portugal e corresponde a um acréscimo de 19,1% face ao 2º trimestre de 2017. O sector da construção de habitação familiar contínua a crescer, 67,9% dos edifícios licenciados são construções novas, dos quais 75,1% destinaram-se a habitação familiar. [14].

### **Carência de controlo e regulamentação específico da atividade dos Condomínios**

Em 2017, segundo Fernando Cruz, presidente da Associação Portuguesa de Empresas de Gestão e Administração de Condomínios (APEGAC), apesar dos esforços para regulação da atividade económica da gestão de condomínios e estudos realizados em parceria com a faculdade de direito da universidade do Porto, não existe nenhum progresso nesta área passado 10 anos. A intenção de regulação da atividade está relacionada as barreiras de entrada à atividade, neste momento é um sector sem barreiras de entrada, sendo considerada como uma lacuna na legislação, na medida em que qualquer pessoa pode exercer a atividade. A APEGAC pretende que sejam cumpridos vários requisitos para o exercício e desempenho da atividade. Existe uma relação direta entre este facto e a insatisfação dos condóminos tendo em conta os serviços prestados[12].

## **Necessidade de conhecimento dos direitos e deveres dos condomínios**

Segundo o trabalho de dissertação realizado por Malheiro, acerca da sustentabilidade dos condomínios, demonstrou que existe um grande interesse da parte dos condóminos no sentido de obterem conhecimento, sendo que 70% dos entrevistados estariam dispostos a pagarem para ter ações de formação. De todos os serviços apresentados, as ações de formação foram a solução que mais suscitou atenção entre os condomínios [2].

Para constar este facto, basta ter uma conversa informal com amigos, colegas de trabalho ou vizinhos para perceber que muitas vezes a opinião é um julgamento fundado em crenças e não reflete os direitos e deveres expressos. O conhecimento acerca da gestão de condomínios é escasso e as dúvidas são muitas no que se refere aos limites dos direitos e deveres inerentes aos condomínios.

### **1.7 Motivação**

Muitos fatores contribuíram para a escolha do tema, entre eles a carência de conhecimento dos condomínios relativamente à gestão das áreas comuns do edifício, prevista por lei, sendo esta uma responsabilidade inalienável do proprietário da fração autónoma. Nesta sequência, há diversos motivos que levam os condóminos a escolherem uma empresa externa para gerir o condomínio. Contudo, a falta de regulamentação específica permite a entrada de qualquer tipo de profissional com mais ou menos conhecimentos no sector, o que poderá representar sérios danos ao património alheio.

Outro motivo é a dispersão de informação em ambiente Web que impede o aprofundamento de conhecimento associado aos direitos e deveres e soluções que permitam aos condóminos maximizar a tomada de decisão.

Neste sentido, o trabalho tem o intuito de contribuir para agregar valor através da informação e proporcionar objetividade nos procedimentos através de mensagens claras e objetivas, independente do grau de conhecimento acerca do assunto, auxiliando os interessados.

## 1.8 Estrutura da Dissertação

Esta dissertação foi organizada da seguinte forma:

O capítulo 1 estabelece a base deste trabalho. São definidos os princípios e orientações para a investigação, o seu contexto de estudo, a relevância, os objetivos, a motivação e problemática a solucionar, bem como, a metodologia proposta.

O capítulo 2 corresponde à exploração da revisão bibliográfica dos conceitos, no sentido de efetuar um levantamento dos fatores subjacentes a arquitetura de informação, a GC em ambiente Web, para modelação e gestão da plataforma.

O capítulo 3 é referente à solução e são introduzidos os métodos utilizados e os objetivos do inquérito *online*, bem como, a análise e interpretação dos resultados dos dados recolhidos relevantes para a atingir os objetivos desta investigação.

O capítulo 4 está associado à proposta de solução, são aplicados os conceitos associados ao segundo capítulo na implementação do protótipo, bem como, os resultados dos dados recolhidos no terceiro capítulo.

O capítulo 5 é apresentada a metodologia de validação utilizada nesta investigação.

O capítulo 6 apresenta a conclusão com a finalidade de expor os desenvolvimentos futuros, as contribuições, limitações e discussão do trabalho de pesquisa.

## 1.9 Metodologias

O trabalho versa sobre a metodologia qualitativa para modelar a arquitetura de informação e a metodologia científica adotada foi *Design Science*.

Existem três fases importantes no estudo realizado. Desta forma, a primeira fase é relativa à introdução e revisão bibliográfica. A introdução versa sobre o contexto global do estudo, com o objetivo de justificar as bases para o desenvolvimento do estudo referente a arquitetura de informação, GC e GI em ambiente Web. Esta revisão literária incidiu sobre os instrumentos de modelação de arquitetura de informação e a compreensão dos contextos sociais e culturais, assumindo um caráter exploratório ao longo da pesquisa, com a finalidade de obter uma metodologia de modelação.

Foi efetuado um enquadramento da revisão da bibliográfica, a informação pesquisada teve como fontes revistas e jornais científicos, entrevistas, livros e outros trabalhos de investigação em que foi verificado um paralelismo com o tema de estudo.

Neste sentido, a revisão bibliográfica versou sobre as abordagens e modelação da arquitetura de informação, o valor da informação gerado no contexto da GC e GI e a cadeia de valor do sistema de informação que farão parte do funcionamento da plataforma, bem como do ambiente tecnológico.

Numa segunda fase, a pesquisa incide sobre os dados, compreendida como a análise do problema, realizada através de um inquérito *online* com base no questionário estruturado em 21 questões, sendo 19 de carácter fechado e 3 questões abertas. O questionário foi composto em três partes:

- A primeira parte – O perfil do condómino que poderá ser um potencial utilizador dos serviços prestados na plataforma.
- A segunda parte – A análise da administração está relacionada à satisfação dos serviços prestados pelos administradores de condomínio e o seu contexto.
- A terceira e última parte – A análise da plataforma voltada às necessidades dos condóminos.

Este questionário foi partilhado através da rede social do *Facebook*. Os detalhes do mesmo estão contemplados na metodologia utilizada no questionário.

A criação de alternativas, relacionado ao capítulo 4 ocorre na terceira fase do trabalho, através dos dados analisados, com o objetivo de modelar a plataforma e alinhar o sistema de informação ao modelo de negócios, através da ferramenta de modelação *Archimate*. O desenho do protótipo foi elaborado a partir da aplicação *MockFlow* e o seu desenvolvimento através do sistema de gestão de conteúdo *WordPress.org*.

Neste contexto, na avaliação das alternativas foram consideradas para a implementação do protótipo, os serviços informativos foram escolhidos pelos utilizadores a partir do nível de interesse sobre as funcionalidades e serviços da plataforma. Todas as funcionalidades propostas com pelo menos 25% de adesão dos utilizadores no inquérito foram modeladas. Apresentámos o sistema de gestão do conteúdo *Wordpress* utilizado para o trabalho e modelamos a arquitetura de informação através das recomendações das componentes proposta por Morville e Rosanfeld para a implementação o protótipo em ambiente Web. No capítulo 5 é descrita a metodologia utilizada na validação do protótipo, testado e avaliado por três administradores de condomínios, através de um questionário *online* desenvolvido

para esta finalidade. O trabalho tem o seu término com a conclusão e as considerações ao trabalho, no capítulo 6.

**Tabela 1.1- Organização da Dissertação**

Organização da Dissertação							
Objetivos	1ª FASE		2ª FASE	3ª FASE			
	Capítulo 1	Capítulo 2	Capítulo 3	Capítulo 4	Capítulo 5	Capítulo 6	
	Introdução	Revisão bibliográfica	Métodos e Objetivos do Inquérito		Proposta de Solução	Metodologia de avaliação	Conclusão
			1ª Parte - Contexto do condomínio/ perfil do condomínio - Potencial utilizador dos serviços prestados na plataforma.				
2ª Parte - Análise da administração. Satisfação dos Serviços Prestados pelos Administradores de Condomínio.							
		3ª Parte - Análise da plataforma voltada as necessidades dos condóminos.					

## **2. Trabalhos Relacionados**



## 2.1. Introdução

Intrínseco a todos os sítios Web existentes está a arquitetura de informação, sua estrutura é manifesta através dos sistemas que a compõe [6].

Para que a informação acrescente valor aos condomínios é necessário que seja efetiva, de forma a atingir o seu objetivo. Nesse sentido, deve ser modelada, através de recomendações técnicas que permitam sua melhor apreensão no contexto Web.

O principal enfoque deste capítulo consiste na pesquisa bibliográfica sobre a modelação da arquitetura para plataformas Web, procurando compreender as dimensões da arquitetura de informação e as principais abordagens ao longo da sua evolução. Deste modo, são descritos os três pilares da arquitetura de informação na Web, bem como, os seus elementos de modelação de conteúdo em plataformas Web. Existe a necessidade de responder às questões de como a informação agrega valor à GI e GC, como o conhecimento é incorporado, bem como, a classificação da informação e etapas do processo da cadeia de valor da informação na organização para que a mesma não se rompa. A compreensão da relação existente entre a sociedade e a tecnologia em ambiente Web, assim como, os trabalhos relacionados ao tema do condomínio.

Em resumo, são reunidos e analisados os elementos necessários para o desenvolvimento da modelação da informação em plataforma colaborativa, bem como do seu funcionamento através da CG e de acordo com a criação de valor ao utilizador, no sector dos condomínios. Considerando o facto da tecnologia ser um veículo para a informação.

## 2.2. Pesquisa Bibliográfica

Os resultados da pesquisa efetuada sobre trabalhos relacionados na temática da modelação da arquitetura de informação para ambiente Web tiveram como critério as seguintes palavras-chave: *Information Architecture, Knowledge Management, Information Portals, Co-creation Value, knowledge portals*.

Desta forma, alguns trabalhos desenvolvidos possuem uma particular relação com os termos propostos.

O primeiro termo designado por Arquitetura de Informação foi pesquisado isoladamente e posteriormente houve a combinação dos outros termos, como por exemplo, *Information*

*Portals, Knowledge e Co-creation Value*, a ordem das palavras-chave também foi alterada, da mesma forma ocorreu com o termo *Knowledge Management* até obter-se um refinamento dos resultados.

Para expandir os resultados, outros termos semelhantes e combinados foram utilizados os seguintes termos:

- *History of information architecture*
- *Information Architecture Modeling*
- *Website Information Architecture*
- *Value information*
- *Service dominant - co-creation value*
- *satisfaction*
- *Information model*
- *knowledge society and information society*
- *Information rules*
- *Knowledge Management Model*
- *Information and Knowledge*
- Gestão de Condomínios
- Plataforma de informação

Após a combinação das palavras-chave em todos os documentos selecionados de formato digital, foram pesquisados no documento por palavras-chave. Alguns documentos continham poucas palavras-chave na captação da pesquisa, contudo o corpo da informação continha vários termos utilizados.

Os resultados obtidos através destes termos vieram a reafirmar a importância de alguns trabalhos relacionados já encontrados através das palavras-chave iniciais.

**Tabela 2.1 - Resumo dos resultados da pesquisa**

<b>Termos</b>	<b>Título/Autor/Ano</b>	<b>Conclusões</b>	
<b>History of information architecture + Information Architecture Modeling;</b>	<i>A brief history of information architecture - Journal of information architecture</i> A. Resmini, L. Rosati, 2012 (artigo)	A separação temporal da arquitetura de informação em abordagens distintas permitiu maior clareza nas partes que compõe a mesma e principalmente na escolha da abordagem mais apropriada e os autores a serem pesquisados, exemplo disso são nomeadamente, Wurman; Morville e Rosenfeld.	
<b>Information Architecture + Information Portals + Information architecture modeling; Website Information Architecture + Information architecture modeling</b>	<i>Information architecture for the world wide web</i> , L. Rosenfeld, P Morville, J. Nielsen, 2006 (livro)	A pesquisa sobre a modelação da plataforma compreendeu aos de três pilares da arquitetura de informação, nomeadamente: Contexto, conteúdo e consumidor. As recomendações de boas práticas mencionadas na literatura foram de grande importância para a modelação do sítio Web, entre eles, os sistemas de organização, navegação, rotulação e pesquisa a serem aplicados na plataforma, bem como a importância da taxonomia, <i>tags e links</i> existentes no sítio Web e a relevância da organização.	
<b>Value information+ Knowledge + service dominant +Information architecture</b>	<i>Service-dominant logic: continuing the evolution. Journal of the Academy Marketing Science</i> Vargo, S. L., & Lusch, R. F., 2008 (artigo)	O estudo dos três pilares de arquitetura de informação exigiu conhecimentos da interação do consumidor com a empresa. Neste sentido, este artigo baseia-se em 10 premissas básicas dos serviços dominantes e a troca de serviços entre empresa e consumidor. Considera que o consumidor é sempre um cocriador de valor. Para estudo do utilizador foi importante para perceber a criação de valor gerada e o papel do consumidor. Foram utilizadas as premissas 6, 7 e 10.	Utilizador
<b>Information model + satisfaction</b>	<i>A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions</i> , Oliver, R. L. ,1980 (artigo)	Para estudar os utilizadores, este artigo foi importante para a compreensão de como se dá satisfação e insatisfação dos consumidores. As expectativas formam um cenário mental responsável pelo julgamento que ocorre através de comparações	
<b>Information + Knowledge + cyberculture</b>	<i>Cyberculture - Pierre Lévy</i> , Lévy, P. , 2004 (livro)	A tecnologia influencia nas mudanças de aprendizagem cultural. O modo como atuamos na internet também é uma prática nova, traz novos hábitos e é exatamente isso que corresponde a cibercultura, são essas modificações nas nossas práticas, nos nossos hábitos que ocorrem dentro do ciberespaço. O que forma a inteligência coletiva é a partilha de informação dos utilizadores e um consequente aumento do conhecimento.	Contexto
<b>knowledge society + information society</b>	<i>What future for open science</i> , Khan A., 2003 (artigo)	Para Khan A sociedade da informação é a base das sociedades do conhecimento. Enquanto o conceito de 'sociedade da informação' como ligado à ideia de 'inovação tecnológica', o conceito de 'sociedades do conhecimento' inclui uma dimensão de transformação social. O conhecimento é importante para o crescimento econômico, mas também para capacitar e desenvolver todos os sectores da sociedade.	

<b>Information rules + value information</b>	<i>Information rules: a strategic guide to the network economy</i> - C. Shapiro, S. Carl, Hr Varian, 1998 (livro)	Os capítulos 1 e 2 retratam a economia da informação, as regras básicas da economia, bem como, o valor de produzir conteúdo, a importância e a dificuldade em manter a diferenciação. Leitura obrigatória para perceber o valor económico da informação em contexto Web.	Conteúdo
<b>Information value + Information system value chain</b>	Delineando o valor do sistema de informação de uma organização, Moresi, E. A. D. , 2000	Este artigo contribuiu para compreensão da classificação da informação de forma abrangente, permitindo sua adaptação para plataforma. O funcionamento da cadeia de valor da informação e como pode ser utilizada para gerar vantagens.	
<b>Model + Knowledge Management + Information and Knowledge</b>	<i>A Model of Knowledge Management Success. International Journal of Knowledge Management</i> , Jennex, M. E., & Olfman, L. - 2006	Este artigo proporcionou uma visão mais ampla da CG aplicado à organização. Especifica os requisitos para a gestão do conhecimento, como o armazenamento, recuperação, transferência e utilização do mesmo. Estes componentes formam a memória organizacional. Abordam de forma direta os conceitos de conhecimento tácito e conhecimento explícito e consideram que a gestão do conhecimento bem estruturada deve filtrar, explorar e expandir a memória organizacional. Este artigo proporcionou a pesquisa dos autores Nonaka, I., Toyama, R. and Konno, N.	
<b>Model + Knowledge Management + Information and Knowledge</b>	<i>SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation</i> , Nonaka, I., Toyama, R. and Konno, N., 2000 - Artigo	O modelo de criação do conhecimento unificado proposto pelos autores foi adaptado para compreender como se origina a aprendizagem dos intervenientes da plataforma através dos elementos da SECI, BA e ativos do conhecimento. Esta interação entre os elementos serviu de bases para o funcionamento conceitual da plataforma.	
<b>Gestão de Condomínios + plataforma de informação; Gestão do Condomínio + plataforma</b>	Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social. Universidade do Porto, 2013 - Malheiro, A.I.C., dissertação	A investigação de Malheiros foi de suma importância para a proposta apresentada nesta pesquisa. Os dados contidos na pesquisa contribuíram para formulação de questões e comparação de respostas, bem como para um estudo mais aprofundado relativamente as empresas de administração de condomínios e a realidade da satisfação dos condóminos e do próprio sector. A proposta da plataforma Web que permitia a comunicação entre condóminos com o objetivo de contratar serviços aos próprios condomínios também foi importante para comparação dos trabalhos e pontos de vista acerca da abrangência da informação.	
<b>Gestão de Condomínios + plataforma; Gestão do Condomínio + plataforma online</b>	Desenvolvimento de uma Plataforma Eletrónica de Apoio à Gestão de Condomínios, Santos, T. M. R., 2014 - dissertação	Esta pesquisa contribuiu para a comparação em termos de plataforma e serviços prestados. Outro ponto de vista acerca da interação no sector e gestão do conhecimento proporcionada pela plataforma.	

### 2.3. Arquitetura de Informação

A pesquisa efetuada percorreu os conceitos da arquitetura de informação ao longo da sua evolução. As definições atribuídas ao longo do tempo da arquitetura de informação permitem um entendimento claro sobre os vários pontos de vista desenvolvidos. Para Wurman a arquitetura de informação possui um significado completamente estrutural, reflete a organização da estrutura da informação, influenciado pela sua formação em arquitetura. A origem da expressão “Arquitetura da Informação” é comprovadamente de autoria de Wurman, criada em 1979, foi responsável por ser um dos fundadores da TED e um dos oradores mais influentes na disciplina de arquitetura de informação. Posteriormente, no ano de 2000, Morville e Rosenfeld utilizam a expressão para aspetos relativos à interface utilizador e sistema, direcionam a arquitetura de informação para a Web e contribuem através da ciência da informação para o desenvolvimento de projetos em ambiente Web. Para Morville e Rosenfeld, a arquitetura de informação tem um significado mais abrangente, atribuem uma visão global.

Vários autores definem o conceito atribuído à arquitetura de informação ao longo do tempo. Contudo, o contributo da IBM merece especial atenção por tratar-se de uma das primeiras definições, descrita como:

*A estrutura conceitual e o comportamento funcional, distinguindo a organização dos fluxos e controlos de dados, o design lógico e a implementação física”, Amdahl et al, 1964 [5]*

Para Wurman a informação para ser compreendida deve ser estruturada. O conceito mais relevante é a estrutura e organização da informação. O objetivo é tornar a mensagem clara [15].

Conforme descrito por Morville e Rosenfeld, a arquitetura de informação, é multifuncional e orientada para a Web [6].

*1) O desenho estrutural de um ambiente de partilha de informação; 2) A combinação de organização, etiquetagem, pesquisa e sistemas Web sites e Intranets; 3) A arte e ciência de modelar do produto de informação e experiências para suportar a usabilidade e a facilidade de encontrar a informação; 4) Uma disciplina emergente e práticas*

*orientadas em trazer princípios do design e da arquitetura para o cenário digital” [6].*

As definições apresentadas são um reflexo das várias perspectivas propostas ao longo do contínuo progresso de desenvolvimento da arquitetura de informação.

## **2.4. Evolução das Abordagens**

A evolução da arquitetura de informação resulta das diversas mudanças decorridas através do tempo, possuiu três fases cronológicas distintas que originaram suas abordagens até a atualidade, responsáveis por proporcionar suas abordagens e a ampliação do seu âmbito, nomeadamente:

- A abordagem de Design de Informação (DI), sugerida por Wurman, é considerada uma abordagem estrutural, direcionada à arquitetura e o desenho do espaço da informação [15].
- Abordagem de Sistemas de Informação (SI) incide na resolução de problemas relacionados à organização em termos de volume de dados e estratégias de TI. [5].
- Abordagem da Ciência da Informação (CI), direcionado para ambientes dinâmicos, como a *World Wide Web*, orientado para “Organização, rotulagem, navegação e pesquisa”. O desenvolvimento da estrutura de *websites*, pesquisa de utilizador e usabilidade na web [5].

Neste sentido, apesar de se tornarem abordagens orientadas para cada objetivo específico, tendo em conta a sua época, estas abordagens são uma evolução dos modelos da arquitetura de informação.

Como descrito, a arquitetura de informação compreende diversos cenários e âmbitos de atuação, contudo a abordagem proporcionada pelas CI é a que mais agrega valor ao projeto a desenvolver, na medida em que é direcionada para o ambiente Web e compreende as componentes indispensáveis de modelação, nomeadamente, organização, rotulagem, navegação e pesquisa, responsáveis por tornar harmónico e estruturado o desenvolvimento do sítio Web. Os precursores desta abordagem foram Morville e Rosenfeld que

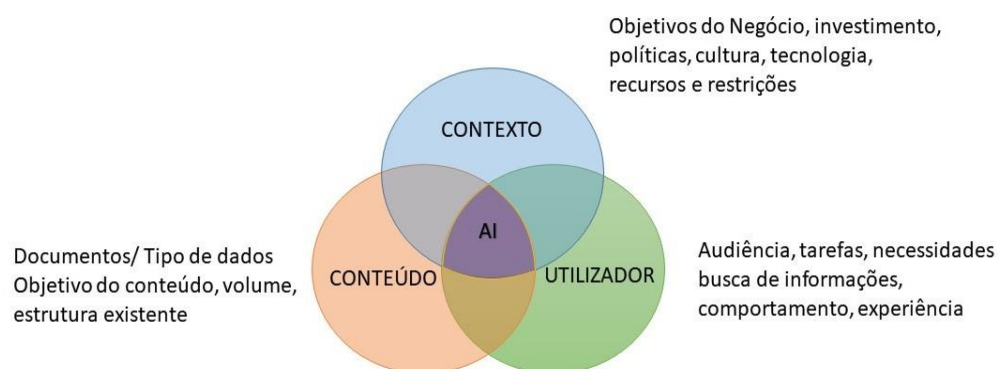
compreendem que os projetos Web devem possuir uma visão orientada para o utilizador, contexto e conteúdo.

A análise das necessidades do projeto é o suporte para que a modelação da informação seja rigorosa, na medida em que o objetivo da modelação da informação é atingir o seu público-alvo através da criação de valor, tanto para quem gere a informação, como para quem recebe a mesma proporcionada pela abordagem da CI, visto que é orientada para ambientes dinâmicos e com maiores hipóteses de interação devido os meios de comunicação disponíveis.

## 2.5. Modelação e Sistemas da Arquitetura de Informação na Web

Após a compreensão do surgimento e da evolução da arquitetura de informação é exposta a modelação utilizada para a plataforma colaborativa.

A modelação para conteúdos em ambiente Web compreende um conjunto de técnicas que de forma geral, organiza a informação e torna acessível a sua utilização de modo padronizado. São três pilares são responsáveis por sustentar a Arquitetura de Informação: Contexto, conteúdo e utilizador.



**Figura 2.1 - Os três pilares da Arquitetura de Informação**

Fonte: [6]

O contexto está relacionado à evolução do projeto e envolve uma equipa multidisciplinar. O projeto informacional concerne a quantidade da informação, a estrutura do conteúdo e fontes informacionais. Através da perspectiva do utilizador é analisado como o sistema é utilizado, a forma como os utilizadores interagem com o sistema, este requisito é essencial para a elaboração do projeto.

Estes pilares de arquitetura de informação são a primeira fase do projeto, a partir dele são realizados os levantamentos dos requisitos necessários para modelar a arquitetura de informação.

A arquitetura de informação baseia-se em quatro sistemas que se relacionam entre si e são necessários para a experiência do utilizador, através da organização e harmoniosa da plataforma na Web. Nomeadamente, os sistemas de organização, rotulagem, busca e navegação em páginas da Web, propostos por Morville e Rosenfeld [6].

Desta forma, o sistema de organização é responsável por organizar e categorizar a informação. As estruturas relacionam itens e grupos entre as taxonomias – hierarquia da informação, bancos de dados e redes. Os esquemas são especificações para a exposição de itens próprios categorizados em esquemas ambíguos e esquemas exatos.

O sistema de rotulação é orientado para os signos dos elementos informacionais. O seu objetivo é de guiar de forma intuitiva e rápida o utilizador, através de *links* e ícones. A adequação dos rótulos deve ponderar o seu estilo, aparência, sintaxe, granularidade, completude e audiências. O padrão dos elementos utilizados contribui para melhor compreensão e navegação em ambiente Web e por consequência uma usabilidade mais robusta.

O sistema de navegação embutido tem como base três subsistemas: a navegação global, a local e a contextual, compreende a acessibilidade entre as páginas, o funcionamento dos hipertextos, a estrutura dos possíveis caminhos, o mapa referente ao sítio Web.

A navegação global exhibe as hiperligações para os principais sítios Web, como é o caso do menu principal, localizado no rodapé do ecrã. A navegação local conduz às subseções do Website. A navegação contextual é a coleção de referências cruzadas.

O sistema de pesquisa envolve a localização da informação na base de dados do sítio Web. A sua linguagem pode ser natural ou representada através de operadores booleanos. Os metadados podem ser uteis para representação de documentos armazenados com os originais.

Uma abordagem muito similar a apresentada pelos autores Morville e Rosenfeld, para modelação do arquitetura de informação, sendo considerado uma releitura, é proposto por Vidotti, Cusin e Corradi [7]:

*Arquitetura da Informação enfoca a organização de conteúdos informacionais e as formas de armazenamento e preservação (sistemas de organização), representação, descrição e classificação (sistema de*

*rotulagem, meta-dados, tesauro e vocabulário controlado), recuperação (sistema de busca), objetivando a criação de um sistema de interação (sistema de navegação) no qual o usuário deve interagir facilmente (usabilidade) com autonomia no acesso e uso do conteúdo (acessibilidade) no ambiente hipermédia informacional digital [16].*

## **2.6. O valor da Informação no contexto da Gestão do Conhecimento e Gestão de Informação**

A GC e GI estão associadas ao funcionamento da plataforma, deste modo, são expostos os modelos utilizados na mesma.

Existem vários autores com perspectivas distintas sobre o conceito de conhecimento, no entanto, o conhecimento pode ser compreendido como o resultado da informação absorvida para que possa ser articulada, comparada ou manipulada, através do contexto. De forma geral, o conhecimento organizacional é obtido através do "*know how*" de tarefas inerentes ao funcionamento da mesma [17].

A perspectiva da económica compreende o conhecimento como um recurso a ser rentabilizado para gerar vantagens competitivas. Através da Gestão do Conhecimento, essas vantagens competitivas podem ser desenvolvidas, contudo é difícil mensurar o valor do conhecimento através da abordagem custo/ benefício [8].

A GI e a GC são essenciais para a plataforma direcionada aos condóminos, na medida em que a interação em ambiente Web, proporciona aprendizagem tanto para quem gere a plataforma, como para os utilizadores. Neste sentido, podemos compreender como ocorre a aprendizagem da informação, bem como, a classificação da mesma, para que seja possível gerar vantagens competitivas.

Jennex e Olfman, dois especialistas e investigadores na área da CG e TI, contribuíram com novos modelos de GC. Para estes autores, um modelo de gestão de conhecimento deve contemplar alguns requisitos, tais como o desenvolvimento do conhecimento, armazenamento, recuperação, transferência e utilização do mesmo [18].

Em termos gerais, o conhecimento abrange a informação e pode ser dividido em dois tipos, nomeadamente, o conhecimento tácito e o conhecimento explícito. O conhecimento tácito é inconsciente, relacionado aos processos cognitivos, não pode ser traduzido em dados

sistematizados. O conhecimento explícito é técnico, ou seja, pode ser traduzido através de representações do conhecimento [18].

A gestão do conhecimento ocorre quando o conhecimento tácito se torna conhecimento explícito. Neste sentido, a tecnologia de informação fornece os instrumentos necessários para deter e recuperar conhecimento. O conhecimento tácito precisa de um contexto informacional para tornar-se explícito [18].

O conhecimento e as vantagens competitivas são dois elementos almejados pelas organizações. Neste sentido, Nonaka, Toyama e Konno procuraram compreender o processo dinâmico na relação da organização com o conhecimento gerado. Seu modelo foi considerado a base da GC [19].

Propõem um modelo para a criação de conhecimento que compreendem três componentes básicas, nomeadamente o componente de contexto, compreendido através do modelo “Ba” que contempla o ambiente virtual e serve de bases para o processo da SECI responsável por converter conhecimento tácito em conhecimento explícito, bem como, dos ativos de conhecimento gerido através do processo de criação do mesmo. No caso da plataforma, através do desenvolvimento e partilha de informação gerida pelo moderador do processo.

A GC deve ser capaz de filtrar, explorar e ser conduzida para desenvolver a memória da organização [18].

Nesta preceptiva para que a informação seja eficiente no âmbito organizacional, é necessário que seja realizada uma triagem da informação, de forma a maximizar o valor da mesma, nos ambientes externos e internos.

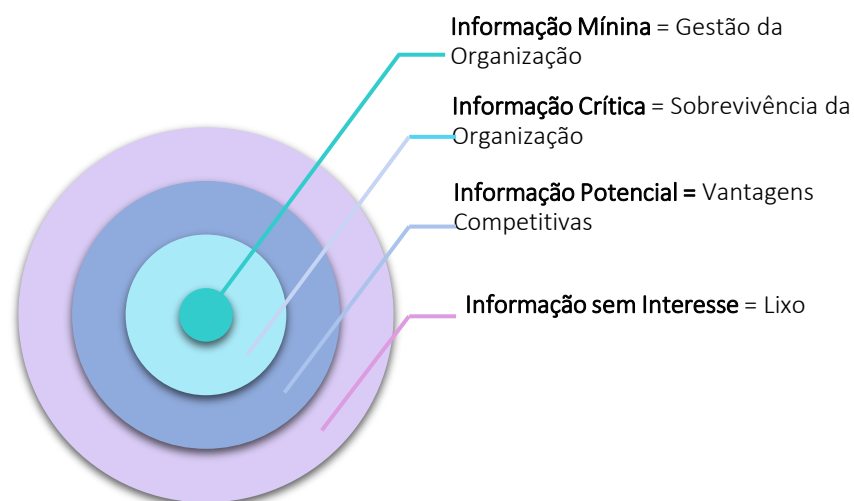
A informação é essencial para assegurar o sucesso organizacional. Relativamente à projeção de uma plataforma, não é diferente, a técnica de triagem e classificação de informação é um dos instrumentos da GC e tem como finalidade gerir a informação apresentada. A escolha deste modelo de classificação de informação apesar de genérico, vai de encontro com os grandes grupos de informação presentes no sector do condomínio, nomeadamente, legalidade, técnico e fornecedores. Desta forma, a informação da plataforma terá como ponto crítico na classificação as regras que disciplinam os limites impostos pela lei refletidos no conteúdo do sítio Web. A informação mínima estará associada aos processos do negócio e a informação potencial estará relacionada aos prestadores de serviços.

O pesquisador Moresi, especialista e orientador de dissertações em CG e TI, argumenta que a informação sem interesse corresponde aquela que deve ser eliminada, na medida em que

não agrega valor, sendo considerada lixo. A informação potencial conduz as vantagens competitivas, trata-se de informação significativa no ambiente externo e interno da organização. A informação mínima refere-se ao nível da gestão, este tipo de informação é indispensável para uma boa gestão da organização e a informação crítica corresponde a sobrevivência da organização [20].

Shapiro e Varian são coautores da obra intitulada “Regras de informação: Um guia estratégico para a economia de redes”. Nesta obra amplamente citada no meio académico são analisadas as melhores estratégias comerciais para empresas que possuem a informação como elemento primordial de ativos. Trata sobre a cópia de informação, bem como do seu custo.

Os fornecedores de informação devem saber detetar, seleccionar e partilhar, tendo em conta a utilidade para o consumidor. Os sítios da Web com motor de pesquisa são mais eficientes devido a este fator. Este processo permite produzir valor real [9].



**Figura 2.2 - A classificação da informação de acordo com a finalidade para organização.**

Fonte: Amaral (1994) adaptado de [20]

A produção da informação possui custos elevados. Contudo, a sua cópia é barata e pode ser reproduzida continuamente, o que leva a informação originalmente produzida ter menos valor e não recuperar os custos de oportunidade. Sendo assim, a produção de informação tem um impacto direto na estratégia de preços competitivos [9].

A estratégia essencial é a diferenciação do produto com o objetivo de agregar valor, de modo a distinguir-se do mercado [9].

No t3pico a seguir ser3 evidenciada a representa33o do fluxo de informa33o existente nas v3rias camadas organizacionais e permitindo uma correta gest3o do conhecimento atrav3s da triagem da informa33o.

Desta forma, a gest3o de processos est3 estritamente ligada 3 gest3o de conhecimento. Os processos devem ser dinamizados para que os resultados sejam cada vez mais positivos.

## 2.7. Cadeia de Valor de um Sistema de Informa33o

A cadeia de valor do SI tem como objetivo descrever o processo de modela33o da informa33o, bem como, as suas etapas atrav3s da localiza33o, tratamento, armazenamento e partilha interna da informa33o, com a finalidade de apresentar a informa33o modelada ao cliente. A tomada de decis3o ocorre ap3s o *feedback* do cliente e 3 implementada a a33o estrat3gica.

A satisfa33o do consumidor 3 definida pela diferen3a ou compara33o entre a percep33o do desempenho do produto e as expectativas geradas pelo mesmo [21].

O processo da informa33o deve ser sistematizado atrav3s da sua localiza33o, tratamento, armazenamento e partilha ou dissemina33o de informa33o dentro da organiza33o para tomada de decis3o [20].



**Figura 2.3- A cadeia de valor de um sistema de informa33o**

Fonte: Adaptado de [20]

Do ponto de vista industrial, a cria33o do valor assume um padr3o sequencial, contudo esse valor 3 acrescentado ao longo da cadeia para evitar a destrui33o do valor da informa33o pelo

cliente assumindo uma vertente interativa. A organização analisa de forma pormenorizada a satisfação e a qualidade produzida para gerir o ativo de clientes. O valor coprodutivo considera a produtividade do cliente no mesmo nível de igualdade que a produtividade do fornecedor [22].

Vargo e Lusch propõem 10 premissas fundamentais para a criação de valor, apresentado no artigo “*Service-dominant logic: continuing the evolution* “. Para os autores a troca de conhecimento gera cocriação de valor. A sexta premissa é retificada, defendem que o cliente é um cocriador intencional de valor, ao invés de ser um coprodutor de valor, segundo eles, a coprodução é um componente da criação de valor [23].

Através deste processo de criação de valor da informação, a GI e a GC tornam-se mais eficientes, na medida em que a informação somente possui valor quando atinge o seu objetivo, assim, o valor é gerado e o poder decisório automaticamente é beneficiado, caso contrário não há valor gerado.

## **2.8. Sociedade e a tecnologia em ambiente Web**

Dentro da conjuntura das mudanças da sociedade estimuladas pelas tecnologias, o ambiente virtual contribuiu para o surgimento de novos conceitos sobre a sociedade e o seu comportamento. Deste modo, é importante compreender a distinção entre as terminologias apresentadas.

Segundo Khan, a “sociedade do conhecimento” e “sociedade de informação” são complementares, no sentido de atribuir a “sociedade do conhecimento” uma vertente relacionada às ciências sociais, assumindo características complexas e de mudanças constantes. A “sociedade de informação” é compreendida no âmbito das inovações tecnológica[10].

Lévy faz um enquadramento dos conceitos "cibercultura" e “ciberespaço” e considerações acerca da digitalização de informação por contribuir para a memória da humanidade. Desta forma, compreende o “ciberespaço” como redes e a informação subjacente a ela. A “cibercultura” relaciona as técnicas (materiais e intelectuais), valores, comportamento, que se reflete no ciberespaço [4].

A TIC poderá auxiliar a educação em duas vertentes, através de formação das ferramentas e dentro do sistema de educação. Propõe como solução a aprendizagem aberta a todos, através da internet. A educação é a resposta para a sociedade do conhecimento [10].

Para que a afirmação de Khan seja considerada válida em termos práticos, a informação precisa ser devidamente modelada. Assim, o próximo tópico trata dos pilares e sistemas em que a arquitetura de informação está assente.

Todos os dias, quando acedemos ao ambiente Web, deparamo-nos com hiperligações, ícones, barra de pesquisa, mas a questão levantada é: Quais são os critérios de modelação da arquitetura de informação apresentados no sítio Web? Para que o leitor da plataforma colaborativa tenha uma experiência agradável em termos de organização da informação, pesquisa e navegação, foi necessário a compreensão desses recursos de modelação da Informação.

## **2.9. Plataforma do Conhecimento para a Web**

O desenvolvimento da Web permitiu que as plataformas colaborativas fossem uma realidade e se popularizassem para os moldes atuais, expressando todo o potencial da inteligência coletiva. O conceito da Web 2.0 atribui valor, estabelece novas comunidades, gera confiança e aumenta o conhecimento de forma autodidata.

Deste modo, o desenvolvimento tecnológico foi o responsável pela evolução da Web. Houve uma transição da Web 1.0 estática, para a Web 2.0, compreendida por Tim O'Reilly como dinâmica e colaborativa, capaz de agregar a inteligência coletiva e a partilha de conhecimento. Neste seguimento, pode-se afirmar que a Web 2.0 possui o poder de influenciar decisões e desafiar modelos de negócio [24].

Existem critérios que uma plataforma deve cumprir para ser efetiva e produtiva. Contudo, não se pode mencionar a plataforma do conhecimento, sem antes uma compreensão clara sobre a definição de gestão do conhecimento.

*" A gestão do conhecimento é uma coleção de processos que governa a criação, disseminação, utilização e armazenamento de conhecimentos" [25].*

Para Angeloni, o portal do conhecimento deve possuir quatro características, nomeadamente, estar orientado para os processos, a estratégia da plataforma deve estar alinhada e agregar de forma colaborativa as pessoas abrangidas, bem como, possuir a função de simplificar o fluxo das informações[25].

No entanto, as pesquisas realizadas relativamente à GC voltadas para o sector do condomínio são escassas e fragmentadas. Alguns estudos científicos foram realizados acerca do desenvolvimento de *software* para gestão de condomínios em ambiente Web, disponibilizando serviços. As pesquisas em ambiente Web também encontraram semelhanças com o sítio Web “Portal do Condomínio” gerido pelo *franchising* Loja do Condomínio – LDC. Dedicar-se à partilha de conteúdo relativa às dúvidas colocadas no fórum, incentivando a participação colaborativa entre os membros do grupo, utiliza o aplicativo de gestão de condomínios designado “O Meu condomínio”, uma ferramenta gratuita. Outras marcas igualmente presentes no mercado apresentam soluções para a administração de condomínios, voltadas para o apoio ao administrador.

Dois trabalhos académicos relacionados ao tema tiveram destaque por apresentarem algumas semelhanças ao trabalho desenvolvido. No trabalho de dissertação de Santos foi proposto um portal de partilha de informação referente ao condomínio através de duas vertentes, nomeadamente, o *software* de gestão de condomínios, designado “O Meu Condomínio” e da ferramenta *e-procurement*, de forma a permitir que os utilizadores efetuem compras as empresas prestadoras de serviços [26].

A plataforma sugerida nos estudos realizados por Malheiro tem como propósito aumentar a interação entre os condóminos. Na medida em que permite aos condóminos interessados pesquisarem as ofertas de prestação de serviços de outros condóminos, dentro do próprio condomínio. O nível de resistência variou conforme o tipo de serviço apresentado, tendo em conta o facto de tratar-se de vizinhos a prestar o serviço. O objetivo do trabalho científico desenvolvido por Malheiro foi criar soluções de serviços sustentáveis e inovadores para o funcionamento dos condomínios, considerando uma perspetiva colaborativa entre os condóminos, com o sentido de dinamizar a vida em coletividade [2]. Dez entrevistados contribuíram com a sua opinião para a modelação dos serviços desenvolvidos, entre eles, a formação dos condóminos empreendida pela administração de condomínio e tendo como formador outro condómino. Sete dos dez entrevistados pagariam por este serviço [2].



### **3. Metodologia do Questionário**



### **3.1. Introdução**

Nos capítulos anteriores foram abordados, nomeadamente, a introdução - a visão geral da investigação, e os trabalhos relacionados – versam sobre a modelação da arquitetura de informação e do funcionamento da plataforma através da GC. O capítulo 3 está associado ao questionário *online* proposto aos utilizadores, com a intenção de compreender o perfil do utilizador, o contexto e o nível de satisfação no sector, assim como a importância do desenvolvimento da plataforma e respetivos serviços informativos. O questionário possui 21 questões mistas.

A descrição e análise dos dados associados às 3 fases do questionário, nomeadamente do perfil do público-alvo, da administração de condomínios, bem como da plataforma, permite aprofundar melhor o contexto do utilizador e obter respostas pertinentes acerca das suas experiências enquanto condómino. Neste capítulo é abordada a metodologia aplicada ao questionário, a problemática do contexto, os objetivos do questionário e a análise dos resultados. Através dos resultados do questionário foram obtidos os dados para a modelação da arquitetura de informação, apresentada no próximo capítulo.

### **3.2. Metodologia do questionário aplicado ao utilizador**

#### **3.2.1. Problemática**

A padronização dos serviços prestados pelos administradores de condomínio é uma realidade, neste sentido as necessidades dos condóminos nem sempre são satisfeitas, este facto pode ser agravado devido a carência de conhecimento da população na matéria. Isto resulta em um círculo vicioso em relação ao sector, na medida em que o condómino sem conhecimentos não poderá contribuir para a cocriação de valor responsável por contribuir para as exigências de diferencial do mercado, tendo como consequência a uniformização dos serviços.

#### **3.2.2. Metodologia Utilizada**

O questionário *online* foi publicado no mês de novembro e fechado para respostas no mês de dezembro de 2018. A sua publicação foi realizada através da rede social do *Facebook*

apenas uma vez com um pedido de partilha do mesmo que resultou em partilha individual e em grupos de convívio dos utilizadores que livremente entenderam partilhar.

Para garantir o rigor do questionário foi mencionado explicitamente que apenas deveria ser respondido por atuais condóminos. O pedido de total honestidade nas respostas dadas pelos utilizadores foi mencionado na introdução do questionário, uma preocupação constante para que o rigor científico do mesmo fosse mantido.

O questionário foi utilizado como suporte à técnica de coleta de dados através de uma amostra representativa. São expostas questões que visam responder aos interesses do investigador, sem interação direta entre o mesmo e o objeto de estudo. Assim, as questões desenvolvidas fazem parte de um questionário misto com 21 questões, visto existirem 3 questões abertas e 19 questões fechadas, ou seja, nas questões abertas os inquiridos respondem livremente, enquanto nas questões fechadas, escolheram a correspondência das respostas mais adequadas, tendo em conta o cenário apresentado, a maior parte das questões eram de escolha múltipla. O preenchimento do questionário foi testado antes de tornar-se público e foi programado para ser respondido em menos de 15 minutos. Todas as questões foram consideradas de resposta obrigatória e obtivemos 28 inquéritos concluídos com sucesso.

As questões desenvolvidas foram justificadas e comparadas na sua maioria através do trabalho de dissertação Arine Malheiro em 2013, intitulado “*Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social*”. Seu trabalho contribui para o levantamento dos dados neste sector, trata-se de um trabalho extenso na utilização de várias técnicas de recolha de dados, nomeadamente, questionários e entrevistas aos utilizadores, bem como, a observação direta não-participante em reuniões e entrevista às empresas de administração de condomínios.

Outros autores serviram de bases para a justificação do questionário, nomeadamente, Richard Oliver, no artigo “*A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*”, suas contribuições científicas foram relevantes na área do marketing através das suas investigações nas áreas da satisfação e fidelidade do cliente, entre elas a teoria da confirmação da expectativa. Sendo considerados como um dos maiores especialistas nestas áreas. As questões 11 – Rotatividade dos administradores e 17 - serviços que gostaria de usufruir, foram justificadas com as suas proposições, conforme descrito na secção de análise de resultados deste documento.

Outros autores igualmente importantes como Vargo e Lusch são investigadores altamente citados por contribuir com a teoria sobre “A lógica de serviço dominante, disciplina de marketing”. Nesta lógica é considerado que os indivíduos utilizam suas competências para beneficiar o próximo e beneficiar-se das competências os outros, através da troca de serviços [23]. Neste seguimento, propõem as 10 premissas fundamentais para a criação de valor, apresentado no artigo “*Service-dominant logic: continuing the evolution* “. Argumentam que a troca de conhecimento gera cocriação de valor. Este artigo sustenta as questões 13 - associada a fonte de informação e 14- motivos para escolha da administração.

Também foi considerado o Código Civil Português em questões que contemplam as regras para procedimentos no sector. Como a obrigatoriedade de reuniões anuais e a existência da figura do administrador.

A metodologia qualitativa utilizada na investigação visa estudar a amostra aleatória simples de indivíduos que pertençam ao grupo de residentes em condomínios. Pretende-se recolher os dados do perfil do utilizador, da importância da plataforma e serviços associados, bem como os indicadores de satisfação, cocriação de valor e lealdade, na medida em que é pertinente saber qual é o nível de satisfação dos condóminos neste sector em relação aos serviços prestados pelos administradores de condomínio. A cocriação de valor e a lealdade são resultado da satisfação, e poderão auxiliar para a compreensão sobre o envolvimento do condómino nos assuntos do condomínio e sobre a rotatividade dos administradores.

Recorremos a metodologia qualitativa para compreender a subjetividade do comportamento do individuo através da representação do público-alvo, ou seja, amostra.

Foi selecionada a pesquisa descritiva, visto abranger ao estudo das variáveis propostas de forma a relacioná-las, com o propósito de obter maior precisão possível em relação as ocorrências de um dado fenómeno, no contexto social e económico, considerando os elementos do comportamento humano.

A descrição e análise dos dados resultaram da definição do perfil do utilizador, a satisfação os condóminos no sector de administração do condomínio e a opinião sobre a plataforma, bem como os serviços considerados úteis aos utilizados.

Foram considerados para a proposta de solução os serviços escolhidos pelos inquiridos acima de 25% de interesse, na medida em que pretendemos uma plataforma que agrade ao máximo de utilizadores.

### **3.2.3. Objeto de estudo**

A proposta é realizar um estudo baseado em dados concretos que incida sobre o perfil do utilizador, a satisfação, lealdade e cocriação de valor no sector dos condomínios, com a finalidade de compreender a importância da plataforma colaborativa e os serviços de relevância para os condóminos.

Para Oliver, o conceito de satisfação incorpora aspetos de Sociologia e Psicologia, considera que a satisfação é a apreciação da surpresa relativamente ao procedimento de aquisição e consumo de um produto. É o estado psicológico do consumidor, consequente de uma comparação entre as suas expectativas associadas ao bem e o sentimento alcançado após à sua aquisição e o consumo do mesmo [21].

#### **Objetivos gerais do inquérito online:**

- Estudar o perfil do utilizador;
- Estudar o nível de satisfação do consumidor no sector do condomínio;
- Estudar a cocriação de valor direcionada à na plataforma;
- Descrever e analisar os dados recolhidos;

Para responder e apurar na nossa população, foram criadas 21 questões, sustentadas a partir de trabalhos de dissertação relacionados ao tema, livros, revistas e jornais científicos.

Na tabela 3.3 é apresentada a relação dos objetivos e questões desenvolvidas para este questionário.

**Tabela 3.3- Questionário - Associação dos Objetivos e questões desenvolvidas**

<b>Questões</b>		<b>Objetivos associados</b>
<b>I - Características dos Condóminos</b>		
<b>Estudo do perfil do utilizador</b>	1. Identifique em que faixa etária encontra-se:	Identificar e comparar o grupo correspondente à faixa etária com interesse na temática do condomínio.
	2. Indique o seu género:	Identificar e comparar a predominância do género de interessados no tema.
	3. Indique o seu nível de escolaridade:	Identificar e comparar padrão entre os inquiridos com interesse pelos assuntos do condomínio.
	4. Indique a cidade do imóvel:	Identificar a localização onde a amostra está concentrada.
	5. Indique aproximadamente o número de frações do seu condomínio:	Compreender qual é a dimensão do seu contexto.
	6. Atualmente tem conhecimento de frações em contencioso?	Identificar e comparar a evolução dos serviços de contencioso.
	7. Com que frequência analisa as contas do condomínio?	Verificar a frequência de análise das contas (cumprimento da obrigação - comportamento).
	8. Concorda com a contratação de pequenos serviços de manutenção por parte do administrador sem o pagamento do respetivo IVA?	Verificar o nível de aceitação dos condomínios relativamente ao pagamento do IVA (cumprimento da obrigação - comportamento).
<b>II - Análise da administração</b>		
<b>Estudo do nível de satisfação do consumidor no sector</b>	9. Quem administra o condomínio?	Conhecer a preferência dos condóminos e qual é o tipo de solução mais adotada.
	10. Qual é a regularidade da reunião do condomínio?	Saber se o administrador cumpre a lei (Pelo menos no que respeita as reuniões).
	11. Há quanto tempo (anos) está em exercício a última administração?	Identificar a rotatividade dos administradores e relacionar com o nível de lealdade e satisfação dos condóminos.
	12. Quais são os principais problemas debatidos em reunião de condóminos?	Comparar se houve alguma mudança de paradigma em relação aos problemas debatidos.
	13. Qual é a fonte de informação que recorre quando possui dúvidas em relação a legitimidade dos atos praticados?	Conhecer se existe cocriação de valor por parte dos condóminos e interação com o administrador.
	14. Quais foram os motivos que o levaram a escolher a atual administração?	Conhecer fatores motivacionais para a escolha da administração atual.

	15. Conhece alguma empresa neste sector que se diferencie através dos serviços apresentados? (Se respondeu sim, por favor justifique a sua resposta)	Conhecer se alguma administração de condomínios possui diferencial no mercado.
	16. Indique os serviços que usufrui:	Identificar os serviços atuais para compreender os serviços padronizados do sector.
	17. Por favor, indique os serviços que gostaria de usufruir. Escolha pelo menos 1 questão e no máximo 5 opções:	Pretendemos fazer uma correspondência entre os serviços consumidos e os serviços ideias que agregam mais valor e comparar com resultados.
	18. Indique qual é o seu nível de satisfação em relação a administração atual:	Identificar o grau de satisfação dos condomínios associado aos serviços prestados.
<b>III - Análise da plataforma voltada as necessidades do condómino</b>		
<b>Estudar a cocriação de valor direcionada à</b>	19. Qual é o grau de importância atribuída à existência de um sito Web de partilha de conhecimento voltado para os condomínios com funcionalidades que permitam obter informação, saber o que os prestadores de serviço oferecem e solicitar orçamentos.	Conhecer o grau de importância atribuída à plataforma <i>online</i> orientada para o condómino.
	20. Identifique o nível de importância atribuída à formação aos condóminos no sentido de perceber todos os procedimentos necessários para uma tomada de decisão consciente:	Saber a importância do conhecimento e informação no na área do condomínio.
	21. Na sua opinião, quais os serviços que considera agregador de valor aos condomínios e gostaria de ver numa plataforma <i>online</i> :	Conhecer a partir da ótica do condómino quais são as funcionalidades e serviços desejados para a plataforma.

### **Secção I - Identificação do perfil de inquerido/contexto dos condóminos.**

No primeiro grupo de questões foram desenvolvidas 8 questões fechadas e os indicadores podem traçar um perfil básico dos inquiridos e compreender quais são as suas características dos condóminos que responderam ao questionário. Para responder a esta questão foram escolhidos 8 indicadores para traçar o perfil dos inquiridos, nomeadamente, o género, faixa etária, nível instrução e localização. Estes elementos são responsáveis por caracterizar o perfil do utilizador. É importante saber todas essas características, para compreender quem é o público-alvo do inquérito que poderá ser o utilizador da plataforma caso considere interessante o seu desenvolvimento.

Relativamente aos indicadores número de frações do condomínio e frações em contencioso caracterizam a dimensão do contexto do perfil, e os indicadores de análise de contas e pagamento do IVA relacionados às faturas estão associadas as atitudes comportamentais.

**Secção II** – A análise da administração está relacionada à satisfação dos condóminos aos serviços prestados pelos administradores de condomínio e reunimos alguns indicadores que poderão influenciar a mesma. Nesta secção os condóminos avaliam a administração do seu condomínio, assim podemos perceber de forma clara qual é o seu contexto, suas escolhas e opinião através das experiências vivenciadas.

Desenvolvemos 10 questões e seus respectivos indicadores associados as questões 9 à 18, nomeadamente:

O tipo de administrador, importa saber qual é o tipo de solução escolhida pelos condomínios, na medida em que a formalização de um administrador é obrigatória.

A regularidade de reuniões, outro indicador que auxilia a perceber o nível de satisfação, visto tratar-se de outra obrigatoriedade imposta por lei. Podemos compreender com as duas primeiras questões desta secção, se algumas das necessidades básicas do condomínio estão a ser asseguradas. O fator tempo (anos) em funções como administrador caracteriza a rotatividade das administrações de condomínios, interessa-nos saber qual é a lealdade dos condóminos em relação a durabilidade do serviço prestado. Outro indicador escolhido foi o tipo de problema debatido nas reuniões (questão aberta) de forma a saber quais são os assuntos reincidentes, este indicador também está associado ao nível de satisfação, pois a não resolução dos problemas tendem a frustração e poderá ser uma das respostas para um baixo nível de satisfação. A fonte de informação em caso de dúvida, este indicador foi escolhido para saber o nível de cocriação de valor entre o condómino e o administrador, se colaboram entre si para gerar valor, ou ao contrário, o condómino procura obter conhecimento através de outros recursos. Com o objetivo de conhecer os motivos para escolha da atual administração de condomínios, formulámos uma questão aberta, pretendemos saber como os administradores são seleccionados, quais são os critérios seleccionadores adotados pelos condóminos.

Como é do conhecimento de todos, existe uma padronização dos serviços prestados pelas administrações, contudo é importante saber se neste sector há alguma empresa inovadora do conhecimento dos condóminos. Por este motivo consideramos o indicador diferenciação de serviços apresentados pela administração, esta questão é aberta. Os indicadores de serviços contratados e serviços que gostaria de contratar, podemos analisar a padronização dos serviços e os serviços ideais para os consumidores. E por fim, desenvolvemos uma questão

acerca do nível de satisfação da atual administração do condomínio em relação aos serviços prestados e bem como ao nível global de sector.

**Seção III** - Análise da plataforma voltada as necessidades dos condóminos, correspondem as questões 19 à 21.

São desenvolvidas 3 questões e seus respectivos indicadores, nomeadamente o nível de importância atribuída a plataforma, pretendemos saber o interesse dos condóminos sobre o assunto com o objetivo de saber se a plataforma poderá ser ou não uma mais-valia.

O nível de importância atribuída à formação dos condóminos, este indicador realça a necessidade de conhecimento e interesse no assunto. Esta questão foi uma forma de ressaltar a primeira questão desta secção. O terceiro indicador possibilita a escolha dos serviços da plataforma *online*, na medida que um dos princípios da cocriação de valor é fornecer ferramentas aos consumidores para criar mediante as suas necessidades.

### **3.3. Análise de Resultados**

#### Descrição e Caracterização da amostra

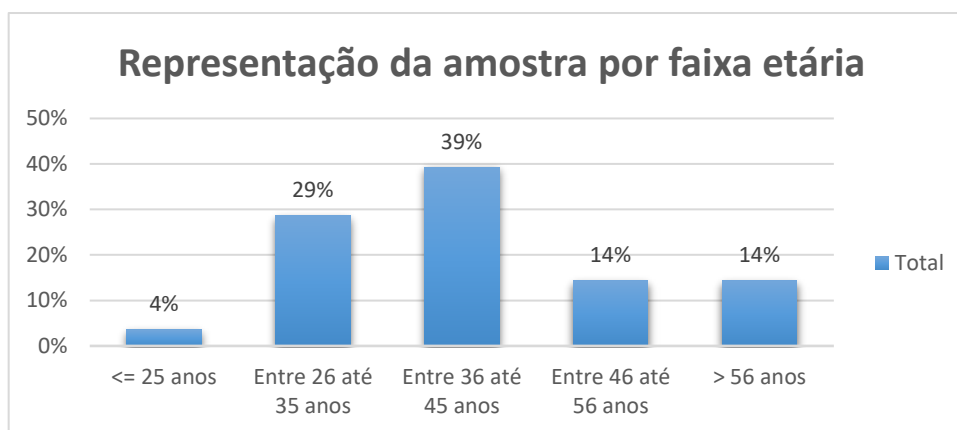
Conforme referido das 21 questões, o primeiro grupo é composto por 8 questões e representa o levantamento das características demográficas, e comportamentais dos condóminos.

No primeiro grupo de questões pretendemos definir o público-alvo da plataforma, deste modo, efetuámos uma comparação com os resultados obtidos no trabalho de pesquisa “*Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social*”[2] . Este autor serviu de suporte para a justificativa não somente do primeiro grupo do questionário, mas também, da maior parte das questões propostas.

A primeira questão do questionário responde à idade dos inquiridos, pretendemos saber qual é a faixa etária dos interessados sobre o assunto. Objetivámos determinar e comparar a taxa etária dos inquiridos com os resultados do questionário produzido no trabalho de pesquisa de Malheiro [2].

Numa amostra de 171 respostas, a predominância de idade dos inquiridos foi de 84%, compreendida entre os 25 e 45 anos [2].

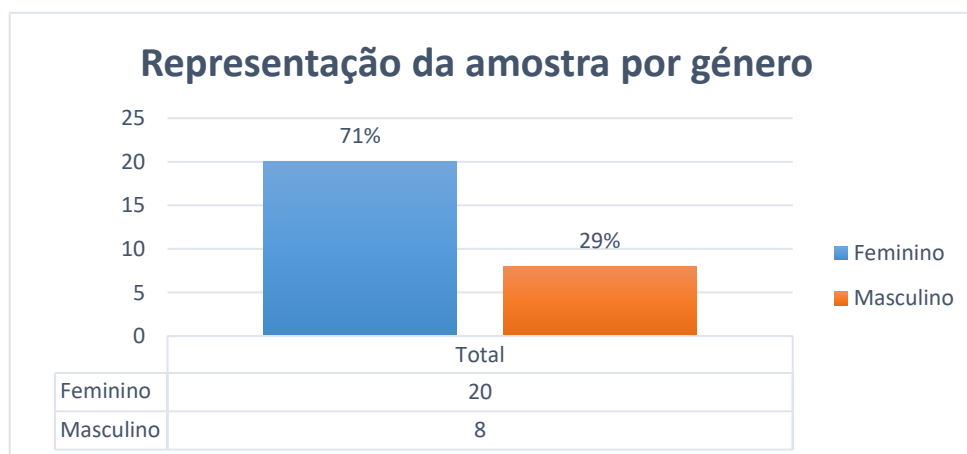
O inquerido produzido nesta pesquisa obteve 28 respostas, sendo que 68% corresponde as idades entre 26 e 45 anos, por tanto, houve uma variação de 16% de diferença entre os resultados.



**Figura 3.4 - Representação da Amostra por idade**

A segunda questão está associada ao género e pretendemos saber qual é a predominância do género de interessados no tema. Nos resultados obtidos por Malheiro, a predominância incide no género masculino com 46% e 54% do género feminino [2].

Conforme o gráfico que se segue, o género feminino correspondeu a 20 inquéritos concluídos, duas vezes e meio a mais do que os inquéritos respondidos pelos homens. Este resultado responde a segunda questão, sobre que género possui mais interesse pelos dos assuntos do condomínio.



**Figura 3.5- Representação da amostra por género**

Observámos que as tendências se mantêm, existe um maior percentual do género feminino interessado pelos assuntos do condomínio relativamente ao género masculino. Apesar dos

dados recolhidos nesta pesquisa obterem uma variação de 17% relativamente as pesquisas de Malheiros.

A questão três é relativa ao nível de escolaridade e desejamos saber se existe algum padrão entre os inquiridos com interesse pelos assuntos do condomínio.

Segundo Malheiros, o nível de instrução dos inquiridos foi de 90%, com ensino superior e nenhum com o ensino médio [2].

Em contrapartida a amostra recolhida demonstra que cerca de 61% dos inquiridos possui ensino superior, 36% ensino secundário e os restantes 4% ensino básico.

Podemos afirmar que existe um padrão entre as duas amostras, os condóminos com o ensino superior tendem a possuir mais interesse pelos assuntos do condomínio.

Relativamente à questão quatro, referente a localização do imóvel, pretendemos saber onde essa amostra se concentra, as respostas ao inquérito estariam a concentrar-se em apenas uma localidade, ou dividia-se pelos centros urbanos? Pretendemos comparar nossa amostra com os resultados a seguir expostos. Foram considerados os distritos administrativos de Portugal. De 171 pessoas, 54% dos inquiridos assinalaram a localização do Porto e apenas 9% eram de Lisboa [2].



**Figura 3.6 - Localização do Imóvel**

Houve maior incidência para a região de Lisboa com 46% e menos respostas ao questionário nas regiões de Setúbal e Leiria com 7%.

Desta forma, é reafirmada a tendência de que os condóminos estão situados nos grandes centros urbanos, através dos resultados alcançados em Lisboa e no Porto com 65% da

amostra em contraste aos resultados das regiões de Açores, Braga, Leiria e Setúbal que somados compreendem 21% da amostra.

A quinta questão é relativa ao número de frações por condomínio. Procurámos compreender qual é a dimensão do seu contexto. Na medida em que, quanto maior o condomínio, mais organização exige. Esta questão foi desenvolvida tendo em atenção os seguintes dados:

Cerca de 56% dos inquiridos responderam que habitavam em edifícios de até 29 frações e 8% fez menção a mais de 100 frações. [2].

O imóvel inserido em condomínio com menos de 28 frações corresponde a 68% da amostra e 7% são condomínios entre 85 e mais de 100 frações.

Neste seguimento, os problemas existentes no condomínio afetam as famílias que nele residem, na sua maioria com menos de 28 frações. Apenas um inquirido respondeu não saber quantas frações existem no seu condomínio.

Os serviços de contencioso ou aconselhamento jurídico são raramente utilizados, porque existem poucas frações em contencioso.

Para apoiar esta afirmação, recorreremos ao resultado obtido da dissertação de Malheiro.

A questão seis foi desenvolvida para compreendermos se esta tendência continua a verificar-se. *“Os serviços de contencioso e aconselhamento legal são ainda relatados por 36% dos inquiridos”*[2].

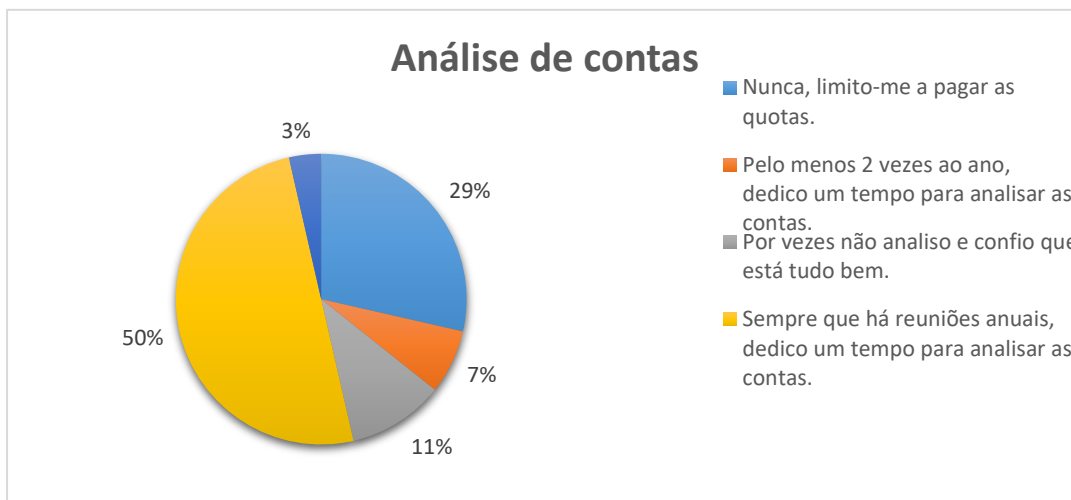
Questionados sobre a existência de ações em contencioso no seu condomínio, 68% dos inquiridos não possuem este obstáculo ou não sabe a resposta. Cerca de 25% dos inquiridos possuem este problema e referem o intervalo entre 1 a 2 frações, em contrapartida 7,14% com mais de 3 frações.

Menos de 1/3 dos inquiridos, ou seja 32% possuem este problema, pelo que apresenta uma tendência muito semelhante a afirmação proposta acima. Podemos concluir que a tendência se mantém.

O objetivo da questão sete é verificar a frequência de análise das contas, sabemos que pelo menos uma vez ao ano o condómino deve fazê-lo, mediante determinação imposta por lei.

Segundo o n.º 1, do artigo 1431.º, do Código Civil, a assembleia de condóminos reúne-se na *“primeira quinzena de janeiro”*. O administrador do condomínio é responsável por convocar a reunião para discutir os pontos importantes, inclusive para a aprovação das contas referentes ao último ano [3].

Conforme apresentado no gráfico, 50% dos inquiridos analisa as contas uma vez ao ano, apenas 3% não faz análise de contas. Podemos afirmar que a maior parte dos condomínios analisam as contas no período obrigatório por lei.



**Figura 3.7 - Análise de contas por parte dos condôminos**

A questão oito foi desenvolvida para compreendermos o nível de aceitação dos condomínios relativamente ao pagamento do IVA, e conseqüentemente o tipo de documento que os condôminos aceitam como comprovativo associado as contas do condomínio em relação aos serviços prestados de manutenção.

Malheiro descreve o resultado das observações a quatro empresas de administração em contexto de reunião com os condôminos. Identificou como um dos principais problemas encontrados, uma atmosfera de desconfiança relativamente as contas [2].

Cerca de 64% não concorda com a contratação de pequenos serviços de manutenção por parte do administrador sem o pagamento do respetivo IVA, apenas 14% não concorda nem discorda.

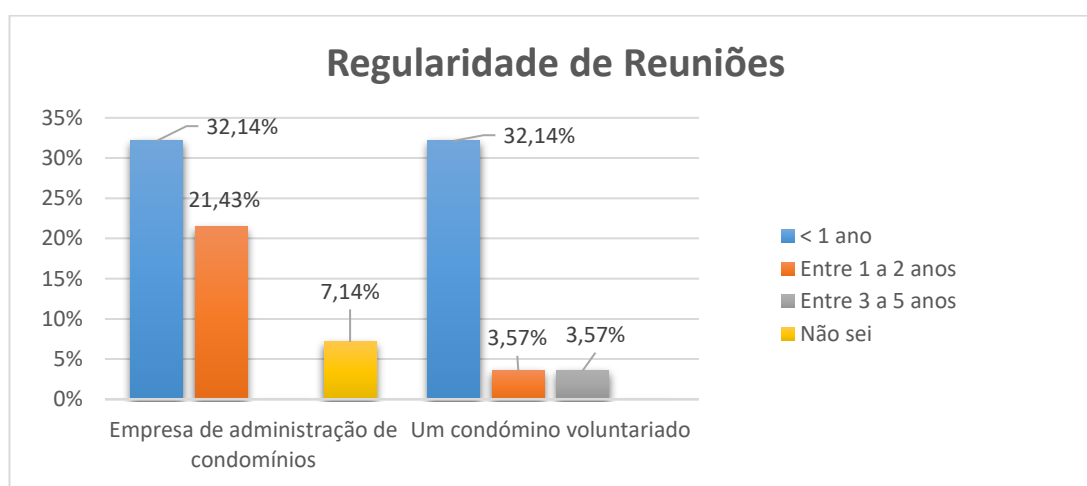
## **Parte II - Análise administração de condomínios e satisfação do condômino**

A questão nove versa sobre quem administra o condomínio, pretendemos saber qual é a preferência dos condomínios e qual é o tipo de solução mais adotada, interna ou externa ao condomínio. Para sustentar estas questões recorreremos as seguintes afirmações:

Segundo o Art.º 1435 e Art.º 1435-A do Código Civil, a assembleia de condomínios deve eleger um administrador, mesmo que este, seja de carácter provisório. Contempla a possibilidade ser um dos condóminos ou uma pessoa externa ao condomínio [3].

As entrevistas realizadas aos condomínios, no trabalho de dissertação proposto por Malheiro “*Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social*”, são apresentados vários motivos para a escolha de uma solução externa ao condomínio[2].

A análise dos dados recolhidos demonstrou que aproximadamente 61% preferem serviços externos de administração de condomínios e 39% optam pela administração realizada por um condómino voluntário. Ou seja, quando os condóminos pagam por este serviço, procuram sempre uma solução externa. Os dados confirmam assim, a tendência de que atualmente os condóminos preferem contratar soluções externas para a gestão do condomínio e são cada vez menos os próprios condóminos fazerem esta gestão.



**Figura 3.8 - Regularidade de Reuniões**

Na questão dez, visámos saber qual é a regularidade da reunião de condomínios, para traçar um paralelo com o tipo de administração de condomínios, no sentido saber qual é o tipo de administração mais eficaz em termos de marcação de reuniões e o compromisso, tendo em conta o prazo imposto por lei.

A décima questão, procura compreender se efetivamente os administradores se preocupam em cumprir as obrigações impostas pelo n.º 1, do artigo 1431.º, do Código Civil, em que menciona a obrigatoriedade de marcar a reunião anual [3].

O resultado do inquérito demonstrou que 55% dos condomínios responderam que a reunião é marcada anualmente [2]. Contudo, Malheiro não contou com a possibilidade das empresas marcarem reuniões fora do espaço temporal designado por lei.

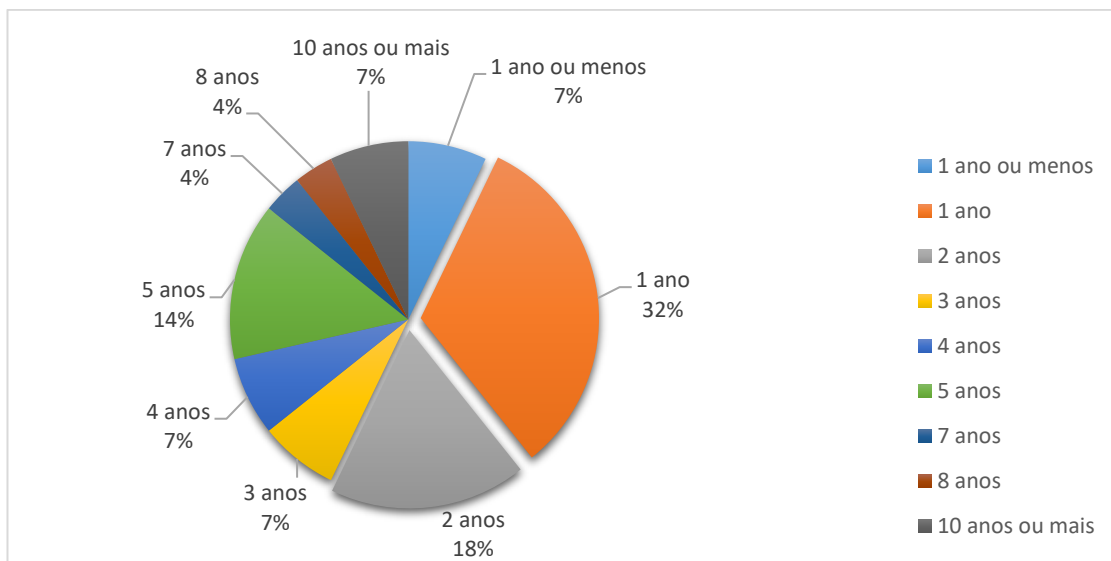
Recorrendo aos dados recolhidos, existe um equilíbrio entre os dois tipos de gestão de condomínios no que respeita ao espaço de tempo entre as reuniões realizadas, 32% dos administradores convocam reuniões num espaço de tempo menor do que um ano e 4% entre 3 a 5 anos, sendo considerados como gestão de condómino voluntário.

Neste seguimento, observamos que a gestão realizada pelas empresas de condomínios apresenta valores elevados no indicador de reuniões entre 1 a 2 anos, cerca de 21% comparativamente aos administradores que são simultaneamente condóminos. A partir primeiro ano já é considerado ilícito segundo o código civil, contudo, na sua maioria, ambos os tipos de administração efetuam reuniões tendo em conta os prazos exigidos por lei.

Esta questão (onze) versa sobre o tempo em exercícios da última administração de condomínio e pretendemos saber qual é rotatividade dos administradores. Esta questão poderá demonstrar qual o nível de lealdade e satisfação dos condóminos e relacionar com a rotatividade dos administradores.

Esta questão é sustentada pelo artigo “*A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*”. O argumento referido no artigo menciona que a satisfação do consumidor é definida pela diferença ou comparação entre a perceção do desempenho do produto e as expectativas geradas pelo mesmo[21].

Os dados relativos ao espaço temporal em que os administradores estão em exercício no condomínio demonstraram que 32% desempenha funções há um ano e apenas 4% possuem a mesma tendência entre os 7 e 8 anos de administração contínua.



**Figura 3.9 - Tempo de Exercício da Administração de condomínios**

Neste sentido, 21% dos 32% dos administradores em funções a um ano, realizaram mais de uma reunião e esta tendência diminui conforme os anos em exercício aumentam. Até ao 2º ano, 43% dos administradores realizou reuniões antes de um ano e cerca 4% dos administradores a partir dos 8 anos de exercício realizam reuniões mais de uma vez por ano. Desta forma, a rotatividade de 57% das administrações de condomínios até dois anos demonstra que o nível de lealdade e satisfação dos condóminos é mediano.

Para compreender os problemas relacionados ao condomínio, foi proposta a seguinte questão (doze): Quais são os principais problemas debatidos em reunião de condóminos?

Com a questão de resposta aberta pretendemos testar através da comparação entre os resultados de pesquisas anteriores, se houve alguma mudança de paradigma em relação aos problemas debatidos, nomeadamente em relação as obras e o relatório de contas ou se em 2018 há uma mudança de cenário.

Os problemas mais discutidos nas reuniões de condomínios estão relacionados as competências do gestor, nomeadamente, contas, orçamentos, validade de decisões, entre outros relacionados à qualidade e subcontratação [2].

Tabela 3.4- Respostas a questão 12 - Assuntos mais tratado do condomínio

**Principais problemas debatidos na Reunião de condomínios**

<b>Contas</b>	<p>H1: Faltas de pagamento  H4: Contas  H8: Falta de pagamentos</p> <p>H13: Falta de pagamento do valor do condomínio por parte de alguns condóminos que faz com que não se consiga fazer obras necessárias.  H23: Contas  H25: Contas  H26: Falta de pagamento do respetivo condomínio.  H27: Investimentos em Infraestrutura  H7: Problemas no prédio: elevadores, manutenção da limpeza, alterações de porteira, e até recentemente se se contratava uma empresa p a gestão do condomínio</p>
<b>Contas e Obras</b>	<p>H16: pagamentos e obras  H2: Falta de pagamento por parte de alguns condóminos e necessidade de obras no prédio  H17: Quotas e obras  H21: Projetos futuros, arranjos a fazer e, por vezes, notas sobre as quotas.</p>
<b>Obras</b>	<p>H9: Obras.  H10: Utilização indevida de espaços comuns da garagem, algumas fissuras e humidades em algumas frações, Necessidade de pintar a fachada do bloco de apartamentos  H12: Execução obras  H19: degradação do edifício e obras  H20: recuperação do imóvel  H28: Obras</p>
<b>Locação de estabelecimento comercial</b>	<p>H6: Aluguer das lojas</p>
<b>Manutenção</b>	<p>H3: Arranjos  H15: Manutenção, obras, regulamento  H14: A manutenção de áreas comuns a outros lotes, nomeadamente o estacionamento  H24: Manutenção do prédio  H11: Obras de manutenção</p>
<b>Ruído sonoro</b>	<p>H18: Barulho</p>
<b>Não sabe</b>	<p>H5: Não sei</p>
<b>Limpeza</b>	<p>H22: Estado do imóvel e a sua higiene</p>

As respostas não possuem muitos detalhes, contudo é notória a preocupação pelas contas. Relativamente as obras são consideradas mais importantes do que propriamente a manutenção preventiva dos edifícios. O padrão dos assuntos debatidos mantém-se, na medida em que as obras estão diretamente associadas à subcontratação e as contas continuam a ser um assunto recorrente.

O objetivo da formulação da questão treze é compreender quais são as fontes de informação que os condóminos utilizam, esta questão é importante para percebermos o nível de proximidade com o administrador, se existe cocriação de valor por parte dos condóminos, se preferem ser esclarecidos pelo mesmo e trocarem informações entre si, ou ao invés disso, procurar informação no sítio Web.

Para sustentar esta questão Vargo e Lusch propõem as 10 premissas fundamentais para a criação de valor, apresentado no artigo “*Service-dominant logic: continuing the evolution*“. A troca de conhecimento gera cocriação de valor. A sexta premissa defende que o cliente é um cocriador intencional de valor [23].

Segundo os dados recolhidos 64% dos condóminos recorrem ao administrador para esclarecer suas dúvidas e apenas 7% procuram as respostas nos livros.

Conforme descrito, a principal fonte de informação é o contacto com o administrador, mas também foi importante observar que 43% dos inquiridos responderam procurar informação na internet, no sítio Web.

A tabela abaixo é referente à questão catorze. Pretendemos compreender quais são os fatores mais relevantes e considerados como elementos chaves para a predileção de uma gestão em relação a outra. Esta questão está relacionada as experiências dos condomínios.

A questão foi de respostas aberta. As respostas foram agrupadas por assuntos de semelhança. Podemos perceber quais são os fatores motivacionais e generalizar ao sector.

Para sustentar esta questão, mencionamos a 10ª premissa apresentada no artigo “*Service-dominant logic: continuing the evolution*“. Cada individuo determina o valor de forma única, através dos fenómenos da consciência, ou seja, através do contexto, do significado, da experiência[23].

Tabela 3.5- Respostas à questão 14

**Quais foram os motivos que o levaram a escolher a atual ministração?**

<b>Não participou na votação do administrador</b>	<p>R1: Não participei na escolha da atual administração</p> <p>R2: É uma empresa e já estava escolhida antes de vir morar aqui</p> <p>R3: Já estava escolhida</p> <p>R4: Já era</p> <p>R5: Já existia quando aluguei a casa</p> <p>R10: À data da aquisição da minha fração a atual administração já estava em exercício.</p> <p>R13: Já estava escolhida quando me tornei moradora do prédio.</p> <p>R26: Não foi uma escolha minha, já exercia esta empresa quando fui viver para aquele prédio.</p> <p>R21: Era a vez dessa administração.</p> <p>R27: Não participei da votação</p>
<b>Participou na Votação administrador</b>	<p>R19: os restantes condóminos votaram na mesma</p> <p>R28: Não escolhi este, foi a maioria</p> <p>R8: Seleção normal estipulada</p> <p>R25: Foi proposta e comparativamente com outras</p>
<b>Referências / Indicação</b>	<p>R6: Boas referências</p> <p>R9: Boa informação.</p> <p>R12: Recomendação de outro condómino</p> <p>R16: conhecido de um vizinho</p>
<b>Falta de administrador</b>	<p>R7: Indisponibilidade dos condóminos</p> <p>R15: Falta de administração</p>
<b>Disponibilidade</b>	<p>R11: Facilidade de administração</p> <p>R24: Disponibilidade da pessoa em questão</p> <p>R17: Passa de andar para andar</p>
<b>Má gestão</b>	<p>R14: O facto de existirem dívidas a prestadores de serviços, deixadas anteriormente por uma empresa de gestão de condomínios e por considerar o atual condómino voluntário uma pessoa idónea.</p> <p>R18: Má gestão da anterior</p>
<b>Assuntos Diversos</b>	<p>R20: Incumprimento de alguns condóminos no pagamento</p> <p>R22: Rotatividade</p> <p>R23: Não fui eu.</p>

Os resultados demonstram que 48% dos inquiridos não participaram na votação para nova administração. As respostas que contemplavam “boas referências”, ou seja, o administrador é eleito sem concorrência, é a mesma percentagem de respostas dos que mencionaram “Seleção normal estipulada” ou seja, comparação entre propostas benefício/custo.

A questão quinze é de resposta aberta. Pretendemos saber se existe no mercado empresas de administração de condomínios com diferencial apresentado face aos concorrentes.

As características dos serviços prestados são homogenias, na medida em que não existe serviços que se destaquem através do seu diferencial neste sector de atividade [6].

**Tabela 3.6 - Resposta a questão 15 - Diferencial das empresas de administração de condomínios**

<b>Empresa de administração de condomínios com diferencial no mercado</b>	<b>Respostas</b>
<b>Sim</b>	Q2: Sim, a do meu prédio chama-se "Dominante".
	Q28: Sim. Conheço a servigrupo.
<b>Não</b>	Q1: Não
	Q3: Não
	Q4: Não
	Q5: Não
	Q6: Não
	Q7: Não
	Q8: Não
	Q9: Não
	Q10: Não
	Q11: Não
	Q12: Não
	Q13: Não
	Q14: Não
	Q15: Não
	Q16: Não
	Q17: Não
	Q18: Não
	Q19: Não
	Q20: Não
	Q21: Não
Q22: Não	
Q23: Não	
Q24: Não	
Q25: Não	
Q26: Não	
Q27: Não	

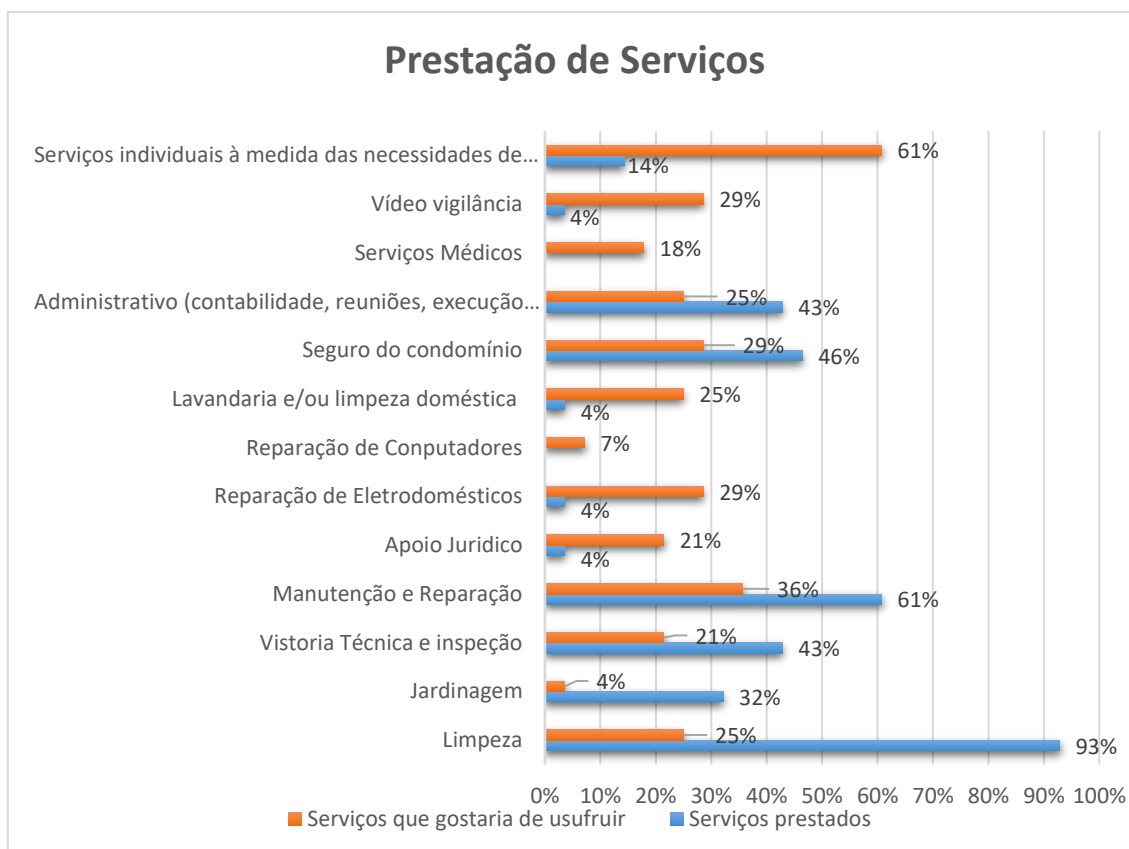
As respostas foram concretas e não acrescentaram detalhes. Neste sentido, 26 respostas foram “não”, os indivíduos não conhecem nenhum diferencial entre as empresas do mercado e dois inquiridos apresentaram o “sim” como resposta, no entanto não foram precisos quanto ao diferencial das duas empresas referidas “*servigrupo*” e “*dominante*”.

Como podemos observar, os serviços prestados não apresentam diferencial e as empresas raramente se destacam no sector através da diversificação dos seus serviços.

A questão dezasseis procura responder quais são serviços que atualmente são utilizados pelos condóminos para compreender qual é o tipo de serviço padronizado no sector, enquanto a questão 17 está relacionada às preferências e necessidades, os serviços que os inquiridos gostariam de usufruir, recorrendo a um ponto de vista mais individual e menos coletivo dos serviços prestados. Pedimos que escolhessem entre 1 a 5 serviços. Pretendemos fazer uma correspondência entre os serviços consumidos e os serviços ideias que agregam mais valor e consequentemente vá de encontro as necessidades reais e qual é a disparidade entre os mesmos. As afirmações que se seguem sustentam as questões 16 e 17.

Os resultados apresentados mostram que os serviços considerados relevantes são nomeadamente, “*serviços administrativos, de limpeza, de manutenção, vistorias e inspeções*” [2].

Existe um forte potencial no mercado para a entrada de novos serviços a serem considerados pela administração de condomínios [2]. Os resultados do inquérito *online*, a esta questão, demonstrou que 30% dos inquiridos gostariam de usufruir de serviços de limpeza doméstica e 15% de lavandaria [2].



**Figura 3.10 - Serviços Prestados e serviços desejáveis**

No ano de 2013, o trabalho de pesquisa de Malheiros, concluiu que os inquiridos gostariam de usufruir de serviços de limpeza doméstica e de lavandaria. Nesta pesquisa identificámos que uma pequena parte dos condóminos possuem este serviço na atualidade. Contudo, a demanda em sete opções de serviços proposta no questionário é mais elevada do que a oferta. A limpeza das áreas comuns destaca-se entre os serviços prestados com 93%, ao contrário dos serviços de vigilância representados por 4% dos serviços prestados.

Em contrapartida, se os condóminos pudessem escolher os serviços que gostariam de usufruir, 61% considerou os serviços à medida e 4% pelos serviços de jardinagem.

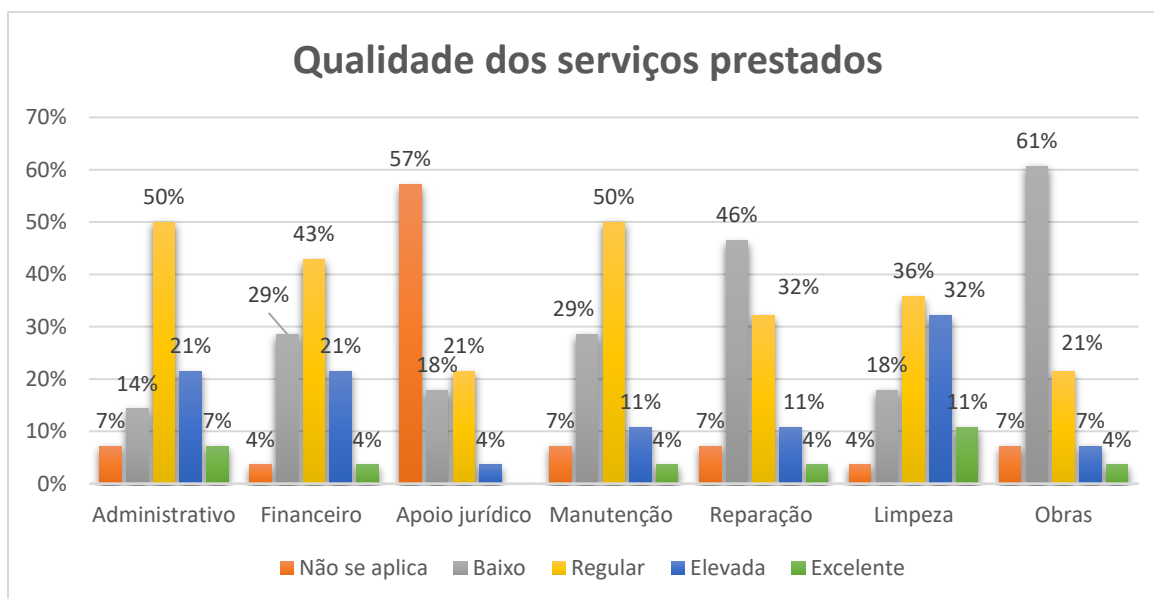
Segundo o gráfico, curiosamente existem serviços prestados atualmente que fogem ao padrão do mercado e apesar de não apresentarem expressividade em termos percentuais, como por exemplo, o serviço de lavandaria e/ou limpeza doméstica com 4%, poderá ser um indicador de que algumas empresas começam a apresentar novos serviços.

Em contrapartida, 61% os inquiridos escolheram os serviços à medida, ou seja, para colmatar este desafio, seria necessária uma base de dados de fornecedores muito superior ao que atualmente as empresas de administração de condomínios possuem.

Para o desenvolvimento da questão dezoito foram considerados os serviços indispensáveis em um condomínio. Esta questão foi elaborada no sentido de perceber qual é o grau de satisfação dos condôminos associado aos serviços prestados. São utilizados 5 indicadores, o indicador “não se aplica” está relacionado aos serviços que não existem no condomínio. Escala: Não se aplica Baixo; Regular; Elevado; Excelente

O artigo “*A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*” destaca a relação de dependência entre a satisfação, expectativas e a percepção do desempenho do produto. A avaliação da satisfação é um processo comparativo entre as experiências vividas e um padrão referencial, sintetizando a comparação entre as expectativas e a apreensão do desempenho do produto [21].

A questão a seguir pretende expor de uma forma geral, a satisfação dos condôminos em relação a qualidade dos serviços prestados. O gráfico mostra que 61% dos inquiridos consideram o indicador obras com baixa qualidade e apenas 4% consideram de qualidade excelente.



**Figura 3.11 - Satisfação dos Condôminos aos serviços prestado**

Desta forma, é interessante observar que neste sector o nível de qualidade dos serviços prestados percebido pelos inquiridos apresenta indicadores de baixa qualidade muito superior ao nível de qualidade elevada e excelente. Uma análise geral dos indicadores da qualidade demonstrou que 13% não se aplicava ao serviço, 31% considerou de baixa qualidade, 36% de qualidade regular, 15% de qualidade elevada e apenas 5% de qualidade

excelente. Neste sentido, o nível de satisfação com maior incidência em relação aos serviços prestados no sector, encontram-se entre baixa a regular.

### **III - Análise de plataforma voltada as necessidades do condómino**

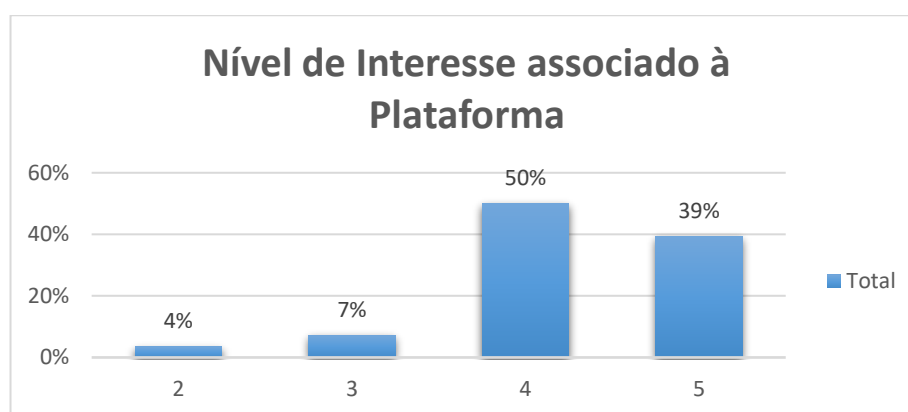
Na questão dezanove pretendemos saber grau de importância atribuída a uma plataforma com funcionalidades que permitam obter informação, saber o que os prestadores de serviço oferecem e solicitar orçamentos voltada aos interesses dos condóminos. Para o efeito são considerados 5 indicadores. Em uma escala de 1 a 5, sendo que 1 é atribuída a qualificação “sem importância” e 5 muito importante.

Segundo Malheiro, ao referir-se sobre a homogeneidade do sector, menciona:

*“Após uma pesquisa de mais de 70 empresas da zona do Porto e Lisboa, verificou-se que a maioria não tem um website funcional e os serviços prestados são invariavelmente os mesmos” [2].*

Para 50% dos inquiridos é importante existir uma plataforma com estas funcionalidades, apenas 4% julgou pouco importante.

Para compreender melhor a importância da plataforma *online* na opinião dos inquiridos, as percentagens dos indicadores “muito importante” e “importante” foram somados e totalizaram 89% dos inquiridos.



**Figura 3.12 - Importância da plataforma**

A questão sobre a utilidade da plataforma foi estrategicamente proposta antes de questionar os condomínios sobre a necessidade de formação para não influenciar nos resultados obtidos na questão dezanove.

Com a elaboração da questão vinte, pretendemos compreender o nível de necessidade de formação dos condomínios neste sector. A avaliação é efetuada através dos parâmetros de importância atribuído. São considerados 5 graus, sendo que “Sem importância” corresponde ao grau 1 e “Muito importante” ao grau 5.

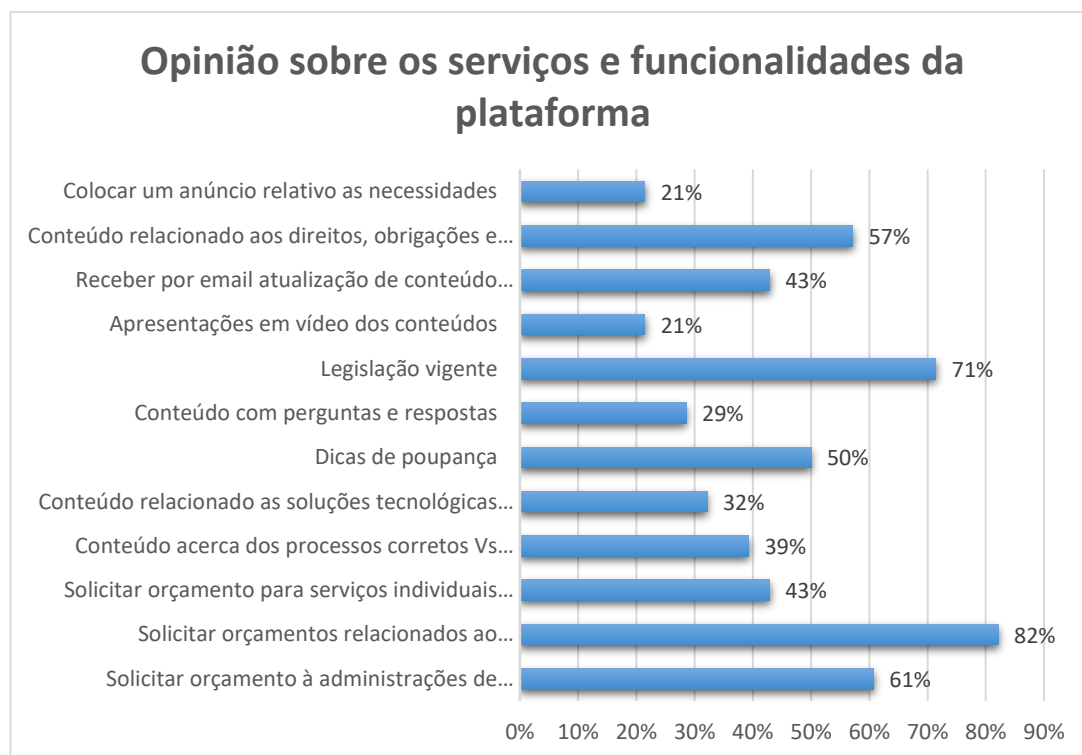
Esta questão foi elaborada tendo em atenção os seguintes resultados: Cerca de 70% dos condomínios entrevistados estariam dispostos a pagar para terem formação sobre as regras coletivas inerentes ao condomínio [2].

Através do grau de importância, os inquiridos atribuíram o indicador “muito importante”, o que resultou em 68% de máxima e 4% regular.

A pesquisa referida acima reforça os valores apresentados nesta pesquisa, sendo bastante semelhantes. As respostas incidiram entre os indicadores “muito importante” e “importante”, totalizando 97% dos inquiridos.

Após responder as questões anteriormente propostas, é necessário compreender quais são os serviços que agregam valor aos condóminos através de uma plataforma *online*. Nesta sequência foram desenvolvidas algumas possíveis repostas, selecionadas pelos inquiridos. Para apoiar esta questão, Vargo & Lusch descrevem no artigo “*Service-dominant logic: continuing the evolution*” a 7ª premissa fundamental para o marketing de serviços, menciona que a empresa pode oferecer os recursos para a criação de valor de modo colaborativo com o consumidor por meio de propostas de valor, mas não pode entregar valor de modo autónomo [23].

O serviço de maior destaque foi solicitação de orçamentos relacionados ao condomínio, com 82% e os serviços apresentados com menor interesse pelos condomínios foram, nomeadamente, os anúncios na plataforma e apresentações de conteúdo em vídeo, com 21%.



**Figura 3.13 – Nível de interesse sobre as funcionalidades e serviços da plataforma**

Através do gráfico, compreendemos o ponto de vista dos condóminos relativamente a plataforma, são poucos os condóminos que anunciariam na plataforma, posicionando a mesma como um sítio dedicado apenas à pesquisa de conteúdo.

Em suma, os objetivos propostos no questionário foram todos atingidos, na medida em que o perfil do utilizador foi identificado. Segundo os dados recolhidos, o público-alvo foi considerado misto com tendência para o género feminino, propensão para o intervalo de idades entre os 25 a 45 anos e concentração nos urbanos de Lisboa e Porto. Relativamente as outras questões associadas ao perfil ajudaram a compreender o comportamento e o contexto do utilizador.

O nível de satisfação do condómino no sector e o seu contexto continuam a reforçar a necessidade de uma dinâmica diferente da atividade. Um exemplo disso é o nível de satisfação dos inquiridos aos serviços prestados e a rotatividade da administração de condóminos.

Desta forma, também foi possível compreender a importância atribuída pelos condóminos à informação sobre o tema, a importância da plataforma, e proporcionar aos utilizadores a

cocriação de valor direcionado à plataforma, através dos serviços escolhidos para integrar a mesma.

Nesta sequência, a análise dos dados recolhidos contribuiu para todo o trabalho, na medida em que os objetivos propostos no questionário serviram de base para a estruturação prática da modelação da arquitetura de informação defendida por Morville e Rosenfeld, através dos pilares da arquitetura de informação, designados como: utilizador, contexto e conteúdo, considerados como os três componentes necessários para o desenvolvimento de um projeto em ambiente Web. No próximo capítulo são apresentados os serviços informativos, a modelação da informação e o funcionamento da GC, com origem nos dados descritos neste capítulo.

.

## **4. Proposta de Solução**



## 4.1. Introdução

Para esta proposta foram expostos os serviços com maior adesão pelos utilizadores ao inquérito. Neste seguimento, referimos uma breve explicação do sistema de gestão de conteúdos utilizado e realizando o alinhamento dos sistemas de informação com o modelo de negócio da plataforma.

As componentes da arquitetura de informação mencionadas nos trabalhos relacionados, referentes a Morville e Rosenfeld serviram de guia para a modelação da arquitetura de informação na plataforma. São apresentadas as recomendações sobre as componentes que devem estar presentes num sítio Web, aplicadas de forma geral ao mapa da plataforma, na medida em que estas recomendações foram diretamente trabalhadas no sistema de gestão de conteúdo. Sendo referenciado por Morville e Rosenfeld a importância da otimização da informação para os mecanismos de pesquisa, este tópico também foi desenvolvido.

E por fim, abordamos o funcionamento do GC para a plataforma, a classificação de informação, bem como, a estrutura e funcionalidades da mesma.

## 4.2. Proposta de Serviços

Os serviços da plataforma devem abranger a maior parte da opinião dos utilizadores. Desta forma, a questão 21 é crucial para compreender as necessidades dos condóminos e salientar quais são os serviços informativos relevantes. Neste seguimento, os serviços escolhidos no questionário com aceitação de pelo menos 25% dos inquiridos foram selecionados para integrar os serviços da plataforma e são abaixo listados:

- Dicas de tecnologia – Esta rubrica a informação é orientada para as inovações tecnológicas para o condomínio.
- Dicas de poupança – Este serviço tem como objetivo a redução de custos do condomínio, por exemplo, como reduzir as despesas de luz, manutenção preventiva, conteúdo de análise comparativa sobre os gastos, etc. Todos os assuntos inerentes a redução de custos, estão nesta rubrica.
- Conteúdo relacionado aos direitos e deveres dos condóminos e administradores - Este serviço, terá subcategorias, na medida em que ao mencionar os direitos e deveres de

ambas as partes, também devemos mencionar os procedimentos inerentes aos mesmos.

- Informação sobre os procedimentos corretos Vs procedimentos incorretos – Esta página reflete as disparidades entre os procedimentos, bem como, conselhos sobre as atitudes mais vantajosas aos condóminos.
  - Perguntas frequentes – Este serviço sobre perguntas e respostas é um espaço colaborativo, em que são respondidas questões enviadas pelos utilizadores.
  - Legislação e Minutas – Este serviço permite que o utilizador importe ficheiros em formato pdf relacionado à legislação e minutas em formato *Word* para serem editada.
- De forma geral, estas são as estruturas de conteúdos que devem compor o modelo da plataforma, sendo dispostos conforme o seu contexto e funcionalidades.

Foram atribuídas quatro funcionalidades, nomeadamente:

- Arquivos para download – Esta funcionalidade permite com que toda a legislação e minutas possam ser importadas, bem como outros documentos relevantes, como por exemplo, a procuração para efeito de reuniões.
  - Newsletter - A criação da *newsletter* tem como finalidade manter o utilizador informado sobre as notícias publicadas no sítio Web.
  - Solicitar orçamentos – Esta funcionalidade terá duas categorias, nomeadamente, prestação de serviços relacionado ao condomínio - suas subcategorias são obras e reparação de computadores e prestação de serviços individuais – subcategorias são administração de condomínios, jardinagem, limpeza e portaria, e manutenção. Outras duas categorias adicionais estão associadas à localização – Lisboa e Porto.
- O sistema utilizado é simples, o utilizador escolhe quais são as empresas disponibilizadas na plataforma que pretende solicitar orçamento, são listados pelo sistema todos os orçamentos requeridos, na sequência o utilizador preenche o formulário com os dados necessários e envia. Não é enviado diretamente para o fornecedor, mas para a plataforma que faz a triagem dos fornecedores.
- Para que seja possível desenvolver uma comunidade em torno da plataforma foi necessário adicionar uma funcionalidade da área de membros, esta funcionalidade permite atribuir ao utilizador permissões de acesso a toda informação disponibilizada na plataforma.

- Foi incorporado um sistema de avaliação de artigos. Está visível para os visitantes, mas apenas membros podem atribuir sua classificação.
- Todos os artigos contêm *links* para interação nas redes sociais com a possibilidade de partilha e atribuição de gosto. Relativamente aos anúncios dos fornecedores, também possuem *links* para partilha nas redes sociais. Não é necessário efetuar o login para ter acesso a este conteúdo.

### **Conteúdo Restrito**

A plataforma possui secções restritas de conteúdo para os membros, designadamente:

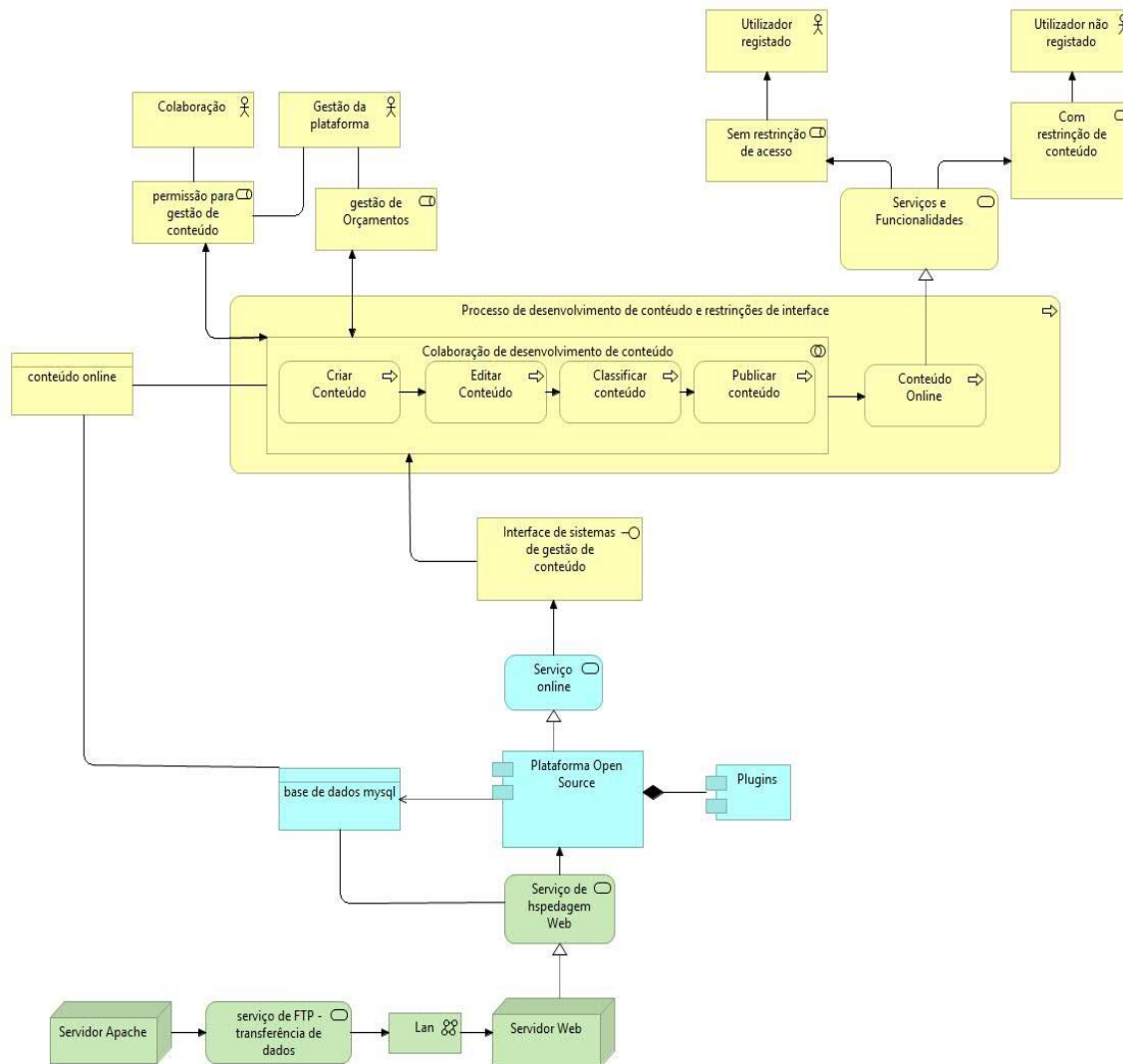
- Todos os artigos relacionados aos procedimentos corretos e incorretos estão parcialmente privados.
- Todas as Minutas.
- Toda secção de legislação relacionada ao condomínio, inclusive sobre animais de companhia são restritas.
- Espaço para tirar dúvidas aos condóminos.

### **4.3. Sistema de Gestão de Conteúdos**

A plataforma foi modelada a partir da aplicação *WordPress*. Trata-se de um sistema de gerenciamento de conteúdo baseado em PHP e MySQL e é amplamente utilizado em *Websites* e *blogs*. Seus *plug-ins* permitem que funcionalidades e recursos sejam incorporados no Website conforme as necessidades. Todo o desenho e estrutura do Website pode ser alterado através do recurso dos *plug-ins* ou utilizando o código CSS.

### **4.4. Alinhamento do Sistema de Informação com o Modelo de Negócios**

O ArchiMate é uma linguagem gráfica, aberta e independente de modelação da arquitetura empresarial. Esta é definida em três camadas principais, designadamente, a camada de negócios, responsável por disponibilizar serviços para clientes, envolve os atores e processos de negócios. A camada da aplicação é responsável por sustentar a camada de negócios com serviços de *software*. A camada de tecnologia é responsável pelos serviços da infraestrutura e comunicação entre *software* e *hardware*. Desta forma, permite o alinhamento do modelo de negócios com a arquitetura de informação [27].



**Figura 4.14 - Alinhamento do Modelo negócios aos Sistemas de Informação –  
Funcionamento da plataforma**

Foi efetuado o alinhado o modelo de negócios da plataforma com os sistemas de informação, visto que a tecnologia de informação abrange toda a estrutura necessária para conseguirmos o domínio da complexidade e do fluxo de informações incluídas em suas atividades de forma a assegurar o controlo da governança corporativa.

#### 4.5. Recomendações para modelação da arquitetura de informação

Os autores Morville e Rosenfeld argumentam que a arquitetura de informação no sítio Web deve conter quatro sistemas que serão modelados com o recurso ao sistema de gestão de conteúdos. Desta forma, o sistema de organização deve estar presente através da hierarquia e categorização da informação por meio de esquemas ambíguos e exatos [6].

## 4.5.1. Sistema de Organização

O sistema de organização, os esquemas e estruturas informacionais utilizados no sítio Web é responsável por organizar e categorizar a informação. Desta forma, o sistema de gestão de conteúdo organiza a informação através da hierarquia da informação, bancos de dados e redes de uma forma padrão. A estrutura da hierarquia dos modelos organiza a informação contida em cada *link* do sítio Web e para determinar quais os modelos serão utilizados para apresentar cada página gerada.

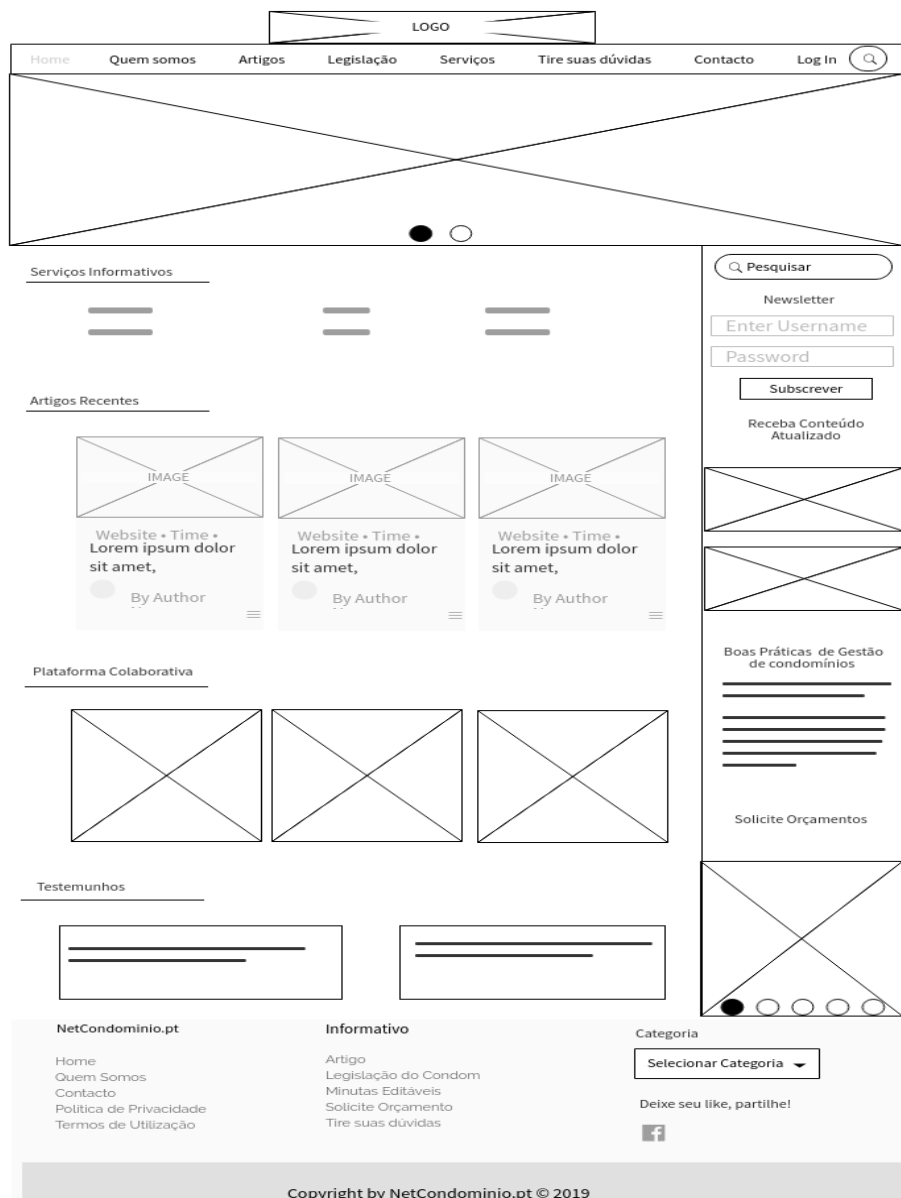


Figura 4.15 - Estrutura e organização da plataforma

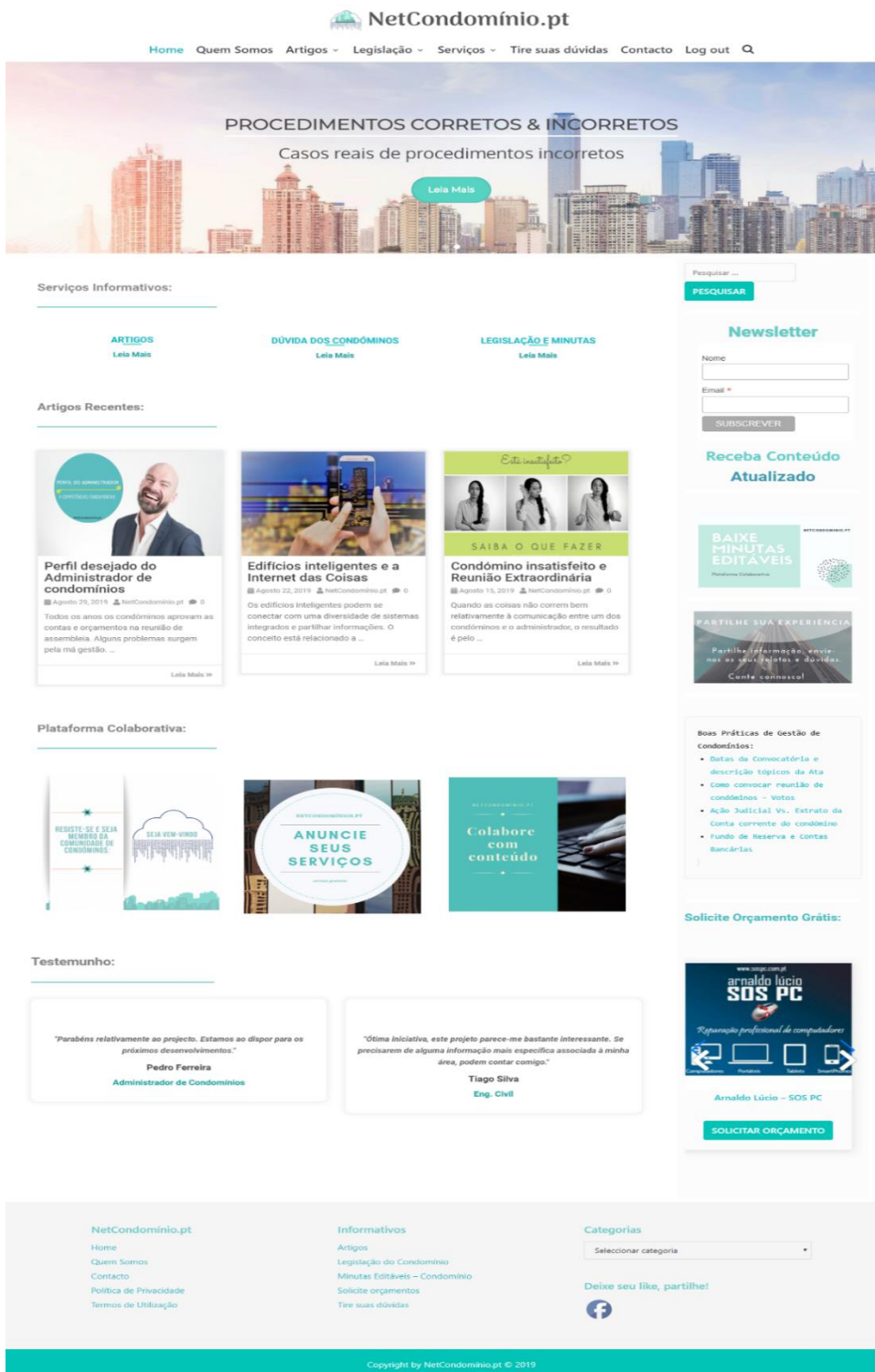
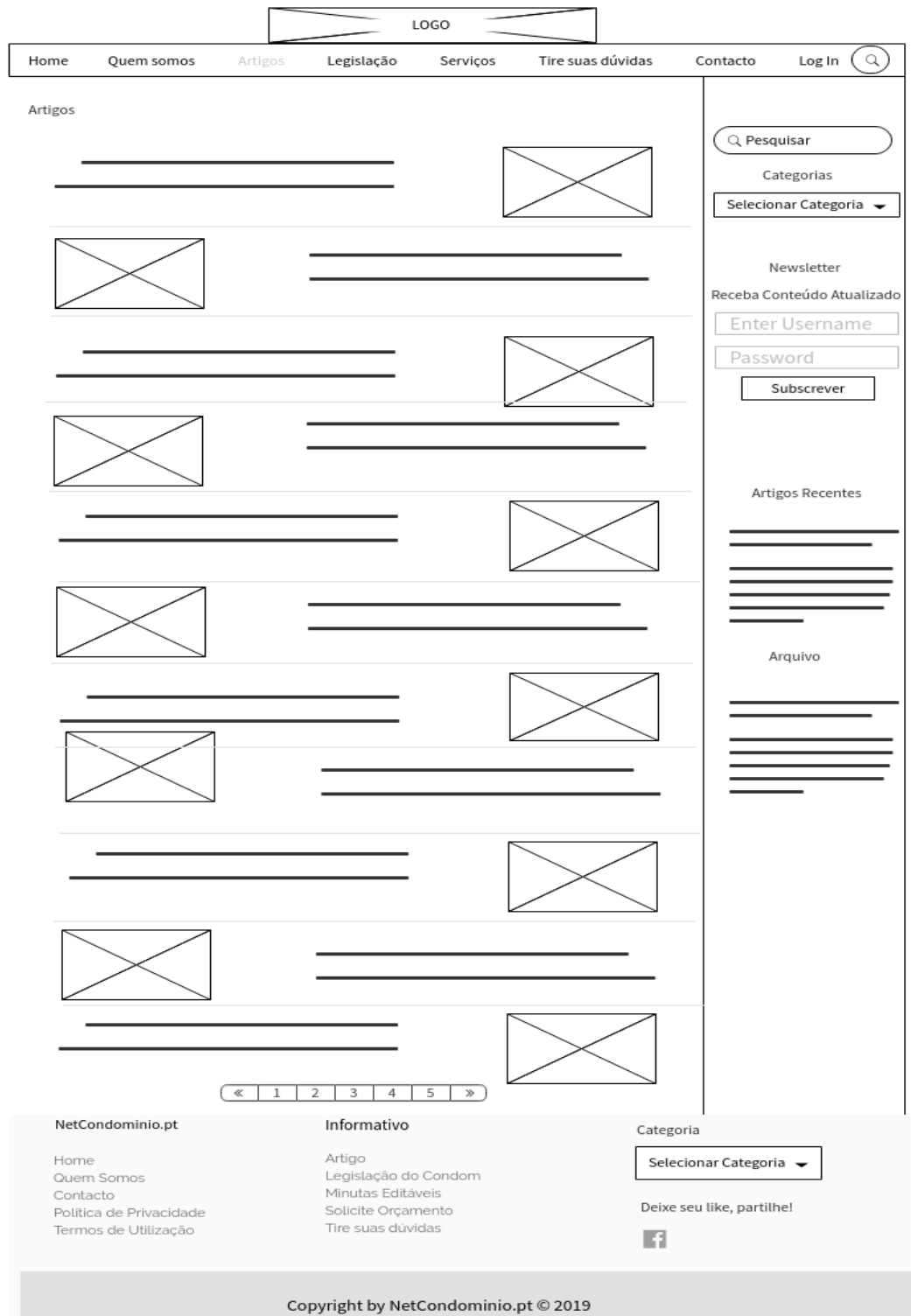


Figura 4.16 - Implementação do protótipo

A organização da página associada aos artigos possui uma barra lateral à direita replicada em todos os artigos.



**Figura 4.17 - Organização da página de Artigos**

O desenho do protótipo está presente no anexo VII.

## 4.5.2. Sistema de Rotulação

O sistema de rotulação aplicado tem como objetivo guiar de forma intuitiva e rápida o utilizador, através de *links* e ícones. Segundo Morville e Rosenfeld deve transmitir a informação utilizando menos espaço possível [2].

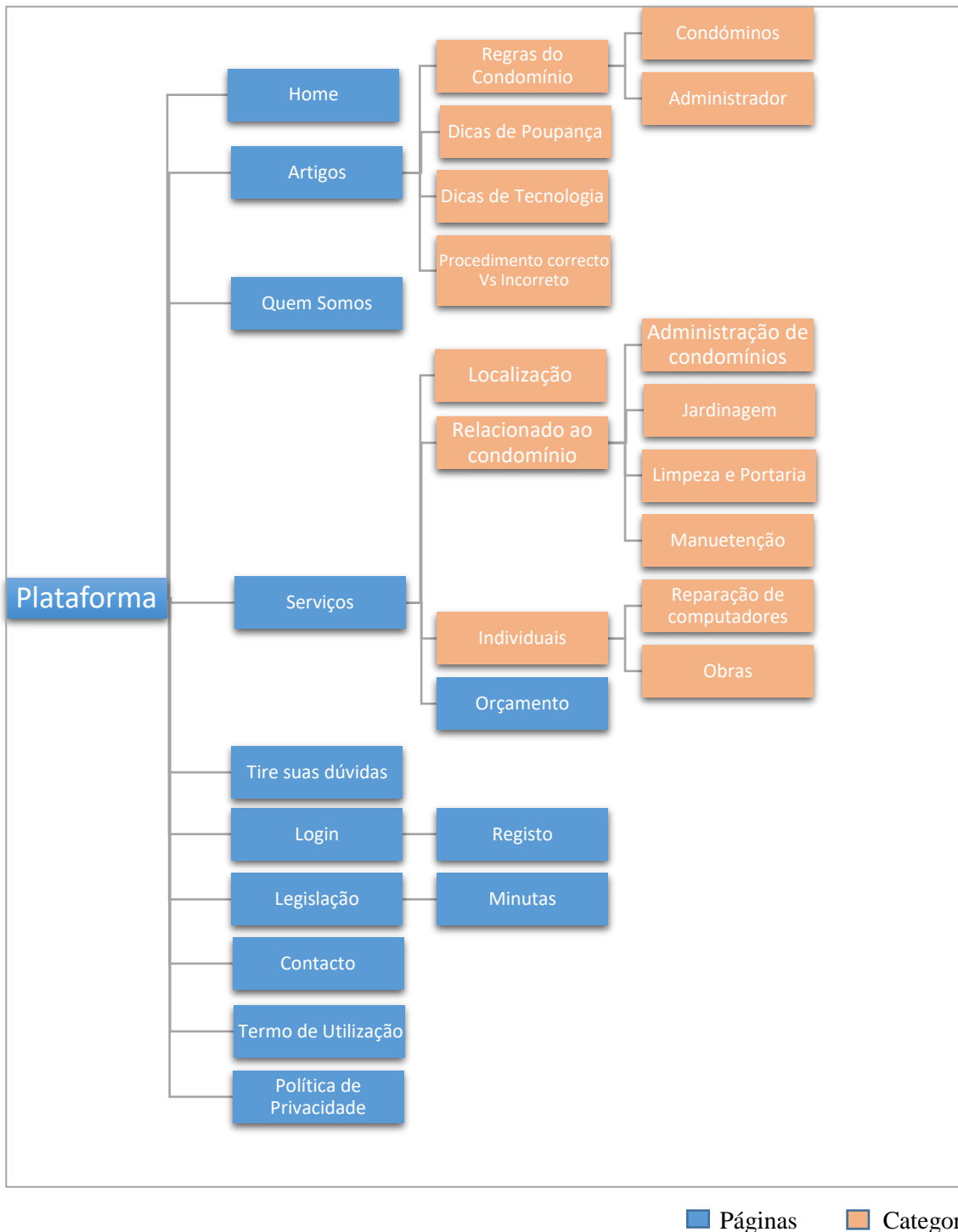


Figura 4.18 – Visão da Estrutura da Plataforma

Contudo, a ambiguidade da língua pode dificultar a consistência da rotulação [2]. Na figura abaixo é apresentado a rotulação das páginas e categorias. Portanto, o conjunto de rótulos devem ser explicitamente claros para não provocar confusão ao leitor.

### **4.5.3. Sistema de Navegação**

Para o sistema de navegação deve existir acessibilidade entre as páginas, a verificação do funcionamento dos hipertextos, a estrutura dos possíveis caminhos dentro da informação, o mapa referente ao sítio Web. Deste modo, alguns artigos possuem *links* internos para outros artigos relacionados no corpo do mesmo e alguns *links* externos. Por padrão todos os artigos contêm um bloco de artigos relacionados por categorias no fim dos mesmos. O menu principal e o menu de rodapé estão presentes em todas as páginas e reforçam a acessibilidade, garantindo mais de um caminho para se encontrar o conteúdo pretendido.

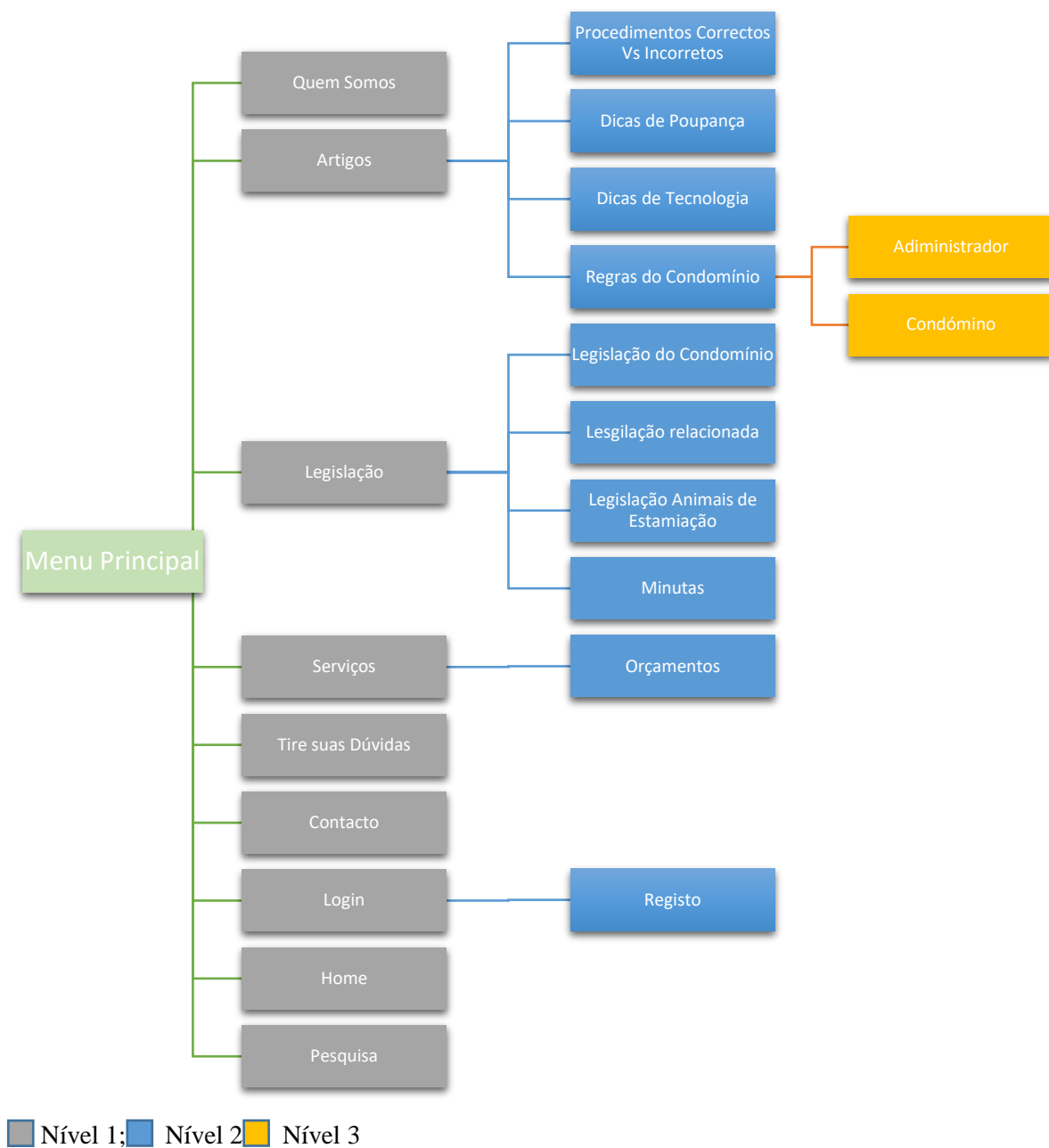
Assim, a plataforma deve possuir três subsistemas, nomeadamente, a navegação global necessária em qualquer sítio Web, corresponde as opções mais abrangentes que possibilitam ao utilizador uma visão geral do sítio Web. A navegação global exhibe as hiperligações para os principais sítios Web, como no caso dos menus, superior principal e de menu de rodapé. A navegação contextual permite que os conteúdos sejam relacionados através de *links*, ou seja, trata-se de uma coleção referências cruzadas. A navegação local corresponde ao acesso do utilizador às subsecções do sítio Web. Desta forma, a página dos artigos possui um menu padrão.

### **4.5.4. Sistema de Pesquisa**

O sistema de pesquisa está intrinsecamente relacionado ao sistema de navegação, na medida em que a pesquisa pode ser realizada através da navegação global, local e contextual, mas também através da ferramenta de pesquisa do sítio Web.

Segundo Morville e Rosenfel é recomendável utilizar esta ferramenta de pesquisa em sítios Web fragmentados ou com muita informação [2] Desta forma, a plataforma contém as duas possibilidades, pesquisa realizada através da navegação e ferramenta de pesquisa.

Para o menu principal presente em todas as páginas, foi adotado o menu horizontal e hierárquico de três níveis de profundidade, no entanto, com maior incidência no segundo nível de profundidade.



**Figura 4.19 - Estrutura do Menu principal**

### **Menu de Rodapé**

O menu referente ao rodapé contém três blocos de *links*. O primeiro bloco contém informação sobre a plataforma e o seu funcionamento. No segundo bloco, informação sobre os principais serviços informativos desenvolvidos. E o último bloco com as categorias dos

artigos em caixa seleccionável, bem como, um botão com três *links* distintos direcionado para interação na rede social do *facebook*.



Figura 4.20- Menu de Rodapé

## Menus locais

### Menu associado aos artigos:

Este menu está presente em todas as categorias de artigos foi o menu da barra de conteúdo. Todos os elementos inseridos no menu dos artigos são orientados para o conteúdo. Neste sentido, o menu vertical possui os seguintes elementos, nomeadamente:

- Campo de pesquisa;
- Categorias em caixa;
- *Newsletter*;
- Artigos Recentes;
- Arquivo;

### Menu da Barra lateral da página *Home*:

Este menu tem como objetivo destacar alguns elementos importantes relacionados ao conteúdo. Desta forma, forma organizados os seguintes elementos:

- Pesquisa;
- *Newsletter*;
- Baixe minutas editáveis;
- Partilhe sua experiência;
- Boas práticas de gestão de condomínios;
- Solicite orçamento (Serviços);

A pesquisa realizada na página “Serviços” filtra as empresas para as regiões de Lisboa e Porto, assim como a categoria do serviço.

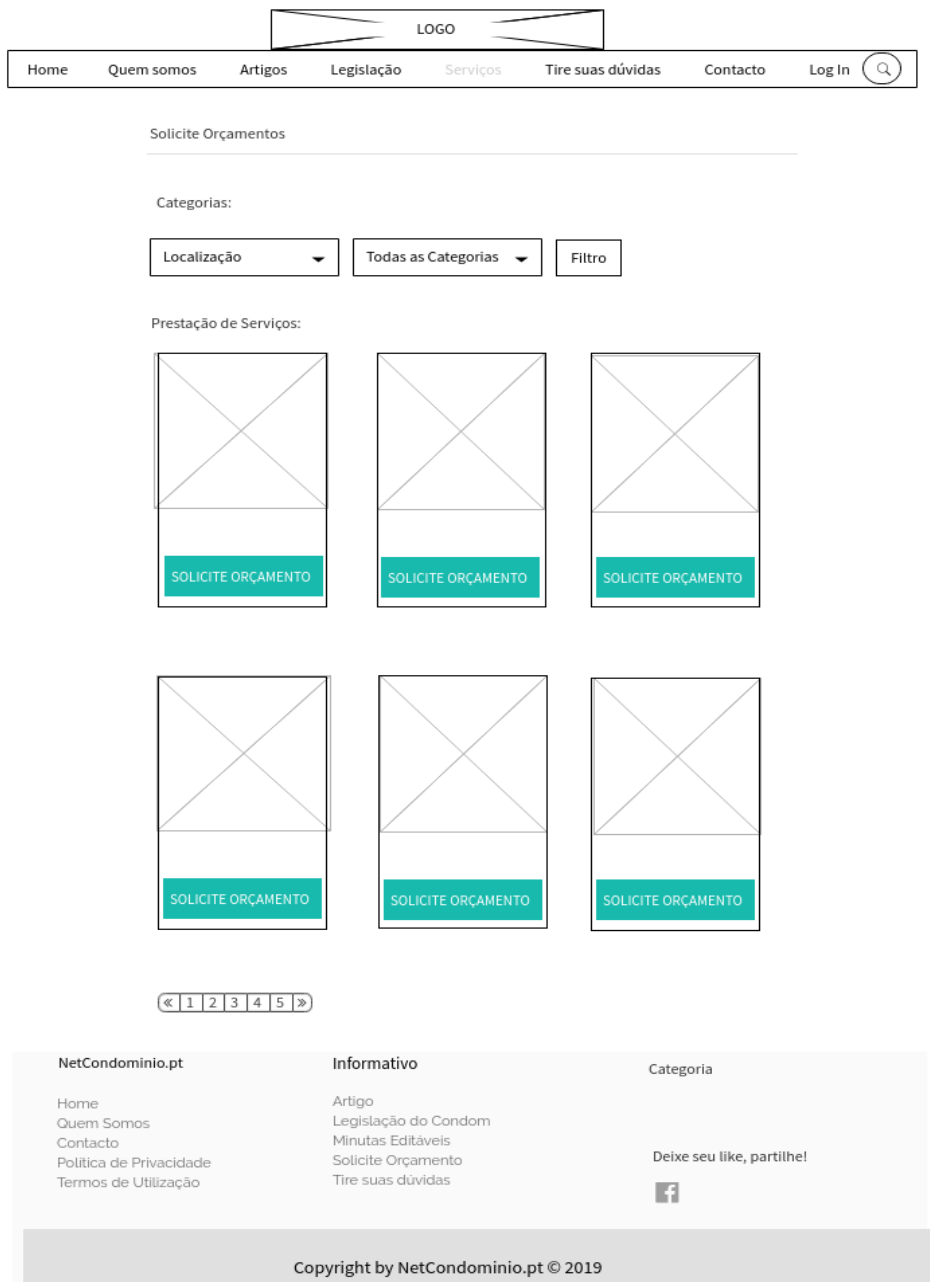


Figura 4.21 - Sistema de pesquisa da página Serviços

### A otimização do sítio Web

Os artigos foram otimizados para que as pesquisas efetuadas no sítio Web fossem mais eficazes. Deste modo, foram utilizadas etiquetas nos mesmos, para permite que os artigos sejam encontrados através de palavras-chave. A otimização dos artigos é efetuada no sítio Web e posteriormente analisado com um *plugin* específico que refina o SEO e apresenta os

pontos fortes e fracos, o que se pode melhorar e as boas práticas a seguir, tornando desta forma, os artigos mais consistentes nas pesquisas dos motores de busca.

#### 4.6. Gestão do Conhecimento aplicado à plataforma

O Modelo de gestão do conhecimento aplicado foi de adaptado de Nonaka, Toyama e Konno para o funcionamento da plataforma evidenciando a função do moderador na classificação de informação relativamente as empresas e ao conteúdo. Se por um lado, o aprendizado se dá através da interação, por outro, esta interação não tem necessariamente de ocorrer na plataforma, como no caso das empresas contactas que se mostraram interessadas.

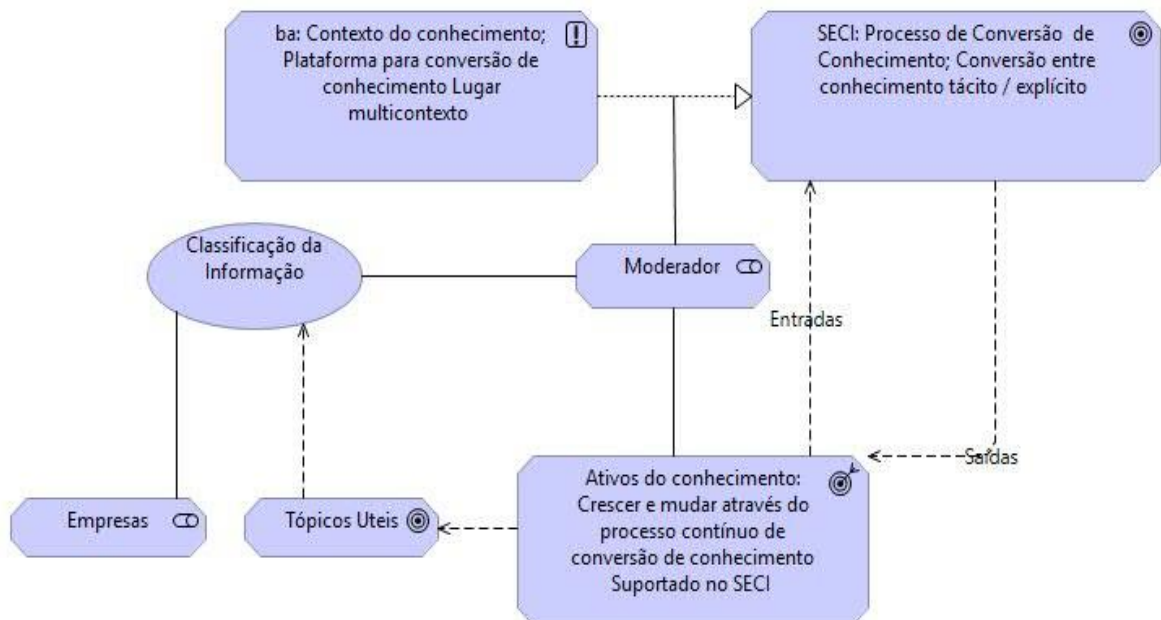


Figura 4.22- Modelo de Gestão do conhecimento (View Motivation)

Também elas são consideradas ativos do conhecimento e como qualquer utilizador tem o potencial de gerar ideias para conteúdos úteis, com a particularidade de possuírem conhecimentos técnicos acerca de conteúdos específicos.

### 4.6.1. Classificação da Informação

O tipo de classificação de informação genérica permitiu a sua adaptação para os grandes grupos de informação presentes no sector do condomínio, nomeadamente, legalidade, técnico e fornecedores.

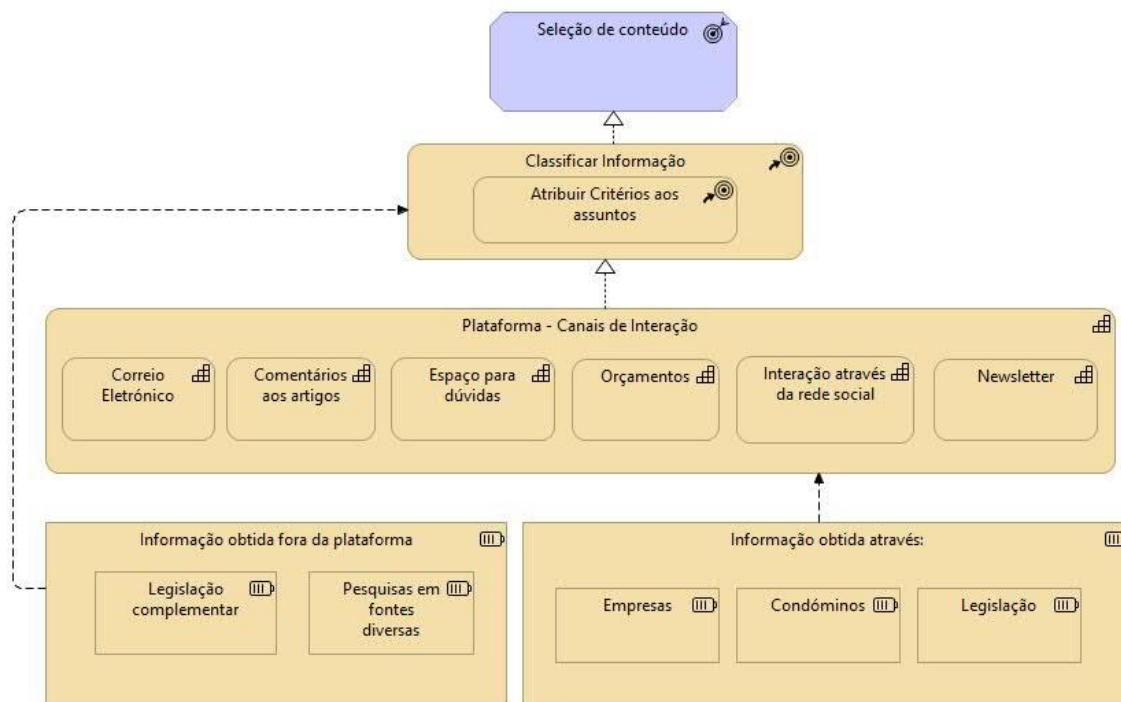


Figura 4.23 - Vista da Estratégia de Interação

Desta forma, a informação da plataforma terá como ponto crítico na classificação as regras que disciplinam os limites impostos pela lei refletidos no conteúdo do sítio Web. A informação mínima estará associada aos processos do negócio e a informação potencial estará relacionada aos prestadores de serviços.

#### Grupos Informacionais:

Os critérios de seleção da informação dividem-se em dois grandes grupos, nomeadamente, fornecedores e artigos. Sem perder a qualidade, a regra para todos os artigos é de que devem conter aproximadamente entre quinhentas palavras até no máximo mil palavras. Visto que menos de trezentas palavras o motor de pesquisa *Google* não realiza a indexação corretamente e a otimização é considerada fraca. Após uma pesquisa sobre marketing digital e desenvolvimento de conteúdo, a média de palavras varia conforme o nicho, interesses e

complexidade dos mesmos. Contudo, é enfatizada a clareza e o resumo dos artigos, de forma que o utilizador não gaste mais tempo do que o necessário. Os artigos relacionados aos procedimentos correto e incorreto são um exemplo disso, como procedimentos que são, necessitam de mais detalhes.

A seleção de informação para os artigos compreende para cada categoria objetivos distintos. No entanto, para todos os artigos foi estipulado um roteiro a ser seguido.

As regras orientadoras para a escrita dos artigos por categorias foram nomeadamente:

Dicas de Poupança – Em cada condomínio há uma realidade diferente. A começar pelo seu tamanho que acarreta outras necessidades. Esta categoria procura reduzir os custos, desta forma, há uma tendência para análises comparativas e dicas de gestão.

Dicas de Tecnologia – Inversamente as empresas, ainda não vemos a tecnologia ser utilizada e difundida no sector do condomínio. Esta categoria está relacionada com a segurança e resolução dos problemas que a tecnologia poderá proporcionar aos condomínios.

Processos Corretos versus Processos Incorretos – O desenvolvimento da escrita para este tópico, pretende expor casos reais de procedimentos incorretos e documentados realizados pelo administrador. Em alguns casos esses procedimentos são práticas comuns do que não se deve fazer. No início dos artigos são consideradas as boas práticas na gestão dos procedimentos e na logo a seguir é exposto o procedimento incorreto.

Regras do Condomínio - (Subcategoria -Administrador e Condómino) São basicamente orientados para a legislação vigente. A subcategoria Administrador é orientada para aspetos técnicos, um exemplo disso é o título constitutivo, regulamento do condomínio, licenças e gestão. A subcategoria Condóminos é dedicada aos problemas que atingem diretamente os condóminos, como por exemplo animais de estimação, suas obrigações, utilização das áreas comuns, ruídos, arrendamentos e proprietários.

A seleção da informação para os fornecedores obedeceu os seguintes critérios que se seguem: Devem ser empresas, com ou sem presença na Web. De preferência para as zonas de Lisboa e Porto, empresas de outras localizações também podem divulgar os serviços, na medida em que a pesquisa no *Google* permite que sejam encontradas as empresas na plataforma, mas o refinamento da localização na plataforma está disponível apenas para estes dois polos. Desta forma, quando existirem fornecedores suficientes num distrito será inserida esta nova localização. As empresas devem prestar serviços para uma das categorias que se seguem:

### Serviços Individuais

- Assistência técnica a computadores
- Serviços Relacionados ao Condomínio

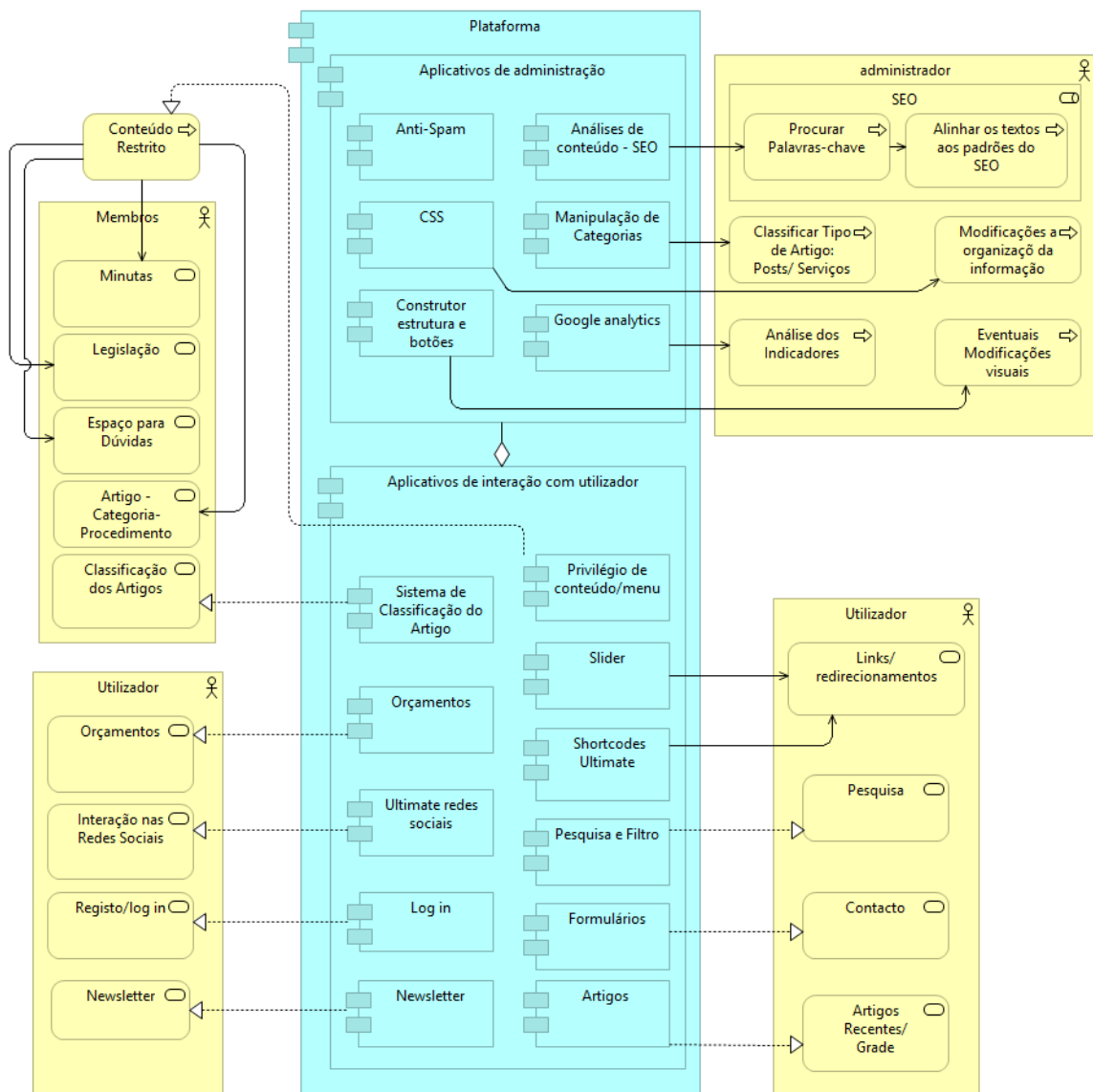
### Administração de Condomínios

- Obras
- Manutenção
- Limpeza e Portaria
- Jardinagem

As empresas que já possuem presença na Web devem enviar uma autorização de utilização do logotipo e conteúdo para divulgação da empresa, e as que não possuem presença em ambiente Web, devem enviar por correio eletrônico, a imagem associada a mesma e o texto correspondente, que devem conter obrigatoriamente nome da empresa, contactos, localização e a descrição dos serviços.

#### **4.6.2. Desenho da estrutura e funcionalidades**

A espiral do processo de aprendizagem ocorre através de quatro fatores, nomeadamente socialização, internalização, externalização e combinação[19]. A definição clássica de aprendizagem menciona que a mesma apenas ocorre caso ocorra um estímulo, pois é através das experiências vivenciadas que ocorre o processo de aprendizagem. Neste sentido, foram desenhados para plataforma canais de comunicação e interação com os utilizadores. Na figura 4.24 são evidenciadas as funcionalidades internas de administração e as externas ao utilizador, todos os serviços de interação ou estímulos entre utilizador e plataforma constam no segundo bloco de aplicações. Trata-se do desenho das funcionalidades da plataforma.



**Figura 4.24- Estrutura das funcionalidades e aplicações**

Para que a cadeia de valor da informação não se rompa é necessário que haja interação entre a plataforma e os utilizadores. Estas funcionalidades são permitidas através dos aplicativos de interação.

Os dados analisados do questionário *online* foram de extrema importância para a modelação da plataforma. O objetivo da implementação do protótipo foi considerado bem-sucedido. Assim, foi desenvolvido um modelo simples com todas as funcionalidades e serviços considerados relevantes ao utilizador, através dos sistemas de rotulação, pesquisa, organização e navegação, bem como, da compreensão de como a CG pode ser útil no processo de aprendizagem na medida em que estimula a interação entre os intervenientes.



## **5. Avaliação**



## 5.1. Introdução

Para este trabalho de dissertação a metodologia adotada foi a *Design Science Reseach*, na medida em que é apropriada para solução de problemas de natureza prática, contudo também pode focar-se na verificação de teorias comportamentais devido a seu sentido prático[28].

Para determinar o método *Design Science Reseach* foi necessário a contextualização do trabalho de modo a investigar as questões práticas e metodológicas a serem utilizadas. Neste sentido, esta ferramenta permite a estruturação de artefactos para solucionar as questões de índole prática no desenvolvimento dos mesmos. Este método compreende três grandes grupos de apreensão, nomeadamente, o conhecimento, a compreensão e a solução do problema. Essencialmente a solução do problema é o resultado da construção e utilização do artefacto, composto por um número definido de etapas para o contexto específico. Após recolher informação acerca das necessidades do utilizador e dos problemas de importância para o investigador, este método permite uma linha orientadora para o desenvolvimento de artefactos e fundamentalmente o seu aperfeiçoamento.

A avaliação permite justificar a importância do projeto. Após o desenvolvimento do artefacto, é necessário que o mesmo seja examinado e utilizado. Estes métodos permitem sustentar fundamentalmente as atividades de avaliação dos artefactos desenvolvidos ou da teoria aperfeiçoada [28].

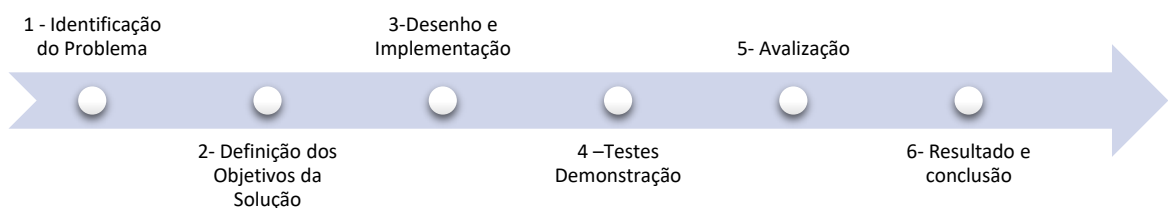


Figura 5.25- *Design Science Reseach*

## 5.2. Método de avaliação através do questionário

O questionário é composto por sete questões. As primeiras duas associadas à identificação da empresa. As cinco questões a seguir são relacionadas ao artefacto informacional associadas, nomeadamente, à importância da plataforma, utilidade, relevância e linguagem, usabilidade, mas propriamente relacionado ao impacto visual e a estrutura da plataforma. As

primeiras quatro questões são fechadas, na medida em estamos a tratar de respostas específicas e a quinta questão é aberta, de forma a permitir qualquer consideração sobre à questão. Todas as questões foram consideradas de resposta obrigatória e todas as questões foram concluídas. Foram estipulados 15 minutos para a análise da plataforma e a realização do inquérito.

Após a recolha dos dados foram efetuados alguns ajustes para refinar a usabilidade da plataforma conforme referido no questionário.

### **5.3. Amostra**

A amostra pode ser probabilista ou não probabilista. Elas diferem entre si, no sentido de que a primeira é aleatória e ao contrário da segunda, o investigador seleciona sua amostra conforme as suas características[29].

Foi utilizada a metodologia qualitativa, na medida em que o estudo busca conhecer experiências e entendimentos. Desta forma, não é relevante um modelo probabilístico para adquirir informações acerca desse género de temática [29].

Três empresas no sector da administração de condomínio foram contactadas através do correio eletrónico para a realização do inquérito no qual aceitaram contribuir para esta dissertação através da validação da plataforma.

### **5.4. Metodologia do questionário**

A primeira questão é associada à amostra, compreende a identificação das empresas. A segunda questão recai sobre tempo em exercício das empresas, o que permite saber a experiência neste sector.

Morville e Rosenfeld defendem que o utilizador possui características que deve ser analisadas para melhor compreensão do utilizador[6].Desta forma pretendemos saber quantos anos as empresas de administração de condomínios exercem sua atividade.

Empresa	Quantos anos atua no setor ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bravo &amp; Botelho, Lda</li> <li>• Apoiacausa, Lda</li> <li>• StatusCond, Lda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais de 10 anos até 15 anos</li> <li>• Mais de 5 anos até 10 anos</li> <li>• Menos de 1 ano até 5 anos</li> </ul>

**Figura 5.26 - Identificação das Empresas**

A questão é fechada e possui quatro respostas possíveis, nomeadamente:

- Menos de 1 anos até 5 anos; Mais de 5 anos até 10 anos, Mais de 10 anos até 15 anos e Mais de 15 anos.

Deste modo, temos três empresas com níveis de experiência diferenciadas a avaliar a plataforma, das quais as primeiras duas empresas são sólidas no mercado e uma empresa mais jovem.

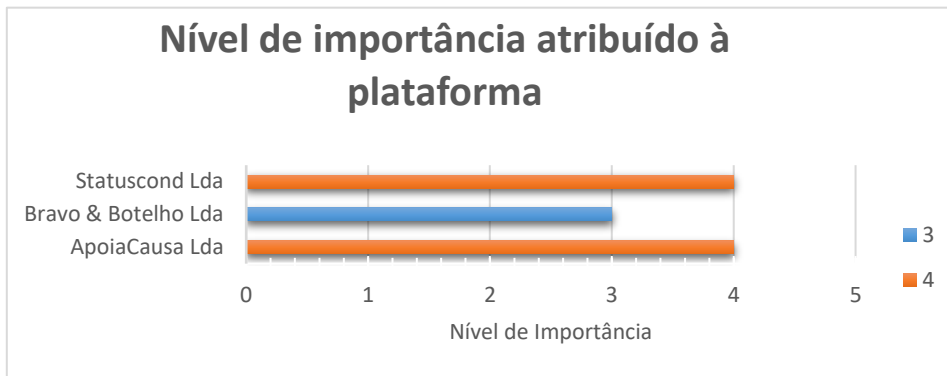
Responderam ao inquérito o administrador Ilídio Bravo representante da empresa Bravo e Botelho, Lda situada no Porto, a administradora Filomena Pereira representante da empresa apoiacausa, Lda, situado em Leiria, franchisado associado à marca Charib, uma rede de empresas de prestação de serviços de gestão de condomínios implantada em todo o país e por fim, o administrador Paulo Leitão representante da empresa StatusCond, Lda, situada no Porto.

A escala linear foi utilizada nas três primeiras questões relacionadas à plataforma. A avaliação é efetuada através dos parâmetros de importância atribuído. São considerados 5 graus, sendo que “Sem importância” correspondente ao grau 1 e “Muito importante” ao grau 5.

Na primeira questão, relacionada à avaliação da plataforma pretendemos saber qual é a importância atribuída na visão das empresas em existir um sítio Web colaborativo e informativo aos condóminos. Segundo pesquisas de Malheiro, os condóminos possuem um conhecimento limitado consoante as suas experiências [2].

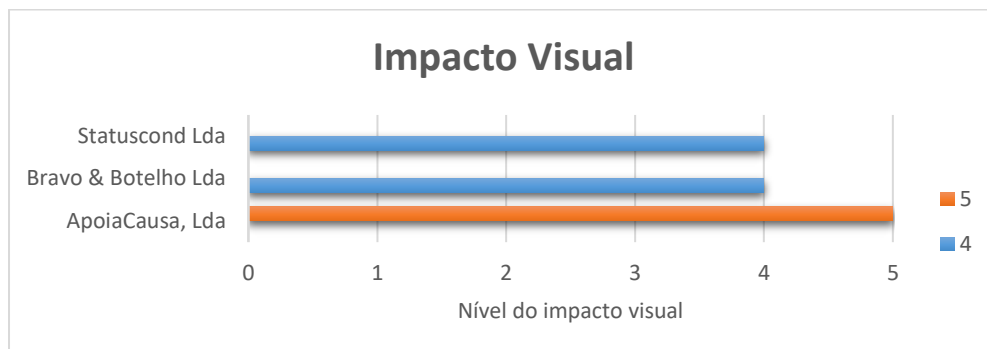
Deste modo, quando ocorre uma nova situação, o condómino encontra-se desprovido de informação relevante para o seu caso em particular, a fonte de informação mais próxima é o administrador.

Desta forma, o grau de importância considerado pelo conjunto das empresas foi de 73%.



**Figura 5.27- Nível de Importância atribuído à plataforma**

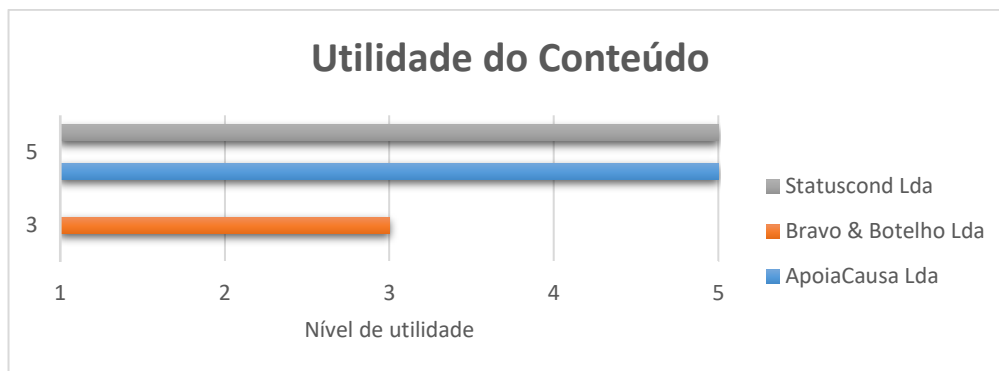
Na segunda questão, pretendemos saber qual é o impacto visual da plataforma. Neste sentido recorreremos a Morville e Rosenfeld, defendem que a estética deve possuir uma organização compreensível e ser agradável para que a usabilidade seja maximizada. A imagem visual é tão proeminente quanto de conteúdo textual relacionado a ele, desta forma deve estar claro seu público-alvo, por exemplo: “comunidade” para transmitir sua mensagem e marca. [6].



**Figura 5.28 - Impacto Visual**

Os resultados mostram um impacto visual positivo de 87%. Este resultado mereceu a devida atenção para o refinamento do *design*.

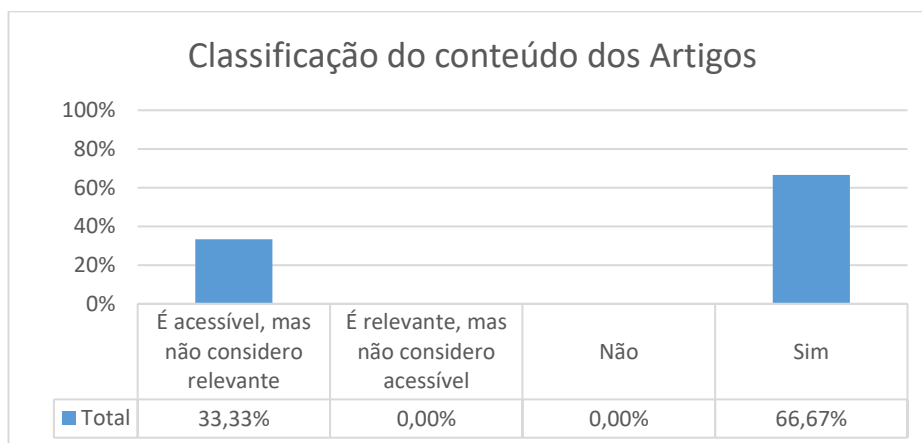
Na terceira questão, pretendemos saber qual é o grau de utilidade do conteúdo produzido. Visto serem profissionais da área, são as pessoas mais indicadas para responder a esta questão. Os economistas defendem que um bem é uma experiência boa e valorizada pelos consumidores apenas quando necessitam dela. [9].



**Figura 5.29- Nível de Utilidade do Conteúdo**

O conteúdo foi considerado 87% útil aos condomínios, contudo a empresa com mais experiência no mercado considerou que o nível de utilidade é de 60%. O conteúdo reflete os artigos, legislação, minutas, divulgação das empresas e o espaço de dúvidas para os condóminos.

A quarta questão contempla somente os artigos. Neste sentido, foi questionado aos administradores qual seria o nível de relevância e se a linguagem é acessível aos condóminos.



**Figura 5.30 - Classificação Conteúdo**

A empresa apoiacausa, Lda, considerou o conteúdo acessível, mas não relevante. Contudo, as duas outras empresas consideraram o conteúdo relevante e acessível.

O provedor de informação para produzir valor real deve saber localizar, filtrar e comunicar o conteúdo e isso é refletido nos motores de busca [9].

A quinta questão é de resposta aberta, pretendemos saber se na visão dos administradores a plataforma deveria ser alterada de alguma forma, para ser melhor enquadrada tanto no sector, quanto em termos de usabilidade.

A questão cinco é sustentada com Morville e Rosenfeld para eles a organização de informações em sítios Web é fundamental para a determinação do sucesso, consideram, contudo, que muitas equipas de criação do sítio Web não possuem a compreensão necessária para realizar com excelência o trabalho. Desta forma, definem que um sistema organizacional é constituído por esquemas e estruturas organizacionais. O esquema de organização define os tipos de relacionamentos entre itens e grupos de conteúdo. O contexto do desenvolvimento do sítio Web é essencial para compreender a organização da informação. A organização está profundamente relacionada à navegação, rotulagem e indexação [6].

Esta questão está relacionada à usabilidade do sítio Web. Desta forma, a questão realizada foi a seguinte:

Após analisar a plataforma, por favor, exponha sua opinião acerca da NetCondomínio.pt (Acrescentaria, modificaria ou eliminaria alguma secção da plataforma? O que acha que pode ser aperfeiçoado?).

**Tabela 5.7 - Avaliação relativa as alterações na plataforma**

<b>Empresas</b>	<b>Respostas</b>
<b>ApoiaCausa Lda</b>	Considero muito útil aos prestadores de serviços e Empresas de condomínios assim como para clientes condóminos
<b>Bravo &amp; Botelho Lda</b>	Não.
<b>Statuscond Lda</b>	Agradável, mas em n/ opinião alguma informação poderia surgir apenas com seleção de <i>link</i> para não "pesar/cansar" a imagem (muita informação 1ª página) logo no primeiro acesso.

Posteriormente à recolha e tratamento dos dados foram efetuadas alterações ao sítio Web. Assim como mencionado na resposta da empresa StatusCond, Lda, foram retiradas duas imagens laterais, reduzido o menu da seleção dos *links*, na secção “Serviços Informativos” na página inicial. Na medida em que era a duplicação do menu inicial em termos serviços

informativos, os textos que continham imagens também foram retirados para que a página inicial fosse mais reduzida.



## **6. Conclusão**



Devido a dispersão da informação em ambiente Web relacionado ao sector do condomínio, foi proposta a solução de uma plataforma colaborativa com conteúdo orientado para o condómino. Apesar de ser um tema geralmente de pouco interesse para a maior parte das pessoas, é um assunto obrigatório relativamente aos deveres atribuídos aos condóminos.

Os economistas defendem que um bem é uma experiência boa e valorizada pelos consumidores apenas quando necessitam dela[9].

Os serviços informativos apresentados na plataforma permitem maior autonomia aos condóminos em termos de conhecimento. Os artigos foram estruturados de forma à que fossem resumidos para não aborrecer o leitor, o espaço de dúvida para os utilizados registados garante que seus questionamentos sejam visualizados apenas para os membros, contudo foi constatado a preferência dos utilizadores em colocar as suas dúvidas através de correio eletrónico. A leitura e transferência de ficheiros com conteúdo da legislação do condomínio, mas também legislação relacionada e específica, as minutas importantes para ocasiões precisas podem ser editadas e também a possibilidade de solicitar orçamentos para apresentar nas assembleias.

Desta forma, a plataforma colaborativa procura abarcar as várias necessidades e suprimir possíveis problemas de comunicação e transparência que maioritariamente se manifesta entre a administração e os condóminos.

O carácter colaborativo da plataforma permite aos profissionais experientes na área, ou de áreas relacionadas contribuir como autores de artigos, mas também divulgar a sua prestação de serviços.

Numa pesquisa sobre empresas de administração de condóminos localizada no Porto e em Lisboa foi constatado que não possuíam um *website* funcional[2]. Neste sentido, foi efetuada uma pesquisa sobre as empresas e houve mais dificuldade na obtenção de um correio eletrónico para empresas de administração de condomínios e paisagismo através das páginas amarelas em ambiente Web, na medida em que pretendemos também divulgar empresas sem sítio Web.

Em suma, o modelo da plataforma procura ser interativo e concentrar-se nas necessidades dos condóminos. Sendo uma plataforma experimental proporciona não apenas ao investigador, mas também as empresas e utilizadores uma experiência diferenciada e enriquecedora.

## **6.1. Desenvolvimentos futuros**

Ao longo da presente dissertação foi mencionado que o objetivo principal tratava da estruturação de um protótipo de plataforma eletrônica, contudo este instrumento é de carácter experimental, seu potencial está em aberto. A prática da CG aplicada à plataforma permitirá seu desenvolvimento e crescimento gradual. O plano de negócios para aferir a viabilidade da sua implementação não foi efetuado, bem como, a análise financeira e plano de *marketing* digital.

O potencial da plataforma será explorado através das necessidades de ajustes proporcionado pela GC, seu carácter experimental permite uma maior flexibilidade em termos alteração do modelo atualmente resultante.

## **6.2. Contribuições**

Resultante deste trabalho científico e do estudo empírico sobre a compreensão da modelação da arquitetura de informação e da GC em ambiente Web a ser utilizada na plataforma, poderão resultar alguns contributos para a eficácia da GC no contexto Web, especificamente na área do condomínio, em que as grandes marcas possuem uma forte presença em ambiente Web, ao contrário das pequenas empresas de administração de condomínios, com uma presença diminuta. Neste sentido, a contribuição está na exposição da informação diversificada aos condóminos, bem como, na agregação dos serviços prestados que os condóminos sentem falta.

## **6.3. Limitações**

As limitações do trabalho estão relacionadas à escassez de pesquisas científicas no sector dos condomínios. Não detetamos através do estudo realizado, nenhum trabalho que tivesse uma vertente essencialmente informativa, ao contrário do que verificámos nos estudos relacionados à GC e arquitetura de informação, houve uma dificuldade de enquadramento do tema proposto devido a sua enorme abrangência.

Em termos práticos, verificámos limitações na plataforma devido a alguns processos relacionados aos *plug-ins* utilizados, apesar de cumprirem com os objetivos propostos.

## 6.4. Discussão

Os trabalhos desenvolvidos no âmbito das plataformas de informação e gestão do conhecimento neste sector apresentam um padrão, a informação disponibilizada é voltada à gestão do condomínio, portanto, contribui para o administrador de condomínios organizar, planear e executar as tarefas, este sistema apoia o administrador a dar conhecimento aos condóminos sobre os documentos produzidos.

Consequentemente, estes sistemas permitem que o condómino obtenha informação, mas não autonomia. Uma proposta semelhante ao protótipo desenvolvido foi o trabalho de dissertação intitulado “Desenvolvimento de uma Plataforma Eletrónica de Apoio à Gestão de Condomínios” [26]. Foi apresentada a proposta de notícias diárias relacionadas a gestão de condomínios e as transações são efetuadas na plataforma através do portal “*sourcing*”, para além do *software* de gestão de condomínios, este sistema tem como pontos fracos, a possibilidade do negócio ser efetuado fora da plataforma, também refere a desconfiança dos prestadores de serviços em relação ao funcionamento da plataforma. Malheiro em seu trabalho de dissertação, entre outros serviços apresentados propõe uma plataforma para prestação de serviços entre condóminos vizinhos.

Neste sentido, existem semelhanças entre os trabalhos desenvolvidos, no entanto a plataforma modelada assenta numa perspetiva informativa, isenta de transações financeiras. A informação também está relacionada aos orçamentos que podem ser solicitados aos prestadores de serviços que pretendam utilizar a plataforma como meio de angariação de clientes. A funcionalidade “Notícias” referida no trabalho de dissertação de Santos, é bastante abrangente, contudo, não pareceu estar a referir-se aos processos de negócios inerentes ao sector, mas da atualidade em geral.

Assim, a plataforma pretende ser um suporte aos condóminos, bem como, as empresas que queiram divulgar seus serviços. Desta forma, podemos aproximar os condóminos da vida económica do condomínio de uma maneira mais efetiva.



## Bibliografia

- [1] Eurostat.eu, «Distribution of population by degree of urbanisation, dwelling type and income group - EU-SILC survey - Eurostat», <https://ec.europa.eu/eurostat> [28 de Julho de 2019].
- [2] A. I. C. Malheiro, «Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social», Universidade do Porto, 2013, <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/69416> [20 de Setembro de 2018].
- [3] Decreto-Lei n.º 47344 - Código Civil, *Diário da República Eletrónico*. Lisboa: Ministério da Justiça, 1966. <http://www.pgdlisboa.pt/> [29 de Setembro de 2018].
- [4] P. Lévy, *Cyberculture - Pierre Lévy* -, 4.ª ed. London: Uniservity of Minnesota, 2001. ISBN: 0-8166-3610-9. <https://books.google.pt>, [13 de Novembro de 2018].
- [5] A. Resmini e L. Rosati, «A Brief History of Information Architecture», *Journal information architecture* /, vol. 3, n. 2, p. 45, 2012, ISSN 1903-7260. <http://journalofia.org/volume3/issue2/03-resmini/jofia-0302-03-resmini.pdf> [17 de Outubro de 2018].
- [6] P. Morville e L. Rosenfeld, *Information Architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites*, 3rd ed. Sabastopol, 2006, ISBN13: 978-0596527341 <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/fall2010/bby607/IAWWW.pdf> [16 de Outubro de 2018].
- [7] H. P. C. Oliveira, S. A. B. . Vidotti, e V. Bentes, *Arquitetura da informação pervasiva*. São Paulo, 2015. ISBN: 978-85-7983-667-1. <https://books.google.pt>. [03 de Dezembro de 2018].
- [8] J.-L. Ermine, «Knowledge management : the creative loop», Volume 5., ISTE e Wiley, Eds. London, 2018, pp. 220, 1. ISBN: 9781119516262. <https://books.google.pt> [17 de Outubro de 2018].
- [9] C. Shapiro e H. R. Varian, *Information Rules - A strategic guide to the network economy harvard business school press Boston, Massachusetts*. Boston, 1999. ISBN 087584863X, <http://ntst-aegean.teipir.gr/sites/default/files/forum/information-rules.pdf>, [24 de Novembro de 2018].
- [10] A. Khan, «What future for open science?», *Unesco - A World os Sci.*, vol. 1 n.º 4, n. Towards knowledge societies NEWS, pp. 8, 2003. <https://unesco.org/science>. [16 de Outubro de 2018].
- [11] INE, «Instituto Nacional de Estatística, Censos 2011», 2012. <https://censos.ine.pt/> [07 de Setembro de 2018].

- [12] F. Cruz, «Condomínios geram faturação direta de 454 milhões de euros», 2017. <http://www.condexpo.pt/imprensa.html>. [23 de Setembro de 2018].
- [13] C. Gil, «Relatório Semestral do Sector da Construção em Portugal», Lisboa, 2017. [http://www.impic.pt/impic/assets/misc/relatorios\\_dados\\_estatisticos/RelConst\\_2017\\_S1.pdf](http://www.impic.pt/impic/assets/misc/relatorios_dados_estatisticos/RelConst_2017_S1.pdf) [26 de Setembro de 2018].
- [14] INE, «Edifícios licenciados aumentaram 19,1% e edifícios concluídos cresceram 17,9% - 2.º Trimestre de 2018», *INE - Instituto Nacional de Estatística*, 2018. <https://www.ine.pt/xportal/>. [08 de Novembro de 2018].
- [15] R. S. Wurman, *Information Architects*, Graphis Pr. New York, 1996. ISBN: 9780823064557. [http://www.labster8.net/wpcontent/uploads/2012/09/InformationArchitects\\_Introduction.pdf](http://www.labster8.net/wpcontent/uploads/2012/09/InformationArchitects_Introduction.pdf) [20 de Dezembro de 2018].
- [16] H. Poncio, C. De Oliveira, S. A. Borsetti, G. Vidotti, e V. B. Pinto, «Bases Metodológicas para arquitetura da informação pervasiva», 2010. pp. 182 <https://doi.org/308443/2010-1> [23 de Novembro de 2018]
- [17] S. Verma, «Exploring the Correlates of Knowledge Management», *Int. J. Indian Psychol.*, vol. 3, n. 3, p. 2, 2016. ISBN: 078-365-16014-1. <https://play.google.com/books> [03 de Janeiro de 2019].
- [18] M. E. Jennex e L. Olfman, «A Model of Knowledge Management Success», *Int. J. Knowl. Manag.*, vol. 2, n. 3, pp. 51–68, 2006. <https://doi.org/10.4018/jkm.2006070104>. [03 de Dezembro de 2018.]
- [19] I. Nonaka, R. Toyama, e N. Konno, «SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation», *Long Range Plann.*, vol. 33, n. 1, pp. 5–34, Fev. 2000. DOI :10.1016/S0024-6301(99)00115-6 [03 de Dezembro de 2018].
- [20] E. A. D. Moresi, «Delineando o valor do sistema de informação de uma organização», *Ciência da Informação*, vol. 29, n. 1, pp. 14–24, Abr. 2000. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652000000100002>, [24 de Novembro de 2018].
- [21] R. L. Oliver, «A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions», *J. Mark. Res.*, vol. 17, pp. 460–469, 1980. DOI: 10.2307/3150499 <http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2017/12/Oliver.pdf> [02 de Novembro de 2018].
- [22] R. Ramírez, «Value Co-Production: Intellectual Origins and implications for practice and research», *Strateg. Manag. J. Strat. Mgmt. J.*, vol. 20, pp. 49–65, 1999. DOI: 0143–2095/99/010049–17. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.460.6031&rep=rep1&type=pdf> [05 de Novembro de 2018].

- [23] S. L. Vargo e R. F. Lusch, «Service-dominant logic: continuing the evolution», *J. Acad. Mark. Sci.*, pp. 1–10, 2008. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11747-007-0069-6> [13 de Novembro de 2018].
- [24] T. O'Reilly, *What is web 2.0? : design patterns and business models for the next generation of software*. 2009. ISBN: 1449391079. <https://books.google.pt> [27 de Dezembro de 2018].
- [25] M. T. Angeloni, *Organizações do Conhecimento*, 2.a ed. São Paulo, 2008. ISBN 9788502125094. <https://books.google.pt> [17 de Dezembro de 2018].
- [26] T. M. R. Santos, «Desenvolvimento de uma Plataforma Eletrónica de Apoio à Gestão de Condomínios», Instituto Superior Técnico, Lisboa, 2014. <https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/cursos/mec/dissertacao/846778572210372>, [07 de Novembro de 2018].
- [27] The Open Group, *ArchiMate 3.0.1 Specification*. 2017, ISBN: 1-937218-95-9, <https://publications.opengroup.org/c179> [24 de Dezembro de 2018].
- [28] A. R. Hevner, S. T. March, J. Park, e S. Ram, «Design science in information systems research 1», *MIS Q.*, vol. 28, n. 1, p. 75, 2004. DOI: 10.2307/25148625. [https://wise.vub.ac.be/sites/default/files/thesis\\_info/design\\_science.pdf](https://wise.vub.ac.be/sites/default/files/thesis_info/design_science.pdf) [07 de Junho de 2019].
- [29] G. Guest, *Handbook of Methods in Cultural Anthropology*, 2<sup>a</sup>. London: Rowman & Littlefield, 2015, ISBN: 977-0-7591-20-72-3, [https://wise.vub.ac.be/sites/default/files/thesis\\_info/design\\_science.pdf](https://wise.vub.ac.be/sites/default/files/thesis_info/design_science.pdf), [24 de Maio de 2019],



## **Anexo I - Inquérito aos utilizadores**



## **Inquérito por Questionário**

Título: Inquérito *online* sobre o estudo das necessidades, soluções e satisfação dos condóminos para modelação de Arquitetura de Informação abordada através da plataforma web 2.0.

Este questionário é realizado no âmbito do Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais a decorrer na Universidade Aberta em parceria com o Instituto Superior Técnico.

Com este inquérito pretende-se estudar como as plataformas web 2.0 podem contribuir na agregação de valor aos condóminos ao nível nacional, no sentido de proporcionar conhecimento e alertar para processos de negócios no âmbito da administração de condomínios. Os resultados obtidos serão apenas utilizados para fins académicos e científicos. O questionário é anónimo, não devendo por isso colocar a sua identificação no questionário. Não existem respostas certas ou erradas. Por isso solicito que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões. Se tiver dúvidas ou interesse adicional neste projeto, contacte [plataforma.mise@gmail.com](mailto:plataforma.mise@gmail.com).

### **Identificação:**

#### **1. Em que faixa etária encontra-se?**

	< =25 anos
	Entre 26 até 35 anos
	Entre 36 até 45 anos
	Entre 46 até 56 anos
	> 56 anos

#### **2. Indique o seu género:**

	Feminino
	Masculino

**3. Indique o seu nível de escolaridade:**

	Ensino básico
	Ensino Secundário
	Ensino superior

**4. Indique a cidade do imóvel: (Selecionar opção)**

Lisboa	Faro
Porto	Leiria
Aveiro	Portalegre
Braga	Viana do Castelo
Bragança	Santarém
Beja	Setúbal
Castelo Branco	Vila Real
Coimbra	Viseu
Guarda	Açores
Évora	Madeira

**5. Indique aproximadamente o número de frações do seu condomínio:**

	< 14
	14 – 28
	29 -42
	43-56
	57-70
	71-84
	85-100
	Não sei

**6. Atualmente tem conhecimento de frações em contencioso?**

	Nenhuma
	De 1 a 2 frações
	De 3 a 5 frações
	Mais do que 6 frações
	Não sei

**7. Com que frequência analisa as contas do condomínio?**

	Pelo menos 2 vezes ao ano, dedico um tempo para analisar as contas.
	Sempre que há reunião anual, dedico um tempo para analisar as contas.
	Tento analisar sempre, mas não percebo muito de análise de contas.
	Por vezes não analiso e confio que está tudo bem.
	Nunca, limito-me a pagar as quotas.

**8. Concorda com a contratação de pequenos serviços de manutenção por parte do administrador sem o pagamento do respetivo IVA?**

	Sim, concordo plenamente. Apesar de não haver fatura, paga-se menos 23% de IVA.
	Não, discordo. O IVA é devido por lei e a fatura é a garantia de que o trabalho foi efetuado.
	Não concordo, nem discordo.

**II – Análise da administração e satisfação no sector**

**9. Quem administra o condomínio?**

	Um Condómino remunerado
	Um condómino voluntariado
	Empresa de administração de condomínios

**10. Qual é a regularidade da reunião do condomínio:**

	< 1 ano
	Entre 1 a 2 anos
	Entre 3 a 5 anos
	> 5 anos
	Não sei

**11. Há quanto tempo (anos) está em exercício a última administração?** Caso ainda não tenha completado 1 ano de exercício, por favor, marque a opção 0. Mais de 10 anos considere a opção 10 anos.

0	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ou +
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

**12. Quais são os principais problemas debatidos em reunião de condóminos?** (Questão Aberta)

**13. Qual é a fonte de informação que recorrer quando possui dúvidas em relação a legitimidade dos atos praticados?**

	Entro em contacto com o administrador
	Efetuo pesquisa na internet, em fóruns, <i>websites</i> e legislação online
	Questiono outro condómino
	Pesquisei em livros
	Procurar a opinião de um jurista
	Questiono a família, amigos e colegas de trabalho.
	Não obtenho informação, fico com a dúvida.

**14. Quais foram os motivos que o levaram a escolher a atual administração?** (Questão Aberta)

**15. Conhece alguma empresa neste sector que se diferencie através dos serviços apresentados?** (Se respondeu sim, por favor justifique sua resposta) (Questão Aberta)

**16. Indique os serviços que usufrui:**

	Limpeza
	Jardinagem
	Vistorias técnicas e inspeções
	Manutenção e Reparação
	Apoio jurídico
	Reparação de eletrodomésticos
	Reparação de computadores
	Lavandaria e/ ou limpeza doméstica
	Seguro do condomínio
	Administrativo (contabilidade, reuniões, execução dos trabalhos)
	Serviços Médicos
	Vídeo vigilância
	Serviços individuais à medida das necessidades de cada condômino

**17. Por favor, indique os serviços que gostaria de usufruir. Escolha pelo menos 1 questão e no máximo 5 opções:**

	Limpeza
	Jardinagem
	Vistorias técnicas e inspeções
	Manutenção e Reparação
	Apoio jurídico
	Reparação de eletrodomésticos
	Reparação de computadores
	Lavandaria e/ ou limpeza doméstica
	Seguro do condomínio
	Administrativo (contabilidade, reuniões, execução dos trabalhos)
	Serviços Médicos
	Vídeo vigilância
	Serviços individuais à medida das necessidades de cada condômino

**18. Indique qual é o seu nível de satisfação em relação a administração atual:**

Não se aplica	Baixo	Regular	Elevado	Excelente
---------------	-------	---------	---------	-----------

Serviços administrativos (reuniões, atas, avisos comunicações)
Serviços Financeiros (emissão de recibo, cobranças, apresentação de contas)
Serviços de apoio jurídico (contencioso)
Serviços de manutenção (pequenas substituições, ex.: troca de lâmpada)
Serviços de Reparação (ex.: motor de portão)
Serviços de Limpeza

### **III - Análise de plataforma voltada as necessidades do condômino**

**19. Qual é o grau de importância atribuída à existência de um *website* de partilha de conhecimento voltado para os condomínios com funcionalidades que permitam obter informação, saber o que os prestadores de serviço oferecem e solicitar orçamentos.**

Sem importância      

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

      Muito importante

**20. Identifique o nível de importância atribuída à formação dos condôminos, no sentido de compreender todos os procedimentos necessários para uma tomada de decisão consciente:**

Sem importância      

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

      Muito importante

**21. Na sua opinião, quais os serviços que considera agregador de valor aos condomínios e gostaria de ver numa plataforma *online*:**

	Solicitar orçamento a administrações de condomínio
	Solicitar orçamentos relacionados ao condomínio (limpeza, jardinagem, obras, manutenção, etc.)
	Solicitar orçamento para serviços individuais (reparação de pc, máquinas de lavar loiça e roupa, frigorífico)
	Colocar um anúncio relativa as necessidades
	Conteúdo acerca dos processos corretos Vs processos incorretos.
	Conteúdo relacionado as soluções tecnológicas para o condomínio
	Dicas de poupança
	Conteúdo com perguntas e respostas
	Legislação vigente
	Apresentações em vídeo dos conteúdos
	Receber por <i>email</i> atualização de conteúdo relevante
	Conteúdo relacionado aos direitos, obrigações e deveres dos condóminos e dos administradores



## **Anexo II - Resumo dos dados recolhidos aos utilizadores**



28 respostas



Não aceita respostas.

Mensagem para os inquiridos

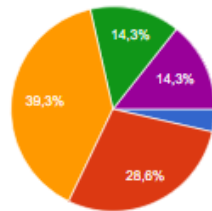
Este formulário já não está a aceitar respostas

RESUMO

INDIVIDUAL

1. Identifique em que faixa etária encontra-se:

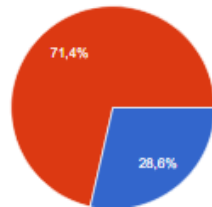
28 respostas



- < 25 anos
- Entre 26 até 35 anos
- Entre 36 até 45 anos
- Entre 46 até 56 anos
- > 56 anos

2. Indique o seu género:

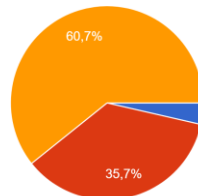
28 respostas



- Masculino
- Feminino

3. Indique o seu nível de escolaridade:

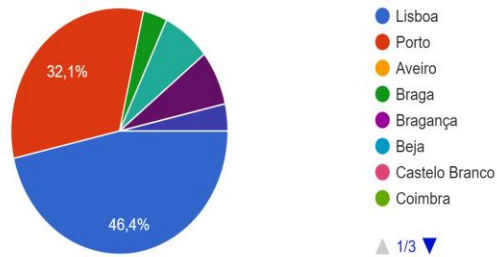
28 respostas



- Ensino básico
- Ensino secundário
- Ensino Superior

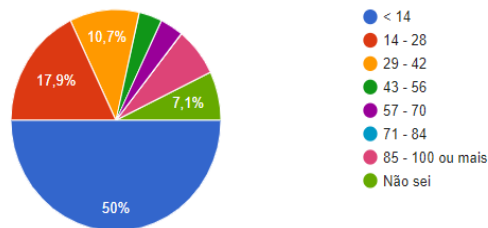
#### 4. Indique a cidade do imóvel:

28 respostas



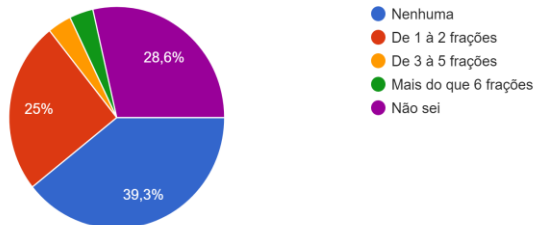
#### 5. Indique aproximadamente o número de frações do seu condomínio:

28 respostas



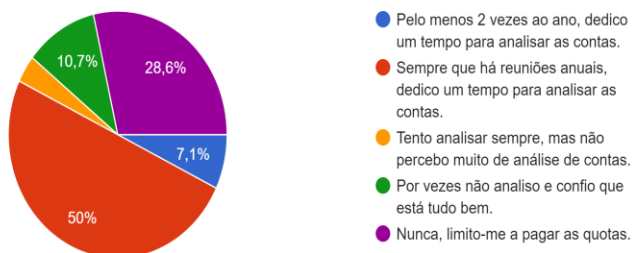
#### 6. Atualmente tem conhecimento de frações em contencioso?

28 respostas



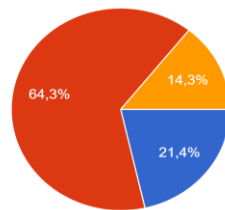
#### 7. Com que frequência analisa as contas do condomínio?

28 respostas



8. Concorda com a contratação de pequenos serviços de manutenção por parte do administrador sem o pagamento do respectivo IVA ?

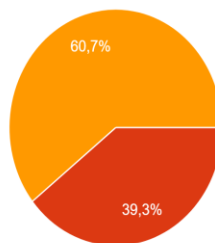
28 respostas



- Sim, concordo plenamente. Apesar de não haver fatura, paga-se menos 23% de IVA.
- Não, discordo. O IVA é devido por lei e a factura é a garantia de que o trabalho foi efetuado.
- Não concordo, nem discordo.

9. Quem administra o condomínio?

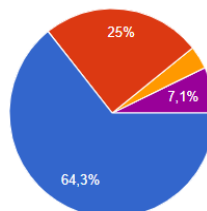
28 respostas



- Um Condómino remunerado
- Um condómino voluntariado
- Empresa de administração de condomínios

10. Qual é a regularidade da reunião do condomínio:

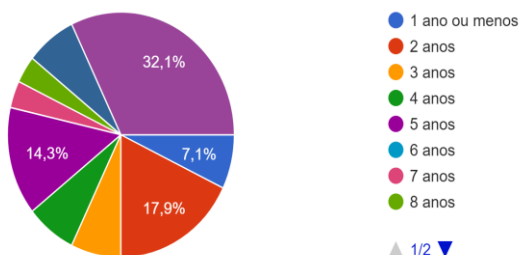
28 respostas



- < 1 ano
- Entre 1 a 2 anos
- Entre 3 a 5 anos
- > 5 anos
- Não sei

## 11. Há quanto tempo (anos) está em exercício a última administração?

28 respostas



## 12. Quais são os principais problemas debatidos em reunião de condóminos?

28 respostas

- Faltas de pagamento
- Falta de pagamento por parte de alguns condóminos e necessidade de obras no prédio
- Arranjos
- Contas
- Nao sei
- Aluguer das lojas
- Problemas no prédio: elevadores, manutenção da limpeza, alterações de porteira, e até recentemente se se contratava uma empresa p a gestão do condomínio
- Falta de pagamentos
- Obras.
- Utilização indevida de espaços comuns da garagem, algumas fissuras e humidades em algumas frações, Necessidade de pintar a fachada do bloco de apartamentos
- Obras de manutenção
- Execução obras
- Falta de pagamento do valor do condomínio por parte de alguns condóminos que faz com que não se consiga fazer obras necessárias.
- A manutenção de áreas comuns a outros lotes, nomeadamente o estacionamento
- Manutenção, obras, regulamento
- pagamentos e obras
- Quotas e obras
- Barulho
- degradação do edifício e obras
- recuperação do imóvel
- Projectos futuros, arranjos a fazer e, por vezes, notas sobre as quotas.
- Estado do imóvel e a sua higiene
- Contas
- Manutenção do prédio
- Contas
- Falta de pagamento do respetivo condomínio.
- Investimentos em Infra estrutura
- Obras

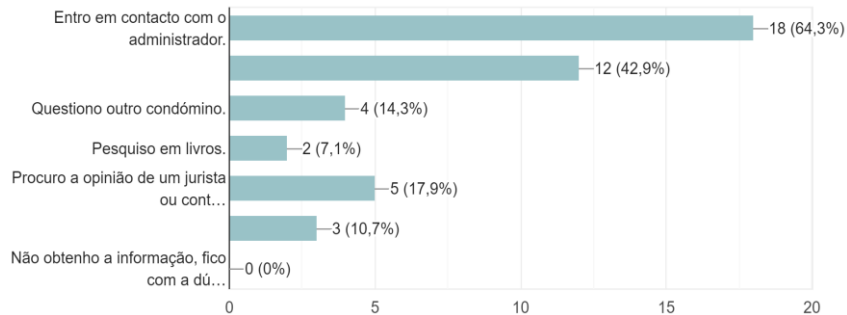
## 12. Quais são os principais problemas debatidos em reunião de condóminos?

28 respostas

- Contas
- Faltas de pagamento
- Falta de pagamento por parte de alguns condóminos e necessidade de obras no prédio
- Arranjos
- Nao sei
- Aluguer das lojas
- Problemas no prédio: elevadores, manutenção da limpeza, alterações de porteira, e até recentemente se se contratava uma empresa p a gestão do condomínio
- Falta de pagamentos
- Obras.
- Utilização indevida de espaços comuns da garagem, algumas fissuras e humidades em algumas frações, Necessidade de pintar a fachada do bloco de apartamentos
- Obras de manutenção

### 13. Qual é a fonte de informação que recorre quando possui dúvidas em relação a legitimidade dos atos praticados?

28 respostas



### 14. Quais foram os motivos que o levaram a escolher a atual administração ?

28 respostas

- Não participei na escolha da actual administração
- É uma empresa e já estava escolhida antes de vir morar aqui
- Já estava escolhida
- Já era
- Já existia quando aluguei a casa
- Boas referências
- Indisponibilidade dos condóminos
- Seleção normal estipulada
- Boa informação.
- À data da aquisição da minha fração a atual administração já estava em exercício.
- Facilidade de administração
- Recomendação de outro condómino
- Já estava escolhida quando me tornei moradora do prédio.
- O facto de existirem dívidas a prestadores de serviços, deixadas anteriormente por uma empresa de gestão de condomínios e por considerar o atual condómino voluntário uma pessoa idónea.
- Falta de administração
- conhecido de um vizinho
- Passa de andar para andar
- Má gestão da anterior
- os restantes condóminos votaram na mesma
- Incumprimento de alguns condóminos no pagamento
- Era a vez dessa administração.
- Rotatividade
- Não fui eu.
- Disponibilidade da pessoa em questão
- Foi proposta e comparativamente com outras
- Não foi uma escolha minha, já exercia esta empresa quando fui viver para aquele prédio.
- Não participei da votação
- Não escolhi este, foi a maioria

### 14. Quais foram os motivos que o levaram a escolher a atual administração ?

28 respostas

- Não participei na escolha da actual administração
- É uma empresa e já estava escolhida antes de vir morar aqui
- Já estava escolhida
- Já era
- Ja existia quando aluguei a casa
- Boas referências
- Indisponibilidade dos condominos
- Selecao normal estipulada
- Boa informação.
- À data da aquisição da minha fração a atual administração já estava em exercício.
- Facilidade de administração
- Recomendação de outro condomino

15. Conhece alguma empresa neste sector que se diferencie através dos serviços apresentados? (Se respondeu sim, por favor, justifique a sua resposta)

28 respostas

- Não
- Sim, a do meu prédio chama-se "Dominante"
- Não
- Não
- Não
- Não
- Não
- Não.
- Não
- Não
- Não
- Não
- Não
- Não
- nao
- Não
- Não
- nao
- nao
- Não.
- nao
- Não
- Não
- Não.
- Não
- Não
- Sim, conheço a servigrupo

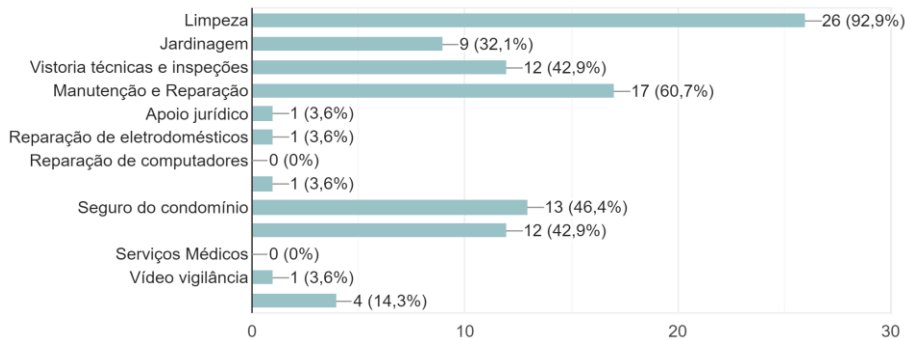
15. Conhece alguma empresa neste sector que se diferencie através dos serviços apresentados? (Se respondeu sim, por favor, justifique a sua resposta)

28 respostas

- Não
- Não
- Não.
- nao
- Sim, a do meu prédio chama-se 'Dominante'
- Nao
- Nao
- ão
- nao
- Sim, conheço a servigrupo

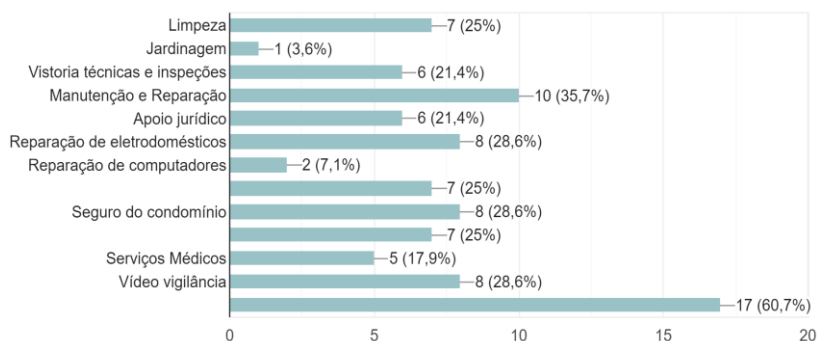
16. Indique os serviços que usufrui:

28 respostas

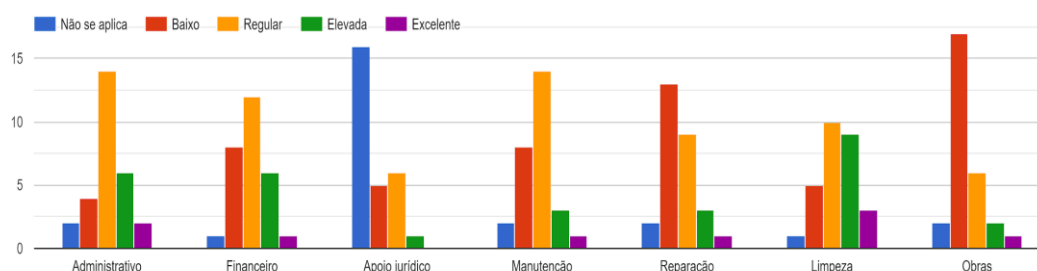


17. Por favor, indique os serviços que gostaria de usufruir. Escolha pelo menos 1 opção e no máximo 5 :

28 respostas

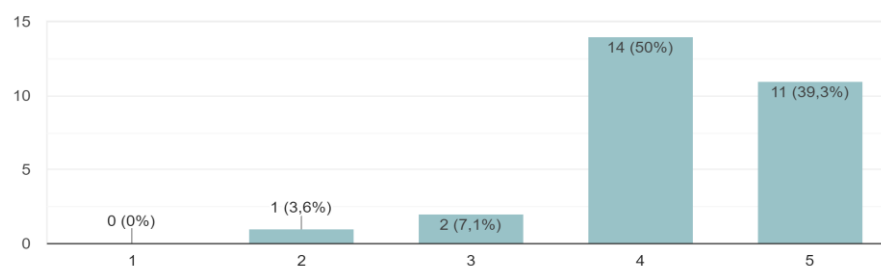


18. Indique qual é o seu nível de satisfação em relação a administração atual: Serviços administrativos (a exemplo de reuniões, atas, avisos e comunicados); Serviços Financeiros (por exemplo a...o portão); Serviços de Limpeza ;Obras (Infiltrações, Fachadas).



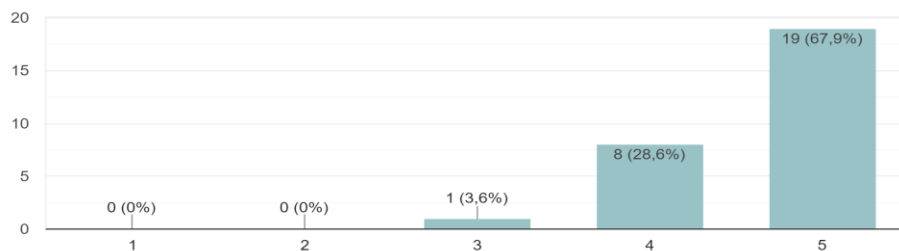
19. Qual é o grau de importância atribuído à existência de um Website de partilha de conhecimento voltado para...viço oferecem e solicitar orçamentos.

28 respostas



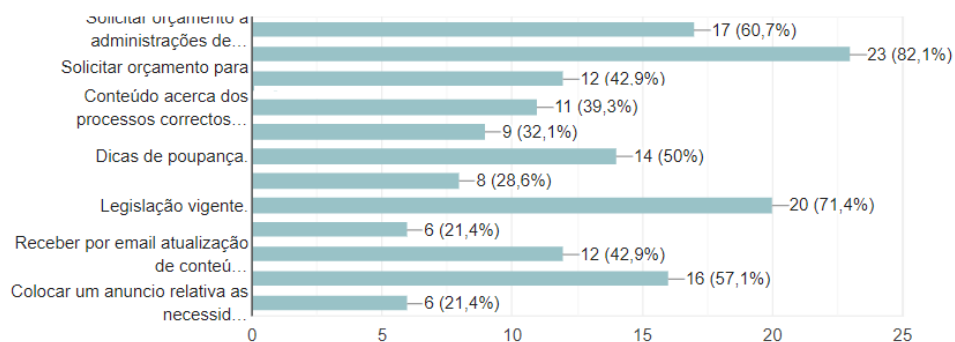
20. Identifique o nível de importância atribuída à formação dos condóminos no sentido de compreender... uma tomada de decisão consciente:

28 respostas



21. Na sua opinião, quais os serviços que considera agregador de valor aos condomínios e gostaria de ver numa plataforma online:

28 respostas



### **Anexo III - Tabela de referências do questionário**



<p><b>1. Identifique em que faixa etária encontra-se:</b></p> <p>&lt;= 25 anos</p> <p>Entre 26 até 35 anos</p> <p>Entre 36 até 45 anos</p> <p>Entre 46 até 56 anos</p> <p>&gt; 56 anos</p>	<p>Numa amostra de 171 respostas, a predominância de idade dos inquiridos foi de 84%, compreendida entre os 25 e 45 anos [2]</p>																		
<p><b>2. Indique o seu género:</b></p> <p>Masculino</p> <p>Feminino</p>	<p>Nos resultados obtidos por Malheiro, a predominância incide no género masculino com 46% e 54% do género feminino [2].</p>																		
<p><b>3. Indique o seu nível de escolaridade:</b></p> <p>Ensino básico</p> <p>Ensino secundário</p> <p>Ensino Superior</p>	<p>O nível de escolaridade dos inquiridos foi de 90%, com ensino superior e nenhum com o ensino médio [2].</p>																		
<p><b>4. Indique a cidade do imóvel:</b></p> <p>(Selecionar)</p> <table data-bbox="277 1442 847 1939"> <tr> <td>1.Lisboa</td> <td>11. Faro</td> </tr> <tr> <td>2.Porto</td> <td>12. Leiria</td> </tr> <tr> <td>3.Aveiro</td> <td>13. Portalegre</td> </tr> <tr> <td>4.Braga</td> <td>14. Viana do Castelo</td> </tr> <tr> <td>5.Bragança</td> <td>15. Santarém</td> </tr> <tr> <td>6.Beja</td> <td>16. Setúbal</td> </tr> <tr> <td>7.Castelo Branco</td> <td>17. Vila Real</td> </tr> <tr> <td>8.Coimbra</td> <td>18. Viseu</td> </tr> <tr> <td>9.Guarda</td> <td>19. Açores</td> </tr> </table>	1.Lisboa	11. Faro	2.Porto	12. Leiria	3.Aveiro	13. Portalegre	4.Braga	14. Viana do Castelo	5.Bragança	15. Santarém	6.Beja	16. Setúbal	7.Castelo Branco	17. Vila Real	8.Coimbra	18. Viseu	9.Guarda	19. Açores	<p>Através da amostra de 171 inquiridos, 54% dos inquiridos assinalaram a localização do Porto [2].</p>
1.Lisboa	11. Faro																		
2.Porto	12. Leiria																		
3.Aveiro	13. Portalegre																		
4.Braga	14. Viana do Castelo																		
5.Bragança	15. Santarém																		
6.Beja	16. Setúbal																		
7.Castelo Branco	17. Vila Real																		
8.Coimbra	18. Viseu																		
9.Guarda	19. Açores																		

10.Evora	20. Madeira
<p><b>5. Indique aproximadamente o número de frações do seu condomínio:</b></p> <p>&lt; 14</p> <p>14 - 28</p> <p>29 - 42</p> <p>43 - 56</p> <p>57 - 70</p> <p>71 - 84</p> <p>85 - 100 ou mais</p> <p>Não sei</p>	<p>A hipótese é sustentada pelos resultados obtidos, a partir da dissertação <i>“Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social”</i>. Cerca de 56% dos inquiridos responderam que habitavam em edifícios de até 29 frações e 8% fez menção a mais de 100 frações [2].</p> <p>(Resultados em bruto, p.88)</p>
<p><b>6. Atualmente tem conhecimento de frações em contencioso?</b></p> <p>Nenhuma</p> <p>De 1 a 2 frações</p> <p>De 3 a 5 frações</p> <p>Mais do que 6 frações</p> <p>Não sei</p>	<p><i>“Os serviços de contencioso e aconselhamento legal são ainda relatados por 36% dos inquirido”</i>[2].</p>

<p><b>7. Com que frequência analisa as contas do condomínio?</b></p> <p>Pelo menos 2 vezes ao ano, dedico um tempo para analisar as contas.</p> <p>Sempre que há reuniões anuais, dedico um tempo para analisar as contas.</p> <p>Tento analisar sempre, mas não percebo muito de análise de contas.</p> <p>Por vezes não analiso e confio que está tudo bem.</p> <p>Nunca, limito-me a pagar as quotas.</p>	<p>Segundo o n.º 1, do artigo 1431.º, do Código Civil, a assembleia de condóminos reúne-se na <i>primeira quinzena de janeiro</i>. O administrador do condomínio é responsável por convocar a reunião para discutir os pontos importantes, inclusive para a aprovação das contas referentes ao último ano [3].</p> <p>Malheiro descreve o resultado das observações a quatro empresas de administração em contexto de reunião com os condóminos, identificou como um dos principais problemas encontrados, uma atmosfera de desconfiança relativamente as contas. [2], p. 74.</p>
<p><b>8. Concorda com a contratação de pequenos serviços de manutenção por parte do administrador sem o pagamento do respetivo IVA?</b></p> <p>Sim, concordo plenamente. Apesar de não haver fatura, paga-se menos 23% de IVA.</p> <p>Não, discordo. O IVA é devido por lei e a fatura é a garantia de que o trabalho foi efetuado.</p> <p>Não concordo, nem discordo.</p>	<p>Segundo o n.º 1, do artigo 1431.º, do Código Civil, a assembleia de condóminos reúne-se na “primeira quinzena de Janeiro”. O administrador do condomínio é responsável por convocar a reunião para discutir os pontos importantes, inclusive para a aprovação das contas referentes ao último ano [3].</p> <p>Malheiro descreve o resultado das observações a quatro empresas de administração em contexto de reunião com os condóminos, identificou como um dos principais problemas encontrados, uma atmosfera de desconfiança relativamente as contas [2], p. 74.</p>

<p><b>II - Análise da administração</b></p> <p><b>9. Quem administra o condomínio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um Condómino remunerado</li> <li>• Um condómino voluntariado</li> <li>• Empresa de administração de condomínios</li> </ul>	<p>Segundo o Art.º 1435 e Art.º 1435-A do Código Civil, a assembleia de condomínios deve eleger um administrador, mesmo que este, seja de caracter provisório. Contempla a possibilidade ser um dos condóminos ou uma pessoa externa ao condomínio [3].</p> <p>As entrevistas realizadas aos condomínios, no trabalho de dissertação “Gestão de Condomínios: Redesenho dos serviços em busca do desenvolvimento sustentável e promoção da inovação social”, proposta por Malheiro são apresentados vários motivos para a escolha de uma solução externa ao condomínio [2] p.103.</p>
<p><b>10.Qual é a regularidade da reunião do condomínio:</b></p> <p>&lt; 1 ano</p> <p>Entre 1 a 2 anos</p> <p>Entre 3 a 5 anos</p> <p>&gt; 5 anos</p> <p>Não sei</p>	<p>Segundo o n.º 1, do artigo 1431.º, do Código Civil, o administrador tem a obrigatoriedade de marcar a reunião anual [3].</p> <p>No inquérito realizado através do questionário <i>online</i> proposto por Malheiro, 55% dos condomínios responderam que a reunião é marcada anualmente. Contudo, não contou com a possibilidade da empresa não marcar reuniões a mais de um ano [2].</p>

<p><b>11. Há quanto tempo (anos) está em exercício a última administração:</b></p> <p>Caso ainda não tenha completado 1 ano de exercício, por favor, marque a opção 0. Se o tempo de exercício for mais de 10 anos, considere a opção 10 anos. Escala: 1 ano ou menos / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10 anos ou mais.</p>	<p>No artigo “<i>A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions</i>”, propõe que a satisfação do consumidor é definida pela diferença ou comparação entre a percepção do desempenho do produto e as expectativas geradas pelos mesmos [21].</p>
<p><b>12. Quais são os principais problemas debatidos em reunião de condôminos?</b> (Questão aberta)</p>	<p>Os problemas mais discutidos nas reuniões de condomínios estão relacionados as competências do gestor, como por exemplo contas, orçamentos, validade de decisões, entre outros relacionados com a qualidade e subcontratação [2].</p>

<p><b>13. Qual é a fonte de informação que recorre quando possui dúvidas em relação a legitimidade dos atos praticados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro em contacto com o administrador</li> <li>• Efetuo pesquisa na internet, em fóruns, <i>websites</i> e legislação online</li> <li>• Questiono outro condómino</li> <li>• Pesquiso em livros</li> <li>• Procuo a opinião de um jurista ou contabilista</li> <li>• Questiono a família, amigos e colegas de trabalho.</li> <li>• Não obtenho informação, fico com a dúvida.</li> <li>•</li> </ul>	<p>Vargo e Lusch propõem as 10 premissas fundamentais para a criação de valor, apresentado no artigo <i>“Service-dominant logic: continuing the evolution”</i>. A troca de conhecimento gera cocriação de valor. A sexta premissa defende que o cliente é um cocriador intencional de valor [23], p.8.</p>
<p><b>14. Quais foram os motivos que o levaram a escolher a atual administração?</b> (Questão aberta)</p>	<p>Mencionamos a 10ª premissa apresentada no artigo <i>“Service-dominant logic: continuing the evolution”</i>. Cada individuo determina o valor de forma única, através dos fenómenos da consciência, ou seja, através do contexto, do significado, da experiência [23].</p>

<p><b>15. Conhece alguma empresa neste sector que se diferencie através dos serviços apresentados? (Se respondeu sim, por favor justifique a sua resposta)</b></p>	<p>As características dos serviços prestados são homogêneas, na medida em que não existe serviços que se destaquem através do seu diferencial neste sector de atividade [2], p.5.</p>
<p><b>16. Indique os serviços que usufrui:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpeza</li> <li>• Jardinagem</li> <li>• Vistorias técnicas e inspeções</li> <li>• Manutenção e Reparação</li> <li>• Apoio jurídico</li> <li>• Reparação de eletrodomésticos</li> <li>• Reparação de computadores</li> <li>• Lavandaria e/ ou limpeza doméstica</li> <li>• Seguro do condomínio</li> <li>• Administrativo (contabilidade, reuniões, execução dos trabalhos)</li> <li>• Serviços Médicos</li> <li>• Vídeio vigilância</li> <li>• Serviços individuais à medida das necessidades de cada condômino</li> </ul>	<p>Os resultados apresentados mostram que os serviços considerados relevantes são nomeadamente, “serviços administrativos, de limpeza, de manutenção, vistorias e inspeções” [2].</p>

<p>São utilizados 5 indicadores, o indicador “não se aplica” está relacionado aos serviços que não existem no condomínio. Escala: Não se aplica; Baixo; Regular; Elevado; Excelente</p> <p><b>17. Indique qual é o seu nível de satisfação em relação a administração atual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços administrativos (reuniões, atas, avisos comunicações)</li> <li>• Serviços Financeiros (emissão de recibo, cobranças, apresentação de contas)</li> <li>• Serviços de apoio jurídico (contencioso)</li> <li>• Serviços de manutenção (pequenas substituições, ex.: troca de lâmpada)</li> <li>• Serviços de Reparação (ex.: motor de portão)</li> <li>• Serviços de Obras (Infiltrações, Fachadas)</li> <li>• Serviços de Limpeza</li> </ul>	<p>O artigo “<i>A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions</i>” destaca a relação de dependência entre a satisfação, expectativas e a percepção do desempenho do produto. A avaliação da satisfação é um processo comparativo entre as experiências vividas e um padrão referencial, sintetizando a comparação entre as expectativas e a apreensão do desempenho do produto [21].</p>
---	--

<p><b><u>III - Análise de plataforma voltada as necessidades do condómino</u></b></p> <p><b>18. Qual é o grau de importância atribuída à existência de um <i>website</i> de partilha de conhecimento voltado para os condomínios com funcionalidades que permitam obter informação, saber o que os prestadores de serviço oferecem e solicitar orçamentos.</b></p> <p>Sem importância [1 2 3 4 5] muito importante</p>	<p>Segundo Malheiro, ao referir-se sobre a homogeneidade do sector, menciona:</p> <p><i>“Após uma pesquisa de mais de 70 empresas da zona do Porto e Lisboa, verificou-se que a maioria não tem um website funcional e os serviços prestados são invariavelmente os mesmos”</i> [2].</p>
<p><b>19. Identifique o nível de importância atribuída à formação aos condóminos no sentido de perceber todos os procedimentos necessários para uma tomada de decisão consciente:</b></p> <p>Sem importância [1 2 3 4 5] Muito importante</p>	<p>Cerca de 70% dos condomínios entrevistados estariam dispostos a pagar para terem formação sobre as regras coletivas inerentes ao condomínio [2].</p>
<p><u>Hipótese 21:</u> Os condomínios sentem a necessidade de outros serviços.</p> <p><b>20. Na sua opinião, quais os serviços que considera agregador de valor aos condomínios e gostaria de ver numa plataforma <i>online</i>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar orçamento a administrações de condomínio</li> </ul>	<p>Vargo &amp; Lusch descrevem no artigo <i>“Service-dominant logic: continuing the evolution”</i> a 7ª premissa fundamental para o marketing de serviços. A empresa pode oferecer os recursos para a criação de valor de modo colaborativo com o consumidor por meio de propostas de valor, mas não pode entregar valor de modo autónomo. [23]</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar orçamentos relacionados ao condomínio (limpeza, jardinagem, obras, manutenção, etc.)</li><li>• Solicitar orçamento para serviços individuais (reparação de pc, máquinas de lavar loiça e roupa, frigorífico)</li><li>• Colocar um anúncio relativa as necessidades</li><li>• Conteúdo acerca dos processos corretos Vs processos incorretos</li><li>• Conteúdo relacionado as soluções tecnológicas para o condomínio</li><li>• Dicas de poupança.</li><li>• Conteúdo com perguntas e respostas.</li><li>• Legislação vigente.</li><li>• Apresentações em vídeo dos conteúdos.</li><li>• Receber por <i>email</i> atualização de conteúdo relevante.</li><li>• Conteúdo relacionado aos direitos, obrigações e deveres dos condóminos e dos administradores.</li></ul>	
--	--

## **Anexo IV – Inquérito às empresas**



## **Inquérito por questionário**

Título: Inquérito *online* sobre validação do estudo das necessidades, soluções e satisfação dos condóminos para modelação de Arquitetura de Informação abordada através da plataforma web 2.0.

Contextualização: Este questionário é realizado no âmbito do Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais a decorrer na Universidade Aberta em parceria com o Instituto Superior Técnico.

Com este inquérito pretende-se estudar como as plataformas web 2.0 podem contribuir na agregação de valor aos condóminos ao nível nacional, no sentido de proporcionar conhecimento e alertar para processos, tecnologia, poupança e regras do condomínio, minutas e legislação. Os resultados obtidos serão apenas utilizados para fins académicos e científicos. Por isso, solicito que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões.

### **Identificação da Empresa:**

<b>Nome da Empresa:</b>	
-------------------------	--

<b>Quantos anos atua no sector?</b>
Menos de 1 ano até 5 anos
Mais de 5 anos até 10 anos
Mais de 10 anos até 15 anos
Mais de 15 anos

## Avaliação da Plataforma Colaborativa por Profissionais do Sector

<p>1- Qual é a importância para o sector do condomínio em existir um <i>Website</i> colaborativo e informativo aos condóminos?</p> <p style="text-align: center;">1   2   3   4   5</p> <p style="text-align: center;">Nada Importante   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Muito Importante</p>
<p>2- Qual foi o primeiro impacto ao visualizar a plataforma NetCondominio.pt?</p> <p style="text-align: center;">1   2   3   4   5</p> <p style="text-align: center;">Nada agradável   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Muito agradável</p>
<p>3- Numa escala entre 1 e 5. Por favor, avalie o conteúdo da NetCondomínio.pt pelo grau de utilidade.</p> <p style="text-align: center;">1   2   3   4   5</p> <p style="text-align: center;">Nada Útil   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   Muito Útil</p>
<p>4- Considera os artigos relevantes e acessíveis aos condóminos?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sim</li><li>• Não</li><li>• É relevante, mas não considero acessível</li><li>• É acessível, mas não considero relevante</li></ul>
<p>5- Após analisar a plataforma, por favor, exponha sua opinião acerca da NetCondomínio.pt (Acrescentaria, modificaria ou eliminaria alguma secção da plataforma? O que acha que pode ser aperfeiçoado?)</p>

## **Anexo V - Resumo dos dados recolhidos das empresas**



### 3 respostas



Não aceita respostas.

Mensagem para os inquiridos

Este formulário já não está a aceitar respostas

RESUMO

INDIVIDUAL

### Nome da Empresa

3 respostas

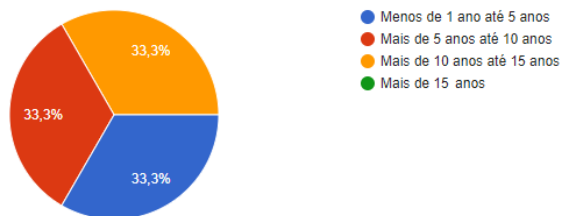
Bravo & Botelho Lda

APOIACAUSA.LDA

Statuscond Lda

### Quantos anos atua no setor ?

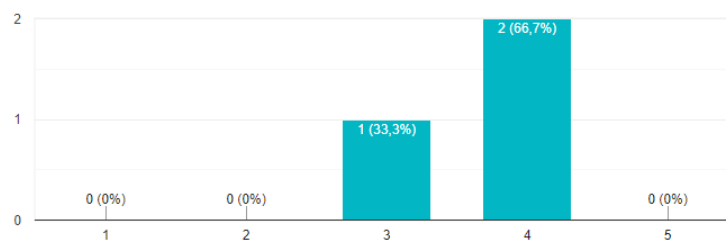
3 respostas



### Avaliação da Plataforma Colaborativa por Profissionais do Sector

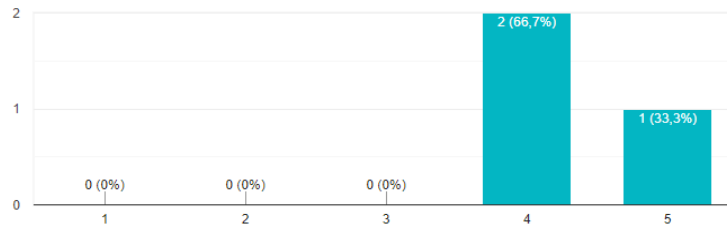
#### 1- Qual é a importância para o sector do condomínio em existir um website colaborativo e informativo aos condóminos?

3 respostas



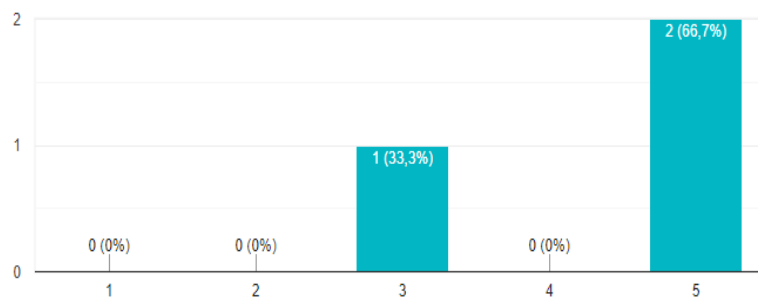
2- Qual foi o primeiro impacto ao visualizar a plataforma NetCondominio.pt ?

3 respostas



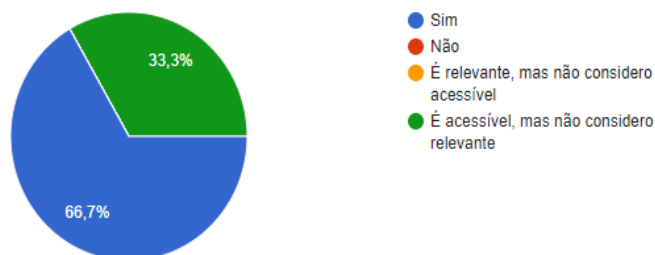
3- Numa escala entre 1 e 5. Por favor, avalie o conteúdo da NetCondominio.pt pelo grau de utilidade.

3 respostas



4- Considera os artigos relevantes e acessíveis aos condóminos?

3 respostas



5- Após analisar a plataforma, por favor, exponha sua opinião acerca da NetCondomínio.pt (Acrescentaria, modificaria ou eliminaria alguma secção da plataforma? O que acha que pode ser aperfeiçoado?).

3 respostas

Não.

Considero muito útil aos prestadores de serviços e Empresas de condomínios assim como para clientes condóminos

Agradável, mas em n/ opinião alguma informação poderia surgir apenas com selecção de link para não "pesar/cansar" a imagem (muita informação 1ª página) logo no primeiro acesso.

---



**Anexo VI - Tabela de referências sobre o questionário  
*online* às empresas**

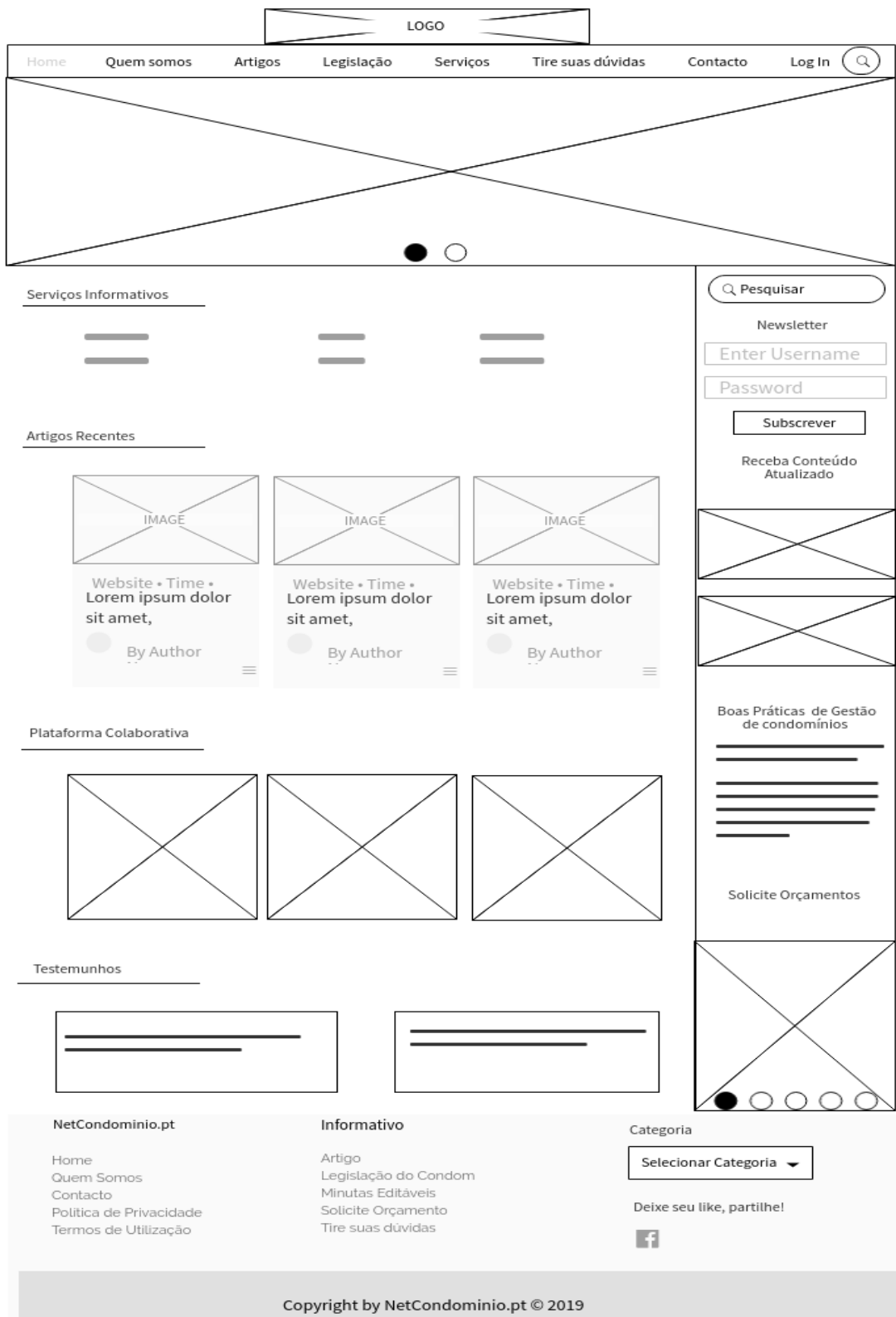


<b>Identificação da Empresa</b>	
<p>A primeira questão associada é à amostra, compreende a identificação das empresas.</p> <p><b>Nome da Empresa</b></p>	<p>A amostra pode ser probabilista ou não probabilista. Elas diferem entre si, no sentido de que a primeira é aleatória e ao contrário da segunda, o investigador seleciona sua amostra conforma as suas características[29].</p> <p>Foi utilizada a metodologia qualitativa. Na medida em que o estudo busca conhecer experiências e entendimentos. Desta forma, não é relevante um modelo probabilístico para adquirir informações acerca desse género de temática [29].</p>
<p>A segunda questão sobre recai sobre tempo em exercício das empresas, o que permite saber a experiência neste sector.</p> <p><b>Quantos anos atua no sector?</b></p>	<p>Morville e Rosenfeld defendem que utilizador possui características que deve ser analisadas para melhor compreensão do utilizador[6].Desta forma pretendemos saber quantos anos as empresas de administração de condóminos exercem sua atividade.</p>
<b>Validação da Plataforma</b>	
<p>Na primeira questão relacionada à avaliação da plataforma pretendemos saber qual é a importância atribuída na visão das empresas em existir um sítio Web colaborativo e informativo aos condóminos</p> <p><b>1- Qual é a importância para o sector do condomínio em existir um <i>website</i> colaborativo e informativo aos condóminos?</b></p> <p>Questão fechada – Escala linear – “Sem importância” à “Muito importante”</p>	<p>Segundo pesquisas de Malheiro, os condóminos possuem um conhecimento limitado consoante as suas experiências [2].</p>
<p>Na segunda questão, pretendemos saber qual é o impacto visual da plataforma no ponto de vista das empresas.</p> <p><b>2- Qual foi o primeiro impacto ao visualizar a plataforma NetCondominio.pt ?</b></p> <p>Questão fechada – Escala linear – “Sem importância” à “Muito importante”</p>	<p>Neste sentido recorremos a Morville e Rosenfeld, defendem que a estética deve possuir uma organização compreensível e ser agradável para que a usabilidade seja maximizada. A imagem visual é tão proeminente quanto de conteúdo textual relacionado a ele, desta forma deve estar claro seu público-alvo, por exemplo: “comunidade” para transmitir sua mensagem e marca. [6].</p>

<p>Na terceira questão pretendemos saber qual é o grau de utilidade do conteúdo produzido. Sendo as empresas especialistas na área, são as mais indicadas para dar o seu parecer sobre a matéria</p> <p><b>3- Numa escala entre 1 e 5. Por favor, avalie o conteúdo da NetCondomínio.pt pelo grau de utilidade.</b></p> <p>Questão fechada – Escala linear – “Sem importância” à “Muito importante”</p>	<p>Os economistas defendem que um bem é uma experiência boa e valorizada pelos consumidores apenas quando necessitam dela. [9].</p>
<p>A quarta questão contempla somente os artigos. Neste sentido, foi questionado aos administradores qual seria o nível de relevância e se a linguagem do conteúdo é acessível aos condomínios.</p> <p><b>4- Considera os artigos relevantes e acessíveis aos condóminos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• É acessível, mas não considero relevante</li> <li>• É relevante, mas não considero acessível</li> <li>• Não</li> <li>• Sim</li> </ul>	<p>O provedor de informações para produzir valor real deve saber localizar, filtrar e comunicar o conteúdo e isso é refletido nos motores de busca [9].</p>
<p>A quinta questão é de resposta aberta, pretendemos saber se na visão dos administradores a plataforma deveria ser alterada de alguma forma para que fosse melhor enquadrada quanto no sector e, conseqüentemente em termos de usabilidade.</p> <p><b>5- Após analisar a plataforma, por favor, exponha sua opinião acerca da NetCondomínio.pt (Acrescentaria, modificaria ou eliminaria alguma secção da plataforma? O que acha que pode ser aperfeiçoado?).</b></p> <p>Questão aberta</p>	<p>A questão cinco é sustentada com Morville e Rosenfel para eles a organização de informações em sítios Web é fundamental para a determinação do sucesso, consideram, contudo, que muitas equipes de criação do sítio Web não possuem a compreensão necessária para realizar com excelência o trabalho. Desta forma, definem que um sistema organizacional é constituído por esquemas e estruturas organizacionais. Desta forma, o esquema de organização define os tipos de relacionamentos entre itens e grupos de conteúdo. O contexto do desenvolvimento do sítio Web é essencial para compreender a organização da informação. A organização está profundamente relacionada à navegação, rotulagem e indexação [6].</p>

## **Anexo VII – Protótipo da estrutura da plataforma**

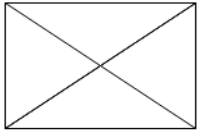






Quem Somos

Plataforma Colaborativa :

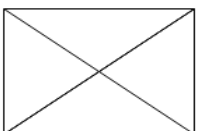


\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Porque colaborar com a plataforma?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Como colaborar com a plataforma?

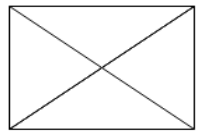


\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Temos as seguintes categorias de artigos:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Anunciar na plataforma:



\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_


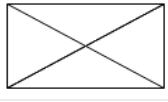
O que deve fazer para colaborar ?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

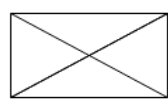
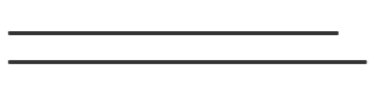
<p><b>NetCondominio.pt</b></p> <p> <a href="#">Home</a>  <a href="#">Quem Somos</a>  <a href="#">Contacto</a>  <a href="#">Política de Privacidade</a>  <a href="#">Termos de Utilização</a> </p>	<p><b>Informativo</b></p> <p> <a href="#">Artigo</a>  <a href="#">Legislação do Condom</a>  <a href="#">Minutas Editáveis</a>  <a href="#">Solicite Orçamento</a>  <a href="#">Tire suas dúvidas</a> </p>	<p>Categoria</p> <p> <input type="text" value="Selecionar Categoria"/> </p> <p>Deixe seu like, partilhe!</p> <p></p>
---	---	--





Artigos


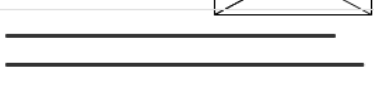
---



---



---



---

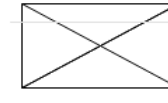

---



---



---

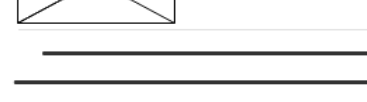

---

---

---





Categorias

Newsletter




Receba Conteúdo Atualizado




Artigos Recentes

Arquivo


NetCondominio.pt

- Home
- Quem Somos
- Contacto
- Política de Privacidade
- Termos de Utilização

Informativo

- Artigo
- Legislação do Condom
- Minutas Editáveis
- Solicite Orçamento
- Tire suas dúvidas

Categoria

Deixe seu like, partilhe!





Legislação do Condomínio

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Legislação relacionada ao condomínio:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Legislação relacionada aos animais de companhia:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

<p><b>NetCondominio.pt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Home</a></li> <li><a href="#">Quem Somos</a></li> <li><a href="#">Contacto</a></li> <li><a href="#">Política de Privacidade</a></li> <li><a href="#">Termos de Utilização</a></li> </ul>	<p><b>Informativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Artigo</a></li> <li><a href="#">Legislação do Condom</a></li> <li><a href="#">Minutas Editáveis</a></li> <li><a href="#">Solicite Orçamento</a></li> <li><a href="#">Tire suas dúvidas</a></li> </ul>	<p><b>Categoria</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">       Selecionar Categoria ▾     </div> <p>Deixe seu like, partilhe!</p> 
--	--	--



Minutas editáveis



<a href="#">Item 1</a>
<a href="#">Download</a>
<a href="#">Item 2</a>
<a href="#">Item 3</a>
<a href="#">Item 4</a>
<a href="#">Item 5</a>
<a href="#">Item 6</a>

<b>NetCondominio.pt</b> <a href="#">Home</a> <a href="#">Quem Somos</a> <a href="#">Contacto</a> <a href="#">Política de Privacidade</a> <a href="#">Termos de Utilização</a>	<b>Informativo</b> <a href="#">Artigo</a> <a href="#">Legislação do Condom</a> <a href="#">Minutas Editáveis</a> <a href="#">Solicite Orçamento</a> <a href="#">Tire suas dúvidas</a>	<b>Categoria</b> <input type="text" value="Selecionar Categoria"/> <b>Deixe seu like, partilhe!</b> 
--	--	---


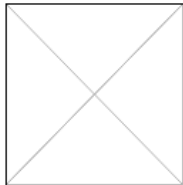
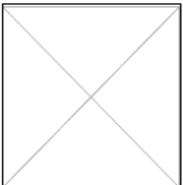
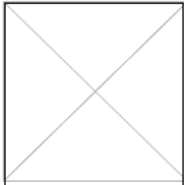

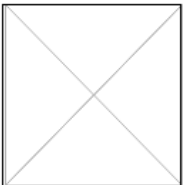



### Solicite Orçamentos

Categorias:

Localização  Todas as Categorias  Filtro

Prestação de Serviços:

 <a href="#">SOLICITE ORÇAMENTO</a>	 <a href="#">SOLICITE ORÇAMENTO</a>	 <a href="#">SOLICITE ORÇAMENTO</a>
 <a href="#">SOLICITE ORÇAMENTO</a>	 <a href="#">SOLICITE ORÇAMENTO</a>	 <a href="#">SOLICITE ORÇAMENTO</a>

<b>NetCondominio.pt</b> Home Quem Somos Contacto Política de Privacidade Termos de Utilização	<b>Informativo</b> Artigo Legislação do Condom Minutas Editáveis Solicite Orçamento Tire suas dúvidas	<b>Categoria</b>  Deixe seu like, partilhe! 
--	--	--



Tire suas dúvidas

Dúvidas dos Condóminos

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Deixe seu comentário

Comentário

