Serviços de programas sociais na plataforma Gov.br: um mapeamento para a construção de Sistemas de Organização do Conhecimento

Amanda Guise Minho[1]; Rita do Carmo Ferreira Laipelt[2]

Palavras-chave: serviços públicos digitais; serviços sociais; governo digital; SOC.

1 INTRODUÇÃO

A informação ocupa um papel fundamental em qualquer ambiente, seja digital ou físico. A busca por informações permeia as atividades que necessitam de conhecimento prévio para serem realizadas, o que configura a maioria das ações desempenhadas no cotidiano. No contexto digital, a explosão informacional e o aumento de possibilidades oferecidas pela internet e tecnologias da informação trouxeram mudanças nas dinâmicas informacionais da população (Roza, 2017), estabelecendo novas formas de comunicação, divulgação e também de prestação de serviços.

No que tange aos serviços ofertados pela administração pública brasileira, a digitalização do atendimento e acesso aos serviços é realidade há algum tempo e trouxe avanços que permitiram a mais pessoas usufruírem de seus direitos como cidadãos. A evolução para o formato atual do Governo Digital possibilitou a modernização para um modelo mais amplo de gestão pública, que incorpora práticas como o uso intensivo de dados para tomada de decisão e a cocriação de valor público (Atala Júnior; Neves; Silva, 2025). A transformação digital dos serviços públicos tornou-se um dos principais eixos de modernização da administração pública brasileira, buscando ampliar o acesso, a eficiência e a centralização dos serviços ao cidadão (Brasil, 2020).

Para os cidadãos, essas mudanças significaram mais acesso a serviços públicos de forma remota e maior possibilidade de participação no âmbito político. Nesse

[1] Mestranda em Ciência da Informação; PPGCIN/UFRGS; amandagm1@outlook.com
[2] Doutora em Linguística Aplicada; PPGCIN/UFRGS; rlaipelt@gmail.com

cenário, garantir o acesso às informações disponíveis e o uso dos serviços ofertados pelo governo é essencial para que a população possa exercer seus direitos civis e digitais. Assim, facilitar a compreensão das informações na plataforma possibilita aumentar o alcance e uso dos serviços, transpondo barreiras sociais, culturais e educacionais.

Como resultado destas necessidades, torna-se necessário encontrar formas de organizar e representar as informações e modelar o conhecimento disponível por meio de Sistemas de Organização do Conhecimento (SOC). A Organização do Conhecimento contribui para a estruturação conceitual de domínios informacionais, favorecendo a representação, recuperação e uso da informação em ambientes digitais (Dahlberg, 1993). Nesse sentido, a aplicação de Sistemas de Organização do Conhecimento em plataformas governamentais pode auxiliar na mediação da informação e na ampliação do acesso da população aos serviços públicos digitais.

No contexto da plataforma Gov.br, entende-se a utilidade da aplicação de SOCs, principalmente no que se refere aos serviços oferecidos, que dependem diretamente da compreensão das informações acessadas para continuidade dos processos. Com isso, o objetivo principal que guiará o desenvolvimento desta pesquisa consiste em mapear elementos conceituais que possibilitem a construção de Sistemas de Organização do Conhecimento dos serviços de programas sociais da plataforma Gov.br. Este tópico abrange as solicitações de benefícios econômicos, que incluem auxílios à população que se enquadra no público alvo.

Como objetivos específicos, pretende-se elencar os principais termos relacionados ao tópico “Assistência Social” presentes nos serviços da plataforma Gov.br. Busca-se também construir um corpus textual do domínio de programas sociais a partir dos termos coletados, utilizando a Análise de Domínio como abordagem metodológica. Além disso, objetiva-se elaborar definições com base na literatura presente no corpus e mapear as relações hierárquicas e associativas entre os termos, com a finalidade de construir uma categorização.

Estes passos serão necessários para responder o problema de pesquisa que orienta este projeto, que é: Quais são os elementos necessários para a construção

de Sistemas de Organização do Conhecimento dos serviços de programas sociais disponíveis na plataforma Gov.br?”

A proposição desta pesquisa se justifica pela importância e relevância apresentada pelos estudos teóricos conduzidos pela área de Organização do Conhecimento e sua aplicabilidade em realidades práticas. As pesquisas desenvolvidas no âmbito da OC, sob uma abordagem aplicada, contribuem tanto para a elaboração de modelos operacionais voltados a contextos específicos quanto para o fortalecimento e a atualização da área, principalmente no que se refere à sua abrangência e à sua relação com a tecnologia. Além disso, as contribuições oferecidas pelo campo precisam ser mais reconhecidas e consideradas, por oferecerem soluções teóricas e práticas quanto à construção, comunicação e o uso da informação na sociedade e nos diversos domínios do conhecimento.

Junto a isso, a utilização e a efetividade dos serviços oferecidos pela plataforma Gov.br depende diretamente da compreensão das informações disponíveis que estão distribuídas pela plataforma, em sua maioria, de maneira não unificada. Assim, percebe-se a necessidade de uma ferramenta de representação que reúna as informações sobre serviços de forma clara, organizada e concisa, apresentando definições e relacionamento entre termos, o que auxiliaria no entendimento de sua utilidade prática.

Sob um olhar social e justo, esta pesquisa se justifica por facilitar o acesso da população aos seus direitos como cidadãos, ao mediar a informação e auxiliar que ela alcance todos os interessados. Essa perspectiva não só se aplica à utilidade dos SOCs e Organização do Conhecimento como área, mas também a todo o campo da Ciência de Informação, que tem como foco o acesso e uso da informação pela sociedade.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza aplicada. De acordo com Gil (2002), voltada à resolução de problemas específicos que surgem nas vivências em sociedade, a pesquisa aplicada contribui para a construção de novos

conhecimentos e para o desenvolvimento de novas possibilidades de investigação. Assim, propõe-se nesta pesquisa realizar um mapeamento de elementos conceituais necessários para a construção de Sistemas de Organização do Conhecimento dos serviços de assistência social da plataforma Gov.br, a partir da observação das necessidades de organização e categorização das informações sobre o uso dos serviços oferecidos, a partir da realidade do portal e do domínio em análise.

Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa, pois pretende compreender e descrever as dinâmicas sociais presentes no contexto estudado (Gerhardt; Silveira, 2009). Conforme Lakatos e Marconi (2022), essa abordagem permite maior aprofundamento e riqueza na análise dos dados.

Em relação aos fins, o estudo possui caráter exploratório, pois busca esclarecer a problemática por meio da análise de materiais já publicados, sem formulação prévia de hipóteses (Michel, 2015). Segundo Gil (2002), esse tipo de pesquisa visa ampliar a familiaridade com o tema investigado.

Assim, na presente pesquisa, tem-se a intenção de compreender o contexto do domínio de assistência social como um todo e dos seus serviços oferecidos de forma específica, para então propor os relacionamentos internos e uma estrutura para organização. Desse modo, utiliza-se a Análise de Domínio como abordagem para compreensão das complexidades do recorte, considerando vieses sociais, econômicas e culturais.

Quanto aos meios de consulta, o estudo é caracterizado como bibliográfico e documental, pois, conforme Gil (2008), essas abordagens são semelhantes, diferenciando-se principalmente pelo tipo de fonte consultada. Neste trabalho, são utilizados textos da literatura específica da área para a construção do *corpus*, além de documentos que não receberam tratamento analítico.

A Análise de Domínio oferece abordagens para a análise, categorização e sistematização de recortes específicos do conhecimento. Através das possibilidades elencadas por Hjorland (2017), será possível ampliar a compreensão das dinâmicas de produção, organização e compartilhamento de informações no campo da assistência social. De maneira conjunta, as abordagens adotadas possibilitam não

apenas a descrição do domínio, mas também a reunião de elementos de forma customizada para o objeto estudado.

A normativa ISO 25964 - *Information and documentation – Part 1: Thesauri for information retrieval* (2011) elenca as principais etapas para o desenvolvimento de um tesauro. A partir disso, por entendermos a ferramenta com sendo conceitualmente completa, embasaremos as etapas da pesquisa nos três primeiros tópicos citados pela norma, listados a seguir:

a) planejamento: definição de objetivos, limitações, recursos humanos e materiais e configurações do tesauro;

b) coleta/ análise de termos e definição de conceitos: coleta de todos os termos possíveis, sua origem e ocorrências, esboço de uma classificação inicial para instruir a próxima etapa;

c) construção: estruturação dos termos agrupados e/ou em hierarquias, estabelecimento dos relacionamentos e registro de notas de escopo (ISO., 2011).

Os passos de planejamento e coleta/análise serão realizados na fase inicial, denominada etapa exploratória. Já a construção, que engloba a sistematização em categorias e seus relacionamentos, será executada na etapa de estruturação.

3.2.1 Etapa exploratória

As atividades desenvolvidas nesta fase terão como foco o entendimento do domínio e sua descrição, visando à consolidação do conhecimento para realizar o mapeamento proposto neste estudo. O recorte sobre programas sociais, abordado nesta pesquisa, é representado na plataforma Gov.br através da categoria “Assistência Social”, dentro da aba de serviços. Esta categoria é dividida em três ramos diferentes, que tratam de serviços oferecidos acerca de: programas sociais (14 serviços), estímulo à agricultura familiar (2 serviços) e financiamento da casa própria (3 serviços).

Com a intenção de analisar de forma aprofundada o recorte escolhido, contemplando suas particularidades e interações com os serviços oferecidos na plataforma, opta-se por analisar apenas o tópico “programas sociais”, por conter uma maior variedade de serviços oferecidos e alcançar uma quantidade mais vasta de beneficiários. Assim, o recorte desta pesquisa é definido como “programas de assistência social”.

A partir disto, os passos que compõem esta etapa inicial da pesquisa serão desenvolvidos, sendo eles: a) análise do domínio dos programas de assistência social; b) coleta de termos da plataforma Gov.br.

3.2.2 Etapa de estruturação

Nesta etapa será realizada a elaboração das definições dos termos coletados e sistematização da estrutura conceitual, pelo mapeamento de relações semânticas entre termos. Nesse processo, será utilizada a literatura especializada da área e documentos sem tratamento analítico, como dicionários, glossários e documentos oficiais, para a construção das definições e validação dos relacionamentos e categorias.Estas fases se baseiam em uma abordagem empírica, com o uso dos métodos dedutivo e indutivo definidos pela norma ANSI/NISO Z39.19 *Guidelines for the Construction, Format, and Management of Monolingual Controlled Vocabularies* (2005), que recomenda abordagens para a coleta de termos e o gerenciamento de tesauros. Hjorland (2002) afirma que o processo de construção de tesauros constitui uma modalidade implícita de análise de domínio. Assim, considera-se o processo de levantamento de elementos conceituais realizado nesta pesquisa um estudo com finalidade em si mesmo.

Nesta lógica, considerando o uso da plataforma Gov.br e a utilidade da pesquisa proposta, acredita-se que o embasamento dos procedimentos em garantias promove a construção de instrumentos mais adequados à realidade do domínio e seus usuários. Dessa forma, a Garantia Literária e a Garantia do Usuário (ou endosso) serão indicadores utilizados no desenvolvimento desta pesquisa. De acordo com Dodebei (2014), a junção entre os princípios da Garantia Literária e do endosso do Usuário constitui um forte indicativo de que a linguagem documentária desenvolvida

para a indexação e a recuperação da informação tende a ser eficaz na conversão da linguagem natural.

3 RESULTADOS PARCIAIS DA PESQUISA

Os resultados desta pesquisa consistem, principalmente, na proposição de uma estrutura conceitual organizada para os serviços de programas sociais da plataforma Gov.br, baseada nos princípios da Organização do Conhecimento. A partir da análise do domínio e da coleta de termos, foi possível identificar um conjunto significativo de termos relacionados aos 18 serviços ofertados de 7 programas sociais, que refletem tanto a linguagem institucional quanto às necessidades informacionais dos usuários.

A construção do corpus textual, realizada a partir da coleta de termos das descrições dos serviços, permitiu reunir e sistematizar os conceitos mais relevantes do domínio, definidos através da repetição, entre serviços do mesmo programa, e importância para execução da solicitação ou concessão do benefício. Este mapeamento reuniu um total de 68 termos, que representam conceitos chaves para os programas: Cadastro Único, Fomento Rural, Criança Feliz, Bolsa Família, Subvenção Direta ao Produtor Extrativista, Auxílio Gás e Auxílio Emergencial.

O mapeamento das relações semânticas, ainda em andamento, resultou em um número expressivo de relacionamentos associativos, que foram observados principalmente entre conceitos ligados ao mesmo programa e/ou que co-dependem para a ocorrência, como documentos e termos específicos do direito. Ao fim deste processo será possível a identificação de estruturas hierárquicas, que organizam os conceitos em diferentes níveis de generalidade e de associações, que evidenciam conexões entre conceitos distintos, mas relacionados.

Além disso, os resultados evidenciam a importância da aplicação de SOCs na organização de informações em plataformas digitais governamentais. A ausência de uma estrutura conceitual clara pode dificultar o acesso aos serviços, enquanto a implementação de um sistema organizado tende a melhorar a experiência do usuário, pois auxilia a ultrapassar dificuldades que permeiam o acesso ao digital,

como falta de clareza no vocabulário utilizado, não localização de informações ou instruções de passos a seguir.

Outro aspecto relevante identificado nos resultados é a necessidade de alinhar a linguagem utilizada na plataforma com a linguagem dos usuários, de modo a reduzir ambiguidades e facilitar a compreensão. Nesse sentido, a utilização de princípios como a Garantia do Usuário mostra-se fundamental para garantir que o sistema desenvolvido atenda às necessidades reais da população.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No desenvolvimento da presente pesquisa, já é possível observar, de forma preliminar, que a Organização do Conhecimento desempenha um papel fundamental na efetividade dos serviços públicos digitais. No contexto da plataforma Gov.br, pode-se notar, por meio de fatores como a padronização terminológica, a categorização dos serviços e a organização hierárquica das informações, que a forma como os conteúdos são estruturados e apresentados impacta diretamente a capacidade dos cidadãos de acessar e utilizar os serviços disponíveis, especialmente no caso dos programas de assistência social.

A aplicação de Sistemas de Organização do Conhecimento mostra-se uma estratégia eficaz para enfrentar os desafios relacionados à fragmentação e à complexidade das informações. Ao propor uma estrutura conceitual baseada em termos definidos e relações semânticas bem estabelecidas, a pesquisa contribui para a melhoria da clareza informacional e para a facilitação do acesso aos serviços.

Do ponto de vista teórico, o estudo reforça a relevância da área de Organização do Conhecimento e sua aplicabilidade em contextos práticos, especialmente em ambientes digitais. Além disso, evidencia a importância da integração entre teoria e prática na construção de soluções que atendam às demandas da sociedade contemporânea. Hjørland (2003) colabora com essa perspectiva ao destacar que os Sistemas de Organização do Conhecimento devem considerar os contextos sociais e as necessidades dos usuários para garantir maior efetividade no acesso e uso da informação.

Os resultados a serem obtidos podem servir como base para o desenvolvimento de ferramentas e estratégias de organização da informação na plataforma Gov.br, contribuindo para a melhoria da experiência do usuário e para a ampliação do acesso aos direitos sociais. Essa percepção dialoga com Lara (2004), que enfatiza a importância da representação e da mediação da informação para promover acessibilidade e inclusão informacional em ambientes digitais.

Por fim, destaca-se a dimensão social da pesquisa, que busca promover mais participação e o fortalecimento da cidadania. Ao facilitar o acesso às informações e aos serviços públicos, contribui-se para a construção de uma sociedade mais justa, na qual todos os cidadãos tenham condições de exercer seus direitos de forma plena.

REFERÊNCIAS

AMERICAN NATIONAL STANDARDS INSTITUTE; NATIONAL INFORMATION STANDARDS ORGANIZATION. **ANSI/NISO Z39.19-2005: Guidelines for the construction, format, and management of monolingual controlled vocabularies.** Bethesda: NISO, 2005. 172 p. Disponível em: http://www.niso.org/publications/ansiniso-z3919-2005-r2010. Acesso em: 02 fev. 2026.

ATALA JÚNIOR, A. V.; NEVES, A. J. C.; SILVA, M. P. D. da. Controle digital e-Governo: transformação tecnológica para transparência e participação na administração pública. **REVISTA DELOS**, [*S. l.*], v. 18, n. 65, p. 45, 2025. Disponível em: https://ojs.revistadelos.com/ojs/index.php/delos/article/view/4550. Acesso em: 26 jan. 2026.

BRASIL. Secretaria de Governo Digital. *Estratégia de Governo Digital 2020-2022*. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2020.

DAHLBERG, Ingetraut. Knowledge organization: its scope and possibilities. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 20, n. 4, p. 211-222, 1993.

DODEBEI, V. L. D.. **Tesauro**: linguagem de representação da memória documentária. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Editora Interciência, 2014.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (org.). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009.

GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2008.

HJORLAND, B. Domain analysis. **Knowledge Organization**, n. 44, v. 6, p. 436- 464, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/324162117_Reviews_of_concepts_in_knowledge_organization_series_editor_Birger_Hjorland_domain_analysis. Acesso em: 06 dez. 2025.

HJORLAND, B. Domain analysis in information science: Eleven approaches - Traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, n. 58, v. 4, p. 422-462, ago. 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/249366184_Domain_analysis_in_information_science_Eleven_approaches_-_Traditional_as_well_as_innovative. Acesso em: 06 dez. 2025.

HJORLAND, B. Fundamentals of knowledge organization. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 30, n. 2, p. 87-111, 2003. Disponível em: https://ppggoc.eci.ufmg.br/downloads/bibliografia/Hjorland2003.pdf. Acesso em: 10 jan. 2026.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 25964-1: Thesauri and interoperability with other vocabularies.** Part 1: Thesauri for information retrieval. Geneve: International Standard Organization, 2011.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 25964-2: Thesauri and interoperability with other vocabularies.** Part 2: Interoperability with other vocabularies. Geneve: International Standard Organization, 2013.

LARA, M. L. G. Linguagem documentária e terminologia. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 231-240, set./dez. 2004. Disponível em: https://www.scielo.br/j/tinf/a/f6BDPM7bxnQhvX78jDcGpdP/abstract/?lang=pt. Acesso em: 11 jan. 2026.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. Barueri: Atlas, 2022. ISBN 9786559770670. *E-book*. Disponível em: https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/. Acesso em: 15 dez. 2025.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais***:* um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

ROZA, R. H. Revolução Informacional e os Avanços Tecnológicos da Informática e das Telecomunicações. **Ciência da Informação em Revista**, [*S. l.*], v. 4, n. 3, p. 3–11, 2017. DOI: 10.28998/cirev.%y43-11. Disponível em: https://periodicos.ufal.br/cir/article/view/3482. Acesso em: 17 jan. 2026.