



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA – PRPGP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM PLANEJAMENTO E GESTÃO PÚBLICA**

RAFAEL GONÇALVES DIAS

**RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE, UMA NOVA PROPOSTA DE INTERAÇÃO E
PARTICIPAÇÃO USANDO REDES SOCIAIS.**

**CAMPINA GRANDE – PB
2014**

RAFAEL GONÇALVES DIAS

**RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE, UMA NOVA PROPOSTA DE INTERAÇÃO E
PARTICIPAÇÃO USANDO REDES SOCIAIS.**

Monografia apresentada à Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento à exigência parcial para obtenção do título de especialista em Planejamento e Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Mauricio Fraga Martins

CAMPINA GRANDE – PB
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

D541r Dias, Rafael Gonçalves

Relação estado-sociedade, uma nova proposta de interação e participação usando redes sociais [manuscrito] / Rafael Gonçalves Dias. - 2014.

43 p. : il. color.

Digitado.

Monografia (Especialização em Planejamento e Gestão Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Luiz Mauricio Fraga Martins, Departamento de Ciências da Computação, UNIPE/JP".

1. WEB 2.0. 2. Governo. 3. Redes sociais. I. Título.

21. ed. CDD 004.6

RAFAEL GONÇALVES DIAS

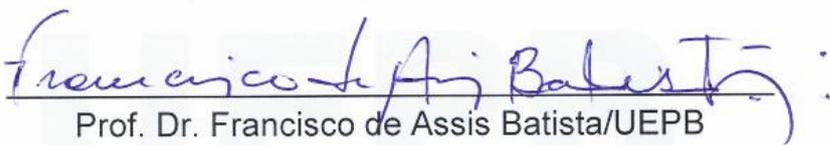
RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE, UMA NOVA PROPOSTA DE INTERAÇÃO E PARTICIPAÇÃO USANDO REDES SOCIAIS.

Monografia apresentada à Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento à exigência parcial para obtenção do título de especialista em Planejamento e Gestão Pública.

Aprovado em 07/06/2014.



Prof. Dr. Luiz Mauricio Fraga Martins
Orientador



Prof. Dr. Francisco de Assis Batista/UEPB
Examinador



Prof.ª Dr.ª Gêuda Anazile da Costa Gonçalves/UEPB
Examinadora

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a Deus por ter me oferecido a oportunidade de viver e evoluir a cada dia.

À minha esposa Ana Paula, pela sua compreensão, companheirismo e amizade.

À minha mãe Geni, ao meu pai José, aos meus irmãos Thiago, Bruno e Juan, à minha avó Ângela, à minha tia Fátima e em especial minha tia Salete (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por mais essa conquista em minha vida, sua bondade e graça sobre mim.

À minha esposa, obrigado pela paciência, pelo incentivo, sobretudo amor.

A todos da minha família que, de alguma forma, incentivaram-me na constante busca pelo conhecimento. Em especial aos meus pais José e Geni.

Aos professores do Curso de Especialização da UEPB, em especial ao professor Luiz Mauricio pela orientação neste trabalho.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio.

A todos aqueles que de alguma forma estiveram e estão próximos de mim, fazendo esta vida valer cada vez mais à pena.

“Muda, que quando a gente muda o mundo muda com a gente. A gente muda o mundo na mudança da mente. E quando a mente muda a gente anda pra frente. E quando a gente manda ninguém manda na gente. Na mudança de atitude não há mal que não se mude nem doença sem cura. Na mudança de postura a gente fica mais seguro, na mudança do presente a gente molda o futuro!”

(Gabriel, o pensador)

RESUMO

Com o crescimento da *Internet* e a formação um novo público devido ao advento e popularização das tecnologias de comunicação, mais precisamente da *Web 2.0*, surge a necessidade de investimentos em estratégias com a finalidade de facilitar o contato permanente e interativo entre a esfera governamental e o cidadão. A sociedade busca receber respostas satisfatórias mediante a um problema apresentado ao governo, sendo necessário que o governo tenha canais de atendimento e divulgação em massa e de rapidez para o relacionamento com a sociedade. Perante esse cenário, de maneira crescente, as Redes Sociais têm figurado dentre os meios/canais de comunicação/interlocução aproveitados pelas organizações para se relacionarem com seus públicos de interesse. O objetivo deste trabalho é estudar o relacionamento entre o governo e a sociedade por meio das Redes Sociais. Na busca de responder a seguinte questão: Como as novas tecnologias digitais podem melhorar a prática institucional pública, fortalecer a democracia através da integração e da transparência, conferindo mais poder aos cidadãos? A metodologia abordada neste estudo foi a pesquisa bibliográfica. Os resultados apontaram que há muito ainda o que ser discutido e implantado na comunicação pública digital, visto que novas participações e inovações serão cada vez mais uma exigência da sociedade. Daqui para frente, o que se vê é o fortalecimento da *Web* como plataforma cidadã construindo boas maneiras de levar para o governo o que a sociedade já aprendeu com a *Web 2.0*.

PALAVRAS-CHAVE: *Web 2.0*, Governo, Redes Sociais.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Outros tipos de Redes Sociais	21
QUADRO 2 – Solução base para o Governo 2.0.....	26
QUADRO 3 – Possibilidades e Desafios para o Governo 2.0.....	29

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Comparação entre <i>Web 1.0</i> e <i>Web 2.0</i>	15
FIGURA 2 – <i>Screenshot</i> da tela Principal do <i>Twitter</i>	20
FIGURA 3 – <i>Screenshot</i> da tela Principal do <i>Facebook</i>	20
FIGURA 4 – Tipos de Mídias Sociais	23
FIGURA 5 – Atual fluxo de informação	31
FIGURA 6 – Gestão de Participação do Cidadão	33
FIGURA 7 – <i>Screenshot</i> da tela Principal do <i>Challenge.gov</i>	35
FIGURA 8 – <i>Screenshot</i> da tela Principal do <i>Colab</i>	36
FIGURA 9 – <i>Screenshot</i> da tela Principal do <i>iGovSP</i>	36
FIGURA 10 – <i>Screenshot</i> da tela Principal do <i>WikiCrimes</i>	37

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
1.1 – <i>Web 2.0</i>	12
1.1.1 – Retrospectiva Histórica.....	12
1.2 – Sociedade 2.0.....	16
1.2.1 – A Sociedade da Informação.....	16
1.2.2 – Redes Sociais.....	17
1.3 – Governo 2.0.....	24
1.3.1 – O Governo Mais Próximo do Cidadão.....	24
1.4 – Novas Utilizações para Velhos Fins.....	28
1.5 – Exemplos de Ferramentas da Web 2.0 na Gestão Públicas.....	34
1.5.1 – Challenge.gov.....	34
1.5.2 – Colab.....	35
1.5.3 – iGovSP.....	36
1.5.4 – WikiCrimes.....	37
CAPÍTULO II – METODOLOGIA	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	41

INTRODUÇÃO

Vive-se numa sociedade de incessantes transformações. A *internet* é responsável por grandes alterações no mundo atual contribuindo em diversos setores da nossa sociedade. Não se consegue imaginar o mundo sem *internet*, pois estar conectado a rede mundial passou a ser uma necessidade de extrema importância, que está presente nas escolas, universidades, empresas, possibilitando acesso as informações e notícias do mundo em apenas um *click*.

Redes sociais como, por exemplo, o *Facebook*, *Twitter* e *Blogs* já fazem parte do habitual da maioria dos usuários da *internet* e são empregadas para vários fins como: atender a interesses pessoais, profissionais e acadêmicos.

A Administração Pública tem buscado modernizar a sua estrutura de tecnologia da informação e de comunicação, aindaque seja em um ritmo mais lento que o setor privado. Peranteum cidadão mais bem informado e exigente, o setor público também precisa diminuir as distâncias entre governo e cidadãos, o desafia e buscar novas formas de relacionamento como seus respectivos públicos, uma delas tem sido através do Governo 2.0, disponibilizando informações, serviços públicos e canais para comunicação *online*.

Um dos grandes desafios atribuídos aos governos na era da informação é a demora do setor governamental em acompanhar as novas formas de relacionamento.

A sustentação teórica do estudo alicerçou-se na contribuição de autores que tratam como Lévy (2001), Carpes (2011), Recuero (2009, 2014), sobre as tecnologias da informação e da comunicação, do seu gradativo avanço tecnológico e das novas e diferentes formas de interação advindas das redes sociais no contexto dos cidadãos e do governo.

Para nortear o trajeto da pesquisa algumas questões são postas para a problematização:

- Como as novas tecnologias digitais podem melhorar a prática institucional pública, fortalecer a democracia através da integração e da transparência, conferindo mais poder aos cidadãos?

- O que ferramentas como *Youtube*, *Facebook* e *Twitter*, entre outras que caracterizam a *Web 2.0* tem haver com o governo? Será que podem mudar a forma de gerir a coisa? Será que podem aumentar a transparência?
- Será que podem fortalecer a troca de experiência, boas práticas e ajudar os governantes a fazer mais, melhor e usando menos recursos?

Através de uma revisão bibliográfica procurou-se obter uma visão geral acerca das mudanças na sociedade e na Administração Pública, proporcionadas pelas novas tecnologias da informação e comunicação, buscou-se pensar nas novas formas de relacionamento e serviços do governo com os seus públicos.

Neste percurso o objetivo geral do estudo foi estudar o relacionamento entre o governo e a sociedade por meio das Redes Sociais.

Como objetivos específicos desse trabalho temos:

1. Compreender a mudança de perfil do cidadão devido o surgimento da internet e mais especificamente da *Web 2.0*;
2. Descrever quais as oportunidades e limitações na utilização das redes sociais como canal de comunicação entre o governo e o Cidadão;
3. Refletir acerca da mudança de paradigmas por meio das redes sociais em relação à sociedade e o governo.

Esta monografia está constituída por três capítulos, onde no Capítulo I é evidenciado o embasamento teórico do estudo. No item 2.1 é apresentada a retrospectiva histórica da *Web 2.0*, no item 2.2 é mostrado uma nova forma de sociedade a chamada Sociedade 2.0, que se detém das ferramentas da *Web 2.0*, mas exatamente das Redes Sociais, já no item 2.3 é observado o tema Governo 2.0, e no item 2.4 é relatado acerca das novas utilizações que as redes sociais proporcionam para o governo. No item 2.5 é mostrado alguns exemplos de ferramentas da *Web 2.0* na Gestão Pública. No Capítulo II é mostrado a metodologia do trabalho. E por fim é expressado as considerações finais.

CAPÍTULO I – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 – WEB2.0

1.1.1 – Retrospectiva Histórica

A denominação *Web 2.0* foi mencionado pela primeira vez pela empresa norte americana O'Reilly Media em um congresso no ano de 2003, tornando-se famosa a partir de então. Contudo, a *Web 2.0* faz uso de muitos componentes tecnológicos que foram criados antes do surgimento da *Web*. Segundo O'Reilly (2006), a *Web 2.0* é a mudança para uma *internet* como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Uma das normas mais importantes seria desenvolver ferramentas que aproveitem os efeitos de rede, num modelo colaborativo e flexível.

Para os usuários que há certo tempo tem acesso à *internet* existe a possibilidade de percepção de certas modificações de ordem organizacional assim como interacional. Isto porque, antes do aparecimento da *Web 2.0* as páginas encontradas nos sites eram bem parecidas a livros, onde o usuário/leitor somente lia o que era de seu interesse e terminava a pesquisa, não existindo opções de modos de interação como os fóruns e os *chats*, muito comuns hoje em dia na troca de informações.

No entanto, quando existia a necessidade de uma comunicação mais significativa, via internet, usava-se o *e-mail* como ferramenta disponível para este tipo de comunicação.

Hoje em dia, com a *Web 2.0*, as páginas embolsaram diferentes formas de participação. O usuário além de ter a opção de ler os conteúdos das páginas, podendo estas virem seguidas de imagens e vídeos, também pode interagir inteiramente, em tempo real, através dos *sites* de relacionamentos sociais, tornando o conteúdo mais dinâmico e interativo. Esses próprios usuários tornaram-se agentes capazes de criar e modificar conteúdos por meio de recursos como *blogs*, fóruns de discussão, *wikis*, *twitter*, além de outras aplicações.

O conceito *Web 2.0* é extremamente debatido por estudiosos, porém não existe ainda algo terminante que o possa conceituá-lo de forma limitada ou definitiva.

Dessa forma existem determinadas características que distinguem esta nova geração da *web*, tais como:

- A *internet* passou a funcionar como plataforma, onde softwares são acessados diretamente da *web* sem necessitar, necessariamente, estarem instaladas na máquina do usuário;
- Uma maior participação entre usuários e, usuários e autor, pelo meio das redes sociais, entre diversas ferramentas;
- O usuário deixou somente de atuar como leitor, passando a desempenhar papel de autor, produzindo seus próprios conhecimentos;
- As aplicações receberam mais recursos áudios-visuais, proporcionando uma maior absorção de conteúdos mais abstratos;
- Aplicativos da *web* se tornaram miscíveis, onde poderá se empregar a expansão de códigos com a finalidade de modificar os aplicativos *web*, consentindo a inserção de diferentes aplicativos a fim de designarem novas aplicações, os intitulados “*mashup*”.

Com a nova arquitetura da *Web 2.0*, os softwares que eram usados pela *Internet* e vendidos como serviços pagos, mudaram a maneira de elaborar os programas, de forma que tudo funcione na *Internet*, aplicando novas tecnologias em função das experiências dos usuários, resultando em interfaces rápidas e muito fáceis de usar.

Então, se os programas forem mais simples de usar tudo fica mais fácil. É fácil tirar ou acrescentar uma função, e ainda compartilhar uma parte de um programa com outro programa. Quanto mais os usuários usam o programa, melhor eles vão ficando.

A plataforma *Web 2.0* refere-se a uma nova experiência para uso semelhante com os aplicativos em computadores *desktop*. Esta tecnologia aumenta a velocidade

e a facilidade do uso da *Web*, é responsável pelo aumento do conteúdo colaborativo publicado na *Internet* devido ao seu uso simplificado e a uma enorme gama de aplicativos existentes.

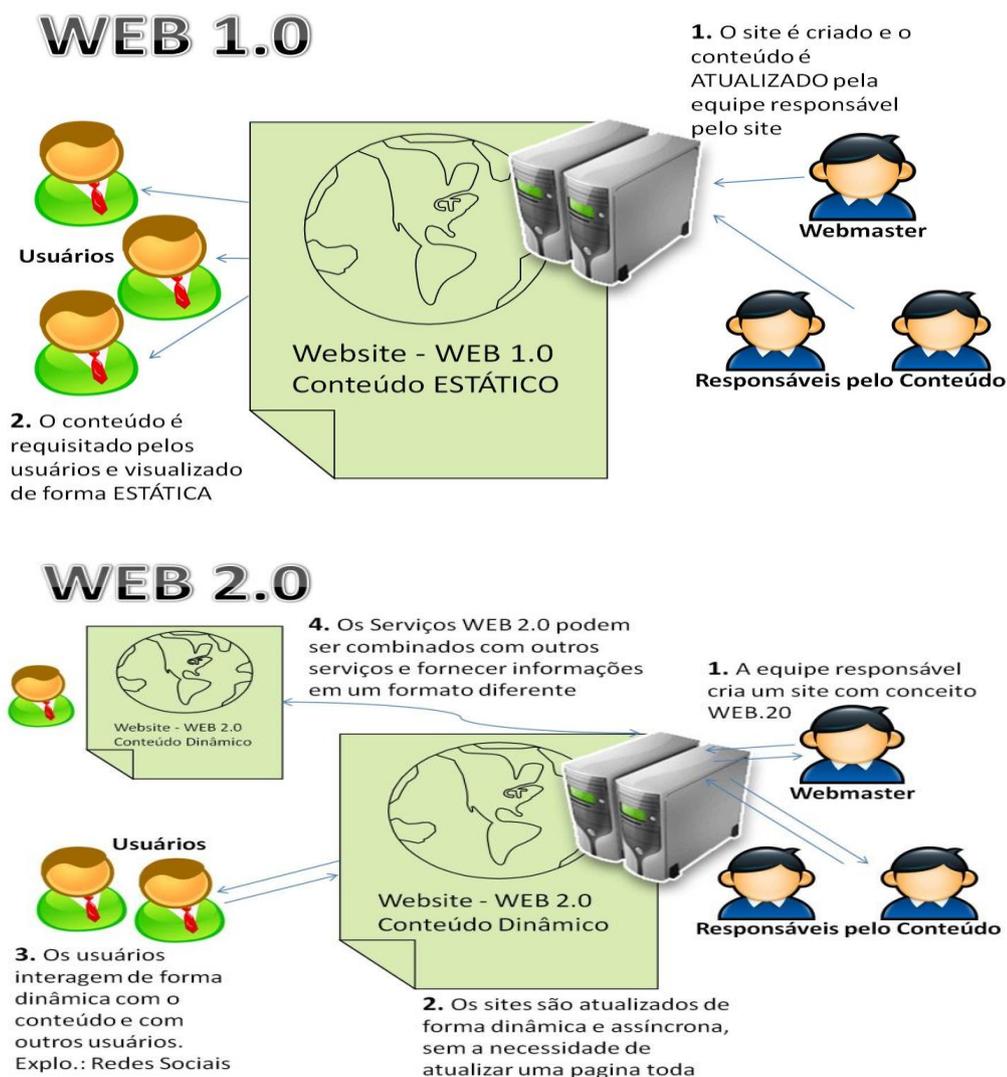
Os conteúdos das páginas da *internet* também tiveram um grande impacto com a *Web 2.0*, o usuário pode participar, gerar, organizar informações, bem como, personalizar, avaliar e comentar ações, enriquecendo o sistema.

Os aplicativos *Web 2.0* permitem a personalização do seu conteúdo filtrando informações que o mesmo considera importantes. Este conceito é semelhante com o usado no *software* livre: quando muitas pessoas atentam, os erros são corrigidos.

A *internet*, o avanço das tecnologias de informação e comunicação, bem como o acesso dos usuários à informação, levaram a aumentar a facilidade de expressão e opinião dos usuários presentes em comentários, fóruns, lista de discussões, *blogs* e *fotologs*, comunidades, grupos, sites participativos, no *YouTube*, nas *Wikis*. Estes fazem uso de todos os aplicativos e suas ferramentas como o *messenger*, *sites*, *blogs*, correio eletrônico, mensagens, celulares, para espalharem suas experiências pessoais e opiniões sobre os produtos, serviços, marcas, empresas e notícias.

A *Web 2.0* também é usada como uma ferramenta de colaboração pedagógica para a edificação de saberes e conceitos. Nesse contexto, o ambiente participativo proporciona um ambiente de fácil publicação, espaço para debates e vários recursos para a gestão coletiva do trabalho comum. Segundo Primo (2007) trata-se de um processo emergente que mantém sua existência através de interações entre os envolvidos.

Para o entendimento de forma visual sobre as diferenças acerca da *Web 1.0* e *Web 2.0* segue a figura a seguir.

Figura 1 – Comparação entre *Web 1.0* e *Web 2.0*,

A figura acima exemplifica os modelos de publicação de conteúdo na *Web 1.0* e na *Web 2.0*. Na *Web 1.0* apenas é capaz de publicar o conteúdo o *Webmaster*, ou os responsáveis pelo conteúdo do *site*, o leitor não tem participação nas informações disponibilizadas. Na *Web 2.0* a pessoa que desenvolve a tecnologia, ou cria/administra o *site* não é necessariamente a pessoa que cria e administra o conteúdo, e os leitores são também criadores de conteúdo, em uma via de mão dupla.

A *Web 2.0* segue o modelo de comunicação de muitos para muitos, onde muitas pessoas produzem conteúdos que serão consumidos por outros, e em que dado momento se comportam como produtores de conteúdo e em outros como usuários.

1.2 –SOCIEDADE 2.0

1.2.1 – A Sociedade da Informação

Segundo Viganigo (2008), a sociedade da informação não é mais entendida como “A *internet*”, ela é muito mais do que isso, trata-se de toda uma transformação social, econômica e política que vem se ampliando desde os anos 60.

A sociedade de hoje baseia-se em uma nova configuração de organização nas suas maneiras de produção e de negócios. De acordo com Takahashi (1998), o deslocamento da economia da indústria para os serviços e da força para o conhecimento mexeu também com a política, as relações pessoais e institucionais, que passaram a depender de troca de informações constantes. Surge um novo ambiente global baseado em comunicação e informação, cujas regras e modos de operação estão sendo construídos, em todo o mundo, agora.

Conforme Viganigo (2008), as modificações do final do século XX podem ser encaradas como uma revolução social. Todas as revoluções trazem mudanças significativas para o grupo atingido por elas: no caso da “Revolução da Informação”, toda a sociedade está sentindo os efeitos simultaneamente, em maior ou menor grau. As revoluções anteriores, entretanto, limitavam-se a afetar a sociedade através da matéria ou energia, de forma localizada.

Pode-se dizer ainda que a nossa concepção de tempo, espaço e conhecimento, é afetada com a revolução da quantidade de informações, atingindo e modificando o funcionamento de diversos setores. Diante disso Takahashi (1998, p. 28) destaca que:

Tudo leva a crer que a revolução da informação vai modificar de forma permanente a educação, o trabalho, o governo e serviços públicos como saúde, arrecadação e segurança, o lazer, a cultura, as formas de discutir e organizar a sociedade e, em última análise, a própria definição e entendimento do homem.

A sociedade da informação, a qual atualmente vivenciamos, se caracteriza pela necessidade de respostas rápidas e por uma cultura acentuadamente voltada aos relacionamentos internos e externos, transformações que se localizam principalmente nas formas e no tempo de distribuição da informação, resultado de inovações tecnológicas e da importância ofertada ao desenvolvimento social.

O ambiente das comunicações também mudou, com a inclusão das novas tecnologias que, de um lado, oferece mais recursos e, de outro lado, acelera os processos e altera uma cultura bastante tradicional de relacionamentos entre as comunidades interna e externa das organizações. Assim, temos notícias via satélite e por redes de computadores, *Internet* e *Intranet*, a explosão da informação em nosso cotidiano, crescente autonomia comunicacional do cidadão, a diminuição da prestação de serviços públicos presenciais, o crescente envolvimento da mídia com o mercado, enfim, tudo parece indicar que existe uma grande transformação da cultura de comunicação na sociedade contemporânea (MATOS, 2000).

Na sociedade da Informação, cada cidadão precisa ter acessível um conjunto básico de ferramentas computacionais e de telecomunicações, associado a conhecimento de utilização, que lhe comporte receber, produzir e transmitir informação e desfrutar de serviços eletrônicos. As tecnologias de informação e comunicação são rotineiramente encaradas como instrumentos potenciais para uma melhor adoção de políticas de governança, assim como para a intensificação da democracia, melhoramento da prática de cidadania e de relacionamento entre as autoridades públicas e a população em geral.

Na sociedade atual, as formas de comunicação, relação e geração de conteúdos estão se dando a cada vez com maior naturalidade e intensidade, por isso é desejável que a administração pública também assuma essas novas formas de gerar e compartilhar informação e conhecimento.

1.2.2 – Redes Sociais

As redes sociais são espaços utilizados para a criação, a manutenção e a expressão dos indivíduos na *internet* (RECUERO, 2009). Fenômeno do mundo moderno e da era da *cibercultura*, os sites de redes sociais têm ganhado cada vez mais usuários nos últimos anos. O crescimento exorbitante das redes sociais como plataformas *Twitter*¹, *Instagram*² e *Facebook*³ está refletido na quantidade de pessoas conectadas como no caso do *Facebook*, que ultrapassou a marca de 1,19 bilhão de pessoas ativas⁴.

¹<https://twitter.com/>

²<http://instagram.com/>

³<https://www.facebook.com/>

⁴ Disponível em <http://gizmodo.uol.com.br/facebook-3q2013/> acesso em 02 de abr. de 2014.

A grande adesão a esses sites justifica-se, em parte, pela estrutura disponibilizada, que permite ao ator social a criação de um perfil público e, através deste, a interação social virtual (BOYD; ELLISON, 2007 apud ZAGO, 2012). Essa articulação possibilita a interação entre os atores conectados às redes visando o estabelecimento de trocas de arquivos, exposição de imagens e vídeos e vivência social em condições “virtuais” de forma que se formate uma nova camada de fluxo informacional. Nesse caso, há o estabelecimento de laços sociais, uma vez que os sites de redes sociais, por si só, não são capazes de criar tais vínculos, uma vez que se constituem como um sistema, uma ferramenta para impulsionar a comunicação interativa.

O conceito de rede social se ramificou por diversas disciplinas do conhecimento como Sociologia, Psicologia, Urbanismo e, com a digitalização e o surgimento da *internet*, por redes telemáticas com a aceção de "rede virtual" na cibercultura e na comunicação. "Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais)" (WASSERMAN; FAUST, 1994; DEGENNE; FORSÉ, 1999 apud RECUERO, 2009, p.24). Portanto, para Recuero (2009, p.24),

uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. A abordagem de rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões.

Fenômenos como a eleição americana em 2008 com Obama e as enchentes em Santa Catarina são apontados por Raquel Recuero (2009) como representantes da força das redes sociais e da mediação por computador, considerando-se a grande repercussão obtida pelos dois fatos nesses ambientes.

Uma rede social (social network) consiste de um ou mais conjuntos finitos de atores e eventos e todas as relações definidas entre eles. (WASSERMAN; FAUST, 1994). Ou seja, é um conjunto de dois elementos – atores (indivíduos, instituições ou grupos específicos) e suas conexões (DEGENNE; FORSÉ, 1999) cujo foco é a interação social, as interconexões (o todo na visão do paradigma holístico) e o desenvolvimento do capital social. (RECUERO, 2006).

As redes utilizam o compartilhamento e a comunicação como condição para sua existência, sendo este o modelo da nova sociedade. (CARPES, 2011); uma

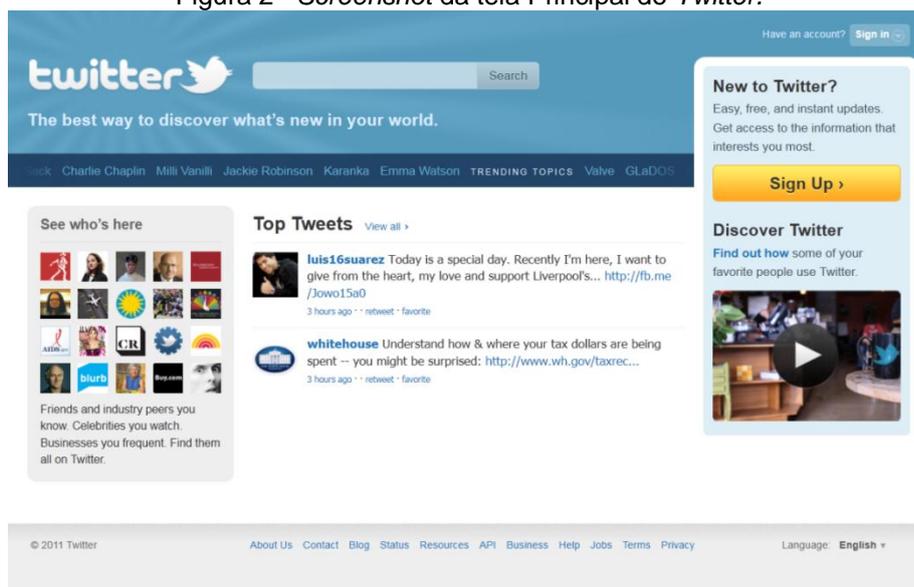
sociedade em rede (CASTELLS, 1999) baseada na ideia de interação, de trocas simbólicas, de construção coletiva do conhecimento.

A tendência de tecnologia que está intimamente ligada ao princípio e evolução das redes sociais é a tecnologia *Web 2.0* – que pode ser demonstrada como a mudança no comportamento e perfil dos usuários, que vai ao encontro do princípio das novas formas de comunicação empregadas nas redes sociais.

As redes sociais são caracterizadas por reunir pessoas a propósito de uma mesma finalidade, objetivo, interesse ou assunto. Comumente são debatidos assuntos em comum aos membros pertencentes a estas comunidades, não deixando de lembrar que não há exigência para que esses usuários interajam. Segundo Hegel III e Armstrong (1999, p. 99),

as pessoas são atraídas porque as comunidades propiciam um ambiente no qual podem se conectar a outros usuários – às vezes numa única ocorrência, mas em geral através de uma série ininterrupta de interações que criam uma atmosfera de confiança e de verdadeiro insight. [...] o desejo das pessoas de atender a quatro necessidades básicas: interesse, relacionamento, fantasia e transação. A força das comunidades está justamente na sua capacidade de atender a todas estas necessidades simultaneamente, por isso dificilmente elas serão criadas para atender somente a um destes quesitos.

Podemos citar como exemplo, dentre as redes sociais com o maior número de usuários, o *Twitter* e o *Facebook*. No *Twitter*, não há distinção de categorias de utilizadores. Nele, os participantes criam um estatuto dentro da rede através da importância da informação das mensagens. As mensagens são curtas, com 140 caracteres, no máximo, e são chamadas de *tweets*. Esta rede social é, por natureza, desorganizada, pois não existem instrumentos para guiar os utilizadores, tornando muito difícil encontrar alguém que o usuário deseje seguir. A única forma de encontrar o usuário desejado é quando ele está presente em uma das listas de sugestão, que são divididas por temáticas diferenciadas. Além disso, no *Twitter*, a popularidade dos indivíduos pode ser medida pelo número de seguidores que têm, pois nem todos possuem a mesma popularidade.

Figura 2 – Screenshot da tela Principal do *Twitter*.

Fonte: <http://cafeinterativo.wordpress.com/2011/04/20/twitter-nova-pagina-inicial/>

O *Facebook* é, atualmente, a rede social que contém mais acessos em todo o mundo⁵. Em fevereiro deste ano, completou dez anos e ocupa a posição de site mais popular *Internet*. Esta rede social nasceu nos Estados Unidos da América em 2004, mas, inicialmente a adesão a ela estava restrita aos estudantes da Universidade Harvard. No ano seguinte foram acrescentadas outras universidades, mas somente desde 11 de setembro de 2006 é que esta rede está aberta ao público.

Figura 3 – Screenshot da tela Principal do *Facebook*

Fonte: <http://maguscode.blogspot.com.br/2012/10/criando-um-novo-facebook.html>

⁵<http://www.tecmundo.com.br/facebook/49328-facebook-termina-2013-com-67-96-dos-acessos-a-redes-sociais-no-brasil.htm>

No *Facebook*, é possível participar de diferentes grupos, criar redes próprias, manter a privacidade de perfil, compartilhar fotos, vídeos e mensagens, postar anúncios e classificados, etc.

As redes sociais proporcionam novas ocasiões para os indivíduos exporem as suas opiniões, dúvidas e para debaterem determinados assuntos. Assuntos estes que podem ser aproveitados por grupos de interesse, podendo assim querer utilizar os serviços das redes sociais para influenciar a tomada de decisão sobre produtos de consumo ou opinião política.

Observa-se a seguir outras redes sociais utilizadas:

Quadro 1 – Outros tipos de Redes Sociais.

Youtube⁶	É um site que permite que seus usuários carreguem, assistam, compartilhem e comentem vídeos em formato digital na <i>Internet</i> por meio de outras redes sociais, celulares, <i>blogs</i> e <i>e-mail</i> .
Blogs	O termo <i>blog</i> é uma abreviação de <i>weblog</i> , que é uma lista de servidores de arquivos de registro. Construídos para a atualização veloz de artigos, ou mais comumente chamados de posts, sobre notícias de um determinado assunto ou como diários online. Os posts de um blog podem combinar texto, imagens e links para outros blogs e sites, havendo também espaço para os usuários da <i>Internet</i> fazerem comentários. São exemplos de sites para a criação de <i>blogs</i> o <i>Blogger⁷</i> e o <i>Wordpress⁸</i> .
Flickr⁹:	É um site que permite a publicação de fotografias e vídeos, com o acompanhamento de textos e permissão para comentários de outros. O <i>Flickr</i> permite que as imagens sejam publicadas com palavras-chave que as organize e facilitem sua busca posteriormente.

⁶<http://www.youtube.com/?gl=BR&hl=pt>

⁷<https://www.blogger.com/>

⁸<http://wordpress.org/>

⁹<https://www.flickr.com/>

<p>Wikis:</p>	<p>Vem da palavra havaiana que significa rápido. São <i>softwares</i> que permitem a edição coletiva de documentos mediante a <i>Internet</i>, na maioria das vezes utilizados para a produção de enciclopédias virtuais. Os usuários criam, editam e alteram os tópicos das enciclopédias. É muito empregado em ambientes de desenvolvimento colaborativo para registrar a evolução dos trabalhos ou para fazer manuais de usuário. A <i>Wikipédia</i>¹⁰ é um exemplo de enciclopédia on-line.</p>
<p>Comunicadores instantâneos:</p>	<p>São programas para enviar e receber mensagens instantaneamente, a maior parte possui ferramentas que permitem conversar por meio de vídeo e/ou voz. As conversas são realizadas entre duas ou mais pessoas. O maior exemplo de comunicador instantâneo é o <i>Skype</i>¹¹, é um <i>software</i> que comporta comunicação pela <i>Internet</i> através de conexões de voz sobre IP (<i>VoIP</i>). Pertence, desde maio de 2011, à <i>Microsoft</i>.</p>
<p>Livecasting:</p>	<p>Permite que as pessoas possam assistir a um evento sem se deslocar. São exemplos de serviços de <i>Livecasting</i> o <i>Justin.tv</i>¹² e o <i>Ustream</i>¹³.</p>
<p>Googleanalytics¹⁴:</p>	<p>Serviço oferecido pela Google onde apresenta-se estatísticas de visitação de um <i>site</i>, através dele é possível conseguir o número de visitantes únicos e um completo gráfico de visitas por dia.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

¹⁰<https://www.wikipedia.org/>

¹¹<http://www.skype.com/pt-br/>

¹²<http://www.justin.tv/>

¹³<http://www.ustream.tv/>

¹⁴<http://www.google.com/analytics/>

Na figura que segue ilustra as redes sociais e o seu tipo de relacionamento.

Figura 4 – Tipos de Mídias Sociais



Fonte: <http://blogman.com.br/?p=1177>

Essa categorização das mídias se torna relevante uma vez que cada tipo de página tem sua origem associada a um objetivo específico, utilizando para isso, recursos também distintos. Isso significa que cada uma das ferramentas pode ser utilizada com finalidades específicas pelo governo, buscando tratar, por exemplo, de temáticas específicas ou direcionadas a públicos determinados (MORAIS, 2010, p.19).

Os relacionamentos adquiridos com a criação de perfis nas redes sociais virtuais podem se ajustar às redes de relacionamentos no mundo real. As notícias, ideias particulares, trabalhos, vagas de empregos e até mesmo problemas pessoais são compartilhados no ciberespaço. O que realmente muda é como e onde essas informações irão ser repassadas. O sujeito quando deixou de ser apenas um

consumidor, aprendeu a utilizar a *Internet* para socializar ainda mais, e agora os setores governamentais é que precisam ter seus próprios canais de comunicação virtuais e potencializar a relação com os cidadãos.

1.3 – GOVERNO 2.0

1.3.1 – O Governo Mais Próximo Do Cidadão

Por associação com o conceito *Web 2.0* está se difundindo o conceito Governo 2.0. Não se trata de uma “nova versão” do governo, mas de um governo que se aproveita das ferramentas de colaboração e interação para facilitar e ampliar a participação da sociedade. Ferramentas da *Web 2.0* permitem a comunicação de modo fácil e direto entre governo e população. Como a população está se utilizando destas ferramentas cada vez mais à vontade, e especialmente os jovens, não há esforço de desenvolvimento de novas aptidões entre os cidadãos. No mundo, há exemplos do uso destas ferramentas em governos nacionais, subnacionais e locais. Procura-se a ampliação da prática democrática, o desenvolvimento e suporte a redes sociais, a ampliação e melhoria da qualidade dos serviços públicos, a promoção do desenvolvimento social e econômico de regiões ou localidades, o uso em práticas de gestão internas ao governo e de relacionamento com o servidor público.

Assim como a área privada, o setor governamental tem sofrido algumas transformações ligadas às novas tecnologias de comunicação. Tanto a ampliação do acesso e aprimoramento dos serviços públicos quanto à apresentação de informações em sítios da *internet*, são exemplos desse processo, comumente chamado de *e-gov*. Por outro lado, há uma hipótese crível, de que a tecnologia se transforma mais rapidamente que a cultura, de forma que o fato do recurso tecnológico estar disponível não garante que ele será usado da maneira para a qual foi concebido pelos seus criadores. Segundo Lévy, cabe “apenas a nós explorar as potencialidades mais positivas deste espaço nos planos econômico, político, cultural e humano” (LÉVY, 2001, p. 11). Em síntese, a internet pode ser vista como instrumento “facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social”, com consciência, no entanto, de que não será “por meio da tecnologia que se criará a participação, nem o controle social, mas, se já existem

mecanismos para isso, então ela pode facilitar sua concretização". (CHAIN; CUNHA; KNIGHT; PINTO, 2004, p. 49).

Partindo-se da visão de que e-gov é a modificação dos relacionamentos internos e externos do setor público, através de operações em rede e das Tecnologias de Informação e Comunicação, para aperfeiçoar a prestação de serviços públicos, a participação e a governança (BAUM; DI MAIO; CALDWELL, 2000), considera-se que mudanças no governo de ordem comunicacional possam favorecer o diálogo entre cidadão e governo, e ofertarem acesso à informação com valor agregado, para não se correr o risco de informatizar velhas práticas que continuem a não satisfazer os utentes do modelo presencial. (RUEDIGER, 2003).

Talvez por isso, as grandes inovações conseguidas pelo governo ainda se assemelham aquela *internet* da primeira fase, desenvolvida por conteúdos estáticos e de difícil manipulação. Quando uma prefeitura ou ainda mesmo um órgão do poder federal divulga dados na *internet* eles quase sempre se assemelham a um diário oficial digital, no sentido de que são normalmente conteúdos com poucas possibilidades de manipulação cuja visualização é restringida apenas àquela oferecida pelo próprio *site* oficial. Conforme Castells escreveu em 2003, "governos em todos os níveis usam a *internet*, sobretudo como um quadro de avisos eletrônico para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real" (CASTELLS, 2003, p. 128). E isso certamente ainda ocorre para muitos sítios governamentais Brasileiros.

De acordo com Pinho(2008, p. 473):

Se no reino da tecnologia existe viabilidade para atingir tais objetivos, quando se migra para a esfera governamental/política, alcançá-los fica bem mais complexo e difícil. A abertura por parte dos governos para a transparência e participação societal depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia.

A ideia de Governo 2.0 está inteiramente ligada ao uso das tecnologias oriundas da *Web* 2.0 tanto internamente às burocracias estatais como no relacionamento dos governos com os cidadãos. Da mesma forma que os portais da *Web* 2.0 se alocam como plataformas de criação de conteúdo pelos usuários, os Governos 2.0 incidem a se colocar como plataformas para os cidadãos. Baseiam-se no casoem que na *Web* 2.0 a *Internet* não é mais sobre surfar ociosamente e

passivamente ler, escutar ou assistir. É sobre *peering*¹⁵: compartilhar, socializar, colaborar, e, sobretudo, criar com comunidades vagamente conectadas.

O Governo 2.0, em termos conceituais, adota como base a anexação de novas tecnologias como soluções da prática institucional pública, capaz de acompanhar o processo de modificação de uma sociedade aberta e atual. Essas soluções baseiam-se em:

Quadro 2 – Solução base para o Governo 2.0.

Governo único e em rede:	A configuração com que o governo se apresenta ao cidadão, mesmo organizado departamental e funcionalmente, deve representar metas e atitudes comuns. Por outro lado, a gestão do conhecimento e a transmissão de ideias e soluções entre os órgãos de governo, permitem alcançar padrões de prestação de serviços e melhorias de desempenho em toda a administração.
Gestão centrada no cidadão:	Colocando o cidadão - suas necessidades, anseios e expectativas - no núcleo da configuração dos serviços públicos.
Facilidade de uso:	Os quesitos de usabilidade precisam sofrer uma adaptação que considere a interatividade e participação do cidadão como fator de sucesso, ou seja, a comunicação ativa não se baseia mais em <i>e-mail</i> ou formulários, mas em inclusão de conteúdos em páginas de governo. Tais quesitos também se ampliam da <i>web</i> para as demais modalidades de atendimento (presencial, telefônico, etc.), adequando as circunstâncias de atendimento à necessidade do usuário do serviço.
Coprodução de serviços:	Modelo em que os usuários de serviços públicos compartilham de forma ativa no seu planejamento, adaptação e manutenção.

¹⁵ *Peering* é

uma a uma nova forma de realizar tarefas: dividindo sua complexidade em pedaços mais simples para serem trabalhados pelos pares.

Funcionário web:	A transformação tecnológica e ambiental impõe também a necessidade de modificação no modelo mental de trabalho, em níveis organizacionais e pessoais, sendo este último prioritário para a implantação de novas habilidades e atitudes fundamentadas na colaboração.
Novas métricas de qualificação dos serviços eletrônicos:	É corriqueiro medir a eficiência dos serviços em termos de investimento e retorno financeiro, calculando economias para o governo e para o cidadão, porém medir a qualidade dos serviços deve passar pelo contentamento do usuário e a melhor utilização do meio adotado de prestação.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

Tapscott e Williams (2011, p. 271) defendem que o governo adote uma perspectiva holística, centrada no cidadão, e até que, reformule a maneira como se envolve com o cidadão, afirmando que:

A primeira onda de estratégias digitais do 'e-governo' produziu alguns benefícios importantes. Tornou informações e os serviços do governo mais acessíveis aos cidadãos, ao mesmo tempo em que gerou eficiências administrativas e operacionais. Porém, muitas dessas iniciativas [...] concentraram-se em automatizar os processos existentes e em lançar on-line os atuais serviços públicos. Essa nova onda de inovação (novos meios de colaboração global e níveis sem precedentes de conectividade social) representa uma oportunidade histórica para reformular, nas próprias bases, as operações do governo, como e o que o setor público oferece e, por fim, como os governos interagem e se envolvem com seus cidadãos.

A implementação bem sucedida do governo eletrônico não dependerá apenas da adoção de soluções tecnológicas adequadas, ela pressupõe uma redefinição do costume do setor público com relação ao cidadão.

1.4 – NOVAS UTILIZAÇÕES PARA VELHOS FINS

Os espaços virtuais de participação são formas de organizações virtuais, nomeadas pelos governos, com afinidade de expandir a participação da sociedade nos seus processos decisórios. Esses espaços de participação são novas formas de relacionamento entre o governo e os cidadãos e sua organização típica são as redes de participação voluntária que usam a *Internet* como meio para o relacionamento com o governo. Sua criação e funcionamento são facilitados pelo desenvolvimento de novas tecnologias na *Internet* que permitem comunicação multidirecional fácil e instantânea, assim como diversas formas de interação e colaboração independentemente das distâncias geográficas. O uso da *Internet* permite colocar o governo mais próximo do cidadão, oferecendo serviços que atendem às expectativas de conveniência, acessibilidade e oportunidade. E “estar mais próximo” não se refere apenas a pessoas, mas também aos diversos tipos de organizações da sociedade civil e às do Estado.

Não se deve imaginar que a tecnologia é por si mesma, um mecanismo de alargamento da participação da vida pública. Mas há razoável concordância nas possibilidades de aumento de participação do cidadão e algumas propostas de uso da tecnologia da informação para essa participação são tecnologicamente viáveis. As novas tecnologias contribuem para a ação coletiva e estruturam os processos pelos quais a mobilização social é inspirada, como por exemplo, reduzindo custos dos atores coletivos, fazendo com que pequenos grupos ativistas que seriam marginalizados se tornem relevantes no discurso público, reduzindo custos individuais de engajamento e participação (tempo e espaço não mais abreviam a participação), reduzindo hierarquias intraorganizacionais dos movimentos sociais, facilitando a formação de identidade coletiva e sendo efetivas na sugestão da força de um ator coletivo – o fato de estar na rede dá a impressão às pessoas que são parte de uma rede virtual global.

As possibilidades vêm sempre acompanhadas de desafios, indicando que é extremamente importante continuar os esforços para determinar como as possibilidades podem ser exploradas e os desafios enfrentados.

Quadro 3: Possibilidades e Desafios para o Governo 2.0.

Possibilidades	Desafios
Fortalecer a democracia.	Distribuição desigual, aprofundamento do fosso social.
Reforçar a liberdade de expressão.	Limitações da liberdade de expressão em função de práticas criminosas, como racismo, por exemplo.
Maior troca de informação.	Conteúdo de baixa qualidade.
Maior confiança entre o público e as autoridades.	Cidadãos desapontados e prejuízos a participação.
Uma larga margem de escolha entre os conteúdos.	O rico fica mais rico: grandes portais Predominam.
Troca rápida e flexível de conteúdo.	Questões de direito autoral e copyright.
Abertura.	Privacidade.
Abertura como um ideal.	Realidade: processos informacionais fechados onde os dados não são desenhados para serem publicados em grande escala.
Economia de recursos.	Dados não confiáveis.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

Da perspectiva geral da comunicação, nós caminhamos de um modelo um para muitos, com o governo eletrônico como controlador da produção e distribuição da informação, para um modelo de muitos para muitos, no qual os próprios cidadãos são ambos produtores ativos e distribuidores das informações e serviços de setor público (BRANDTZAEG; LUDERS, 2008, p. 55)

Abraçar uma estratégia de Governo 2.0 demanda mais do que vontade, requer muito planejamento estratégico, metodologias de aplicação e, principalmente, mudança cultural. Redes sociais e serviços colaborativos estão intimamente associados ao entretenimento, o que faz muito sentido, pois este é o principal uso dos usuários comuns.

É muito corriqueiro ouvir que trabalhar com redes sociais "parece mais uma brincadeira do que um trabalho sério", visto as características deste relacionamento através dos serviços colaborativos. Também é comum a indefinição sobre os

recursos humanos que devem ser alocados: Tecnologia da Informação? Comunicação? Relações Públicas?

Entre outros questionamentos, também é comum a desconfiança dos governos quanto ao uso e real impacto das redes sociais nas atividades públicas, bem como aqueles que defendem que isso não condiz com a cultura do governo, ou que deve se esperar pela consolidação da tendência, deixando o desenvolvimento de estratégias reservado ao futuro.

Experiências de empresas que implantaram estratégias de marketing para as redes sociais evidenciam o fracasso de utilizar metodologias semelhantes para o mundo da comunicação de massas e o mundo colaborativo da *Web2.0*, pois as metodologias de marketing para as massas não comporta importantes variáveis do mundo virtual, como a flexibilidade e a interação.

A versatilidade e interação estão diretamente relacionadas com a motivação que os usuários têm, pois tudo o que o usuário de *internet* faz nas redes sociais tem algum sentido motivacional. De forma geral, os usuários desejam compartilhar suas experiências reais no mundo virtual e o fazem por, basicamente, três motivos (DOVER; MOFFIT, 2012):

1. **Se identificar com a causa:** O cidadão tem empatia com a questão levantada. Ou seja, ele tem motivação em colaborar com o governo caso ele já tenha enfrentado algum problema relacionado à causa, ou caso ele tenha conhecimento de familiares ou amigos próximos que já tenham passado pelo problema.

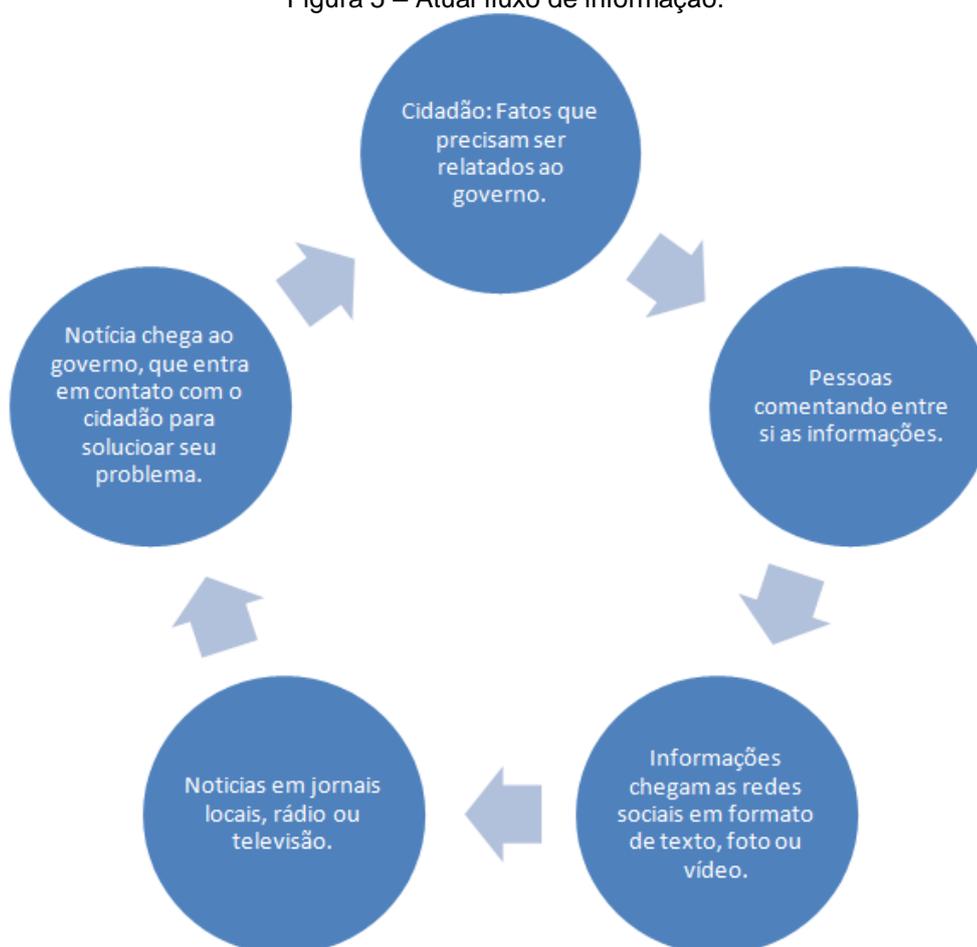
2. **Aceitação pública:** Está relacionada ao *buzz*¹⁶ criado por uma causa. Normalmente, causas relacionadas com a aceitação pública tem início no mundo real, mas seu debate é fervoroso nas redes sociais. A motivação do cidadão, neste caso, deve ser compreendida como a defesa da sua opinião perante um assunto amplamente noticiado.

3. **Diversão:** as mídias sociais são um ambiente de entretenimento, e nada mais justo que causas serem disseminadas em tom de diversão entre os amigos. A diversão é o ponto central da participação da maior parte dos usuários de *internet*. E preciso estar atento a esta variável sempre que for definir uma estratégia.

¹⁶*Buzz* é um conceito de marketing referente a forte audiência que algumas causas possuem nas redes sociais.

Estratégias de Governo 2.0 precisam ser centradas no cidadão, definindo inicialmente o público que governo deseja alcançar, assim como a linguagem e a ferramenta que o governo deve empregar. Neste sentido, o fazer políticas nas redes sociais deve ser repensado, pois não comporta a estratégia de utilizar os serviços colaborativos apenas como canal de informação. O próprio conceito já classifica: Colaborativo. Ou seja, que envolve mais de um agente e fluxos de informações através de um canal de comunicação de duas vias. Abaixo, o habitual fluxo de informações de relacionamento com o cidadão.

Figura 5 – Atual fluxo de informação.



Fonte: <http://mgov2.oui-iohe.org/factores-criticos/de-la-orientacion-por-intereses-a-la-orientacion-por-la-demananda>

Hoje, como as informações dos cidadãos chegam ao governo? Na primeira etapa, temos a existência de um fato que precisa ser comunicado ao governo. Mas, os meios de comunicação com o governo não são usuais ao cidadão que, muitas vezes, em razão das dificuldades encontradas, acabam não relatando o fato as autoridades competentes.

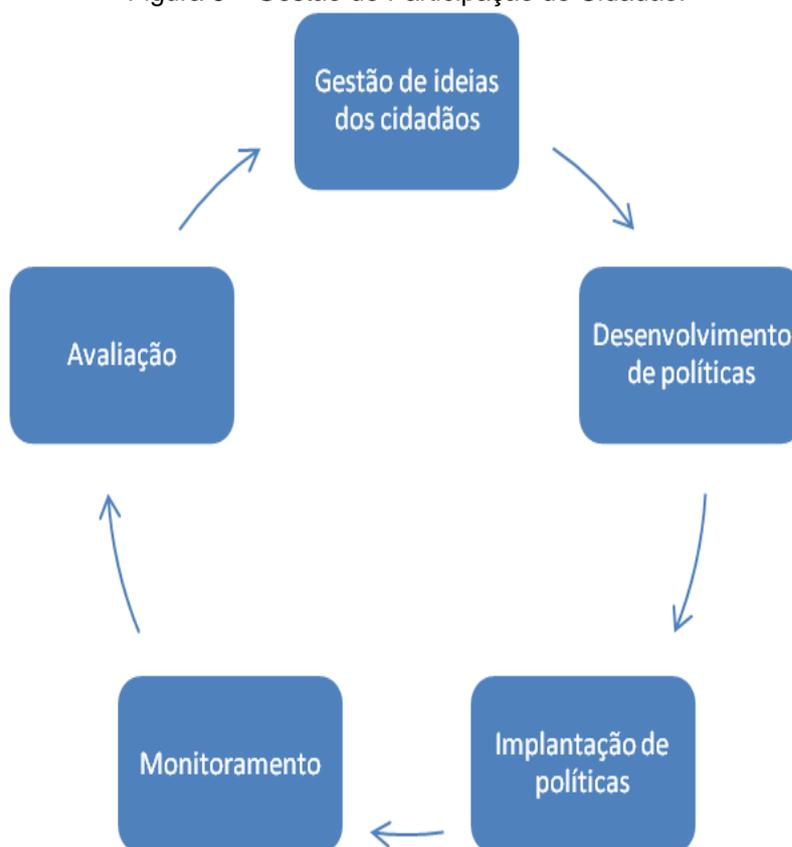
Mas, a não comunicação com o governo não significa que o cidadão não exponha este problema aos amigos e pessoas mais próximas. Há, então, o segundo estágio, quando o fato é reportado às pessoas mais próximas e os problemas ou sugestões dos cidadãos são levados adiante.

Neste mesmo aspecto, o cidadão ou amigos próximos podem fazer menção ao fato em blogs, vídeos e redes sociais, disseminando o fato pela rede de relacionamento, fazendo chegar a um número maior de pessoas. Com maior disseminação da notícia, e havendo interesse midiático pelos meios de comunicação, ela é publicada nos meios tradicionais de comunicação, em especial na estação de rádio e jornal de maior audiência da comunidade. Só posteriormente que a informação chega ao governo e em razão da pressão popular que há um deslocamento de um funcionário do governo até o cidadão, para analisar o problema e solucioná-lo.

O incremento de um canal interativo permite ao governo reduzir o tempo de prestação de serviço ao cidadão, além de permitir a criação de um ambiente permanente de troca de ideias, onde cidadãos e governo dialoguem na busca de alternativas e novas formas de prestar serviços. Como visto na figura acima, a existência de um interlocutor, no caso da mídia de massa, é importante para o fluxo de informações no ambiente público.

No caso de canais de comunicações interativos, a mídia passa a ser apenas mais um agente no processo social, e não um agente essencial no processo de gestão e prestação de serviços do governo. Na figura abaixo um fluxograma das atividades do governo que fazem uso de canais interativos de comunicação:

Figura 6 – Gestão de Participação do Cidadão.



Fonte: <http://mgov2.oui-iohe.org/factores-criticos/de-la-orientacion-por-intereses-a-la-orientacion-por-la-demananda>

A gestão de ideias dos cidadãos é o ponto de partida para melhor prestação de serviços do governo. Este processo de gestão de ideias dos cidadãos corresponde ao processo onde o cidadão, através de ambientes colaborativos, relata um fato ao governo. É um processo *just in time*¹⁷, a comunicação do fato não necessita do apoio da mídia de massas para chegar ao governo.

Neste sistema, o governo tem uma rápida clareza sobre a realidade do cidadão, e este ponto é estratégico, pois o governo tem a possibilidade de se relacionar com o cidadão e através do diálogo gerir seu conhecimento. Este é um processo interativo que permite construir da melhor forma sustentável a solução para os problemas dos cidadãos, inovando na forma de prestar serviços e trazendo maior eficiência e efetividade a gestão pública.

Tão importante quanto oferecer serviços de maior eficiência ao cidadão é o caso de ter a disposição uma base de conhecimento que comprova da forma mais

¹⁷ *Just in time* é um sistema que tem por objetivo produzir a quantidade demandada a uma qualidade perfeita, sem excesso e de forma rápida, transportando o produto para o lugar certo no tempo desejado.

transparente possível a atual realidade social, econômica e cultura. A gestão e análise desse conhecimento permite ao governo o desenvolvimento de políticas públicas de médio e longo prazo, visto que, muitas vezes, a solução de problemas aos cidadãos é algo emergencial, mas que carece de maior planejamento de execução para que o problema não se repita.

O processo interativo com o cidadão permite ao governo não apenas receber a descrição de fatos de forma mais efetiva e organizada, mas também permite interagir com o cidadão de forma que ele seja uma fonte valiosa de informação no processo de execução de políticas públicas, pois a criação de ambiente de credibilidade e interação permite que o cidadão forneça *feedbacks* sobre a execução das políticas públicas.

De tal modo, o governo tem maior facilidade em monitorar e avaliar as políticas públicas em execução, fazendo os devidos ajustes a fim de torná-las mais efetivas no tocando a demanda dos cidadãos junto aos governos.

Esta conjuntura é importante, pois a execução de políticas públicas altera o ambiente social e cultural, sendo que novos fatores podem surgir, se tornando necessária a revisão do planejamento para que ele não comprometa o objetivo final de uma política pública.

1.5 – EXEMPLOS DE FERRAMENTAS DA WEB 2.0 NA GESTÃO PÚBLICA

1.5.1 – Challenge.gov

Challenge.gov é uma plataforma on-line de desafios administrado pelo governo federal dos EUA, onde se procura a participação e o diálogo conjunto de todos os elos da sociedade para a resolução de problemas. Visa encontrar soluções inovadoras para resolver alguns dos desafios mais prementes da nação, envolvendo os cidadãos. O governo coloca desafios específicos no site, para que o público possa postar submissões a estes desafios, elege-se um ganhador que normalmente recebe um prêmio. É uma das primeiras plataformas de desafio lançada e gerida por um governo Federal.

Figura 7 – Screenshot da tela Principal do *Challenge.gov*

The screenshot displays the main interface of Challenge.gov. At the top, it features the site's logo and the tagline: "A partnership between the public and the government to solve important challenges." Below this, there is a search bar and a "SORT BY:" dropdown menu set to "Most recent".

The main content area lists three featured challenges:

- Strategies to Strengthen Fairness and Impartiality in Peer Review**: A featured challenge posted by HHS, offering \$10,000 in prizes. The description states: "Your help is needed to identify ways to strengthen reviewer training to enhance impartiality and fairness in the review of grant applications so NIH can fund the most promising research." It is open until June 30, 2014.
- New Methods to Detect Bias in Peer Review**: Another featured challenge posted by HHS, also offering \$10,000 in prizes. The description says: "CSR is seeking new methods to detect possible bias in the peer review of grant applications based on gender, race/ethnicity, area of science, and amount of research experience of applicants." It is open until June 30, 2014.
- Explosive Remnants of War (ERW) and Land Mine Reporting Apps Challenge**: A featured challenge posted by DOD, offering \$5,000 in prizes. The description asks: "Challenging developers to come up with a mechanism to keep 'eyes on the street' and transform ordinary citizen's mobile devices into tools that can be used to report ERW and land mines." It is open until July 15, 2014.

Fonte: <https://challenge.gov/>

1.5.2 – Colab

Colab é uma rede social que tem como objetivo conectar pessoas com um interesse em comum: as cidades. A rede social permite que os cidadãos reportem diariamente os problemas das cidades, proponham novos projetos e soluções e ainda avaliem os serviços públicos. A plataforma também tem um ranking de interatividade. A cada participação, o usuário recebe uma pontuação específica, que é somada a um número chamado "colab". A plataforma funciona em cima de três pilares: Fiscalize, Proponha e Avalie. A seção de Fiscalize é voltada para o dia a dia da cidade e os problemas encontrados nela. O Proponha é um espaço para usuários sugerirem ideias ou projetos e promoverem discussões com os demais membros da rede. E, por fim, o Avalie é destinado para avaliação de serviços, instituições e entidades diretamente ligadas ao poder político. Atualmente o Colab está disponível para todas as cidades do país.

Figura 8 – Screenshot da tela Principal do Colab



Fonte: <http://www.colab.re/>

1.5.3 –iGovSP

O Governo do Estado de São Paulo, através da Rede Paulista de Inovação em Governo, iniciativa da Secretaria de Gestão Pública, tem incentivado a adoção e centralizado boas práticas na utilização de ferramentas da *Web 2.0* nas diferentes secretarias e autarquias do governo paulista. Entre as diversas iniciativas, estão a criação de *blogs*, *wikis* e comunidades digitais para gerar melhorias na gestão pública e no relacionamento com o governo. O Portal iGovSP além de representar um ponto na Rede ele tem como objetivo iluminar os demais pontos que compõem a Rede, como os *blogs*, canais de vídeos, *wikis*, *podcasts*, comunidades e outros produtos de inovação.

Figura 9 – Screenshot da tela Principal do iGovSP.

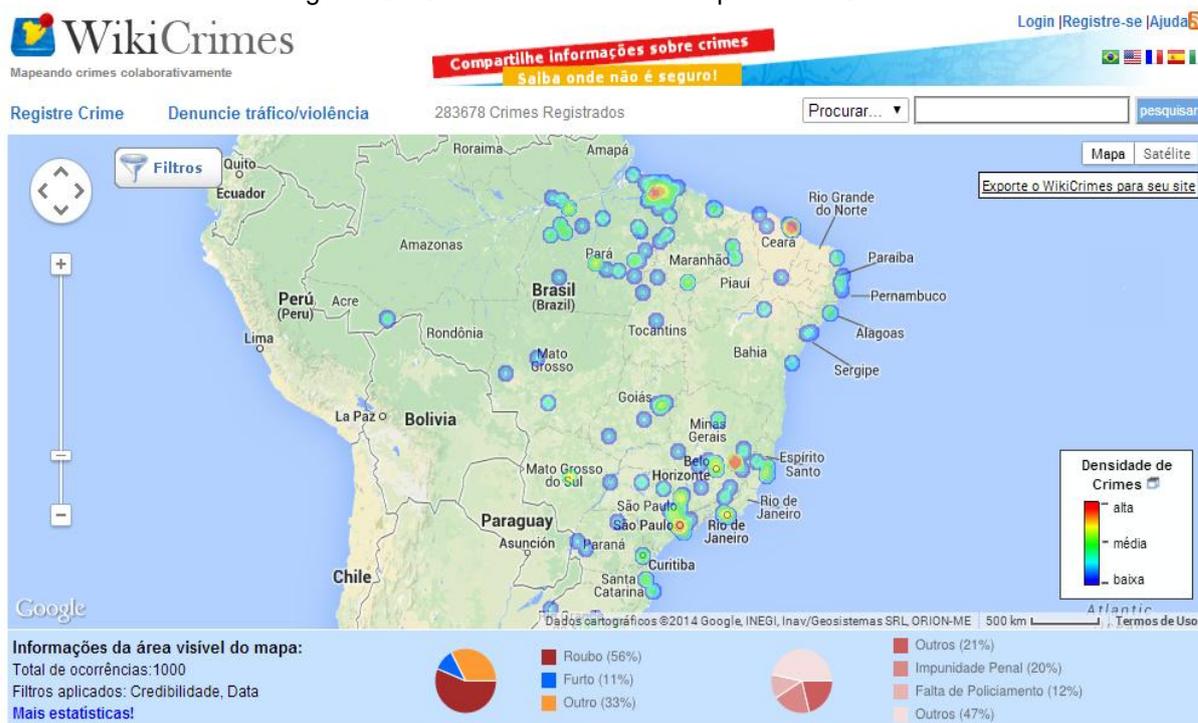


Fonte: <http://igovsp.net/sp/>

1.5.4 –WikiCrimes

O WikiCrimes, uma ferramenta que utiliza o conceito de *wiki* para mapear a violência no Brasil e em outras cidades do mundo. A ideia é bem simples, qualquer usuário pode reportar um crime através do *site*. Durante esse processo, a pessoa indica a localidade do acontecimento. Utilizando essas informações em conjunto com o *Google Maps*, é possível verificar quais são as cidades e regiões com maior nível de ocorrência, assim como tipos mais comuns de crime em cada área. O projeto é liderado por estudantes e pesquisadores da Universidade de Fortaleza e já foi traduzido para quatro idiomas.

Figura 10 – Screenshot da tela Principal do WikiCrimes.



Fonte: <http://www.wikicrimes.org/main.html>

CAPITULO II – METODOLOGIA

Existem diversas formas de pesquisas e deve-se utilizar aquela que melhor se enquadra no tipo de trabalho que se está desenvolvendo e que atenda às necessidades para atingir os objetivos que se pretende alcançar.

No intuito de conceituar o que é pesquisa, pode-se apresentar o entendimento que Gil (2008, p.26), para quem a pesquisa tem um caráter pragmático, constituindo-se em um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Contudo, entende-se que pesquisar significa, de forma simples, procurar respostas para as indagações propostas. O estudo aprofundado de um tema, através da pesquisa, permite chegar a conclusões que correspondem à realidade total ou parcial do tema escolhido.

Conforme Marconi e Lakatos (2001):

A pesquisa pode ser considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos (MARCONI; LAKATOS, 2001, p. 43).

De acordo com as fontes e procedimentos técnicos de informações empregados no desenvolvimento deste estudo, o método de pesquisa a ser utilizado é a pesquisa bibliográfica.

Para Gil (2008, p. 50):

Pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Neste caso a pesquisa será elaborada basicamente na busca de informações que contribui para o entendimento da relação entre o Estado e a Sociedade utilizando as redes sociais como meio de comunicação, foi usada como base para esse estudo dados impressos: Livros, artigos e teses; bem como artigos eletrônicos. Tais dados foram obtidos tanto em bibliotecas físicas como em virtuais, como é o

caso da própria internet, com suas listas de discussão, acesso online direto à literatura científica, correio eletrônico e blogs.

Ainda com base no objetivo geral desta pesquisa, pode-se classificá-la como uma pesquisa exploratória.

De acordo com Gil (2008, p. 27), “Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”.

Explanado brevemente o caminho metodológico da pesquisa, bem como os instrumentos que serão adotados na mesma, passa-se a fundamentar o objeto do estudo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transição de web 1.0 para 2.0 representou uma mudança não só na Internet, como também na sociedade e conseqüentemente na comunicação com o governo. O fato de o cidadão ter a possibilidade de produzir conteúdo faz com que o governo tenha que se preocupar cada vez mais com o serviço que presta para a sociedade.

Os desafios públicos demandam soluções inovadoras para lidar com questões cada vez mais complexas e sistêmicas. É notória a crescente necessidade de uma forma de atuação do Estado, que deve ser mais plural e capaz de promover ações conjuntas com a sociedade.

O governo deve implantar ações de modernização que não se restrinjam à revisão de estrutura e governança, mas que utilizam métodos e ferramentas mais contemporâneos e alinhados com as mudanças em curso com a sociedade. Há muito conhecimento disperso, que poderia ser melhor utilizado para criação de um governo mais eficiente e democrático. Para que isso aconteça, é preciso conectar o conjunto de instituições e órgãos do governo, além do próprio conhecimento, experiência e iniciativa dos cidadãos.

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

Diante do cenário exposto, com os cidadãos cada vez mais conectados e familiarizados com as tecnologias digitais, o Governo 2.0 pode tomar a prestação de serviços públicos muito mais ágil, além de diminuir custos inerente ao atendimento presencial. Além disso, a prestação de serviços através das redes sociais pode ser um grande marco para o governo, representando consideráveis ganhos para o governo e a população.

Novos tempos, novos modelos: aplicar a tecnologia e as redes sociais para oferecer serviços aos cidadãos, apoiando-os e ajudando-os a satisfazer suas necessidades, deveria ser uma prioridade de qualquer governo nos dias de hoje.

REFERÊNCIAS

BAUM, C; DI MAIO, A.; CADWELL, F. **What is eGovernment?** Gartner's definitions, Research Note, 2000.

BRANDTZAEG, Petter B.; LUDERS, Marika. **eCitizen2.0 The ordinary citizen as a supplier of public-sector information**. SINTEF-report, Ministry of Government Administration and Reform, Noruege, 2008. Disponível em: <<http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/eCitizen20.pdf>>. Acesso em: 11 mai. 2014.

CARPES, G. **As redes: evolução, tipos e papel na sociedade contemporânea**. Revista da ACB, v. 16, n. 1, p. 199-216, jan./jun. 2011.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

_____. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHAIN, A; CUNHA, M. A; KNIGTT, P; PINTO, S. L. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DEGENNE, A.; FORSÉ, M. **Introducing social networks**. London: Sage, 1999.

DOVER, Mike; MOFFIT, Sean. **WikiBrands: como reinventar sua empresa em um mercado orientado para os clientes**. Porto Alegre: Bookman, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HEGEL III, John; ARMSTRONG, Arthur G. Net Gain. **Vantagem Competitiva na Internet**. Editora Campus, 1999.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 2001.

MARCONI, Marina Andrade; LAKATOS, Maria Eva. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

MATOS, H. **Comunicação e cidadania**. In: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO. 23. Anais. Manaus, Universidade do Amazonas, 2000.

MORAIS, Kátia. **Mídias e a participação política no ambiente digital no Brasil: estudos de caso no governo federal**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, 2010.

O'REILLY, Tim. **Regras Que definem a Web 2.0**. Disponível em: <<http://desta.ca/pratica/2006/12/12/regras-que-definem-a-web-20>>. Acesso em: 17 fev. 2014.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. Rev. Adm. Pública [online]. 2008, vol.42, n.3, pp. 471-493

PRIMO, Alex. **O aspecto relacional das interações na Web 2.0**. E-Compós (Brasília), v. 9, p. 1-21, 2007.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet, difusão de informação e jornalismo: elementos para discussão**. In: SOSTER, Demétrio de Azeredo; SILVA, Fernando Firmino da. *Metamorfoses jornalísticas 2: a reconfiguração da forma*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2009.

_____. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulsina, 2009.

_____. **Redes sociais no ciberespaço: uma proposta de estudo**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28, Rio de Janeiro, 2005. Anais. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://pontomidia.com.br/raquel/intercom2006.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2014.

RODRIGUES, R. **Ciberespaços Públicos: As Novas Ágoras de Discussão**. In: BOCC (Biblioteca Online de Ciências da Comunicação). Disponível em: <www.bocc.ubi.pt/pag/cibrespacos-rodrigues.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2014.

RUEDIGER, M. A. **Governança democrática na era da informação**. RAP, Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, p. 1257-1280, nov./dez. 2003.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da Informação: ciência e tecnologia para a construção da Sociedade da Informação no Brasil**. São Paulo: UNIEMP; Brasília: IBICT, p.11,1998.

TAPSCOTT, D.; WILLIAMS, A.D. **Macrowikinomics: Reiniciando os negócios e o mundo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

VIGANIGO, Carla. **Stoa:Um Estudo de Caso da Rede Social da USP**. Porto Alegre, p.11. 2008. Disponível em:<<http://www.scribd.com/doc/8388455/Anteprojeto-STOA-um-estudo-da-rede-social-da-USP>>. Acesso em: 06 mai. 2014.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. **Social network analysis: methods and applications**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1994.

ZAGO, Gabriela da Silva. **O Twitter como suporte para produção e difusão de conteúdos jornalísticos**. In: Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo - SBPJOR, 2008, São Bernardo do Campo - SP. Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo - SBPJOR, 2008.

_____. **Da Circulação à Recirculação Jornalística: filtro e comentário de notícias por interagentes no Twitter.** Trabalho apresentado no XXI Encontro Anual da Compós. Juiz de Fora: 2012.

_____. **Recirculação jornalística no Twitter: tipos, funções e destinos dos links presentes em atualizações de filtro e comentário de notícias.** Trabalho apresentado no Simpósio em Tecnologias Digitais e Sociabilidade. Salvador: 2012.