

AS REDES SOCIAIS NO GOVERNO ELETRÔNICO

Gisele Vasconcelos Dziekaniak¹

RESUMO. Discute possibilidades pelas quais o fomento das redes sociais não é estimulado no âmbito do governo eletrônico apontando resistência na promoção destas redes pelo governo, para envolver o cidadão na gestão governamental. Crê que a promoção do uso de redes seja um catalisador para que o cidadão se desenvolva intelectual e socialmente, fornecendo a ele instrumental que o torne apto ao exercício da cidadania e ao amplo acesso às informações, o que possibilitará tornar a sociedade do conhecimento uma realidade para todos.

PALAVRAS-CHAVE. Governo eletrônico. Redes sociais. Sociedade do conhecimento. e-Cidadania. Participação social.

ABSTRACT. Discusses possibilities for which the promotion of social networks is not stimulated in the e-government resistance in

¹ Professora do Instituto de Ciências Humanas e da Informação da Universidade Federal do Rio Grande. Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Brasil. giseledziekaniak@yahoo.com.br

pointing promotion of these networks by the government to involve citizens in the management government. Believes that the promotion of the use of networks is a catalyst for the citizens to develop intellectually and socially, providing he instrumental that makes fit for citizenship and the public access to information, which will enable the company to make knowledge a reality for all.

KEYWORDS. E-government. Social networking. Knowledge society.e-Citizenship. Social participation.

1 Introdução

As denominadas tecnologias de informação e comunicação (TICs) oportunizaram e possibilitaram novos formatos de comunicação e trocas simbólicas entre indivíduos. Barreiras geográficas foram rompidas e serviços on-line 24/7 (vinte quatro horas por dia durante os sete dias da semana) estão a cada dia mais comuns e de uso corrente.

De acordo com os últimos dados disponibilizados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), através da *Pesquisa TIC Domicílios 2007*, mais da metade da população brasileira já teve acesso ao computador e, cerca de 40% possui pelo menos um em sua residência. A pesquisa revela que cerca de 34% da população afirmou ter navegado na internet nos últimos três meses à época da pesquisa.

Diante desta realidade, se percebe a capacidade que o país possui e, que comportaria, de direcionar mais os serviços públicos via internet, facilitando o atendimento das demandas da sociedade por permanente interação e comunicação 24/7 entre os cidadãos e o Estado (G2C) e, gerando canais de comunicação entre os próprios cidadãos (C2C). Isto, porém, não vem acontecendo com a devida intensidade, deixando de responder ao novo *modus operandi* de comunicação entre as pessoas: as redes sociais.

Esta nova tendência facilitadora da comunicação em tempo real e sem fronteiras gera nos cidadãos a perspectiva de ser cada vez mais

possível ter voz e vez, independente do lugar em que se esteja. E, quando se fala em “lugar”, não está se referindo somente à localização geográfica espacial, mas principalmente acerca do lugar social, político, cultural e econômico que o indivíduo ocupa na sociedade.

Outra característica que as TICs possibilitam e fomentam diz respeito à capacidade de tomada de decisão em diversos fóruns de discussões e opiniões espalhados pelo ciberespaço. Ambientes que vêm se consolidando e que servem de escola ao cidadão nos processos próximos ou plenos do exercício da cidadania.

Estes novos costumes e tendências estão se consolidando, principalmente através da internet na sociedade brasileira, e necessitam ser estudadas e assumidas pelo Estado, como possibilidades de interação significativa para propostas de desenvolvimento de governo eletrônico na utilização destas tecnologias, visando a promoção da sociedade do conhecimento.

Fleury (2003 apud Oliveira, 2008, p. 17) classifica a Era do Conhecimento e da Informação como uma:

Sociedade caracterizada por alto nível de intensidade de informação no cotidiano da maioria dos cidadãos, empresas e locais de trabalho, pelo uso de tecnologia comum e compatível para um amplo espectro de atividades pessoais, sociais, educacionais e empresarias; e pela capacidade de transmitir, receber e trocar dados digitais rapidamente entre locais distintos, independentemente da distância entre os mesmos.

Sociedade esta que tem como uma de suas características a valorização da disseminação de informações, capacitando o cidadão a ser seu próprio representante na estrutura do Estado. Representação legitimada pela consistência intelectual e moral desenvolvida pelos indivíduos através das trocas simbólicas permitidas e estimuladas pelos fóruns eletrônicos (redes sociais eletrônicas).

Esta reunião de coletivos e o apontar de algumas possibilidades para a ausência do estímulo para fomento desta estrutura de redes de comunicação no âmbito governamental, tanto entre cidadãos como

entre governo e cidadão, é o objeto de estudo deste texto que visa demonstrar, antes de tudo, a importância da reunião de atores como o governo e os cidadãos com o foco no interesse social através das redes sociais eletrônicas e desvelar alguns motivos pelos quais as redes sociais não são ainda uma realidade efetiva no governo eletrônico.

2 Redes sociais ou e-redes

Como um dos maiores fenômenos mundiais da prática da comunicação à distância, as redes sociais eletrônicas vem ganhando terreno, influenciadas pela internet e têm alterado sobremaneira o *modus operandi* da sociedade contemporânea. Tal prática favorece a comunicação sem fronteiras e a existência de coletivos, reunidos virtualmente em prol de objetivos comuns, formando e consolidando identidades de grupos sociais.

De acordo com Wasserman e Faust (1998) “Uma *rede social* (do inglês *social network*) consiste de um ou mais conjuntos finitos de atores [e eventos] e todas as relações definidas entre eles”.

As redes sociais existem sob diversos interesses e atendem a distintos objetivos. Existem redes especializadas, por exemplo, em identificar a árvore genealógica e auxiliar as pessoas na construção de suas árvores, como é o caso da *MeusParentes*, rede social que conta com mais de 30.000.000 de membros em vários lugares do mundo.

Para quem deseja formar sua rede de relacionamentos sociais, há o *Orkut*, o *MySpace* e o *Facebook* americano, dentre outros,. Estes três contam juntos com mais de 308.000.000² de usuários no mundo todo.

2 O Orkut conta com aproximadamente 120.000.000 de usuários, o *MySpace* com 30.000.000 e o *Facebook* com cerca de 58.000.00 usuários nos Estados Unidos. (fonte: Wikipédia, nov. 2008)

Além destas redes existem as redes de interesse a esta discussão: as redes sociais com o objetivo de favorecer a promoção do desenvolvimento cultural, social, político e econômico, visando uma sociedade mais igualitária, que se distancie cada vez mais da exclusão social, cultural e digital.

Estas redes, preocupadas também em atingir a e-democracia e a e-participação, primam por tornar horizontais as “relações de poder” e os círculos de decisão na sociedade contemporânea, oportunizando, a todos os cidadãos interessados, a participarem efetivamente de decisões de interesse comum da sociedade.

Por tal movimento de comunicação, denominado de e-participação, se pode compreender o fenômeno tecnológico oportunizado pelos canais de tecnologia de informação e comunicação que, teoricamente, possibilitam a participação dos cidadãos, via ambiente eletrônico (internet, celular). Estas vias de comunicação prestam-se em ofertar ou receber informações e favorecer a troca de conhecimento entre os cidadãos interessados nas mesmas temáticas ou com os mesmos objetivos.

Para tanto, no estágio atual da sociedade brasileira, marcada por profunda heterogeneidade social, cultural e econômica, ações em torno de estimular os cidadãos a participarem destes canais são fundamentais.

Atingir-se-á a plena e-cidadania no país, quando os cidadãos se tornarem conscientes de seus direitos e deveres sociais e, isto pode ser oportunizado pelo estímulo a e-participação, uma vez que é ela quem possibilita às pessoas, não precisarem teoricamente se deslocar de casa para discutirem e decidirem temas de seu interesse, sobre sua cidade, bairro ou, por exemplo, sobre os horários em que a biblioteca do Senado estará aberta para receber e auxiliar o seu público na busca por informações.

Quanto à e-cidadania, esta pode ser concebida como um dos modelos ideais do exercício cidadão. Em dias atribulados como os que vivenciam a sociedade contemporânea torna-se complicado encontrar espaço para, por exemplo, sair do trabalho para eleger ou decidir *in*

loco sobre uma pauta de votação na prefeitura da cidade. Os serviços denominados “e” (abreviação de eletrônico) favorecem e possibilitam esta comunicação e participação à distância, inserindo (ainda que na teoria, por enquanto) o cidadão nas decisões da sociedade.

Mas como se pode perceber, a e-cidadania não é só uma possibilidade adicional de se exercer a cidadania. O movimento que se está tentando realizar através dela é fazer o que a busca pela cidadania tradicional não conseguiu dar conta: oportunizar e estimular a criação de canais formais de comunicação efetivos, para que os cidadãos possam exercê-la junto à sua comunidade, sociedade e poderes legislativos e executivos.

Inclusive despertar nas pessoas a consciência pela importância do exercício desta cidadania, compreendendo o que a mesma vem a ser e o que a mesma pode agregar à sociedade, quando várias consciências se reúnem como medida de política social.

Pode-se considerar como uma das principais contribuições das redes sociais, a união e articulação dos indivíduos, os quais através delas, se organizam de maneira igualitária, *práxis* que favorece a potencialização da realização do desenvolvimento social, cultural, econômico e político. Participar de uma rede social é um exercício, sobretudo político.

De acordo com Santaliestra (2007, p.13-14), sob o aspecto histórico da existência das redes sociais, ele aborda que:

Ainda no contexto de reconstrução da nossa democracia, muitos outros grupos sociais se organizaram em redes, em torno de idéias, identidades e causas. Desde o início dos anos 1990, novas redes sociais surgiram e, depois, redes de redes, constituindo um movimento rico e desafiador, que tem envolvido cada vez mais pessoas, e que vem criando novos padrões de relação entre sociedade civil e Estado.

As redes sociais devem ser entendidas como instrumento de agregação de valor às relações entre a sociedade civil organizada e o Estado, no fomento pelo desenvolvimento social, econômico e cultural de uma nação.

3 Governo eletrônico (e-Gov)

Pretende-se a partir da discussão das redes sociais identificar a importância do governo fazer uso destas redes como ferramenta de apoio para a comunicação na busca pela satisfação das demandas sociais e intelectuais da sociedade em geral. Uma sociedade conectada necessita de um governo também conectado e preocupado em oferecer serviços e produtos em rede.

De mesma relevância torna-se a importância do surgimento de redes sociais que viabilizem a existência do e-Gov participativo, através da análise de alguns fatores considerados como pontos focais para a resistência ao fomento de canais efetivos de comunicação entre o governo e o cidadão, sempre com um olhar que torna parceiros governo e cidadão. Para isso importante se faz compreender quais seriam as melhores práticas de uso e aplicação de redes sociais pelo governo. Entendendo este como o provável facilitador e promotor destes canais.

O chamado governo eletrônico, entendido muitas vezes apenas como a governança pública através das tecnologias de informação e comunicação, precisa se revitalizar e incorporar em sua filosofia de desenvolvimento e atuação, o fomento a projetos de redes sociais e, igualmente, fazer uso delas para, junto com os cidadãos, chegar a melhores práticas de democracia e participação popular em busca das melhores decisões governamentais de modo plenamente democrático.

Apesar de existirem projetos governamentais através dos quais se torna reduzida a carga de impostos de computadores visando sua aquisição pelas classes sociais menos favorecidas, estes programas não contemplam “o que fazer com estes computadores”. Há ainda o *Programa Banda Larga nas Escolas*, mas o mesmo ronda em torno da disponibilização e apenas sob os termos do *como usar* e não do *por que usar?*, ou ainda, *para que usar?*

Tais perguntas precisam estar atreladas à filosofia de um Estado que visa não somente aparelhar, mas também e, principalmente favorecer

a educação via tecnologia da informação preparando a população para a entrada na sociedade do conhecimento (não só com o conhecimento tecnológico).

Prova de quando uma nação quer, ela consegue, este programa mencionado, acerca da diminuição dos impostos nas vendas dos computadores, alavancou de tal modo o consumo de computadores, que acabou tornando o Brasil o maior mercado de computadores da América Latina (Santos, 2008).

Quanto às redes sociais, elas podem ser utilizadas para potencializar o governo eletrônico, uma vez que elas estão inseridas em um contexto relativamente novo, talvez com a mesma idade do próprio governo eletrônico, que é o contexto da comunicação eletrônica e à distância, fomentando novas práticas sociais junto ao cidadão.

De acordo com Ribas e Ziviani (2008, p.3), acerca das possibilidades das redes sociais, pode se compreender que:

O grande potencial existente no contexto das redes se refere ao fato de que a informação não se encontra mais centralizada, o seu detentor não é mais uma única pessoa, ou seja, ampliam-se as fontes de informação. Nesse sentido, o seu poder de circulação é muito maior e dinâmico e a tecnologia trabalha justamente em prol dessa disseminação.

Com isso amplia-se o poder de interação social do cidadão comum, bem como se expande a possibilidade de todo e qualquer cidadão que desejar participar das discussões que são focadas pela rede (ou até mesmo propor novos temas para discussão) assim o faça independente de onde esteja fisicamente.

Quando se vislumbra boas práticas de e-Gov deve estar incluída nesta discussão, a filosofia da transparência, da confiabilidade, e do direito a privacidade do cidadão, além da possibilidade de comunicação *real time*, onde a relação G2C (*government to citizen*), que é a relação constituída entre governo e cidadãos, é priorizada e tornada capaz de fluir e acontecer sem que o governo caia no descrédito por ausência de respostas em tempo hábil às demandas da sociedade.

De acordo com Carvalho (2007) a democracia e a descentralização das ações públicas compõem uma substantiva mudança exigindo da governança pública “a participação dos diversos sujeitos do fazer social: o Estado, a sociedade civil, a iniciativa empresarial [o mercado], a comunidade e o próprio público-alvo da ação pública.” (Carvalho, 2007, p.4).

A seguir discutem-se prováveis motivos para as precárias condições de comunicação entre governo e cidadão via ciberespaço.

4 Reflexões acerca dos motivos para não ocorrer colaboração efetiva entre governo e sociedade através do e-Gov e das redes sociais

O que se tem hoje, em termos de iniciativas na utilização de ferramentas para o desenvolvimento de redes sociais no âmbito governamental e o estímulo realizado pelo governo para a promoção de espaços coletivos para discussões, decisões e a efetiva comunicação entre os cidadãos e entre o governo e os cidadãos, pode ser considerado como irrelevante diante das possibilidades que as TICs oferecem, inclusive através da filosofia de software livre.

O cidadão já aprendeu a se comunicar eletronicamente, ele possui hábitos já mapeados de acesso a internet; logo, a problemática está em por que o governo ainda resiste em utilizar desse saber-fazer para desenvolver e envolver o cidadão no universo político? Torná-lo partícipe e igualmente responsável por suas decisões, sendo ele uma espécie de gestor auxiliar nas decisões do governo.

Algumas possibilidades se revelam sobre a ausência da existência de canais de comunicação férteis e efetivos entre o governo e o cidadão, em que a prática do uso de redes sociais estimularia o cidadão a exercer a e-cidadania. Acredita-se que a maioria destas causas estejam relacionadas ao desinteresse governamental para que as redes sociais obtenham sucesso. E, mais ainda, acredita-se que este desinteresse não seja tão desinteressado assim.

Em princípio, entende-se que falta ao Estado compreender os motivos e demandas que levariam o cidadão a deixar seus fazeres e responsabilidades particulares diárias para se dedicarem ao exercício da e-participação. Em outras palavras o Estado talvez ainda questione se vale à pena investir nestes canais. Se haveria foro efetivo com amplo acesso e disseminação de boas práticas, em contrapartida aos investimentos realizados pelo Governo. Isso ainda ocorre por conta da desatualização deste seguimento acerca das práticas culturais e sociais, uma vez que a Internet é uma realidade consolidada e as relações sociais se dão cada vez mais neste âmbito.

Por outro lado, o fator dependência por colaboração, que vem a ser o tônus das redes sociais, (para uma rede funcionar, é preciso que os indivíduos se manifestem, troquem informações, divulguem idéias, abram pautas para discussões e pleito) pode ocasionar por vezes o desestímulo à sua perpetuação. Uma vez que, o cidadão precisa mantê-la, alimentá-la. Ele é o ator e o fator principal de sucesso ou fracasso desta estrutura. Caso o cidadão deixe de atuar neste espaço, a rede fenece.

Outra possibilidade da lacuna comunicacional seria o desinteresse por parte do governo em envolver o cidadão em consultas, o que de fato daria poder decisório à população. O culto à manutenção da representatividade dentro dos governos é algo existente no cenário político mundial e é um dos fatores a impedir a distribuição de decisões entre a população.

Igualmente é temerário a muitos governos prestar contas das decisões para as quais seus representantes públicos foram eleitos, talvez porque algumas dessas decisões não sejam de real interesse a ninguém, exceto a quem a tomou. Logo, melhor para alguns, se torna a prática da decisão representativa, onde o representante civil decide pelo povo, teoricamente optando pela *melhor* decisão, aquela que *agradaria* a população a quem ele *deveria* servir e representar (muitas vezes isso somente ocorre no campo da retórica enquanto na prática as decisões acabam por desagradar o povo e este tem que fórum público para reclamar ou questionar?).

Outra possível razão para a existência do *gap* na comunicação eletrônica entre governo/cidadão seria diagnosticar o desinteresse do cidadão em participar ao não encontrar espaço para isso. O governo na maioria das vezes não oportuniza, não fomenta e não mantém efetivamente estes espaços.

Crê-se que um dos principais motivos que impedem ou dificultam o cidadão de participar ativamente de fóruns eletrônicos governamentais populares para opinar e tomar decisões, seja o fato de que o cidadão tem o sentimento de que suas demandas não seriam respondidas.

O cidadão não preza por fóruns apenas representativos, ele deseja ter espaço privilegiado como indivíduo, para defender e, principalmente, eleger seus interesses, quer coletivos, quer pessoais (por que se deve sempre esquecer os interesses pessoais em prol do coletivo se, de certo modo, o próprio governo estimula a livre negociação financeira e um mercado globalizado, onde o que vale é a liberdade de escolha por boas ofertas e, concede aos mais favorecidos economicamente, poder de barganha?)

Quanto à descentralização da informação e do conhecimento, possibilitado pela geração de discussões profícuas entre cidadãos através de redes sociais, é outro fator gerador de medo por parte dos governantes. Ao se descentralizar o acesso ao conhecimento, está se descentralizando o poder de acesso à tomada de decisões coerentes, com argumentação irrefutável, dando ao cidadão comum, capacidades já citadas neste texto, para escolhas conscientes, inclusive no pleito eleitoral.

Crê-se que o principal fator para o e-Gov não se valer do fomento a redes sociais diz respeito às redes sociais serem formadoras de opiniões. Elas tornam cidadãos comuns “formiguinhas com alto falantes”. Todos envolvidos na mesma rede, ao discutirem temas específicos, acabam por eleger uma resposta ao possível problema tratado, ou seja, os sujeitos apontam caminhos a serem percorridos, decisões a serem tomadas, seguidas e estimuladas pela sociedade civil, ou ao menos, pelo grupo partícipe da rede. Esta atitude é

geralmente coletiva, o pensamento se unifica, toma o poder de desestabilizar estruturas tradicionais, até então irrevolvidas e inquestionadas.

Porém, apesar de haver tais fatores acima apresentados, os quais dificultam a valorização e o incentivo ao desenvolvimento das redes sociais, se percebe algumas alterações em certos Estados brasileiros, como Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, onde iniciativas no âmbito do governo eletrônico estão oportunizando ao cidadão comum um espaço maior para diálogo entre governo e sociedade, inclusive através do desenvolvimento de redes sociais ativas, as quais potencializam a voz do sujeito, através de coletivos.

5 Considerações finais

Entende-se que as redes sociais eletrônicas podem contribuir para fomentar a sociedade do conhecimento, a e-participação e a e-cidadania no cenário do governo eletrônico. Entretanto, a realidade social aponta lacunas existentes na comunicação Estado-Sociedade. Por conta disto o texto procurou, além de defender a possibilidade de trabalhar com o foco no desenvolvimento social através das redes sociais buscou igualmente apontar alguns fatores que estão dificultando o amplo acesso às redes sociais pelo cidadão comum, em busca do diálogo governo-sociedade.

As reflexões aqui propostas possibilitaram a identificação das redes sociais como facilitadoras, as quais podem possibilitar e instrumentalizar o cidadão ao exercício da democracia direta, aquela em que cada um tem voz e vez, sem a habitual representatividade que ocorre no cenário político das sociedades contemporâneas.

Sem dúvida ainda há carência de estudos acerca das melhores práticas sobre redes sociais eletrônicas e sobre as demandas sociais e as soluções que essas redes já proveram e atenderam. Bem como interessante seria elaborar estudos sobre o prisma de uma rede das redes sociais a fim de identificar uma matriz sobre elas e diagnosticar

a realidade acerca de sua implementação no âmbito governamental uma vez que ainda há quem não faz uso deste importante instrumento político, educativo e social, além do que, este mapeamento teoricamente demonstraria o perfil destas redes bem como suas características.

Ao mesmo tempo em que a grande parcela da população não possui acesso à internet, por outro lado têm-se os governos omitindo-se da responsabilidade em prover acesso a ela, uma vez que, ao conceber a existência, ou pelo menos uma tendência à sociedade do conhecimento, marcada pela ampla disseminação da informação e o seu acesso sem fronteiras é preciso oportunizar aos cidadãos comuns, ofertas de acesso a esta informação, para que a sociedade do conhecimento não seja o que hoje representa apenas a parcela dos indivíduos envolvidos com o governo, o ensino e a iniciativa privada.

Quanto à disponibilização de acesso à informação, essa pode se constituir através da criação de novos e muitos terminais conectados à rede (telecentros), ou através de acesso gratuito a sites de ensino, do governo e de redes sociais via aparelho celular ou ainda através de terminais de auto-atendimento bancário, onde se pode aproveitar a estrutura de conexão já existente para promover acesso a informações que instrumentalizem e capacitem o cidadão a ser um agente atuante em canais sociais.

Não basta crer que a sociedade do conhecimento é uma realidade se esta realidade existe apenas para poucos. A sociedade já pensa em rede, se comunica por redes, faz uso de muitas tecnologias de informação e comunicação em seu cotidiano. Questiona-se então o que está faltando para que o cidadão passe a ser um agente capacitado para exercer a cidadania e ele mesmo ser apto a participar na construção desta infovia em busca do desenvolvimento cultural, do exercício político e social.

Estudos e considerações entre o que se tem e o que se almeja atingir para a promoção da sociedade do conhecimento, através de ambientes colaborativos, como é o caso das redes sociais, devem ser estimulados.

Acredita-se que o compartilhamento de aplicações e a explosão de idéias vindas destes ambientes de comunicação em tempo real (as redes sociais), sem fronteiras geográficas, onde coletivos, reunidos virtualmente em prol de objetivos comuns se aliam e discutem idéias, seja um dos pilares da sociedade do conhecimento.

Por fim, entende-se como necessário e urgente, o repensar acerca de uma possível superação da filosofia de representação e participação popular nas sociedades ditas democráticas. A própria filosofia existente na sociedade do conhecimento, rumo ao qual se espera estar-se indo em direção, favorece a liberdade de escolha, de expressão e de decisões, baseados no acesso ao conhecimento sem barreiras.

Obviamente isto ainda é uma utopia diante da realidade social, econômica, intelectual, científica e principalmente política que vivencia o Brasil, porém uma utopia que não encontra barreiras tecnológicas. Sendo assim, é possível por este veio questionar a ausência de projetos para tornar a sociedade do conhecimento uma realidade para a sociedade brasileira, a qual possui demandas legítimas neste sentido.

6 References

- CARVALHO, M. C. B. 2007. *Ação em Rede*. Disponível em: http://www.cenpec.org.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=2
14 Acesso em: 17 jan. de 2009.
- CASTELLS, M. 1999. *A sociedade em rede*. Paz e Terra, São Paulo.
- HOLMES, D. 2001. *Egov: ebusiness strategies for government*. Ed. Nicholas Brealey, London.
- MARTELETO, R. M. 2001. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. *Revista Ciência da Informação*, v. 30, n. 1, jan./abr. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000100009&script=sci_arttext&tlng=pt Acesso em 10 out. 2008.

- NATALE, L. P. 2007. *Utilização de banco de dados ontológicos e análise de redes sociais de cidadãos em sistemas de governo eletrônico*, São Paulo. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Universidade Presbiteriana Mackenzie.
- OLIVEIRA, V. P. 2008. *Redes sociais: um novo caminho para o sucesso profissional*. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense.
- RIBAS; Zaviani. 2008. Redes de informação: novas relações sociais. *Revista de economia política de las tecnologías de la información y comunicación*, v.10, n. 1, jan./abr. Disponível em: <http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20X,n.%201,2008/ACludiaRibas-PaulaZiviani.pdf> Acesso em: 12 jan. de 2009.
- SANTALIESTRAS, R. 2007. *A formação de redes sociais eletrônicas e o papel estruturante do software livre de código aberto: o caso da Fundação Telefônica*. São Paulo. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. 106 f.
- SANTOS, Rogério Santanna dos. 2008. Pela primeira vez mais da metade da população já teve acesso ao computador. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2007*. São Paulo, 2008, p. 35-39.
- WASSERMAN, Stanley; FAUST, Katherine. *Social Network Analysis: methods and applications*. Cambridge University Press, 1999.
- WIKIPÉDIA. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/> Acesso em: 18 nov. 2008.

