

# Proposta de um modelo de referência para governo eletrônico 2.0<sup>1</sup>

Gisele Dziekaniak<sup>2</sup>

**Sumário:** 1. Introdução; 2. Redes sociais e governo eletrônico 2.0; 3. Proposta de um modelo de referência para e-gov 2.0; 4. Conclusões; 5. Referências

**Resumo:** Propõe-se um modelo de referência para governo eletrônico (e-gov) fundamentado nas prerrogativas da Web 2.0. Este modelo visa contribuir para o desenvolvimento de governos 2.0, os quais são baseados no compartilhamento do conhecimento, bem como na gestão e criação de conteúdos por coletivos e no fortalecimento das relações governo e sociedade. Utiliza-se a pesquisa bibliográfica, assim como a observação direta de redes sociais que possuem como objeto de discussão as plataformas governamentais - em especial a Plataforma Lattes na rede social *Orkut*. O objetivo é identificar potencialidades existentes nestas comunidades para servirem como nichos de mapeamento e monitoramento de capital social pelos gestores públicos para o aprimoramento das plataformas e-gov. Conclui-se que as redes sociais são fortes instrumentos de criação de conteúdos e compartilhamento de conhecimento on-line, o que evidencia sua importância no cenário do desenvolvimento de um modelo de governo 2.0.

**Palavras-chave:** Modelo de referência em governo eletrônico; Governo 2.0; Plataforma Lattes; Redes sociais.

## 1. Introdução

Vivencia-se um momento histórico em que as ferramentas tecnológicas influenciam a qualidade dos movimentos sociais e de gestão pública. Castells (1999, p. 25) afirma em sua obra *Sociedade em rede* que: “[...] a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas.” De forma que a tecnologia, para ele é uma das categorias centrais do desenvolvimento social.

Apesar de se acreditar que esse pensamento tenha certo exagero, há que se considerar que não existe mais Estado, nem mesmo sociedade, sem a planificação da tecnologia. Sendo esta um dos pilares do desenvolvimento social contemporâneo. Pilar que necessita ser remodelado e revisto pelos atores sociais, principalmente nos países periféricos e adaptado às novas tendências da sociedade contemporânea.

É a habilidade das sociedades dominarem as TICs que traçará os seus destinos e, embora não seja a tecnologia quem unicamente determina a mudança social e a evolução das nações, é ela “[...] que incorpora a capacidade de transformação das sociedades”. (CASTELLS, 1999).

Aliado à tecnologia encontra-se o conhecimento, que tanto para Castells (1999) quanto para Drucker (1993) transformou-se no principal fator de produção no mundo contemporâneo, devendo, inclusive, para Drucker (1993) ser utilizado para fomentar mais conhecimento e ser um fator de geração de riquezas.

De acordo com a Organização de Cooperação para o Desenvolvimento Econômico (OCDE) já em 2001, aproximadamente 55% da riqueza produzida e gerada no mundo não vinham da terra, do capital ou da mão-de-obra, matéria-prima nem energia, mas sim do conhecimento. (CAVALCANTI; NEPOMUCENO, 2007).

Neste contexto de valorização do conhecimento e de desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação surge a filosofia 2.0, a qual pode ser considerada como a evolução filosófica e tecnológica da Web, em que práticas como colaboratividade, geração e construção coletiva de conteúdos, além da comunicação interativa, através de

---

<sup>1</sup> Este artigo é baseado na proposta de tese em andamento da autora.

<sup>2</sup> Universidade Federal do Rio Grande (FURG). Instituto de Ciências Humanas e da Informação.  
[giseledziekaniak@yahoo.com.br](mailto:giseledziekaniak@yahoo.com.br)

mídias sociais como *Twitter, YouTube, SlideShare, Flickr, Del.icio.us, wiki, Orkut, Facebook, MySpace, Google+* são práticas constantes.

As redes sociais revelaram-se nos últimos anos, um fenômeno bastante importante no contexto da comunicação social, bem como no contexto da disseminação e compartilhamento do conhecimento e de capital social.

Este estudo baseou-se na pergunta de pesquisa: *Como as redes sociais podem servir de auxílio no desenvolvimento de plataformas e-gov?* Considerando-se que as redes sociais podem ser fontes de fomento ao desenvolvimento e ao compartilhamento de conhecimento e podem também auxiliar os governos a desenvolverem plataformas e-gov, ao contarem com a participação dos cidadãos membros de redes sociais sobre plataformas e-gov.

Para comprovar tal assertiva pesquisou-se no *Orkut* e no *Facebook* - duas das redes sociais mais utilizadas no Brasil, Europa e América (e.Life, 2010), todas as comunidades que abordavam e discutiam a respeito da Plataforma Lattes do CNPq. Identificou-se cerca de 15 comunidades. Dentre estas, optou-se por realizar observação direta não participante, por cerca de 30 dias, somente naquelas que, ou possuíam mais de 1000 membros ou que tinham seu fórum de comunicação ativo.<sup>3</sup> Isto significou que o Facebook ficou de fora da observação porque não havia comunidades nesta rede que preenchessem os requisitos estipulados para considerar a comunidade interessante para a pesquisa, nem em quantidade de membros, nem tão pouco em atividade efetiva.

Diante da constatação de participação ativa dos cidadãos nas redes sociais que abordam a Plataforma Lattes no *Orkut* e a proposição de melhorias nesta plataforma pelos seus membros, bem como após identificar através de pesquisa bibliográfica, a ausência nos modelos teóricos de e-gov de categorias como “construção de conhecimento”, “estímulo ao desenvolvimento de capital social”, “governo 2.0”, “mapeamento de conhecimento em redes sociais”, “monitoramento do conhecimento em redes sociais” e “integração de conhecimento”, propõe-se um novo modelo de governo eletrônico que busca atender aos requisitos do governo 2.0, o qual se baseia na colaboratividade entre governo e sociedade e na e-participação.

Com relação à metodologia utilizada no desenvolvimento do estudo em tela destaca-se a pesquisa bibliográfica acerca dos modelos de governo eletrônico existentes, bem como a respeito do monitoramento de mídias sociais, além da técnica de observação direta de redes sociais *Orkut* e *Facebook*, a fim de identificar se era viável considerar o conhecimento e o capital social gerado dentro destas redes, como auxiliares no processo de desenvolvimento e otimização de plataformas de governo eletrônico. A observação direta identificou que existe troca de conhecimentos dentro de comunidades e fóruns específicos sobre plataformas e-gov, o que poderia auxiliar o governo no desenvolvimento de suas plataformas, através do diálogo governo-cidadão e construção coletiva de conhecimento através das redes sociais.

## **2. Redes sociais e governo eletrônico**

As redes sociais são redes de comunicação envolvendo a linguagem simbólica, os limites culturais e as relações de poder. (FRITTOJ CAPRA, 2002). O que demonstra uma subjetividade intrínseca e específica, porém ao mesmo tempo, pode indicar objetividade, quando se definem propósitos em seu uso, principalmente aqueles vinculados a trocas simbólicas e no desenvolvimento coletivo do conhecimento.

Na Era da Informação e do Conhecimento há uma mudança significativa a respeito da valorização do conhecimento codificado (explícito) em detrimento do

---

<sup>3</sup> Entende-se por fórum ativo aquele fórum em que há a realização de trocas simbólicas correntes, ou seja, com fluxos contínuos de comunicação e trocas de perguntas e opiniões entre seus membros.

conhecimento tácito, fazendo com que as sociedades percebam a importância em codificar certos conhecimentos que antes eram somente mantidos no plano subjetivo.

Por outro lado, isso não reduz a importância do conhecimento subjetivo (capacidades, habilidades), pelo contrário, ele adquire significado ainda maior com as TICs, denotando a importância de processos locais de desenvolvimento tecnológico e inovação. (CASSIOLATO, 1999).

Neste contexto, um grupo de desafios surge para que o e-gov consiga ser utilizado em toda a sua potencialidade. Destacando-se: desafios relacionados às necessidades de planejamento das medidas e ações da administração pública, a necessidade de revisão em caráter de urgência dos processos das organizações públicas, a abertura e criação de canais efetivos de comunicação entre governo e sociedade, o fomento de arranjos institucionais favorecendo o uso efetivo do e-gov (LAIA, 2009). Além do mapeamento do conhecimento e do capital social utilizados e desenvolvidos através das relações entre os atores envolvidos no contexto das redes sociais, através de demandas, tarefas, processos, conteúdos, produtos e serviços no âmbito de plataformas governamentais.

Partindo-se da visão de que “e-gov é a transformação 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).

(...) tratar-se-ia de estender o acesso ao governo, e no governo, para além dos serviços comuns, alcançando uma outra esfera qualitativa em termos de interação republicana, onde houvesse uma efetiva capacidade de *accountability*<sup>4</sup> e interlocução entre decisores e cidadãos, bem como de provimento de informações com real valor agregado para discussão da agenda pública. Dessa forma, considerando atores racionais, o provimento amplo de informações, componente fundamental na construção de um Estado virtual, poderia possibilitar a agregação e preferências coletivas que viabilizasse uma escolha social mais eficiente.

Há, evidentemente, imensos entraves para o gestor público na promoção de uma transição de uma estrutura institucional, por vezes marcada por processos e rotinas ineficientes, excessivamente burocratizados e avessos à integração, para outros que visem uma maior capacidade de coordenação e comunicação, que incluam padrões claros de eficiência e *accountability*, e que tenham repercussão não apenas nos serviços prestados, mas também na estrutura que suporta esses serviços, com níveis altos de qualidade na informação provida. Assim, ressalta-se aqui, em termos técnicos, a potencialidade bifronte do uso do governo eletrônico, tanto na ação individual, atomizada de cidadãos buscando serviços ou informações sobre o governo, bem como, queremos sugerir, numa interação crítica de sujeitos coletivos com o Estado, em termos do que poderia ser considerado um mecanismo circular de *policy feedback*. A construção do Estado virtual requer essa mudança efetiva, que poderá produzir alterações que propiciem o fortalecimento de mecanismos de *governance*, tanto no plano real quanto no virtual. (RUEDIGER, 2003, p. 1260).

Além disto, toda proposição de modelos e-gov, para ser aplicado na sociedade contemporânea, necessita vislumbrar o fundamento da democracia, a qual é a base para toda e qualquer mudança positiva em uma sociedade, bem como reconhecer a

---

<sup>4</sup> *Accountability* é um termo de origem inglesa para o qual não há tradução para o português e significa obrigação por parte dos governos em prestar contas a seus representados de suas ações, decisões e gastos públicos. Uma tentativa de tradução para *accountability* seria o neologismo “responsabilização”. (WIKIPEDIA, 2011).

importância de um governo inclusivo, o qual envolva seus cidadãos nas discussões fundamentais que os afeta diretamente, bem como que propicie a seus cidadãos, de modo transversal a todas as esferas sociais, o acesso à informação, ao conhecimento e aos direitos fundamentais presentes na Constituição Brasileira.

Dada a ausência de muitos espaços oportunizados e compartilhados pelo Estado para que os cidadãos expressem suas demandas e compartilhem conhecimentos entre si e também diretamente com o seu governo, as pessoas desencantam-se e, segundo Baquero (2003) a consequência deste desencanto tem sido a busca de organizações concebidas informalmente na sociedade, por conta do cidadão. Tais organismos são considerados como alternativa à resolução dos problemas sociais e evidenciam o distanciamento do cidadão das instituições políticas tradicionais da democracia formal. Com isso:

As organizações alternativas às tradicionais (partidos) são vistas crescentemente como sendo mais flexíveis e efetivas do que os programas patrocinados pelo Estado. Também são consideradas mais capazes de estruturar suas atividades às necessidades e circunstâncias comunitárias. Assim, em virtude das deficiências da democracia representativa, um número crescente de pessoas parece depositar fé na ação da sociedade civil no processo de regeneração política. (BAQUERO, 2003, p. 87).

É neste contexto que emergem as redes sociais espontâneas com propostas de alterações substanciais de distribuição, compartilhamento de conhecimento e construção de capital social. Elas são passíveis de ocorrer transversalmente a partir de movimentos de descentralização, caracterizadas por trocas simbólicas em espaços virtuais interativos.

Como um dos maiores fenômenos mundiais da prática da comunicação à distância, as redes sociais eletrônicas vem ganhando terreno, influenciadas pela Internet e tem 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 Wassermann e Faust (1994) “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.” 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 idéia de interação, de trocas simbólicas, de construção coletiva do conhecimento.

Portanto é a partir deste contexto que se busca identificar como as redes sociais - realidade na sociedade do conhecimento, baseada, dentre outras prerrogativas já discutidas neste trabalho, na interconectividade, compartilhamento de conhecimento e desenvolvimento da autonomia cidadã - podem contribuir com melhorias nos modelos e-gov para que estes atinjam o patamar de modelos e-gov 2.0, voltados para o estímulo a uma maior interação entre governo e sociedade.

Para fins deste estudo considera-se governo interativo, inclusivo e, conseqüentemente, um governo 2.0 aquele que, através das possibilidades tecnológicas e integradoras, consegue abrigar, sustentar, estimular e valorizar a participação social, através de espaços colaborativos em ambiente Web 2.0.

No estágio atual em que a sociedade se encontra, marcada pela profunda heterogeneidade social, cultural e econômica, ações em torno de estimular o cidadão a

participar destes canais podem ser ações fundamentais para o desenvolvimento desta sociedade, bem como integrar o conhecimento presente nas interações sociais entre cidadãos e governo.

Pode-se considerar como uma das principais contribuições das redes sociais à sociedade, 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 Ribas e Zaviani (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 se encontre fisicamente.

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

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 precisam ser entendidas como instrumento de agregação de valor às relações entre a sociedade civil e o Estado, no fomento pelo desenvolvimento social, econômico e cultural de um país.

Um dos objetivos das redes sociais vem a ser promover a relação C2C, que é a interação entre cidadãos e a relação G2C (governo para cidadão); significando uma grande possibilidade de troca de informação e geração de conhecimento.

Porém, percebe-se grande descompasso com relação ao que é possível ser feito no âmbito do modelo cultural, social e tecnológico de comunicação contemporâneo – sobretudo através das redes sociais, com o que se mantém quase imutável, que são os formatos de integração do conhecimento, no campo político, entre cidadãos e governo, nas esferas da governança pública.

Através do tratamento de todo material oriundo do resultado das trocas simbólicas e capital social dentro das redes sociais, os gestores teriam a possibilidade de analisar as demandas sociais, bem como o interesse dos cidadãos para poderem instrumentalizar-se e desenvolverem um melhor planejamento estratégico, bem como políticas públicas mais efetivas (NATALE, 2007) e que supram ou até mesmo superem as necessidades da sociedade.

Isto não é algo exatamente novo no contexto do empenho de organizações da sociedade civil (OSCs) em alavancar a participação cidadã através de redes sociais organizadas, porém o é no contexto do desenvolvimento de modelos e-gov e, sobretudo quanto ao aspecto da integração do conhecimento oriundo da interação social e do capital social no campo das redes, por parte destes modelos.

Nota-se que a sociedade desenvolveu e aderiu a novos meios de comunicação e formatos para trocas simbólicas, através da Web 2.0, enquanto o Estado ainda não atentou de modo eficiente e eficaz para o desenvolvimento de projetos e políticas públicas que o permitam igualmente participar, contribuir e receber contribuições das redes.

Carvalho (2007, p.4) aponta que 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.” Deste modo, é dever do Estado buscar conectar-se com seus cidadãos e estimular a conexão entre cidadãos.

De acordo com Franco (2010): “De um ponto de vista político [...] redes sociais (distribuídas) são movimentos de desconstituição de hierarquia (na exata medida dos seus graus de distribuição).” Através desta colocação pode-se relacionar a importância da utilização das redes sociais em projetos e-gov, na medida em que tais projetos devem ser desenvolvidos considerando sempre a participação do cidadão, não só enquanto consumidores de informação, mas também criadores e seus gestores, desarticulando instâncias hierárquicas pré-estabelecidas e recriando novos espaços de comunicação. Em um devir de interação que deva colocar o cidadão como centro de descobertas e decisões nas searas públicas e políticas, realocando o papel decisivo e central do governo para as mãos de muitos ou, pelo menos, de todos que interessar participar.

Indiretamente tal postura gera uma descentralização de poder que se mostra proporcional ao grau de interesse destes atores sociais (cidadãos) a serem livres pensadores sobre temáticas públicas e sociais.

Ao potencializar-se a distribuição do poder para as mãos do coletivo, através das redes sociais, o poder, ao invés de, ao se descentralizar, diminuir, sofre movimento diretamente proporcional: ele cresce, podendo extrapolar muros nunca antes ultrapassados; propiciando maior liberdade de expressão e principalmente maior agilidade na obtenção de resultados, uma vez que *muitas cabeças pensam melhor que umas poucas*.

As redes sociais possibilitam e fomentam a capacidade de tomada de decisão em diversos fóruns de discussões espalhados pelo ciberespaço. Ambientes que vem se consolidando e que servem de escola ao cidadão nos processos próximos ou plenos do exercício da cidadania.

O fenômeno das redes e a documentação do que nelas ocorre precisa ser estudado e assumido pelo Estado como possibilidade de interação significativa para propostas de desenvolvimento de e-gov no uso destas tecnologias, visando à promoção da Sociedade do Conhecimento e do governo 2.0.

Posto que se encontra somente no foro das redes e desintegra-se à medida que não é analisado pelo governo, o conhecimento surgido das comunicações entre cidadãos nos espaços de comunicação nas redes sociais não acompanhadas pelo governo, deixa de servir como matéria-prima para a gestão governamental e para a proposição de melhorias nas plataformas e-gov existentes.

Muitos dos modelos e-gov analisados por este estudo (CARBO & WILLIAMS, 2004; BARBOSA, FARIA E PINTO, 2004; HOLMES, 2001) apontam para a valorização do cidadão como principal foco em um modelo e-gov eficiente e eficaz, porém este foco restringe-se à identificação de demandas advindas por parte deste grupo social, o qual fica, de forma passiva, aguardando possíveis soluções por parte de seu governo.

Tal realidade necessita ser revista, remodelada e passível de ser reestruturada através de pesquisas direcionadas para a integração e comunicação do conhecimento, a fim de que se consiga, através da codificação, captura, elicitación, tratamento, disseminação, gestão, engenharia e reuso do conhecimento, propor métodos e modelos

baseados no compartilhamento do conhecimento, na valorização da participação cidadã, no âmbito das iniciativas em e-gov, para que os projetos passem a reunir *know how* sobre processos e iniciativas de sucesso nas sociedades para as quais são desenvolvidos.

Para isto, os modelos e-gov necessitam considerar o cenário em que esta nova sociedade - a do Conhecimento começa a tentar florescer e nela inserirem-se; passando a considerá-la como uma sociedade que é estimulada a se mover, através de espaços compartilhados na promoção de redes sociais, de sistemas *wiki*, fóruns, bem como através de espaços de negócios digitais baseados nas novas possibilidades da *Web 2.0* e, principalmente, o governo precisa focar no atendimento às demandas da sociedade contemporânea, declaradas nas mídias sociais, no sentido de alcançar o desenvolvimento e adquirir a base necessária para chegar a uma sociedade que dissemine, estimule, troque e reuse informação e conhecimento, como matérias-primas para seu desenvolvimento e de seus membros, auxiliando, dentre outras facetas, na instrumentalização do cidadão e no desenvolvimento da autonomia necessária para o exercício da cidadania.

Uma das formas de se estimular esta autonomia social e o exercício de cidadania é através do desenvolvimento das redes sociais espontâneas, por parte dos cidadãos, em plena Era do Conhecimento, evidenciando o interesse destes cidadãos em partilhar conhecimento, *expertises* e repertórios pessoais através de ações conjuntas para: **TRANSFORMAR ⇒ INOVAR ⇒ DESENVOLVER** a sociedade.

O governo necessita rever suas práticas de contato e comunicação com os cidadãos, a fim de que passe a oportunizar a troca e o compartilhamento de conhecimento com seus cidadãos, através das relações G2C, C2G e C2C, baseando-se no capital social presente nas trocas ocorridas através de redes sociais, a fim de que a busca pelo conhecimento atrelado à sua comunicação, seja uma condição a ser objetivada para o desenvolvimento de um e-gov de sucesso, atendendo tanto aos requisitos governamentais, quanto aos requisitos da participação cidadã a participar de forma conjunta com seu governo, diferentemente do que ocorre na atualidade na relação e na tomada de decisão junto ao seu governo.

O próprio cidadão compreende, ainda que o governo não, que é através do compartilhamento de idéias, conhecimentos e ações - via espaços para trocas compartilhadas que a sociedade se desenvolverá. Prova disto são as inúmeras redes sociais criadas pelos cidadãos que discutem plataformas de governo e demandas sociais. No entanto, o governo ainda precisa desenvolver essa visibilidade, e compreender sua importância, porquanto ainda não se engajou nestes canais espontâneos, criados e fomentados pelos cidadãos, o que o leva a perder oportunidade de desenvolvimento de uma gestão satisfatória e apoiada pelos cidadãos, baseada na participação cidadã e amparada pela busca de resoluções a demandas legítimas.

O objetivo é também possibilitar ao cidadão acessar portas para o contato, consumo, produção e interação com a informação e com o conhecimento de âmbito governamental, oportunizando o exercício da cidadania, a tomada de decisão, promovendo o desenvolvimento de diálogo autônomo e produtivo com o governo e, igualmente entre pares, empoderando o cidadão através do resultado do acesso à informação e ao conhecimento, oriundos da comunicação e interatividade com seu governo, via redes sociais.

A seguir se apresenta uma prévia do modelo referencial, o qual se encontra em vias de desenvolvimento, como proposta para o mapeamento, monitoramento, integração e construção coletiva de conhecimento entre governo e cidadão.

### 3. Modelos de governo eletrônico

Partindo-se da compreensão de que um modelo, de modo geral, é a proposta de representação de uma dada realidade, passível de sofrer ações temporais e

históricas, baseadas em dada visão ou cenário de mundo, considera-se que um modelo dever ser pensado e desenvolvido para contribuir com a interpretação e/ou superação de uma realidade.

Sobre modelos, Dodebei (2002, p. 20) diz que: “Na medida [...] em que um modelo é apenas uma ‘aproximação’ à realidade, ele é uma ‘analogia’, que permite reformular o conhecimento sobre alguns aspectos do mundo real”. Ao assumir isto, se está aceitando as limitações que a proposta de um modelo impõe, bem como seu teor revolucionário e passível de críticas. Contudo se aceita este desafio com o objetivo de usufruir de um aspecto que o distingue de outros tipos de construtos científicos: são os modelos quem constituem o elo entre os níveis de observação e do teórico e permitem a reaplicação a novos conjuntos de observação.

Segundo Bertalanffy (1977, p. 139): “(...) a principal função dos modelos teóricos é a explicação, a previsão e o controle de fenômenos até agora inexplorados.” O que justifica a proposição de uma nova camada aos modelos e-gov quando se acredita que, os modelos anteriormente propostos não dão conta de suprir novas demandas surgidas com a evolução dos fenômenos ocorridos na sociedade contemporânea, como é o caso da integração do conhecimento, oriunda das relações sociais presentes e desenvolvidas a partir das ferramentas da Web 2.0, como é o caso das redes sociais.

Deste modo, para este estudo, entende-se que um modelo é a reunião teórica de princípios, conceitos e elementos que devem ser formalizados para serem inteligíveis, quer por indivíduos ou por máquinas, através de uma lógica sistêmica que conceba a indissociação de qualquer uma das partes presentes neste modelo, enquanto um sistema dinâmico, interativo, interdependente, superordenado e passível de sofrer atualizações, dada a dinamicidade que o contexto para o qual este modelo é criado exige.

Cabe ressaltar que, um modelo e-gov se difere de um projeto e-gov, dado que o primeiro atua o plano teórico, enquanto o segundo atua no plano prático, devendo aplicar a teoria de um modelo no desenvolvimento de portais e-gov.

Com base na revisão de literatura sobre modelos e-gov (HOLMES, 2001; WIMMER, 2002; CARBO; WILLIAMS, 2004; BARBOSA; FARIA; PINTO, 2004; GUPTA; JANA, 2003; SIAU; LONG, 2005; ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006; ESTEVES; JOSEPH, 2008; JAYASHREE; MARTHANDAN, 2010; BAUM; DI MAIO, 2000; JUNGWOO; LEE, 2010, dentre outros), identifica-se a existência de uma tipologia com menos três categorias de modelos e-gov existentes, embora nenhum dos textos utilizados mencione isto claramente.

Esta conclusão da existência de uma tipologia variada deve-se ao fato de que, cada um dos modelos analisados pelo estudo demonstrou objetivar fins de três ordens diferenciadas no desenvolvimento das propostas por eles apresentadas.

Foi identificada no estudo em tela, a existência de trabalhos denominados por seus autores como modelos de governo eletrônico, porém, constatou-se que eles prestam-se apenas a classificar as diferentes fases existentes em governo eletrônico no mundo. Isto ocorre na maioria das iniciativas denominadas pelos autores de “modelo de governo eletrônico”, quando são apenas classificações das fases de governo eletrônico.

Estes trabalhos tratam, na verdade, de modelo de maturidade e-gov (eGMM) nos moldes de Safari, et al. (2004) e servem para orientar a respeito de como obter e controlar os processos de desenvolvimento e manutenção de serviços e-gov, além de auxiliar na evolução para uma cultura de excelência na prestação e gestão em e-gov. (ESTEVES, JOSEPH, 2008).

Tais trabalhos possuem importância porque revelam o estado da arte em termos das categorias e características adotadas por governos na busca pelo governo eletrônico e identificam, embora de modo resumido, o caminho que já foi percorrido por iniciativas e-gov. Porém, não demonstram como deve ser um modelo e-gov do ponto de vista



genérico, no que diz respeito a várias facetas que são mencionadas por estudos que se deve considerar como de modelos de referência teórica em governo eletrônico – os modelos e-gov, os quais abordam e relacionam categorias amplas como a governança, a tecnologia e a participação cidadã. Ou seja, são trabalhos mais extensos e que geralmente propõem *frameworks* conceituais e abordam diversas áreas e como estas se relacionam dentro do *framework*.

A última tipologia identificada foram os trabalhos de avaliação de modelos e-gov. Estes trabalhos de pesquisa, embora sejam fundamentais no auxílio do desenvolvimento e avaliação da qualidade e eficácia dos modelos teóricos desenvolvidos e implantados por governos, para Lunas-Reyes, Gil-Garcia e Romero (c2009) eles ainda são relativamente escassos.

A seguir apresenta-se o quadro 1 com a tipologia identificada pela pesquisa e a classificação dos modelos estudados.

<b>MODELO e-GMM</b>	<b>MODELO AVALIAÇÃO</b>	<b>MODELO E-GOV GENÉRICO</b>
Gartner Group (BAUM; DI MAIO, 2000)	Carbo e Williams (2004)	Wassenaar (2000)
UN/ASPA	Oyedele e Koong (2005)	Wimmer (2002)
World Bank	Goucos, et al (2007)	Barbosa, Faria e Pinto (2004)
Hiller e Belanger (2001)	Lefis Metric (GALINDO, et al, 2009)	Finger e Pécoud (2003)
Layne e Lee (2001)	Luna-Reyes, Gil-Garcia e Romero (c2009)	
<i>US National Electronic Commerce coordinating Council (NEC3) (HOLMES, 2001)</i>		
Moon (2002)		
Siau e Long (2005)		
Andersen e Henriksen (2006)		
Jayashree e Marthandan (2010)		

Quadro 1: Tipologia e classificação dos modelos e-gov  
Fonte: Dados da pesquisa em andamento

Nenhum dos modelos e-gov analisados para fins desta pesquisa identificam a importância do desenvolvimento de modelos que adotem a evolução da sociedade da informação (sociedade baseada na livre concorrência, tendo na informação e no conhecimento um bem intangível e moeda de concorrência) para a sociedade do conhecimento (sociedade baseada no compartilhamento do conhecimento, na construção coletiva de conteúdos, na valorização das trocas simbólicas, capital social e conhecimento).

Os modelos analisados também não discutem ou apresentam a possibilidade de fazer uso das novas mídias sociais, baseadas na filosofia da Web 2.0 de colaboratividade e construção de conteúdos, como foi comprovado ser o caso das redes sociais, como canal de desenvolvimento de plataformas e-gov.

A seguir é apresentada uma proposta de modelo de governo eletrônico baseada na Web 2.0 que busca propiciar o desenvolvimento do governo 2.0 e da sociedade do conhecimento.

#### **4. Proposta de um modelo de referência para governo eletrônico 2.0**

O primordial no modelo proposto por este estudo é, primeiramente, realizar o mapeamento do fluxo de informação e conhecimento gerado e difundido, através de ferramentas da Web 2.0, objetivando integrar o conhecimento oriundo da relação governo e sociedade, presente no contexto de governo eletrônico.

A função atribuída a este modelo e-gov está relacionada a uma maior valorização acerca da capacidade de comunicação entre cidadãos e governo, bem como a maior capacidade de tratamento e integração do conhecimento gerado através destas relações, além do aproveitamento, transformação e gestão destes conteúdos para a promoção de melhores práticas de gestão governamental que visem atender aos requisitos da sociedade do conhecimento e às demandas dos cidadãos.

A identificação de competências, com destaque a indivíduos mais participativos, de maior reputação dentro das redes e que se destacam na contribuição de melhores práticas como formadores de opinião é critério considerado de suma importância para o modelo proposto para que o governo tenha mecanismos que possibilitem, após identificá-los, convidar estes líderes a participarem de atividades e movimentos em prol de melhorias na gestão pública e na tomada de decisões acertadas; seja oportunizando bolsas ou contratos de trabalho, seja promovendo concursos que auxiliem na identificação destas competências, bem como na proposição de soluções e-gov a exemplos dos países desenvolvidos.

Procura-se identificar, através do modelo referencial proposto, como e onde identificar informações e conhecimentos, veiculados no âmbito das redes sociais, para que auxiliem na elaboração de um espaço de construção colaborativa e de co-produção entre cidadãos e governo, no palco das plataformas e-gov. Apresenta-se a seguir o desenvolvimento de um método teórico de fluxo de conhecimento, denominado por hora de modelo de referência, que visa mapear a presença de conhecimento no contexto das redes sociais para utilizá-lo em prol de melhorias no desenvolvimento de plataformas e-gov.

Este método procura agregar aos modelos e-gov, através do estímulo à interatividade entre governo e cidadão e à participação inclusiva dos cidadãos nas decisões políticas e sociais do Estado, uma possibilidade de construção de espaços de diálogo favoráveis ao seu desenvolvimento, o que por sua vez, pode auxiliar no desenvolvimento da sociedade do conhecimento e do governo 2.0.

Dentre as diretrizes identificadas por este estudo, como categorias e decisões importantes a ser concebidas para o desenvolvimento do modelo referencial, a maior parte delas são oriundas da área de *marketing* e comunicação social, através da técnica de monitoramento de mídias sociais.

Outra área que exerceu influência no desenvolvimento do modelo é a Engenharia do Conhecimento, com sua concepção de possibilidade de mapeamento e tratamento do conhecimento, compreendido como o valor agregado à informação, 'o que se faz com ela'; o diferencial que culminará na tomada de decisões acertadas, no saber-fazer. (SCHREIBER, et al., 1994.; DRUCKER, 1993). O conhecimento é a aplicação da informação após esta informação ser absorvida pelas pessoas. (NONAKA; TAKEUCHI, 1995).

O objetivo principal deste modelo é estabelecer diretrizes através de um método proposto de fluxo para construção e integração do conhecimento entre governo e cidadão, através das redes sociais.

Com base nestas diretrizes, a mola propulsora vem a ser a prática de ações voltadas para:

- a identificação de nichos de competência em geração de conteúdos, capital social e conhecimento no universo da Web 2.0;
- a inclusão destes ambientes identificados como possíveis ambientes colaborativos ao desenvolvimento e aprimoramento de plataformas e-gov;

- a integração do conhecimento por parte do governo, através da relação G2C e C2C em um repositório on-line de acesso público;
- a prática do governo 2.0, baseado nas premissas da filosofia Web 2.0, principalmente no compartilhamento e tratamento de conhecimento.

A seguir descreve-se o modelo referencial proposto, o qual se baseia no fluxo da gestão de tarefas, como possibilidade de desenvolvimento de um governo 2.0.

O mesmo pauta-se em características como mapeamento do conhecimento, monitoramento do conhecimento, integração do conhecimento, colaboratividade on-line, geração de conteúdos on-line, folksonomia<sup>5</sup>, capital social em redes sociais e participação dos governos em mídias sociais.

## **FASE 1**

### **MAPEAMENTO E MONITORAMENTO DA PRESENÇA DE COMUNIDADES E REDES SOCIAIS SOBRE APLICAÇÕES E-GOV**

1.1 *Framework* de monitoramento de mídias sociais.

1.2 Mapeamento do capital social: onde ele se encontra e se desenvolve, baseando-se no monitoramento realizado nas mídias sociais e identificar quais os nichos que geram conteúdo e contribuem para a criação da reputação das plataformas e-gov.

1.3 Mapeamento de competências: identificar e conhecer o público que discute sobre as plataformas governamentais.

1.4 Mapeamento de melhores práticas: identificar as redes sociais que são mais propositivas no âmbito das plataformas e-gov.

1.5 Monitoramento do capital social, de competências e de melhores práticas encontradas através das etapas de mapeamento.

## **FASE 2**

### **PARTICIPAÇÃO DO GOVERNO NAS MÍDIAS SOCIAIS**

2.1 Inclusão do governo nos ambientes 2.0 identificados como colaborativos e geradores de conteúdos.

2.2 Participar ativamente das discussões nestas redes sociais de modo propositivo, estimulando e fomentando discussões produtivas sobre avaliação e melhorias nas plataformas e-gov. Para isto é preciso preparar os funcionários do governo para trabalharem com as mídias sociais.

2.3 Consultar os cidadãos sobre sua satisfação a respeito das plataformas e-gov existentes.

2.4 Oferecer recompensas através de concursos, premiações, bancos de talentos, banco de idéias sobre melhores práticas no âmbito da otimização das plataformas e-gov e o desenvolvimento de novos aplicativos.

## **FASE 3**

---

<sup>5</sup> A folksonomia, de um modo geral, prevê a classificação de conteúdos pelos próprios usuários destes conteúdos. Possibilita que os usuários atribuam etiquetas, *tags*, rótulos ou metadados aos conteúdos dos recursos web presentes em um dado repositório eletrônico. Também possibilita posteriormente a recuperação destes recursos, através do reconhecimento dos mesmos pelas palavras-chave atribuídas pelos usuários de dada base de dados ou repositório onde as mesmas foram inseridas.

## **TRATAMENTO DO CONHECIMENTO E CONTEÚDO GERADO NO ÂMBITO DAS MÍDIAS SOCIAIS**

3.1 Desenvolver uma taxonomia ou ontologia para auxiliar na classificação do conteúdo e conhecimento gerado a partir das trocas entre G2C e C2C nas redes sociais mapeadas.

### **FASE 4**

#### **INTEGRAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE CONHECIMENTO E DOS CONTEÚDOS GERADOS ATRAVÉS DAS MÍDIAS SOCIAIS: PORTAL INTERATIVO**

4.1 Desenvolver um ambiente de compartilhamento de conteúdos, que possibilite, tanto ao governo, quanto aos cidadãos, postar conteúdo colaborativo a respeito de sugestões, reclamações, proposição de soluções, exemplos de melhores práticas e conhecimento sobre desenvolvimento e avaliação de plataformas e-gov

4.2 Adotar a metodologia 2.0 de classificação de conteúdos, conhecida como folksonomia, a qual possibilita aos usuários, neste caso cidadãos e governo, tanto postar conteúdos, quanto etiquetar (classificar através de palavras-chave) conteúdos postados por terceiros, a fim de manter o conteúdo do repositório classificado por assuntos ou palavras-chave que representem os conteúdos lá postados – as *tags*.

4.3 Construir neste espaço colaborativo uma ferramenta a exemplo dos fóruns sociais existentes para que, tanto cidadãos, quanto governo possam se comunicar interativamente e em tempo real.

4.4 Realizar conversão retrospectiva<sup>6</sup> dos conteúdos gerados e classificados como propositivos às plataformas governamentais para que se salve-guarde neste repositório todo conhecimento gerado através do compartilhamento de conteúdos, anteriormente à criação do repositório.

### **FASE 5**

#### **GOVERNO 2.0**

Nesta fase, o objetivo é utilizar o conhecimento e os conteúdos gerados coletivamente para auxiliar o governo e a gestão pública a implementar uma gestão interativa, participativa, inclusiva, em que os cidadãos opinam, escolhem, apontam soluções, colaboram com o desenvolvimento das aplicações tecnológicas, como é o caso das plataformas e-gov.

5.1 Utilizar o conhecimento criado e integrado das relações G2C e C2C para desenvolver uma gestão baseada em melhores práticas e em geração de conteúdos de modo coletivo e interativo, no contexto do desenvolvimento de plataformas e-gov.

5.2 Transformar os funcionários do governo em trabalhadores do conhecimento, capacitando-os a compreenderem a importância da geração de conteúdos de modo colaborativo, e capacitando-os a serem estimuladores de discussões no âmbito das redes sociais espontâneas, nas quais o governo precisa solicitar, como qualquer membro comum, permissão para

---

<sup>6</sup> A conversão retrospectiva (CR) é considerada a prática adotada por sistemas de computação para aproveitar conteúdos e registros computacionais legados de uma base de dados para outra, através de rotinas automatizadas. Esta rotina também pode ser realizada manualmente quando não há possibilidade de interoperabilidade entre sistemas.

participação e acesso, bem como serem multiplicadores da idéia de acesso e alimentação do repositório criado pelo governo para integrar o conhecimento gerado através das trocas simbólicas e capital social nas redes sociais, culminando assim, na integração de conhecimento baseado nas relações G2C e C2C.

5.3 Avaliar periodicamente, juntamente com cidadãos e funcionários envolvidos com as fases de desenvolvimento, alimentação e implantação do modelo referencial proposto, sobre a qualidade e satisfação das plataformas e-gov, nas quais houve a participação e criação de conteúdos por parte dos cidadãos membros das redes sociais partícipes do projeto.

5.4 Retornar aos cidadãos e aos funcionários, as sugestões e melhorias implementadas nas plataformas e-gov trabalhadas pelas redes sociais, com base no processo de colaboratividade e de geração de conteúdos e conhecimento on-line para nova avaliação por parte de seus usuários.

5.5. Proceder à avaliação contínua do processo de análise, identificação de novas demandas, sugestões, melhores práticas, geração de novo capital social por parte das redes sociais, buscando ser possível convocar os cidadãos que estão acostumados a participar ativamente das redes sociais sobre plataformas e-gov a engajarem-se cada vez mais neste processo democrático de participação na construção de plataformas e-gov interativas.

5.6 Disponibilizar e divulgar amplamente à sociedade como um todo, as experiências e as melhorias que já foram implementadas, quais ainda serão – com prazos estipulados e quais, no momento, apesar de identificadas como necessárias pelas redes sociais consultadas, ainda não é possível realizar, juntamente às plataformas e-gov, fazendo uso de ferramentas de *marketing* social, a fim de estimular que novos participantes incluam as redes sociais e ao repositório on-line sobre conteúdos de melhorias das plataformas e-gov, oferecendo sempre um retorno transparente aos envolvidos nos projetos e à sociedade como um todo.

A partir destas considerações, busca-se com o modelo proposto, a geração de um círculo virtuoso de compartilhamento e integração de conhecimento governo-sociedade, o qual deve estar sempre em movimento e refazendo suas ações constantemente, posto que o conhecimento necessita - após ser integrado a um repositório, para ser mantido e utilizado, ser constantemente atualizado.

De modo que, as etapas podem ser representadas através da seguinte estrutura (figura 1) que resume as fases do modelo referencial:

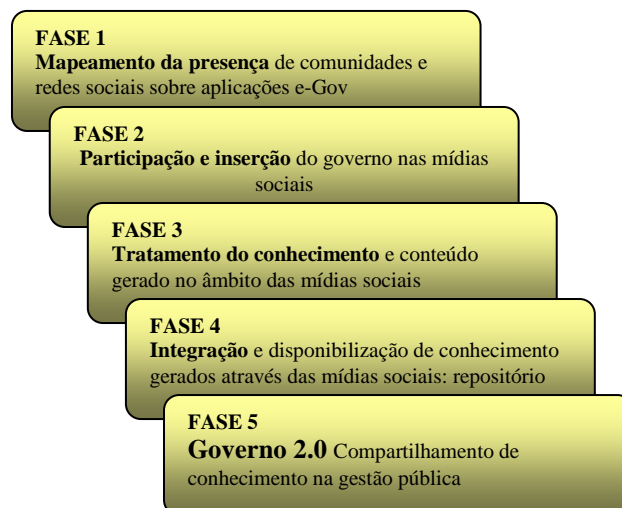


Figura 1: Fases do modelo referencial proposto  
 Fonte: Dados da pesquisa em andamento

Ao ser considerado um modelo referencial cíclico, posto que deve se repetir todo o fluxo continuamente para se manter atualizado, o modelo proposto pode ser representado genericamente pelas duas figuras a seguir (figuras 2 e 3).

A figura 2 identifica e representa as fases conceituais pelas quais o governo precisa passar para utilizar o conhecimento oriundo das redes sociais, como fonte de melhorias nas plataformas e-gov e integração do conhecimento gerado pelas trocas simbólicas via redes sociais.

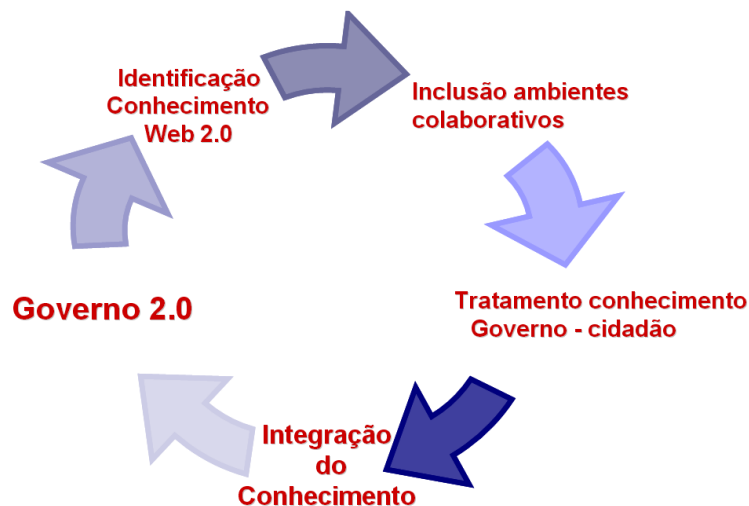


Figura 2: Fases conceituais de compartilhamento e integração conhecimento governo – sociedade: a busca pela integração de conhecimento

A figura 3 identifica os processos e tarefas que devem ser seguidos para implantação do modelo referencial proposto.

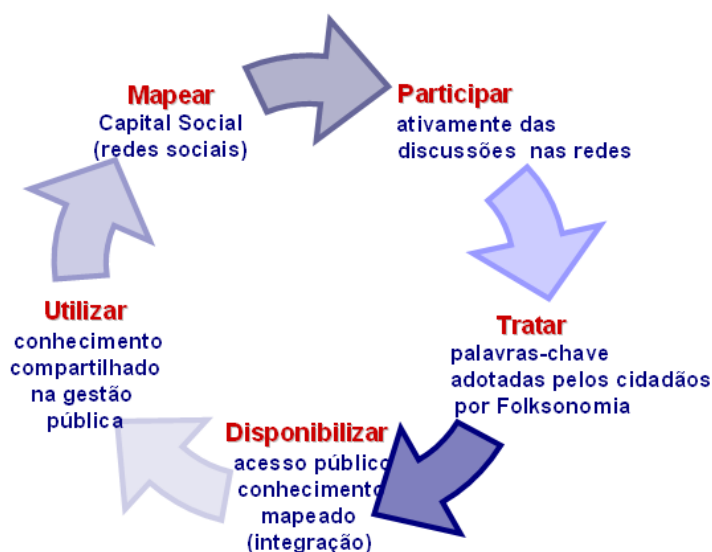


Figura 3: Fluxo de ações de compartilhamento e integração de conhecimento entre governo – sociedade  
 Fonte: Dados da pesquisa em andamento

O modelo acima proposto, não exige que todas as etapas propostas sejam fielmente seguidas pelos governos que desejarem dele utilizarem-se, posto que, adaptações à realidade de cada governo e de cada grupo de cidadãos, são pertinentes.

Porém, chama-se atenção para o fato de que isto ocorra desde que não descaracterize o desenvolvimento do governo 2.0, com a valorização da presença da interatividade em tempo real entre cidadão e governo, a necessidade de que o governo torne públicas todas as discussões trocadas entre os participantes das redes sociais e fóruns de debates ocorridos no âmbito das redes em que o governo participa, bem como que o governo disponibilize publicamente, através de um repositório on-line, todos os resultados advindos, oriundos do ambiente interativo de geração de conteúdos.

Busca-se, com o modelo referencial proposto, demonstrar uma possibilidade de aproveitamento dos conteúdos gerados pelas redes sociais sobre plataformas e-gov, criadas espontaneamente pelos internautas, como uma metodologia para possibilitar mapear, tratar, classificar, integrar e disponibilizar o capital social e o conhecimento gerado e difundido nestes ambientes colaborativos, como fonte geradora de melhores práticas no âmbito das plataformas governamentais existentes e como fonte de salva-guarda do conhecimento integrado no contexto dos temas discutidos.

O objetivo da proposta é o governo apropriar-se – no sentido de tomar emprestado- o capital social criado e desenvolvido junto ao cidadão, através das redes sociais, transformando-o com base em um planejamento de geração de processos e proposição de tarefas intensivas em conhecimento, para desenvolver conhecimento perene, além de melhores práticas no âmbito das plataformas de governo eletrônico.

Apesar de o modelo referencial propor a utilização das redes sociais como fator gerador de conhecimento no âmbito das plataformas e-gov, ele não desconsidera a importância na agregação e desenvolvimento de conteúdos oportunizados pelas demais mídias sociais. Com base nesta consideração, o modelo em tela indica a utilização das diversas tecnologias integradoras e compartilhadoras de conteúdo com base na filosofia da *Web 2.0*, além das redes sociais, em quase todas as fases do modelo referencial proposto, como é o caso dos *blogs*, fóruns, *wikis*, *RSS*, *mashups*, *microblogs* (Twitter), *bookmarks*, gerenciador de

conteúdos, dentre outras mídias sociais que possibilitam a interação e agregação de conteúdos *real time*.

A seguir, demonstra-se resumidamente, de que modo as mídias sociais podem auxiliar o governo e sua relação com o cidadão, através da correspondência de cada uma das mídias sociais apresentadas e suas possibilidades de uso na esfera correspondente entre os dois diagramas abaixo, representados pela figura 4.

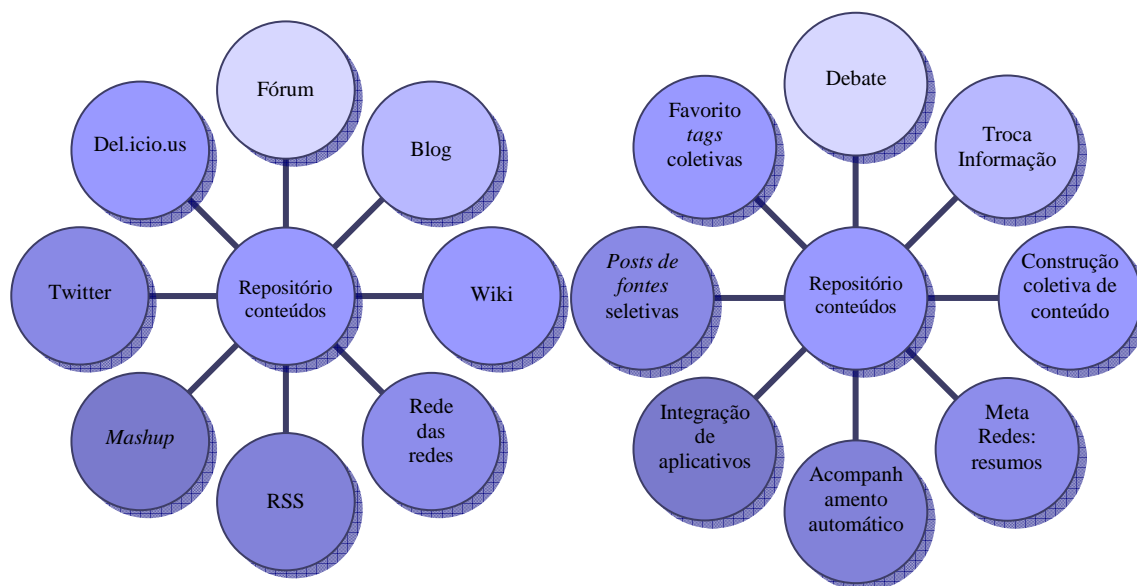


Figura 4: Uso das mídias sociais pelo governo eletrônico  
Fonte: Dados da pesquisa em andamento

Este conhecimento deve ser disponibilizado no repositório on-line de acesso público, a ser criado pelos modelos e-gov que adotarem este modelo proposto, para que o repositório seja fonte de geração de novos conhecimentos e possibilidades, baseando-se efetivamente em um modelo de governo 2.0, o qual prevê o compartilhamento de conteúdos entre governo e cidadão e entre cidadão e cidadão, para o desenvolvimento de melhores práticas em e-gov, no que diz respeito à integração, compartilhamento e interação de conhecimento.

O objetivo deste modelo referencial é utilizar o conhecimento de qualidade, desenvolvido nos ambientes das mídias sociais, em especial nas redes sociais, conforme o estudo de caso sobre a Plataforma Lattes demonstrou existir, como uma das facetas colaborativas para a proposição de melhorias nos modelos e-gov existentes, baseando-se para tanto na filosofia do governo 2.0: interativo, propositivo, gerador, integrador e compartilhador de conteúdos, de capital social e do conhecimento gerado pelas trocas simbólicas no âmbito das mídias sociais.

Embora o estudo em tela tenha previsto a adoção do modelo referencial desenvolvido para a otimização de plataformas governamentais existentes, acredita-se ser possível adotá-lo igualmente para o desenvolvimento de projetos de governo eletrônico de modo geral, não sendo restrito somente à avaliação e melhoria de plataformas e-gov, mas também melhorias nas práticas de gestão governamental, prevendo que a comunicação com o cidadão, através das redes sociais é uma das possibilidades de desenvolvimento das práticas governamentais como também de práticas sociais a serem adotadas pelos governos que anseiam a Sociedade do Conhecimento.



## 4 Conclusões

A maioria dos modelos e-gov analisados por este estudo defende que o foco deve ser o cidadão, porém não leva em conta que este cidadão, em grande parte, se comunica, troca, compartilha informação e conhecimento via tecnologias Web 2.0. Logo, estes modelos não oferecem diretrizes para o desenvolvimento de projetos e-gov aplicados, considerando os métodos de comunicação em rede, como é o caso das redes sociais, como potencial a ser desenvolvido no e pelo governo eletrônico e que, acompanhe o desenvolvimento da sociedade do conhecimento.

A Web 2.0 oferece novas possibilidades de utilização da rede, que refletem novas potencialidades e recursos de desenvolvimento, expandindo fenômenos sobre diversos enfoques. Dentre eles, o poder de multiplicação de vozes e a rápida expansão e uso de novas tecnologias. (CAVALCANTI; NEPOMUCENO, 2007).

O exercício social que os usuários da Web 2.0 passam a realizar, voltados para a criação colaborativa de conteúdos em rede, bem como para a valorização da liberdade de expressão e compartilhamento de conhecimentos, favorece o desenvolvimento de um cenário social culturalmente disposto a colaborar.

O governo necessita compreender este novo formato de comunicação e disponibilidade do cidadão, diagnosticar onde esta comunicação ocorre, bem como de que maneira despertar nos cidadãos a disposição à colaboração, inclusive no desenvolvimento e aprimoramento das plataformas e-gov.

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 e a respeito de possibilidades de melhorias em plataformas e-gov – conforme se comprovou ocorrer na rede social *Orkut*, através da observação direta realizada na mesma.

O desenvolvimento de um modelo e-gov que se baseia nas prerrogativas da e-participação e da Web 2.0, auxiliando a construir um governo 2.0 torna-se pertinente à medida que a sociedade passa a comunicar-se e a compartilhar conhecimentos através das ferramentas de comunicação da Web 2.0.

O modelo apresentado neste trabalho encontra-se em desenvolvimento na tese da autora e pretende ser uma das possibilidades de auxílio aos gestores públicos e ao desenvolvimento da sociedade do conhecimento, baseada no compartilhamento e construção coletiva do conhecimento e na valorização da e-participação, através do monitoramento e participação do governo nas redes sociais criadas e mantidas pelos cidadãos.

Quanto à sugestão para trabalhos futuros aconselha-se o desenvolvimento de estudos baseados no desenvolvimento prático deste modelo referencial proposto, o qual criasse um repositório on-line baseado na integração do conhecimento gerado e difundido pelas redes sociais sobre plataformas governamentais, a fim de possibilitar o exercício prático de um modelo e-gov 2.0, baseado na integração, tratamento e compartilhamento de conteúdos e conhecimento sobre plataformas e-gov, a fim de gerar melhores práticas neste contexto.

## 5 Referências

ANDERSEN, K.V.; HENRIKSEN, H.Z. E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model, *Government Information Quarterly*, vol. 23, no. 2, p. 236-248, 2006.

- BARBOSA, A. F. FARIA; F. I. de; PINTO, S. L.; *Governo Eletrônico: Um modelo de referencia para a sua implementação*. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – CATI 2004 – FGVEAESP. *Anais...* São Paulo: 2004. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/19564/19128> Acesso em: 25 ago. 2011.
- BAQUERO, M. Construindo uma outra sociedade: o capital social na estruturação de uma cultura política participativa no Brasil. *Revista de Sociologia Política*, Curitiba, n. 2, p. 83-108, nov. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n21/a07n21.pdf> Acesso em: 13 jun. 2011.
- BAUM, C; DI MAIO, A.; CADWELL, F. What is eGovernment? Gartner's definitions, *Research Note*, 2000.
- BERTALANFFY, L. von. *Teoria geral dos sistemas*. São Paulo: Vozes, 1977.
- CAPRA, F. *As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável*. São Paulo: Cultrix, 2002.
- CARBO, T.; WILLIAMS, J.G. Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services. *Electronic Journal of e-Government*, v. 2, n. 2 2004(95-104). Disponível em: [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com) Acesso em: 02 set. 2011.
- CARPES, G. As redes: evolução, tipos e papel na sociedade contemporânea. *Revista da ACB*, v. 16, n. 1, p. 199-216, jan./jun. 2011.
- CARVALHO, M.C.B. *Ação em Rede*. [on-line]. [http://www.cenpec.org.br/modules/xt\\_conteudo/index.php?id=214](http://www.cenpec.org.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=214) Acesso em: 20 ago. 2011.
- CASSIOLATO, J. E. A economia do conhecimento e as novas políticas industriais e tecnológicas. In: LASTRES & ALBAGLI. *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 164-190.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.
- CAVALCANTI, M.; NEPOMUCENO, C. *O conhecimento em rede: como implementar projetos de inteligência coletiva*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- DEGENNE, A.; FORSÉ, M. *Introducing social networks*. London: Sage, 1999.
- DODEBEI, V. L. D. *Tesouro: linguagem de representação da memória documentária*. Rio de Janeiro: Interciência, 2002.
- DRUCKER, P. *Post-Capitalist Society*. Oxford: Butterworth Heinemann, 1993.
- e.Life. Disponível em: <http://elife.com.br/> Acesso em: 14 ago. 2011.
- ESTEVES, J.; JOSEPH, R.C. A comprehensive framework for the assessment of e-Government projects. *Government Information Quarterly*, 25, 2008, p.118-132. Disponível em: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com) Acesso em: 07 set. 2011.
- FINGER, M.; PÉCOUD, G. From e-government to e-governance? Towards a model of e-governance. In: EUROPEAN CONFERENCE ON E-GOVERNMENT, 3., Dublin, Irlanda, 2003. *Proceedings...* Dublin, Irland, 2003. Disponível em: <http://www.allconferences.com/conferences/20030312064303/> Acesso em: 4 out. 2011.
- FRANCO, A. de. *2009: 10 escritos sobre redes sociais*. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://escoladeredes.ning.com> Acesso em: 15 ago. 2011.
- GOUCOS, D.; et al. A general model of performance and quality for one-stop e-government service offerings. *Government Information Quarterly*, 24, p. 860-885, 2007.

- GUPTA, M.P.; JANA, D. E-government evaluation: a framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20, p. 365-387, 2003.
- HILLER, J. S.; BELANGER, F. Privacy strategies for electronic government. *Rowman and Littlefield Publishers*, Lahan, Maryland, North America, p. 162-198, 2001.
- HOLMES, D. *E-gov: ebusiness strategies for government*. London: Nicholas Brealey Publishing, 2001.
- BAUM, C.; DI MAIO, A.. *Gartners four phases of e-Government model*. Gartner Group, 2000. <http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292> Acesso em: 02 set. 2011.
- GALINDO, F.; GARCÍA-MARCO, F. J.; LASALA CALEJJA, P. *Electronic government*. Zaragoza: Prensas Universitárias, 2009. Disponível em: <http://zaguan.unizar.es/record/4495/files/BOOK--2010-002.pdf> Acesso em: 02 out. 2011.
- JESUS, M. J. F. de; MACHADO, H. V. A importância das redes sociais ou networks para o empreendedorismo. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 13, n. 14, jan./jun.2009. Disponível em: [http://www.facef.br/rea/edicao14/ed14\\_art04.pdf](http://www.facef.br/rea/edicao14/ed14_art04.pdf) Acesso em: 29 ago. 2011.
- JUGWOO LEE. 10 year retrospect on stage models of e-Government: a qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*, 27, 2010, 220-230. Disponível em: [www.elsevier.com/locate/govinf](http://www.elsevier.com/locate/govinf) Acesso em: 6 set. 2011.
- LAIA, M. M. de. *Políticas de Governo eletrônico em estados da federação brasileira: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional*. Belo Horizonte, 2009. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2009. Disponível em: [http://dspace.lcc.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID7V2JEZ/1/052510\\_revis\\_o\\_final\\_marc\\_oi\\_3.0.pdf](http://dspace.lcc.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/ECID7V2JEZ/1/052510_revis_o_final_marc_oi_3.0.pdf) Acesso em: 25 ago. 2011.
- LAYNE, K. & LEE, J. Developing fully functional E-government: A four stage model, *Government Information Quarterly*, vol. 18, no. 2, 2001.
- LUNAS-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, L. R.; ROMERO, G. Modelo integral de evaluación del gobierno electrónico: un propuesta preliminar. *The Proceedings of the 10th International Digital Government Resarch Conference*. Mexico, c2009.
- MOON, M. J. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, vol. 62, n. 4, p.424-433, jul./aug., 2002.
- NATALE, Leandro P. *Utilização de banco de dados ontológicos e análise de redes sociais de cidadãos em sistemas de governo eletrônico*. 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007. Disponível em: [http://mx.mackenzie.com.br/tede/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=809](http://mx.mackenzie.com.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=809) Acesso em: 9 ago. 2011.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *The knowledge-creting company*. New York, 1995.
- OYEDELE, A.; KOONG, K. *Framework for evaluating global e-government websites*. The University of Texas-Pan American, USA, 2005.
- RECUERO, R. da C. 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: 10 ago. 2011.
- RIBAS; Zaviani. Redes de informação: novas relações sociais. *Revista de economia política de las tecnologías de la informacion y comunicaci3n*, v.10, n. 1, jan./abr. 2008. Disponível

em: <http://www.eptic.com.br/arquivos/Revistas/v.%20X,n.%201,2008/ACludiaRibas-PaulaZiviani.pdf> Acesso em: 12 ago. de 2011.

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

SAFARI, H.; et al. Egovernment maturity model (EGMM). In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS (ICEIS), 6, 2004. *Proceedings...*Porto, Portugal, 2004. Disponível em:

[http://vru.academia.edu/GholamrezaKhoshsim/Papers/499938/eGovernment\\_Maturity\\_Model\\_eGMM](http://vru.academia.edu/GholamrezaKhoshsim/Papers/499938/eGovernment_Maturity_Model_eGMM) Acesso em: 10 ago. 2011.

SANTALIESTRA, R. *A formação de redes sociais eletrônicas e o papel estruturante do software livre de código aberto: o caso da Fundação Telefônica*. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. 106 f.

SCHREIBER, G.; et al. CommonKADS: a comprehensive methodology for KBS development. *IEEE Expert Intelligent Systems*, v.9, n. 6, p. 28-37, 1994.

SIAU, K. & LONG, Y. Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management + Data Systems*, v. 105, n. 3/4, p. 443-458, 2005. Disponível em: [www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm](http://www.emeraldinsight.com/0263-5577.htm) Acesso: 10 ago. 2011.

WASSENAAR, A. e-governmental value chain models: e-government from a business (modelling) perspective. In: INTERNATIONAL WORKSHOP ON DATABASE AND EXPERT SYSTEMS APPLICATIONS, 11, 2000, *Proceedings...* London, UK, 2000. Disponível em: <http://doc.utwente.nl/55943/1/00875041.pdf> Acesso: 11 set. 2011.

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

WIKIPEDIA. *Accountability*. 2011. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Accountability> Acesso em: 15 ago. 2011.

WIMMER, M. A. A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications*, v. 1, n. 1, p. 92-103, Spring 2002. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S156742230200008X> Acesso em: 09 de ago. 2011.