

Considerações a respeito da cidadania e governo eletrônico sob a perspectiva da Sociedade do Conhecimento

Gisele Vasconcelos Dziekaniak
giseledziekaniak@yahoo.com.br

Sumário: 1. Introdução; 2. Visões de e-Gov; 3. Informação e educação enquanto agentes articuladores de uma nova sociedade: a Sociedade do Conhecimento; 4. Quanto ao cidadão, à cidadania e à e-participação; 5. Quanto às Redes Sociais; 6. Relação entre redes sociais e governo eletrônico brasileiro; 7. Conclusão; 8. Referências.

Resumo: O artigo tece considerações a respeito da relação entre governo eletrônico e cidadania com base nas prerrogativas para o desenvolvimento da sociedade do conhecimento, caracterizada pelo uso intensivo de conhecimento e, pelas possibilidades advindas das tecnologias da informação e comunicação (TICs), evidenciando as redes sociais como fenômeno surgido com a web social potencializador da comunicação entre governo e cidadão. Explora conceitos e visões a respeito do governo eletrônico, além de discutir o papel da informação, da cidadania e da educação como facetas indispensáveis para o desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento. Defende que as redes sociais sejam um, dentre os canais de comunicação que mais possuem condições de auxiliar no processo de desenvolvimento da e-cidadania e e-participação, haja vista que as mesmas são um fenômeno que, além de se estabelecer a partir de potencialidades tecnológicas, parte, principalmente, do interesse das pessoas em trabalharem em colaboração, na descoberta de soluções para problemas ou dúvidas específicas, envolvendo a vida do coletivo, através de uma filosofia de descentralização. Aborda motivos para a baixa utilização das redes sociais pelo Governo brasileiro e aponta exemplos de melhores práticas na utilização das mesmas. Conclui que, a Sociedade do Conhecimento só poderá ser considerada realidade, quando, no mínimo, o Governo, através das tecnologias da informação e comunicação, se torne canal aberto e efetivo ao diálogo, oportunizando ao cidadão o exercício pleno da cidadania, mesmo quando as decisões daí resultantes, não estejam em conformidade com as visões do Governo; estabelecendo-se na liberdade, não somente de opinião, como também, na possibilidade de desenvolvimento de ações civis coletivas.

1 Introdução

Este artigo procura oferecer um viés de compreensão onde se alteram tanto as necessidades da sociedade que pretende tornar-se Sociedade do Conhecimento, quanto às expectativas dos atores nela envolvidos, bem como seus formatos de exercício de comunicação e cidadania, através de espaços de comunicação desenvolvidos nos projetos de governo eletrônico.

Acredita-se que, a relação governo eletrônico e cidadania seja um dos alicerces para o desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento. Sociedade na qual os cidadãos não tenham somente o acesso à informação (Sociedade da Informação), mas que os mesmos tenham condições de, além de acessarem, serem partícipes do processo de construção da mesma; possam adquirir autonomia política, cultural, social e econômica; onde os cidadãos, mesmo sendo detentores de conhecimento sobre seus direitos, não precisem reivindicá-los a todo instante, para que possam ter o direito a exercê-los.

O momento é de compreender que as diferenças implicam na necessidade de formatos institucionais distintos, assim como estratégias diferenciadas para lidar com a realidade que se apresenta. (Lastres & Albagli, 1999).

Essa necessidade pela busca do diferencial que fará das sociedades contemporâneas, modelos complexos de organização social, precisa necessariamente contar com o movimento de atualização dos Governos, no sentido de prover espaços de

comunicação efetivos e que vão se consolidar a partir da sua utilização e de trocas simbólicas nas relações existentes em: Governo para Governo (G2G), Governo para Cidadão (G2C), Cidadão para Cidadão (C2C), Governo para seus funcionários (G2E), Governo para negócios (G2B) e todas as inversões desses relacionamentos.

De acordo com Pacheco, Kern e Steil (2007, p. 72): “[...] a sociedade tem demandado que o acesso a serviços e informações públicas seja cada vez mais facilitado, integrado, racional e menos oneroso. O desafio de cumprir tais expectativas é parte do conjunto de resultados que se espera de projetos de governo eletrônico.”

Por outro lado, Lévy (1998) levanta a questão de que as formas de governo ainda estão relacionadas a uma época em que mudanças de ordem técnica, econômica e social eram bem menos rápidas que na atualidade. Para ele, a administração pública, ainda recorre à gestão clássica, a qual é lenta e rígida, por meio da escrita; e, se serve da tecnologia com o objetivo de racionalizar o funcionamento burocrático, com raros episódios de experimentar formatos de organização ou de tratamento da informação de modo inovador, descentralizado, flexível e interativo.

Neste sentido, parece clara a importância de se discutir a respeito do desenvolvimento de mecanismos que redimensionem na esfera política, o que já vem ocorrendo na esfera social: a utilização de ferramentas tecnológicas e de uma nova visão de comunicação entre pares através da Internet; onde o espírito da busca por consensos parece se efetivar. Realidade que prima pela importância coletiva do conhecimento, conforme expõem Lee e Bozeman (2005 apud PINHEIRO, 2009, p. 1-2) em passagem destacada a seguir:

(...) a responsabilidade social é distribuída por diferentes agentes e instâncias e, embora o peso de sua contribuição oscile, há uma forte interdependência que converge para o capital humano e o ‘valor coletivo do conhecimento’.

Entende-se que é importante abrir espaço para o cidadão comum, através de uma discussão e da proposição de modelos que o possibilite acessar portas para o contato, consumo, produção e interação com a informação de qualidade, oportunizando o exercício da cidadania, da tomada de decisão consciente por parte da população que, ferramentada pelo acesso, conseguirá desenvolver um diálogo autônomo e produtivo com seu Governo e, igualmente entre seus pares, empoderando-se de decisões e conhecimentos, através do acesso à informação e ao conhecimento gerado pelos pares.

Neste contexto, se pretende estreitar a discussão entre as demandas de uma sociedade que está atravessando grandes mudanças em todos os seus seguimentos, em um curto espaço de tempo, com o papel do Governo em ser um facilitador e incentivador das melhorias que essas atualizações possam trazer ao cidadão comum, favorecendo sua adaptação e inserção às novas tecnologias de informação e comunicação como possibilidade de instrução, de acesso à informação, do bem usar esta informação, a serviço do coletivo e, das necessidades diferenciadas de grupos específicos (dada a heterogeneidade existente).

Porém, não um Governo assistencialista e paternal. Acredita-se que a figura do Governo parece necessitar transformar-se de tutelar para fomentador da participação popular, atuando como coadjuvante do exercício político.

2 Visões de e-Gov

O que se convencionou chamar Governo Eletrônico (ou e-Gov) pode ser entendido como um movimento, ou uma tendência natural da necessidade de um

redimensionamento governamental diante da filosofia de comunicação sem fronteiras, via ciberespaço, com a sociedade para a qual o Governo trabalha, através da implementação com qualidade, das tecnologias de informação e comunicação em benefício do coletivo e, de uma remodelagem na gestão governamental.

Segundo Pacheco, Kern e Steil (2007) o que se entende por governo eletrônico ainda está em fase de consolidação conceitual. Para os referidos autores ainda não há uma definição unívoca para e-Gov, embora a literatura aponte para algumas características indispensáveis na formulação de sua abrangência e delimitação.

A noção de governo eletrônico popularizou-se entre os anos finais do Século XX e iniciais do Século XXI. De modo geral, a grande maioria dos autores vincula a noção de governo eletrônico diretamente à utilização da Internet ou de outros meios de interconexão eletrônica (as TICs), pelas organizações públicas.

Para Coelho (2001, p. 112) e-Gov é: “toda a prestação de serviços e informações, de forma eletrônica, para outros níveis de governo, para empresas e para os cidadãos, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana”.

Para Backus (2001) e-Gov é uma forma de e-business na governança e remete para os processos e estruturas necessárias para a realização de serviços eletrônicos para o público (cidadãos e empresas), colaboração com parceiros de negócios e realização de transações eletrônicas dentro de uma entidade organizacional.

Para Leitner (2003) o e-Gov vai além desses conceitos, devendo pretender transformar radicalmente os processos de produção em que os serviços públicos são gerados e entregues, transformando assim toda a gama de relações dos setores públicos com os cidadãos, empresas e outros governos.

Segundo Rover (2005): “De forma mais genérica, o governo eletrônico é uma forma de organização do conhecimento que permitirá que muitos atos e estruturas meramente burocráticas simplesmente desapareçam e a execução de tarefas que exijam uma atividade humana mais complexa seja facilitada” (grifo nosso). Esta visão de Rover (2005) identifica potencialidades a serem exploradas e merece destaque pelo entendimento de que e-Gov, para este autor, é mais que gerenciar informação e comunicação de maneira on-line, mas sim, organizar conhecimento, o que indica revisão de filosofias no cenário organizacional e político, denotando um repensar no desenvolvimento de tarefas e a remodelação de estruturas complexas na gestão existente.

Autores como Pacheco, Kern e Steil (2007) abordam que o processo de inserção das TICs no governo deve passar pela busca da desburocratização.

Abstraída a necessidade do uso da internet, e-Gov tornou-se uma realidade a partir do momento em que a tecnologia da informação surgiu como instrumento de racionalização de processos. A diferença pós-web está nas possibilidades que a internet e a conectividade global trazem à construção da sociedade do conhecimento. Nesta, não basta às soluções e-Gov racionalizar custos públicos ou mesmo atender exclusivamente ao órgão governamental patrocinador. Para viabilizar o compartilhamento de informações e o estabelecimento de espaços de cooperação, as soluções e-Gov devem ser abertas, flexíveis, robustas e, sobretudo, abrangendo o interesse de todos os atores afetos ao domínio para o qual a plataforma e-Gov está sendo desenvolvida. (PACHECO, 2003, PACHECO; KERN, 2003).

Existem inúmeros desafios devido ao tamanho e complexidade das estruturas governamentais e do grande volume de informação que o governo precisa manter e gerenciar. O e-Gov também se refere ao uso da Internet e outras tecnologias para revitalizar a democracia, aumentar a eficiência, reduzir o tempo nas transações,

aproximar as pessoas de seus governos e reforçar os métodos para envolvimento do cidadão na participação de assuntos governamentais. (KOH, et al., 2005).

Discorda-se de um governo eletrônico meramente informativo. Isso era esperado talvez pela Sociedade da Informação. A Sociedade do Conhecimento pretende um algo mais. Porque ao ser meramente informativo, o governo se reporta à sociedade como àquela de quem ele sabe o que precisa, conhece todas *suas necessidades*, pensa por ela e age por ela. Porém, não é isso que se deve pretender enquanto modelo de e-Gov.

Deve-se primar por modelos em que o dialogismo seja a palavra-chave. Um projeto de governo eletrônico precisa ser em rede e não uma estrutura hierárquica simples. Esse talvez seja o grande desafio, haja vista que as estruturas governamentais e a própria governança pública ainda é gerenciada por estruturas administrativas hierárquicas. E, infelizmente, a realidade tem demonstrado que as mudanças no setor público são geralmente mais lentas que no setor privado, onde a concorrência obriga à adaptação a novas condições de organização e gestão, para que as organizações privadas sobrevivam.

Conforme exposto, ao se discutir e-Gov há que se considerar a sua relação inerente à gestão e administração, bem como há que se compreender que se está falando de um tipo específico de administração, a pública.

Desse modo, embora Bahiense (2002) e Cunha (2000) concordem que, apesar das diferenças existentes entre administração do setor público e do setor privado, acaba ocorrendo certa confluência no uso dos recursos das TICs, baseada nas estratégias de cada setor, não se pode ouvir dos estudos de Cunha, Marques e Meirelles (2002) onde estes indicam facetas específicas e significativas, presentes na gestão das TICs pela administração pública, que não se encontram na privada. Como é o caso da possibilidade de interferência política, resistências culturais, barreiras burocráticas e restrições legais, fatores que dificultam a gestão das tecnologias no público. (OLIVEIRA, CUNHA e SANTOS FILHO, 2003).

Tais características podem ser consideradas como algumas das dificuldades encontradas pela administração pública ao investir em tecnologia da informação e comunicação, o que obviamente não pode servir como desculpa para não fazê-lo.

Porém, percebe-se que, enquanto o setor privado, em sua maioria, já possui, de algum modo, investimento ou projetos para investimento em tecnologia, o setor público, no âmbito do e-Gov, de acordo com Backus (2001) ainda está no começo desse processo.

Já Elliman, Irani e Jackson (2007) chamam a atenção para a problemática da inserção das tecnologias sem o interesse necessário na revisão de processos na organização ao dizerem:

Apesar da retórica política entender a tecnologia como solução, esta tende a ser muitas vezes a geradora de mazelas ao invés de uma solução. As principais questões emergentes do debate é sobre o ajuste da tecnologia com processos de negócio ao invés de desenvolver a tecnologia adequada. (tradução livre)

Holden (1999) aborda a evolução da Tecnologia da Informação na administração do setor público em três estágios: a) Administração de Sistemas de Informações; b) Administração dos Recursos de Informação e c) Administração de Tecnologia da Informação na Era da Informação.

Estes estágios e esta classificação também transitam do modo operacional para o estratégico, partindo da busca da eficiência administrativa, na automação e agilização dos procedimentos burocráticos e operacionais, caminhando na direção de melhorias da

atividade fim, na relação direta do governo com o cidadão. É neste entendimento que tem surgido um novo conceito de Governo Eletrônico. (OLIVEIRA, CUNHA, SANTOS FILHO, 2003).

Este estudo compreende o conceito de e-Gov como um potencial que emerge a partir de uma filosofia de disseminação, compartilhamento e reuso de informação, nos âmbitos público e governamental, em busca da geração, da troca e da distribuição do conhecimento; envolvendo atores como o governo, os grupos de trabalho desenvolvedores dos projetos, a sociedade civil organizada e o cidadão comum¹. Através de projetos que sobreponham a realidade existente, superando os modelos e as práticas organizacionais existentes.

De outro modo, apenas informatizar a realidade existente, mantendo velhas estruturas e práticas ultrapassadas, sem repensá-las, seria um desperdício de tempo e investimentos.

Outra questão relevante quando se discute governo eletrônico é a identificação do que se espera do gestor público. Para Kern (2009, p. 64) o gestor não deve se apegar a uma visão limitada aos procedimentos e processos da agência que dirige, devendo ser o seu papel, o de “coadjuvante” no sistema que engloba outros atores sociais, como demais agências governamentais, empresas privadas, instituições de ensino e pesquisa, demais entidades. Porém, todos esses grupos compostos por cidadãos.

Ao se identificar o que se espera do gestor, passa a ser possível compreender algumas das características que precisa ter um modelo de projeto e-Gov voltado para o bem-estar social e para o desenvolvimento das Nações. Não olvidando que, projetos e-Gov necessitam de infra-estruturas específicas para terem êxito, bem como de vontade política.

3 Informação e educação enquanto agentes articuladores de uma nova sociedade: a Sociedade do Conhecimento

“O saber tornou-se a nova infra-estrutura”. (LÉVY, 1998, p. 20)

Ao se discutir a respeito do desenvolvimento de uma sociedade, é imprescindível abordar as possibilidades de acesso dos atores sociais a fim de, ao estabelecer-se a análise, se tenha condições de identificar meios para o desenvolvimento de um cenário social de qualidade e homogêneo, no que diz respeito aos direitos e deveres.

Esta possibilidade tem sido desenhada de acordo com a situação geopolítica de cada Nação, com a independência tecnológica e, com o respeito e o não negligenciamento da diversidade, tanto econômica, quanto social e cultural. É da formação de recursos humanos que se está falando. No desenvolvimento de competências aptas a lidarem com o novo tecnológico.

O acesso universal é entendido como a possibilidade para todos os cidadãos do mundo, qualquer que seja seu grau de competência digital e sua situação geográfica e sócio-econômica, de criar e/ou utilizar por si mesmo (ou por meio de uma mediação) as redes telemáticas antecipadamente instaladas em

¹ Por cidadão comum se entende, na circunscrição deste texto, o sujeito que vive em sociedade, mas que não integra nenhuma entidade civil organizada voltada para proteger interesses coletivos como: associações de bairros, ONGs, fóruns sociais, dentre outros. De modo geral, é aquele cidadão que não exerce atividades políticas e comunitárias.

seu meio, bem como encontrar e introduzir na Internet informações úteis para seu projeto de vida.

O conceito de acesso universal supõe, pois, a proximidade e a disponibilidade para todos da tecnologia e da informação, a capacidade de interpretar os dados, bem como a participação na renovação do sistema e do conteúdo da web. Isso obriga os Estados a tomarem diversas iniciativas que caminham no sentido da formação dos cidadãos, do equipamento adaptado, da acessibilidade econômica, etc. [...]

[Já] a infra-estrutura [outra faceta indispensável no provimento do acesso universal] é o conjunto de respostas materiais e regulamentares aos desafios de comunicação de uma determinada sociedade. Ela é percebida como ‘necessidade’ e expressa como ‘problema’ em função não só dos alvos e objetivos a serem atingidos em um dado momento, mas também do modo de compreensão ou dos padrões variáveis de comunicação de uma pessoa ou de uma coletividade. (NTAMBUE, 2005)

Porém, sem a prerrogativa do acesso à educação, de nada adianta tecnologia para todos. A capacidade de compreender aquilo que se lê, subjaz e suplanta todas as demais, inclusive a do acesso à rede e a computadores. Haja vista que há uma relação de interdependência entre habilidade de leitura e interpretação (com ou sem o acesso da Internet). Sem a leitura, a outra se esvazia.

Além disso, ainda há diferenças consideráveis sobre a apropriação da tecnologia nos dois hemisférios: Sul e Norte e, ainda, dentro do mesmo hemisfério. Há países onde a preocupação tecnológica está relacionada com a garantia de pagamento digital para acesso e, há outros, principalmente no Sul (países periféricos) onde a problemática está em torno do aumento da capacidade de largura de banda, por exemplo. Realidades díspares demais, demonstrando a existência de um cenário heterogêneo o suficiente para não se pretender equiparação instantânea entre as sociedades.

Quanto aos desafios, Ntambue (2005) considera de suma importância desenvolver a capacidade cidadã de classificar e selecionar informações na Internet; possibilitar o acesso aos incapacitados, promover a competência digital e preparar o orçamento para gastos infra-estruturais. Acrescenta-se a esses, outro desafio, a condição *sine qua non* para o acesso universal: a emancipação intelectual do cidadão.

A educação é o alicerce do acesso universal. Porque acessar significa adentrar e também percorrer caminhos desconhecidos para logo ali em frente se deparar com um universo de potencialidades que permitam levar o internauta ao crescimento enquanto pessoa e cidadão, possibilitando-o ter acesso à informação, não somente para consumo, mas igualmente para produzi-la. Informação que servirá de matéria-prima para o desenvolvimento do seu conhecimento e do seu entorno.

Obviamente, acesso universal tem mais a ver com *qualidade* de acesso do que com a *quantidade* de acesso. E, para que essas mazelas, produzidas por oportunidades diferenciadas de acesso cessem é preciso remodelar o cenário político, através da proposição de políticas públicas que visem infra-estruturas baseadas no uso da rede. E quando se adota a expressão “uso”, está se referindo ao consumo, gestão e, igualmente, à produção de informação e de conhecimento.

Kemly Camacho (2005) aborda de modo bastante oportuno o termo “*solidariedade digital*” ao traçar um paralelo entre o desenvolvimento de uma nação com o domínio de tecnologia, percebendo esta relação como linear. Igualmente essa visão foi captada e discutida na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI). Evento promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU) que ocorreu em 2003 em Genebra e em 2005 na Tunísia, e que contou com a participação de diversas entidades e organismos interessados na temática e no desenvolvimento da sociedade.

Este evento, através da participação de grupos e organismos voltados para o bem estar social, reconheceu a importância da chamada “solidariedade digital”, dos países do Norte para com os países do Sul, integrando esforços internacionais para reduzir o fosso tecno-social entre os dois blocos. E, assim foram criados vários tratados, através de manifestos durante o evento, apontando a realidade existente, bem como as necessidades para saná-las e, o comprometimento das nações mais desenvolvidas em auxiliar os países excluídos digitalmente.

4 Quanto ao cidadão, à cidadania e à e-participação

Enquanto os reais determinantes sociais e econômicos da exclusão da cidadania continuarem ocultos, [...] não haverá condições de fazer da luta pela educação uma expressão da participação e da cidadania. (ARROYO, 1996, p. 41)

Ao se discutir governança eletrônica, pelo menos duas categorias são indissociáveis ao contexto desta discussão, a saber: os cidadãos e a cidadania. Entendendo-os respectivamente, no âmbito e-Gov, por cidadão, aquele para quem e por quem um projeto e-Gov é pensado, dirigido, comunicado e disponibilizado e, cidadania, um direito legítimo do exercício deste cidadão em manifestar e exercer seus direitos e deveres; a serem mantidos, estimulados e amplamente vivenciados na filosofia de um modelo e-Gov, voltado para a perspectiva da Sociedade do Conhecimento.

De acordo com Houaiss (2009, p. 169), cidadão é: “*O indivíduo que, como membro de um Estado, usufrui de direitos civis e políticos garantidos pelo mesmo Estado e desempenha os deveres que, nesta condição, lhes são atribuídos.*” Sendo ele o ator que, mesmo subjetivamente, permeia transversalmente todo este trabalho, uma vez que se centra na proposição de modelo para projetos na área de governança para o coletivo, enquanto agente ativo, participativo e co-responsável pelo desenvolvimento de uma sociedade.

Justamente o oposto do que prega o *espetáculo da mídia* criticado por Lévy (1998) e da percepção de que se tornar cidadão é se tornar alguém com potencialidades econômicas para o consumo, através de percepções superficiais as quais se inclinam a subliminar que, a inclusão social é dar ao povo o acesso ao consumo, valorizando a heteronomia, quando na verdade deveria ser muito além disso.

Entende-se que, ser cidadão, é ter antes de qualquer coisa, compromisso para consigo e para com o coletivo; compromisso com a busca pela aprendizagem, com a busca pelo desenvolvimento de autonomia, com a busca pelo exercício da cidadania. Para então exercer escolhas zelosas e fundamentadas, em prol do desenvolvimento e manutenibilidade de sua construção e contribuir para com a sociedade na qual se está inserido. E, igualmente, ter condições de interferir quando esses direitos encontram-se ameaçados.

As palavras *cidadão* e *cidadania* têm relação direta com as declarações dos Direitos do Homem e do Cidadão que têm seus ideais surgidos na Revolução Francesa do século XVIII, quando a aristocracia foi desalojada pela burguesia, e esta última conquistou o poder político. Ao substituir o *monsieur* do Antigo Regime, pelo *citoyen* da República, o cidadão passa a ser proprietário. Mas houve um tempo em que os emergentes burgueses defendiam ideais universais, a cidadania para todos. (BUFFA; ARROYO; NOSELLA, 1996).

Porém, a noção que se difundiu e se propagou pela alta modernidade e, prevalece sobre o conceito de cidadão até a atualidade, é daquele que tem o direito ao

consumo, à propriedade, direitos que, de certo modo se particularizam e são restritos a alguns.

Sabe-se, obviamente, que a sociedade na qual este cidadão está inserido é detentora de uma grande diversidade cultural, social e econômica. Portanto não podendo ser entendida como uma sociedade homogênea, em função de se estar incidindo na diluição de referências de identidades, na perda da memória e na perda da noção do caráter sócio-histórico enquanto agente transformador. Ou seja, qualquer tentativa de negar esta diversidade, acaba por gerar exclusão social.

Por outro lado, ainda há outra visão necessária de ser analisada, a qual diz respeito à herança burguesa baseada nos privilégios. Sendo assim, a visão comum que se difunde é de que o cidadão precisa confiar no Governo; que este irá aplicar, regular e fiscalizar a aplicação das leis presentes na Constituição do país, em favor do cidadão e da aplicabilidade do princípio de igualdade baseado nos direitos fundamentais e civis, onde todos são iguais e têm os mesmos direitos; sabendo que para alguns, os direitos não são necessários, porque para a elite, existem os privilégios. (BUFFA, 1996).

Esta herança dos privilégios, ainda bastante presente na cultura brasileira, deturpa os ideais e alicerces da cidadania e, confunde a formação do cidadão, para quem, por vezes, sobra apenas reivindicar ou desejar o que a elite de privilegiados “possui”.

A cidadania também é bastante discutida sob outro aspecto, o da sua relação com a educação, através da tese de que, só se pode estar apto ao exercício da cidadania, aquele que é provido de educação formal. Neste sentido, Arroyo (1996) defende que “*A educação não é uma pré-condição da democracia e da participação, mas é parte, fruto e expressão do processo de sua constituição*”. De modo que todos são aptos e merecedores, - independente da bagagem intelectual que teriam, em fazer parte da construção histórica da sociedade, exercendo seu direito à cidadania e exercendo a cidadania. O que parece ser bastante lógico.

Não se está querendo negar a importância da educação como parceira do exercício da cidadania, muito pelo contrário, o que se pretende é problematizar e questionar em torno de desculpas utilizadas desde sempre ao longo da história, por governos e elites, de que, se o povo fosse provido de educação e cultura, estariam preparados para o exercício da cidadania e, assim, receberiam a chancela do governo para se tornarem partícipes dos processos e decisões políticas.

Porém, o que se presencia é um ciclo vicioso. Nesta ideologia de *futuramente participarem*, quando e por que, baseado no julgamento das elites, afasta o povo de qualquer possibilidade de exercer a cidadania. A verdade é que este dia nunca chega, haja vista que esta mesma classe que permitiria o engajamento do povo ao exercício político, (quando preparado através da educação) não fornece os subsídios necessários para essa educação ser um direito de todos. Desse modo, as classes continuam com seus perímetros bem delimitados, *cada um ocupando o seu lugar*. (ARROYO, 1996).

Essa leitura não se limita à modernidade. Inúmeros momentos na história da humanidade refletem a preocupação das elites em manter o povo sob controle. Essa visão perpassa os discursos eclesiásticos cerceadores dos séculos XV e XVI; pelos discursos liberais, dentre outros os de John Locke, no século XVII, a quem “[...] *para os diaristas e negociantes, para as fiandeiras e para as leiteiras [...] ouvir ordens simples é o único meio de trazê-los todos à obediência e à aplicação. A maior parte não pode saber, e portanto precisa acreditar*”. (Locke, apud ARROYO, 1996, p. 45).

A própria supervalorização da razão, no século das luzes, embora Arroyo (1996) discuta que serviu como engodo de alguns soberanos feudais *sobre “alguns setores reformistas que os ajudaram nessa tarefa porque acreditam equivocadamente, que os*

'reis-filósofos' queriam transformar as sociedades que governavam”, quando na verdade queriam era continuar subsistindo, serviu para manter as diferenças sociais, as quais apartam visivelmente os que possuem o direito a se instruírem (elite), dos demais (trabalhadores).

Para Arroyo (1996, p. 47):

Os trabalhadores não foram considerados apenas como pobres, objeto de caridade, nem como ignorantes, objeto de educação, mas foram considerados como classes perigosas, objeto de temor, de caridade, filantropia e educação, o que mostra que a submissão das camadas inferiores não era um fato, mas uma forma de propaganda ideológica da minoria dirigente civilizada. Como manter esse manancial de riqueza tão explosivo? Condenando suas ações políticas como irracionais, mantendo-os excluídos do poder, das decisões e da política.

Por outro lado, este autor observa que é um erro histórico reduzir as questões da cidadania do trabalhador a questões educativas, sendo esse apenas o modo de esconder a grande questão de base que é: ao se colocar a educação como condição para a cidadania, se está corroborando para que o trabalhador seja fadado à exclusão política, haja vista que a distribuição da educação, do projeto *quem merece* receber instrução formal, esteve e continua estando vinculado ao interesse das elites, justificando tal exclusão. Perpetuando o mando dos instruídos (que são poucos) sobre os desinstruídos (que são muitos) os quais, desinstruídos permanecerão.

Sendo assim, o único modo de desconstruir a relação entre cidadania e educação é destruindo a visão criada de que a *“educação é um dos mecanismos de arbitragem sobre a quem, onde e quando é permitida a condição de cidadão e de sujeito político”* (ARROYO, 1996, p. 40). E este autor segue, nesta mesma página, dizendo que: *“[...] a relação entre cidadania e educação, não se esgota nem está devidamente colocada quando se passa a defender simplesmente educação para todos. [...] É necessário questionar por que condicionar liberdade, participação e cidadania a essa educação, a essa civilidade e a essa racionalidade.”*

Através dessa ótica entende-se que a educação é sim, direito de todos, mas a ausência dela não pode servir como meio de protelar o direito do exercício à cidadania por parte do povo. Por isso chama-se exercício: o fazer e o errar até chegar ao acertar. Devendo ser um processo de construção, de devir.

Para Arnstein (1969) participação cidadã é um termo categorial para empoderamento do cidadão e redistribuição do poder, a qual permite aos cidadãos, atualmente excluídos dos processos políticos e econômicos, a serem deliberadamente incluídos em um futuro próximo. *“É os que não têm, participando na determinação de como as informações são compartilhadas, como as metas, os impostos e as políticas são definidas. [...] é o meio pelo qual eles podem induzir reformas sociais significativas que lhes permite compartilhar os benefícios da sociedade afluyente.”*

Logo, percebe-se a relação existente entre ser desprovido, quer econômica ou politicamente, com a mobilização destes desprovidos no sentido de deixarem de ser considerados marginalizados dos processos decisórios na sociedade da qual “fazem parte”, ou da qual desejam fazer parte com legitimidade.

Outra questão é, como se organizar para passar a ser reconhecido e legitimado pelas estruturas representativas da sociedade, as quais ironicamente, na maioria das vezes, não representa os interesses dos cidadãos comuns, dos trabalhadores. (BUFFA, 1996).

Ainda outra questão está relacionada com o exercício pleno da cidadania, estar atrelada à percepção do mundo social, a qual de acordo com Bourdieu (2003) integra,

em uma linha objetivista, a própria representação social que os atores sociais, por ele denominados de “*agentes*”, têm do mundo social. Além da contribuição que estes agentes dão para a criação da visão deste mundo, logo, para a própria construção e perpetuação da realidade. Isso por meio do “*trabalho de representação*” que, realizado continuamente, impõe uma visão de mundo ou a visão da sua própria posição no mundo, a da “*identidade social*”.

A percepção do mundo social é produto de uma dupla estruturação social: do lado ‘objetivo’, ela está socialmente estruturada porque as autoridades ligadas aos agentes ou às instituições não se oferecem à percepção de maneira independente, mas em combinações de probabilidade muito desigual (e tal como há mais probabilidades de que sejam os animais com penas a terem asas do que a tê-las os animais com pelo, também há mais probabilidades de que os visitantes de museus sejam os que possuem um forte capital cultural do que os que dele estão desprovidos; do lado ‘subjetivo’, ela está estruturada porque os esquemas de percepção e de apreciação susceptíveis de serem utilizados no momento considerado, e sobretudo os que estão sedimentados na linguagem, são produto das lutas simbólicas anteriores e exprimem, de forma mais ou menos transformada, o estado das relações de força simbólicas.” (BOURDIEU, 2003, p. 139-140)

Segundo Bourdieu (2003) o sentido da posição que cada um ocupa no espaço social está mais para “*um inconsciente de classe*” do que para uma “*consciência de classe*”. O autor ainda afirma que: “*As categorias de percepção do mundo social soa, no essencial, produto da incorporação das estruturas objetivas do espaço social*”. (p. 141). Como consequência disso, ele entende que tal sentido leva os agentes a perceberem o mundo social como o é, aceitando as posições sociais como naturais, ao invés de rebelar-se contra elas. Tal visão implica para ele em uma “*aceitação tácita da posição, um sentido dos limites*”, valorizando a realidade dada, impondo uma “*espécie de instinto de conservação socialmente constituído*”, em uma visão por parte do mundo dos dominados de que “*isso não é para nós*”. (BOURDIEU, 2003).

Contra isso, Souza Santos (2002) diz que: “*Temos o direito de ser iguais quando a diferença nos inferioriza e de ser diferentes quando a igualdade nos descaracteriza*.” (SOUZA SANTOS, 2002, p. 75). A questão seria como perceber e como agir quando são marcadas estas diferenças.

Por isso Buffa (1996, p. 8) aborda que a questão da cidadania não poder ser considerada uma doação do Estado “[...] pois é essencialmente uma conquista dos excluídos, através do exercício político, de lutas”. Sendo assim, deve partir do grupo (gosto de pensar, da *classe*) interessado. Quem melhor do que aqueles que vivenciam dada realidade para conseguir identificar suas insatisfações diante dela?

Segundo Lévy (1998, p. 60): “*Os meios de comunicação de massa pouco ajudam os povos a elaborar coletivamente soluções para seus problemas e a pensar em conjunto*.” Ora, é exatamente esse o objetivo, um povo desmobilizado é facilmente desarticulado e conduzido, sem grande (ou nenhuma) resistência. O mesmo autor segue dizendo: “*A mobilização das competências sociais é uma exigência indissociavelmente técnica e política. A democracia só progredirá explorando da melhor forma as ferramentas de comunicação contemporâneas*.” (Lévy, p. 62)

Desse modo, pretende-se sugerir que, os modelos de e-Gov, sejam desenvolvidos no sentido de mobilizarem a participação coletiva. Sendo mais uma possibilidade no sentido de empoderamento do cidadão ao direito de comunicação, escolhas e decisões políticas, sociais e econômicas.

Quanto à participação em sistemas e-Gov, é relevante assumir de que tipo de participação se está tratando e de quem tem ou não o direito a essa participação.

Pacheco e Kern (2003), embora indiquem as necessidades de participação de atores em sistemas e-Gov de ciência, tecnologia e inovação (CT&I), acredita-se que suas considerações possam se aplicar a todos os setores da governança pública, como o fato de considerar as necessidades informacionais de todos os atores de um sistema, trabalhando de forma colaborativa e realizando projetos em rede, além da necessidade da adoção de padrões internacionais escolhidos em colaboração. O que, segundo estes autores não significa que todos os atores precisam adotar as mesmas tecnologias ou alterar seus princípios fundamentais de trabalho. E afirmam que é necessária uma visão e uma articulação de interesses para possibilitar a integração da informação, de modo consistente, duradouro e útil. (PACHECO, KERN, 2003).

A seguir é apresentada a escada da participação social elaborada por Arnstein (1969) através da qual ele aborda os diferentes níveis de participação cidadã existentes. Apesar do texto de onde a figura foi extraída denotar a década de 1960 ele ainda é bastante citado na literatura contemporânea como um marco do pensamento da participação social no exercício político.

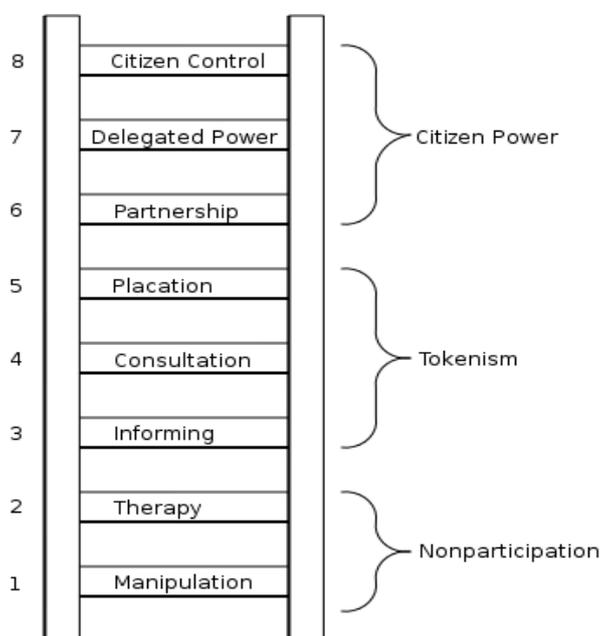


Figura 1: Modelo de participação cidadã de ARNSTEIN (1969)

Fonte: <http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.pdf>

Analisando a figura 1 sobre os modelos de participação, percebe-se que os níveis 6, 7 e 8 são aqueles dos quais este artigo é partidário. Haja vista que não pode haver cidadania plena, bem como não pode haver e-cidadania plena, se não houver, parcerias, delegação e descentralização de poderes, bem como sem a passagem do bastão da deliberação, para as mãos do cidadão, através do controle por parte deste cidadão de todas as ações e realizações realizadas pelos Governos. Sendo o cidadão, empoderado das decisões que lhes afeta e afeta a sociedade da qual ele é pertencente.

Algumas ferramentas surgem com a chegada da Web 2.0 e passam a ser facilitadoras desse processo de desburocratização e de incentivo à comunicação à distância e do exercício da cidadania, como é o caso das redes sociais, discutidas a seguir.

5 Quanto às Redes Sociais

Característica imprescindível de ser discutida a caminho da Sociedade do Conhecimento e do exercício da cidadania diz respeito à introdução das redes sociais no cotidiano das pessoas.

As redes são um fenômeno que se estabelecem a partir de potencialidades tecnológicas, porém, principalmente partem do interesse das pessoas em trabalharem em colaboração na descoberta de soluções para problemas ou dúvidas específicas, mas que, de certo modo, envolve a vida do coletivo, através de uma filosofia de descentralização.

Discussão bastante interessante sobre redes vem a ser a metodologia das redes no estudo de ações coletivas e movimentos sociais. De acordo com Scherer-Warren (1999), o conceito de redes utilizado pelas Ciências Sociais, desde a década de 1940, vem se constituindo em um paradigma bastante utilizado por diversas áreas, mas com diversos significados. Indo desde uma abordagem disciplinar, metodológica e conceitual até o aspecto do seu uso no desenvolvimento de estratégias de ação coletiva ou rede de movimentos, por atores sociais, determinando um tipo de relação ou prática social. (SCHERER-WARREN, 1999).

Este movimento de utilização das redes no intuito de proposição dos movimentos sociais por seus atores coletivos, com forte atribuição ideológica e simbólica (SCHERER-WARREN, 1999) é a faceta do estudo das redes que interessa a este trabalho, haja vista que, sendo uma forma de organização e de ação, de acordo com Scherer-Warren (1999), encontra-se neste formato uma nova visão do processo de mudanças sociais, a qual considera de fundamental importância a participação do cidadão, bem como a forma que estes atores sociais se organizam para conduzir esse processo de mobilização e organização em direção a objetivos também sociais.

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 seus criadores e gestores.

Em um devir de interação que deve colocar os cidadãos 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, a 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, políticas 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 inversamente 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.*

Tais considerações não podem ser classificadas apenas como mera especulação, haja vista que muito se tem conseguido realizar através das redes sociais, inclusive no Brasil, onde as pessoas mostram-se abertas à colaboração em rede. Exemplo disso foi o desenvolvimento do evento internacional “CIRS – Conferência Internacional sobre Redes Sociais”, ocorrido no Brasil, em março de 2010, na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, através da rede social “Escola de Redes”, onde os participantes organizaram o

evento coletivamente e de forma distribuída, inclusive geograficamente. Um grupo se disponibilizou a trabalhar no marketing do evento, outro grupo em conseguir alojamentos aos participantes, enfim, tudo de forma on-line e em colaboração, via rede social.

Dubner (2010) membro da rede social Escola de Redes, colocou um *post* no mural da Escola de Redes, sobre o evento realizado em Curitiba, o qual resume o grande potencial das redes sociais: “*Somos poucos, mas somos muitos. Quando nos conectamos verdadeiramente, somos infinito. Somos todas as possibilidades de transformar, a partir de nossos pequenos atos, agindo localmente e pensando globalmente.*” (DUBNER, 2010).



Figura 2: *Print screen* do depoimento de Dubner (2010) a respeito do evento CIRS – Conferência Internacional sobre Redes Sociais, realizada em Curitiba entre os dias 11 e 13 de março de 2010. Fonte: Escola de Redes <http://escoladeredes.ning.com/profiles/blogs/sobre-o-evento-em-curitiba>

Essa fala revela um pouco do espírito das redes sociais dita por uma participante desta rede social em específico, revelando a satisfação de agir coletivamente e colaborativamente. Esse espírito é muito do que se precisa (e em muitas iniciativas já existe) para que a Sociedade do Conhecimento se desenvolva.

Participar de redes sociais requer, segundo Lévy (2010), uma participação ativa e um comportamento explorador, características essenciais no desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento. Para tanto é preciso que os atores partícipes de uma rede social desenvolvam ações transparentes e tenham co-responsabilidade na solução das problemáticas que surgem dentro do ambiente de que participam. Respeitando a tríade: diálogo, participação e transparência, a fim de que os objetivos dessa rede sejam atingidos e a cidadania efetivada. Igualmente, os princípios de um bom governo eletrônico se fazem semelhantes.

6 Relação entre redes sociais e governo eletrônico brasileiro

De acordo com pesquisa realizada pelo NetView/IBOPE Nielsen (2010), foram cerca de 85,6% dos internautas brasileiros que conectaram-se à alguma rede social, em março de 2010. Sendo esta a maior penetração das redes sociais no mundo todo, colocando o Brasil na frente da Itália, que é a segunda colocada no ranking da pesquisa, com cerca de 78,7% de usuários da Internet. Os internautas brasileiros passaram, em média, 5 horas e 2 minutos conectados a alguma rede social no mês de março de 2010.

Diante destes dados, torna-se impossível não pensar em alguns questionamentos, quando se aborda a relação governo e redes sociais. Pelo menos dois deles serão trazidos para discussão neste texto:

1. Por que, apesar de as redes sociais no Brasil, serem a primeira categoria em média de tempo de utilização, tanto em casa quanto nos locais de trabalho (IBOPE Nielsen/NETVIEW, nov. 2010), o governo pouco utiliza este fenômeno de comunicação para comunicar-se com o cidadão brasileiro de forma efetiva e continuada?
2. Quais são as melhores práticas brasileiras, na perspectiva da discussão proposta por este texto? Ou seja, quais iniciativas, demonstram avanço na utilização das redes sociais, enquanto espaços motivadores do exercício da e-cidadania, oportunizando ao cidadão, ser partícipe das decisões políticas e sociais no seu país, estado ou município?

Com relação aos motivos pelos quais os governos temem inserirem-se nas mídias sociais, pode-se citar o trabalho de Dziekaniak (2009). Porém, um dos motivos que nos parece mais importante e, também apontado por Tânia Bueno, presidente do Instituto I3G, diz respeito ao medo do poder destas ferramentas, haja vista que, segundo Tânia, a evolução no uso das redes pelo governo é lenta, haja vista o receio de que os conteúdos postados por governos nas redes sociais passem a ser debatidos pelos seus seguidores, os cidadãos.

Outro motivo está relacionado ao fato de que, a geração da qual se origina a maioria dos políticos e gestores governamentais não foi alicerçada na era da Internet, o que gera barreiras no pensar políticas públicas e formatos de gestão aberta e com diálogo permanente, através da Internet com os cidadãos.

Além do que, parece não haver o entendimento por parte do governo, de que a sociedade já se comunica e utiliza ferramentas da web social, como é o caso das redes, para troca de conhecimento e desenvolvimento de know-how. Falta apenas, o governo passar a conhecê-las, desenvolvê-las e utilizá-las como canal não só de reclamações por parte da sociedade, mas aproveitando as discussões e soluções propostas aos problemas apontados pelo cidadão, como forma de reutilizar o conhecimento, por elas fomentado.

Segundo Fonseca (2010), algumas iniciativas no uso das redes sociais por governos têm demonstrado claramente a utilização das mesmas apenas como promotoras de espaços propagandísticos das ações de governo. Seu uso ainda é burocrático e pouco interativo. Faltando estimular o cidadão à participação.

De acordo com a 5ª edição da pesquisa TIC Domicílios, realizada pelo Centro de Estudos sobre Tecnologia da Informação e da Comunicação (Cetic.br) do Comitê Gestor da Internet, somente 27% dos internautas brasileiros utilizaram algum site de e-gov. em 2009, resultado que revela pouca participação. Demonstrando que existe um gap de uso e a necessidade de realocar o governo para dentro das redes sociais, haja vista que, o uso das mesmas é uma prática bastante adotada pelo internauta brasileiro.

Quanto às melhores práticas, pode-se citar como exemplo, de acordo com Fonseca (2010), o *quadro de avisos do* Ministério da Saúde (MS), o qual orienta à população, sobre a prevenção e tratamento da gripe suína, atuando no sanar de dúvidas e ouvindo a população quanto à qualidade e à efetividade das ações públicas. Hoje, no Twitter, o MS tem quase 20 mil seguidores ativos, segundo Fonseca (2010) e, após passarem a prover este espaço para sanar dúvidas da população, as mensagens via e-mail, que antes da iniciativa, eram de dúvidas individuais e que levavam muito tempo para serem respondidas, passaram a ser compartilhadas e sanadas coletivamente, diminuindo assim, o tempo de espera pelas respostas do MS. O que otimizou a troca de informações entre governo e sociedade. Em um tema de suma importância que é a informação em saúde pública.

Outro exemplo de melhores práticas parece ser a CIM, rede criada em outubro de 2009, a qual reúne gestores municipais para discutir temas de interesse direto da administração pública. Já são cerca de 2.500 integrantes, entre prefeitos, secretários, funcionários públicos, representantes de organizações da sociedade e moradores. “É como se fosse um Orkut adaptado às nossas necessidades”, afirma Ricardo Kadouaki, gerente de informações da Fundação Prefeito Faria Lima (Cepam), órgão do governo de São Paulo. (FONSECA, 2010).

Mas o que se tem feito para incluir o cidadão, o principal interessado nesse novo canal de diálogo com autoridades? Praticamente muito pouco. Pelo menos é o que dizem os especialistas: “Salvo alguma iniciativa particular, entendo que o uso das redes no âmbito governamental ainda se apresenta mais como uma ferramenta de marketing”, observa Gilda Anjos, pesquisadora e integrante do grupo Comunicação e Sociedade do Espetáculo, da Faculdade Cásper Líbero. Como exemplo, cita que os conteúdos do governo do estado de São Paulo nas redes sociais são clara propaganda governamental. “Elas divulgam as obras feitas e a serem inauguradas ou notícias do site, que não precisariam ser repetidas.”

Apesar da sociedade como um todo, comunicar-se cotidianamente pela Internet, através de redes sociais e, segundo Juliasz (2010 apud IBOPE NIELSEN ONLINE, 2010(b)): “Se o Facebook fosse uma nação, seria a 3ª mais populosa do mundo, com 500 milhões de pessoas como ‘população’, em função da sua audiência nacional e internacional.” O governo ainda carece compreender e analisar as pesquisas publicadas que explicam os motivos e o perfil de acesso do internauta brasileiro, assim como as características desse internauta, a fim de inserir-se neste universo comunicacional provendo à sociedade espaços para compartilhamento de informação e aquisição de conhecimento.

Segundo Bueno (2010), “A participação ativa é uma questão de educação, de exercício de cidadania”. Logo, é preciso prover o cidadão e a sociedade como um todo desta possibilidade de exercício cidadão, a fim de que a Sociedade do Conhecimento, com amplo acesso por parte da população ao conhecimento e informação de qualidade, possa se desenvolver e trazer melhorias sociais às sociedades.

7 Conclusão

Com base nas considerações realizadas, identifica-se ampla relação entre o exercício da cidadania com as possibilidades ofertadas pelas tecnologias de informação e comunicação. E, mais ainda, com a possibilidade de o Governo, ao fazer uso destas tecnologias, possibilitar ao cidadão o exercício da cidadania, inclusive eletronicamente (e-cidadania), através de mecanismos fomentadores de colaboração como as redes sociais.

Uma vez que a tecnologia potencializa a comunicação entre comunidades e, pode servir como canal de diálogo entre cidadão a cidadão (C2C), governo a cidadão (G2C), cidadão a governo (C2G), governo e seu funcionário (G2E) e governo a governo (G2G), essa possibilidade se traduz e se efetiva na e-participação, a qual se constitui em uma das matérias-primas para o desenvolvimento da sociedade do conhecimento, assim como o acesso à educação, à informação e à comunicação.

As redes sociais parecem ter condições de exercer forte influência na questão da possibilidade de comunicação entre agentes do governo e comunidades da sociedade civil; devendo ser cada vez mais consideradas e incorporadas por modelos de governo eletrônico, considerando condição *sine qua non* a participação do cidadão. Porém, não só enquanto consumidores de informação, mas também como seus criadores e gestores. A sociedade está acostumada a comunicar-se através das redes sociais e os governos e governantes precisam incorporar essa prática nos projetos e-gov.

Considera-se que, não há como haver o desenvolvimento do governo eletrônico sem que haja o uso das TICs para suprir a gestão do conhecimento; sem que haja o desenvolvimento e estímulo à e-cidadania e de proposições de políticas públicas que ataquem diretamente a exclusão digital, a qual por sua vez, gera a exclusão social e, ambas afastam a possibilidade da sociedade do conhecimento se tornar realidade.

A sociedade do conhecimento só se fará plena quando o Governo, já eletrônico, ofertar mais que espaços para declaração de receitas e despesas, mais que a tecnologia do voto eletrônico, mas sim quando, o Governo, em diálogo aberto com seus cidadãos, desenvolva canais de comunicação efetivos, e que estes canais sejam espaços de diálogo, de escolhas de pautas de discussões, de oportunidade de deliberação, também por parte do cidadão. Auxiliando no processo de desenvolvimento de autonomia por parte desses atores sociais.

É de suma importância abrir espaços para o cidadão comum, através de discussões que o possibilitem vislumbrar portas para o contato, consumo e interação com a informação de qualidade, oportunizando o exercício da cidadania, da tomada de decisão consciente por parte da população que, ferramentada pelo acesso à informação, conseguirá desenvolver um diálogo autônomo e produtivo com seu Governo e com seus pares, empoderando-se de decisões e conhecimentos, através do acesso à informação e ao direito de comunicar essa informação.

Com relação às melhores práticas de redes sociais pelo governo brasileiro, crê-se que, ainda há muito a ser feito, pensado e desenvolvido. As iniciativas encontradas em pesquisa na Internet são tímidas, ainda servidas do antigo modelo de comunicação um para muitos, onde o governo busca apenas informar, ao invés de ouvir e propagar discussões que gerem conhecimento.

Encontrou-se sites governamentais onde a política da propaganda e promoção das atividades do governo ainda são a prática adotada para justificar o uso da Internet e das TICs na esfera política.

Algumas iniciativas começam a dar certo e, espera-se que elas sejam o começo de uma era da comunicação onde, a Internet, através das redes sociais, possibilitará ao cidadão uma comunicação mais próxima, direta e eficaz com seu governo.

Quanto à educação, entende-se que ela é sim, direito de todos, mas a ausência dela não pode servir como meio de protelar o direito do exercício à cidadania por parte do povo. Por isso chama-se exercício: o fazer e o errar, até chegar ao acertar. Devendo ser a prática da cidadania, um processo de construção, de eterno devir, haja vista que as necessidades se alteram a todo instante em uma sociedade. E, que se desenvolva, cada vez mais, o relacionamento entre o cidadão e seu Governo, facilitado

pelo uso das tecnologias da informação e comunicação como instrumento facilitador da comunicação, interação e trocas de idéias.

8 Referências

- ARNSTEIN, S. *A Ladder of Citizen Participation*. 1969. Originalmente publicado em Arnstein, Sherry R. "A Ladder of Citizen Participation," JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224. Digitalização disponível em: <http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.pdf> Acesso em: 25 junho de 2010.
- ARROYO, M. Educação e exclusão da cidadania. In: BUFFA, E. ; ARROYO, M.; NOSELLA, P. *Educação e cidadania: quem educa o cidadão?* 6. ed. São Paulo: ed. Cortez, 1996.
- BACKUS, M. E-governance and developing countries: introduction and examples. *Research Report*, n. 3, abril 2001. Disponível em: http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_artigos.asp Acesso em: 25 julho 2010.
- BAHIENSE, Geraldo C. *Alinhamento Estratégico de Tecnologia da Informação no Setor Público: a oferta de serviços eletrônicos em Secretarias de Fazenda no Brasil*. São Paulo, 2002. Tese (Doutorado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo – Fundação Getúlio Vargas.
- BOURDIEU, P. *O poder simbólico*. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.
- BUFFA, E. Educação e cidadania burguesas. In: BUFFA, E.; ARROYO, M.; NOSELLA, P. *Educação e cidadania: quem educa o cidadão?* 6. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1996.
- BUFFA, E.; ARROYO, M.; NOSELLA, P. *Educação e cidadania: quem educa o cidadão?* 6. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 1996.
- BURSCHE, S. Sociedade da informação/ sociedade do conhecimento. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. *Desafios das palavras*. Ed. VECAM, 2005. Disponível em: <http://vecam.orgqarticle699.html> Acesso em: 22 dez. 2009.
- CAMACHO, K. O abismo digital. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. *Desafios das palavras*. Ed. VECAM, 2005. Disponível em: <http://vecam.orgqarticle699.html> Acesso em: 22 dez. 2009.
- COELHO, E. M. Governo Eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. *Revista do Serviço Público*, Ano 52, n. 2, abr./jun. 2001.
- CUNHA, Maria A. V. C. *Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão: Estudo de casos no Brasil*. São Paulo, 2000. Tese (Doutorado) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP.
- CUNHA, M. A.; MARQUES, E.; MEIRELLES, F. Tecnologia de informação no setor público: estudo da percepção dos gestores do Executivo estadual. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: Enanpad, 2002.
- DUBNER, D. Sobre o evento em Curitiba. *Ning Escola de Redes*. Disponível em: <http://escoladeredes.ning.com/profiles/blogs/sobre-o-evento-em-curitiba> Acesso em: 19 março 2010. [Post no mural da Escola de Redes. Rede social com foco em redes sociais].

DZIEKANIAK, G. V. As redes sociais no governo eletrônico. In: CONFERÊNCIA SUL-AMERICANA EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA APLICADA AO GOVERNO ELETRÔNICO- CONeGOV, 5 e ENCONTRO ÍBERO-LATINO AMERICANO DE GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL - EleGOVID, 8. Florianópolis: Instituto I3G, 2009. *Anais eletrônicos...* Disponível em:

<http://www.frameworkdemoiselle.gov.br/documentacaodoprojeto/artigos/anais-da-v-conegov/view?searchterm=None> Acesso em: 14 out. de 2010.

ELLIMAN, T.; IRANI, Z.; JACKSON, P. Establishing a framework for eGovernment research: project VIEGO. *Transforming Government: people, process and policy*, v. 1, n. 4, 2007. p. 364-376. Disponível em: www.emeraldinsight.com/1750-6166.htm Acesso em: 24 abril 2010.

FONSECA, F. Uma questão de cidadania. *Wireless Mundi*, n. 4, abril de 2010. Disponível em: <http://www.wirelessmundi.inf.br/index.php/integra-da-edicao-atual/179-rede-sociais> Acesso em: 12 set. 2010.

FRANCO, A. de. 2009: 10 escritos sobre redes sociais. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://escoladeredes.ning.com> Acesso em: 19 março 2010.

HOLDEN, Stephen, H. The evolution of Information Technology management at the federal level: implications for public administration. In: GARSON, David G. *Information Technology and computer applications in public administration: issues and trends*. USA: Idea Group Publishing, 1999.

HOUAISS. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

IBOPE NIELSEN ONLINE. Social media: mudou o comportamento. Mas e o consumo de mídia, mudou? *Notícias, IBOPE Nielsen Online, Notícias. Artigos*. 08 fevereiro de 2010. Disponível em:

<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=Noticias&docid=F616DF123059C3EF832576C4004665BC> Acesso em: 14 out. de 2010.

IBOPE NIELSEN ONLINE(b). IBOPE Nielsen Online divulga pesquisa inédita sobre o perfil do usuário em redes sociais em evento sobre 15 anos de Internet no Brasil. 13 agosto de 2010. *IBOPE Nielsen Online, Notícias/2010..* Disponível em:

<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/servlet/CalandraRedirect?temp=5&proj=PortalIBOPE&pub=T&db=caldb&comp=Not%EDcias&docid=96E76E3E6C23B827832577E007497D6> Acesso em: 13 out. 2010.

KERN, V.. M. Informação e conhecimento em plataformas de governo eletrônico. In: *Governo eletrônico e inclusão digital*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009. p. 63-71. Disponível em: <http://tr.im/Ff5M> Acesso em: 12 junho 2010.

KOH, C. E.; RYAN, S.; PRYBUTOK, V. R. Creating value through managing knowledge in an e-government to constituency (G2C) environment. *The Journal of Computer Information Systems*, v. 45, n. 4, p.32-41, 2005.

LASTRES, H. M. M.; ALBAGLI, S. *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.

LEITNER, C. *E-Government in Europe: the state of affairs*. Netherlands: European Institute of Public Administration, 2003. Disponível em:

http://www.epractice.eu/files/download/awards/D11_Award2_ResearchReport.pdf
Acesso em: 15 abril 2010.

LÉVY, P. *Collaborative learning in the digital social médium*. Anotações da palestra proferida pelo autor, realizada na II Semana da Ciência da Informação da FURG. Rio Grande: FURG, 2010. Disponível em: <http://ow.ly/1nhGp> Acesso em: 18 março 2010.

LÉVY, P. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. Tradução de Luiz Paulo Rouanet. São Paulo: Ed. Loyola, 1998.

NTAMBUE, R. Infra-estrutura e acesso universal. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMENTA, D. *Desafios das palavras*. Ed. VECAM, 2005. Disponível em: <http://vecam.orgqarticle699.html> Acesso em: 23 dez. 2009.

OLIVEIRA, L. C. de A.; CUNHA, M. A. V. da; SANTOS FILHO, H. P. dos. *A Tecnologia da Informação na Relação entre o Estado e o Cidadão: a expectativa dos excluídos digitais num estudo de caso no Estado do Paraná*. In: XXVII REUNIÃO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003. Atibaia. *Anais...Atibaia*: ANPAD, 2003.

PACHECO, R. C. dos S.; KERN, V. M. Arquitetura conceitual e resultados de integração de sistemas de informação e gestão da ciência e tecnologia. *Datagramazero*, v. 4, n.2, 2003. Disponível em: http://dgz.org.br/abr03/Art_03.htm Acesso em: 7 de abril de 2009.

PACHECO, R. C. dos S.; KERN, V. M.; STEIL, A. V. Aplicações de arquitetura conceitual em plataformas eGov: da gestão da informação pública à construção da sociedade do conhecimento. In: Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação, 7., 2007, *Anais eletrônicos...* Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/7cinform/> Acesso em: 20 maio 2009.

ROVER, A. J. Governo eletrônico: quando a tecnologia faz a diferença. *Infojur*, 2005. Disponível em: <http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/governo%20eletronico%202005.pdf> Acesso em maio de 2009.

SCHERER-WARREN, I. *Cidadania Sem Fronteiras: Ações Coletivas na Era da Globalização*. São Paulo: Editora Hucitec, 1999.

SOUZA SANTOS, B. (Org.). *A globalização e as ciências sociais*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002.