

Iniciativa de e-gov em redes sociais

Resumo: *A massificação dos aplicativos colaborativos como meio de comunicação, pesquisa e comparação de informações, dentre outros, tem acelerado sensivelmente a aquisição, disseminação e, especialmente, o compartilhamento de informações e conhecimentos entre indivíduos. Desta forma, este trabalho tem por objetivo descrever um projeto de software para a ouvidoria de instituições públicas através de redes sociais, potencializando a participação da comunidade no setor público.*

Abstract: *The massification of collaborative applications as a means of communication, research and compare information, among others, has accelerated significantly the acquisition, dissemination, and especially the sharing of information and knowledge between individuals. Thus, this paper aims to describe a software project for the public ombudsman institutions through social networks, increasing community participation in the public sector.*

Palavras-chave: *Redes Sociais; Governo Eletrônico; Web Social; e-gov; Web 2.0.*

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, as pressões sobre negócios visando a inovação contínua e a crescente capacidade das tecnologias da informação para permitir uma comunicação mais ampla e abrangente, estão conduzindo as organizações que buscam novas formas de melhorar o desempenho dos negócios.

O conhecimento é um dos fatores decisivos e capaz de oferecer vantagens competitivas para as organizações (CRONE; ROPER, 2001). Costa et al. (2008) expõe que uma das formas de atingir e adquirir tais vantagens, está intrínseca a capacidade da organização em gerir e compartilhar o conhecimento construído pelos seus membros com eficiência. Neste contexto, os gestores começam a compreender as necessidades e os benefícios de explorarem e aproveitarem as redes sociais para criação, desenvolvimento, transmissão e compartilhamento do conhecimento.

Gladwell (2000) indica que as redes podem ser usadas para alterar o comportamento das pessoas e melhorar produtos e serviços, e que há grandes oportunidades para as organizações promover a flexibilidade organizacional, capacidade de resposta e ganho de vantagem competitiva.

Além disso, os conceitos de rede social combinado com um grupo de novas e poderosas tecnologias interativas, conhecido coletivamente como peer-to-peer (P2P) de computação, têm o potencial de mudar profundamente como as organizações trabalham e agregam valor. P2P computação permitirá que novos tipos de conexões sejam formadas em muitas regiões geográficas, entre pessoas que nunca se encontraram (SMITH; MCKENN, 2007).

A aplicação das redes sociais como ferramentas de suporte ao serviço público, apesar de incipiente, é realidade em alguns países. Neste artigo, será detalhado um projeto de software, integrado ao facebook, para aproximar a sociedade ao governo, buscando resolver a seguinte pergunta: como poderia utilizar-se as redes sociais para apoiar a ouvidoria dos órgãos públicos.

O presente trabalho é composto por quatro itens, além da referência consultada. O primeiro item apresenta o tema em estudo, através de sua contextualização, objetivos e a definição do problema de pesquisa. No segundo componente é apresentada a fundamentação teórica da investigação. No item três é apresentada a metodologia da pesquisa, que indica as ações que foram desencadeadas no processo bem como os métodos de busca e análise dos artigos levantados. No item quatro é descrito o modelo proposto. No item cinco são apresentadas as considerações finais, incluindo as limitações e as sugestões para estudos futuros. As referências bibliográficas utilizadas nesta pesquisa finalizam este trabalho.

2. REDES SOCIAIS E O GOVERNO ELETRÔNICO

Castells (1999) descreve a sociedade contemporânea como globalizada, informatizada e tecnicista, centrada no uso e aplicação de informação e conhecimento, apoiada por uma acelerada revolução tecnológica concentrada na tecnologia da informação, que tem provocado sensíveis mudanças nas relações sociais.

No entendimento de Bojars *et al* (2008), a internet está se tornando cada vez mais um lugar social. Aplicações comunitárias como wikis colaborativos, blogs, compartilhamento de fotos e de sites favoritos, e redes sociais online, recentemente tornaram-se muito populares, tanto em nível dos domínios pessoal ou social, como profissional ou organizacional. A maioria destas aplicações colaborativas fornece características comuns tais como: criação e partilha de conteúdo (imagens, perfis de utilizadores, sites favoritos, artigos, etc), listas para discussões relacionadas com o conteúdo, bem como a formação de redes de sociais por meio de itens de conteúdo de interesse comum.

Tecnicamente os sites de redes sociais oferecem uma variedade de recursos aos seus usuários, além do cadastramento de perfis e catalogação de lista de amigos, tais como: a possibilidade de trocas de informação e conhecimento por meio de fóruns de discussão, armazenamento e compartilhamento de conteúdo multimídia por meio de *blogs* e, em alguns casos, permite que as interações aconteçam também por meio de dispositivos móveis, como no caso do site MySpace.

Para Del Pozo *et al.* (2011) rede social é um conjunto de nós que representam as pessoas, grupos, organizações, empresas, entre outros, que são conectados por links mostrando as relações ou fluxos entre eles. Na visão de Staab *et al.* (2005), redes sociais são mecanismos eficientes para promover uma maior interatividade entre indivíduos.

As redes podem ser entendidas como repositórios de dados que armazenam informações sobre cada usuário (GOLBECK, 2005), bem como meio de retenção de informações produzidas por estes, fornecendo os passos iniciais para o gerenciamento e disseminação do conhecimento (STAAB, 2005), provendo a possibilidade de iniciativas de Gestão do Conhecimento.

Holmes (2001, p. 1-2) afirma que há um movimento pela reinvenção do governo em muitos países, mas que essa reinvenção precisa muito de um instrumento habilitador, "alguma coisa como a internet". Esse instrumento habilitador da transição do governo da era industrial para o da sociedade da informação é o governo eletrônico ou e-gov.

A cerca de 20 anos, o papel do estado vem se afastando cada vez mais de provedor de serviços para um agente de regulação de serviços concedidos a iniciativa privada e ao terceiro setor. Governos em todos os países iniciaram um movimento pela reforma e pela inovação no setor público buscando uma maior eficiência, tendo em vista orçamentos cada vez menores e o aumento da expectativa dos cidadãos

Os itens comuns na agenda dessa reforma é criar uma gestão orientada ao cidadão, a busca da melhoria contínua em seus processos, a busca da transparência e mais recentemente, colocando-se lado a lado da sociedade civil como um agente de promoção da sociedade do conhecimento. Neste último, o estado passa a enxergar a sociedade não como um cliente, mas como um parceiro na promoção do bem comum

É sabido que as redes sociais desempenham um papel relevante na disseminação de idéias e informações (LESKOVEC; ADAMIC; HUBERMAN, 2007). Para Brown e Duguid (2000) as redes sociais eficazes envolvem mais do que o fornecimento de informações sobre uma pessoa e suas habilidades e atributos. Elas devem reconhecer e incluir mecanismos para lidar com as coisas "difusas" em torno das bordas do indivíduo, unidade de negócios ou trabalho organizacional, tais como, contexto, antecedentes, história, conhecimento comum e recursos sociais (BROWN; DUGUID, 2000).

Algumas iniciativas estão buscando a expertise necessária na sociedade civil. Projetos como o peertopatent, do New You Law School e endossado pelo escritório de patentes americano, inseriram no seu processo de avaliação a participação da sociedade. A fase inicial de coleta de evidências é apoiada pelo próprio cidadão, num espírito voluntário. As evidências mais relevantes são enviadas para o escritório de patentes para a revisão oficial, poupando um grande tempo para os analistas do escritório de patentes.

Várias iniciativas na web 2.0 para aumentar a participação e o engajamento do cidadão, tanto no pleito quanto no acompanhamento do desempenho do governo. O pleito americano é um exemplo. Um vídeo veiculado pelo Obama antes de ser nomeado como candidato dos democratas foi visto mais de 20 milhões de vezes, chegando aos recantos mais remotos dos EUA. Outro ponto importante é a questão da transparência. Tais aplicações permitem uma veiculação mais dinâmica de informações. As decisões do governo podem ser publicadas e comentadas pela população. O Site com o theyworkforyou publica informações sobre os atos de cada representante eleito.

Outro exemplo é o site O PatientOpinion integra vários serviços e informações sobre o sistema nacional de saúde do reino unido e permite que as pessoas possam postar o seu feedback sobre o atendimento e o tratamento nos hospitais públicos.

O próximo capítulo detalha a ferramenta de governo eletrônico proposta.

3. DESCRIÇÃO DO SOFTWARE PARA OUVIDORIA ATRAVÉS DE UMA REDE SOCIAL

Trata-se de um aplicativo social aberto no modelo de Crowdsourcing onde os usuários (cidadãos) podem interagir comunicando, ideias, problemas, sugestões, melhorias para o poder público. As ideias podem ser construídas

colaborativamente por qualquer usuário da rede aumentando a relevância da mesma.

Por meio de integração do redes sociais, especificamente o facebook, alguns recursos são:

- Usuários com acesso a rede social podem instalar o aplicativo
- Utilizando o computador ou celular podem “postar” sua reclamação (podendo inclusive anexar foto/geolocalização)
- Os outros usuários comentam, compartilham e “apoiam” ou não a causa.
- Uso do aplicativo se expande na medida que as pessoas usam e automaticamente indicam para os seus amigos
- Sistema de auto-moderação dos posts feitos. Visando e validar a informação e enquadrá-la em níveis de prioridade de cada interação.

Com um grau de complexidade técnico baixo, estima-se grande dificuldade de envolvimento dos órgãos públicos, em contrapartida, devido a notória participação dos cidadãos em outros aplicativos de redes sociais, a adesão da comunidade deve ocorrer naturalmente.

A Popularização do acesso a internet (móvel e fixa), as redes sociais em alta no Brasil e no mundo, a mobilização política da sociedade crescente, a utilização de dispositivos móveis com mais recursos (GPS, câmera, 3g, wireless) e acessíveis, são pontos fortes que permitem a criação de um canal de comunicação simples e voltado para a “massa” (usuários com internet).

Por outro lado, algumas questões merecem atenção para durante a implantação do aplicativo:

- Falta de interesse (político) na ferramenta
 - Como minimizar este risco?
 - Selecionar ouvidorias avançadas em TI para realizar projeto piloto
 - Criar estrutura formal para tratamento das infos e feedback
 - Dar visibilidade as respostas dadas e quem as tomou providência.
 - Exclusão de usuários que não usam internet e web social
 - Como minimizar este risco?
 - 800 milhões de usr no face – 30 milhões no BRASIL.
 - É um ponto fraco?
- Moderação deve ser neutra e autoregulada.
 - Como minimizar este risco?
 - Utilizar mecanismo de “curtir” para regulação dos próprios usuários + pessoas para analisar os posts.
 -

Este projeto visa suprir a carência de um canal único, simples, transparente e interativo para a sociedade comunicar idéias, problemas, sugestões, melhorias ao poder público, destinado as ouvidorias, aproveitando o poder das redes sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No conjunto dos resultados alcançados nesta pesquisa, destacam-se algumas possíveis contribuições das Redes Sociais iniciativas de e-gov, a saber: 1-) Constatou-se que as Redes Sociais e suas características já estão sendo utilizadas em ações facilitadoras em ferramentas colaborativas; 2-) No Brasil não foram encontradas ações de governo eletrônico através de redes sociais.

Por meio dos resultados, pode-se coligir que as Redes Sociais podem contribuir para criação de um novo modo de atender os cidadãos, de criar, transferir e compartilhar o conhecimento. Salienta-se a importância da concepção e utilização de técnicas e ferramentas tecnológicas visando extrair todos os benefícios que as Redes Sociais oferecem, e que pouco foram exploradas nos artigos analisados.

Como limitação deste estudo, pode-se citar a escassez de investigações relacionadas ao tema em questão - contribuição das Redes Sociais para o governo eletrônico, o que permitiria identificar de que forma as redes sociais são exploradas nas organizações e, questões técnicas, de infra-estrutura, recursos humanos envolvidos no processo, entre outros.

Por fim, vislumbra-se investigações futuras que permitirão aprofundar a pesquisa a partir deste artigo, podendo se destacar: a) levantamento e concepção de ferramentas tecnológicas que podem ser associadas as redes sociais visando extrair todos os benefícios possíveis; b) implementação do projeto de e-gov proposto em alguma cidade brasileira.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOJÄRS, U.; BRESLIN, J.G.; FINN, A.; DECKER, S. Using the Semantic Web for linking and reusing data across Web 2.0 communities. **Web Semantics: Science, Services and Agents on the World Wide Web**, v. 6, nº.1, p. 21-28, 2008.

BC., British Columbia e-gov Platform. Disponível em: http://www.cio.gov.bc.ca/Strategic_Initiatives/presentations.htm. Acesso em: 24 jul. 2007.

BROWN, J. S.; DUGUID, P. The social life of information. **Harvard Business School Press**, 2000.

CASTELLS, M. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**. v. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999, p. 411-439

COSTA, R. A.; OLIVEIRA, R. Y. S.; SILVA, E. M.; MEIRA, S.R.L. A.M.I.G.O.S: Knowledge management and social networks. **SIGDOC 2008 - Proceedings of the 26th ACM International Conference on Design of Communication**, p. 235-241, 2008.

CRONE, M.; ROPER, S. Local learning from multinational plants: knowledge transfers in the supply chain. **Regional Studies**, v. 35, n° 6, p. 535-548, 2001.

DEL POZO et al.. Centrality in directed social networks. A game theoretic approach. **Social Networks**, v. 33 p. 191-200, 2011.

GLADWELLI, M. **The Tipping Point**. New York: Little, Brown and Company, 2000.

GOLBECK, J. **Computing and Applying Trust in Web-based Social Networks**. (Dissertation), University of Maryland, College Park, Maryland, 2005.

Gov.br. Governo eletrônico. Disponível em <https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>. Acesso em: 24 jul. 2007.

HOLMES, D. EGov: eBusiness strategies for government. Londres: Nicholas Brealey Publishing, 2001.

LESKOVEC, J.; ADAMIC, L. A.; HUBERMAN, B. A. The Dynamics of Viral Marketing. **ACM Transactions on the Web**, v. 1, n° 1, 2007.

SMITH, H.A; MCKEEN, J. D. Social Networks: KM's Killer App? **Communications of the Association of Information Systems**, v. 19, n° 27, p. 611-621, 2007.

STAAB, S. et al.. Social Networks Applied. **IEEE Intelligent Systems**, v. 20, n° 1, p. 80-93, 2005.