

ESCOLA DE GOVERNO PROFESSOR PAULO NEVES DE CARVALHO
Curso Superior de Administração Pública

Rudah Ambrizi Gebara

**O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS E O USO
DAS REDES SOCIAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO: estudo aplicado à Secretaria
de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais**

Belo Horizonte

2018

Rudah Ambrizi Gebara

**O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS E O USO
DAS REDES SOCIAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO: estudo aplicado à Secretaria
de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. (a) Simone Cristina Dufloth

Belo Horizonte

2018

293c (Gebara, Rudah Ambrizi.
O compartilhamento de informações e conhecimentos e o uso das
redes sociais no ambiente de trabalho [manuscrito] : estudo aplicado à
Secretaria de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais / Rudah
Ambrizi Gebara. – 2018.
[12], 74 f. : il.

Monografia de conclusão de Curso (Graduação em Administração
Pública) – Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo
Neves de Carvalho, 2018.

Orientadora: Simone Cristina Dufloth
Bibliografia: f. 71-73

1. Redes sociais – Minas Gerais. 2. Compartilhamento – Informação –
Minas Gerais. 3. Compartilhamento – Conhecimento – Minas Gerais. 4.
Secretaria de Segurança Pública – Minas Gerais. I. Dufloth, Simone
Cristina. II. Título.

CDU 658.012.47(815.1)

Rudah Ambrizi Gebara

**O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS E O USO
DAS REDES SOCIAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO: estudo aplicado à Secretaria
de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais**

Monografia de Conclusão apresentada ao Curso Superior de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Administração Pública.

Área de Concentração: Estado e Políticas Públicas

Prof. Dr. (a) Simone Cristina Dufloth – FJP (Orientadora)

Prof. Dr. Leonardo Barbosa de Moraes – FJP (Banca Examinadora)

Prof. Dr. Mauro Araújo Câmara – FJP (Banca Examinadora)

Belo Horizonte, 18 de junho de 2018

*Aos meus pais,
por serem meus exemplos.*

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente aos meus pais e ao meu irmão por todo o apoio e por me aturarem nos momentos de estresse.

A minha namorada, Raquel, por ter me ajudado e principalmente me aturado nos dias mais difíceis.

Agradeço também aos meus amigos de faculdade por sempre me lembrarem que tudo vai dar certo.

A minha orientadora, Simone Dufloth, por toda a paciência, disponibilidade e competência para me amparar na elaboração deste estudo.

A todas as integrantes da Assessoria de Planejamento da SESP/MG, por me acolherem da melhor maneira possível e por me auxiliarem dos mais diversos jeitos.

Finalmente, a todos aqueles que fizeram parte deste trabalho.

RESUMO

Cada vez mais as redes sociais estão inseridas em nosso cotidiano, nesse sentido, a presente monografia se dedica a estudar o fenômeno no uso dessas redes sociais no ambiente interno de trabalho da SESP/MG voltadas para o compartilhamento de informação e conhecimento. Dessa forma visa-se analisar o uso das redes sociais como ferramenta de troca de informações e conhecimento dentro do ambiente de trabalho da SESP/MG, a partir das definições de conceitos cruciais para isso, como os de dados, informação, conhecimento, redes e mídias sociais. Além disso, algumas outras ferramentas de troca de informação e conhecimento foram apresentadas. Para isso foi aplicado um questionário para os servidores da SESP/MG e algumas entrevistas foram realizadas visando aprofundar o entendimento acerca do fenômeno. O que se viu foi que esses instrumentos ocupam um lugar central quando se trata da troca de informações e conhecimento, por serem amplamente utilizados. Existe também uma predominância do *Whatsapp* como plataforma para que essa comunicação aconteça, sendo que a idade não é um fator preponderante para a utilização ou não dessas ferramentas.

Palavras-chave: Redes sociais; Compartilhamento; Informação; Conhecimento.

ABSTRACT

Increasingly, social networks are part of our daily lives. In this sense, the present monograph is dedicated to studying the phenomenon of using these social networks in the internal work environment of SESP / MG aimed at sharing information and knowledge. In this way, the aim is to analyze the use of social networks as a tool for the exchange of information and knowledge within the SESP / MG work environment, based on definitions of crucial concepts such as data, information, knowledge, networks and social media. In addition, some other tools for the exchange of information and knowledge have been presented. For this purpose a questionnaire was applied to the SESP / MG servers and some interviews were conducted aiming to deepen the understanding about the phenomenon. What has been seen is that these instruments occupy a central place when it comes to the exchange of information and knowledge, because they are widely used. There is also a predominance of whatsapp as a platform for such communication to occur, and age is not a preponderant factor in the use of these tools.

Keywords: Social networks; Sharing; Information; Knowledge.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Percentual dos funcionários da SESP/MG, lotados na cidade administrativa em relação à frequência de uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho – abril 2018.....	45
GRÁFICO 2 – Percentual de funcionários da SESP/M,G lotados na Cidade Administrativa, que fazem uso de redes sociais, em relação a até três principais tipos de redes que utilizam para tratar de assuntos de trabalho - abril de 2018.....	46
GRÁFICO 3 – Percentual de funcionários da SESP/M,G lotados na Cidade Administrativa em relação a sua percepção sobre até no máximo três iniciativas que motivaram a criação de grupos que fazem parte nas redes sociais para tratar de assuntos de trabalho - abril de 2018.....	48
GRÁFICO 4 – Percentual de funcionários da SESP/MG, lotados na Cidade Administrativa que participam de grupos de trabalho com a presença da sua chefia - abril de 2018.....	49
GRÁFICO 5 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três principais intenções ao utilizar as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho - abril de 2018.....	50
GRÁFICO 6 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados da cidade administrativa, em relação à finalidade de uso da rede social – abril de 2018.....	52
GRÁFICO 7 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três principais naturezas do conteúdo trocado por meio das redes sociais – abril de 2018.....	53

GRÁFICO 8 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três finalidades da chefia ao utilizar as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho – abril de 2018..... 55

GRÁFICO 9 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três tipos de conteúdos trocados – abril de 2018..... 57

GRÁFICO10 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa segundo o papel em relação ao uso – abril de 2018..... 58

GRÁFICO 11 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à percepção da intensidade das demandas direcionadas a eles – abril de 2018..... 59

GRÁFICO 12 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à percepção da própria produtividade com a presença das redes sociais – abril de 2018..... 60

GRÁFICO 13 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três aspectos negativos da utilização das redes – abril de 2018..... 61

GRÁFICO 14 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à percepção da importância das redes sociais utilizadas com finalidade de trabalho – abril de 2018..... 62

GRÁFICO 15 –. Percentual dos funcionários da SESP/MG que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à idade

– abril de
2018..... 64

GRÁFICO 16 –. Percentual dos funcionários da SESP/MG que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três maneiras pela qual tomam conhecimento de suas atividades – abril de 2018..... 65

GRÁFICO 17 - Percentual dos funcionários da SESP/MG que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação ao seu sentimento por não utilizar as redes sociais para fins de trabalho – abril de 2018.....66

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Distribuição dos respondentes da SESP/MG por faixa etária – abril 2018.....	44
TABELA 2- Distribuição dos funcionários da SESP/MG lotados na Cidade Administrativa por número de grupos de trabalho - abril de 2018.....	47
TABELA 3 – Distribuição dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa por frequência de acesso às redes sociais fora do horário de expediente - abril de 2018.....	51

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASPLAN – Assessoria de Planejamento

CPGF – Coordenadoria de Planejamento, Gestão e Finanças

SESP/MG - Secretaria de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO	16
2.1 Informação e Conhecimento	16
2.2 Compartilhamento de Informação e Conhecimento	20
3 TECNOLOGIAS E REDES SOCIAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO	28
3.1 Tecnologias e Redes Sociais	28
3.2 O Ambiente de Trabalho	31
4 METODOLOGIA	37
5 COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS NA SESP/MG E AS REDES SOCIAIS	44
5.1 Dinâmica de Uso das Redes Sociais no Ambiente de Trabalho da SESP na Cidade Administrativa	45
5.2 Os conteúdos trocados por meio das redes sociais na SESP/MG	52
5.3 Percepção dos Servidores da SESP/MG a respeito do uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho	58
6 CONCLUSÕES E SUGESTÕES	67
REFERÊNCIAS	71
APÊNDICE A – Roteiro da entrevista	74
APÊNDICE B – Questionário aplicado na SESP	75

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a informação e o conhecimento são dois dos principais ativos do mundo moderno. A necessidade de que se tenha algum tipo de suporte para que trace os rumos de qualquer organização é latente e as decisões, há muito, não são mais tomadas pelo puro gosto do dirigente máximo. Dessa forma, números, dados, informações, discussões, materiais para capacitação e etc. são cada vez mais importantes.

A necessidade de se considerar esses ativos no momento do planejamento e até da execução das ações é, na empresa privada, motivado pelo lucro. Logicamente, decisões que acarretam em custos menores para tal empresa e que potencializam os ganhos são muito bem-vindas, afinal a sobrevivência daquela organização está em jogo. Em contrapartida, o Estado não é motivado pelo lucro, mas sim pela efetividade em suas ações, em outras palavras, a busca primeira do Estado é entregar ao cidadão o melhor trabalho possível.

De qualquer forma, em ambas as ocasiões, a informação e o conhecimento são extremamente importantes para que se atinja o objetivo finalístico da organização. Tomando por base o âmbito do Estado, onde foi realizada essa pesquisa, esses ativos desempenham papéis fundamentais, uma vez que dão suporte às deliberações realizadas pelos gestores.

Com o passar os anos, a importância dada à informação como ativo de uma organização foi aumentando, a ponto de, atualmente, as maiores empresas e órgãos governamentais terem uma área voltada para esse assunto em suas estruturas. A informação tem, portanto, importância central quando se trata dos ativos de uma organização.

Ela foi sendo cada vez mais utilizada e com a evolução da tecnologia a sua utilização também sofreu alterações. Os computadores, a internet, os telefones celulares e os *smartphones* são exemplos de tecnologias utilizadas para obter, disponibilizar e disseminar informações. É notável, portanto que a informação desempenha papel de alta relevância em qualquer organização e não é diferente com o Estado. Para além da informação, o conhecimento também é algo valioso para o ente público.

Este ativo, por sua vez, também desempenha papel central dentre os patrimônios de uma determinada organização, contudo, por se tratar de um ativo intangível, a sua utilização é mais subjetiva quando comparado à informação. Ele está intimamente ligado ao compartilhamento de vivências e experiências e até ao tratamento da informação. Dessa forma, as novas tecnologias também têm uma função primordial no que tange a socialização de aprendizados, visto que elas tornaram mais simples o processo de troca de conhecimentos.

Por ser tão importante e ser também, como já dito, um ativo intangível, a maneira de gerir o conhecimento é mais elaborada, portanto várias organizações têm ações voltadas para a gestão do conhecimento no intuito de promover a preservação e perpetuação de ideias e ciências, de maneira que, mesmo com a saída e chegada de nova mão de obra de trabalho, o conhecimento esteja presente ali.

Nesse contexto, o compartilhamento de informações e conhecimento se torna algo primordial em relação às organizações. Dessa maneira, a disseminação de informação e conhecimento auxilia na tomada de decisão, na execução das atividades da rotina de trabalho e, em última instância, colaboram para que o produto final daquela organização seja entregue da melhor maneira possível. As organizações públicas estão, portanto, inseridas nesse cenário, onde a busca pela melhor entrega ao cidadão perpassa pela troca de dados e de saberes.

Dessa forma, o compartilhamento e a disseminação de informações e conhecimento são de extrema relevância para que os objetivos finalísticos de cada organização sejam atingidos da melhor maneira possível, uma vez que, além da maior quantidade de dados que se pode ter para subsidiar a realização de uma atividade, pode-se contar também com vivências e experiências anteriores de diferentes agentes no que tange a execução de determinada ação.

Essa troca de informação e de conhecimento também foi evoluindo com o passar dos anos. A chegada da tecnologia, como já mencionado anteriormente, revolucionou nossa maneira de comunicação e, por consequência, modificou também as características da disseminação da informação e do conhecimento. A evolução rápida dos meios de comunicação nos trouxe hoje até a era das Redes Sociais. Ferramentas como o *Whatsapp*, *Facebook*, *Telegram*, entre outros, atingem um número alto de usuários, criando novas características em relação à comunicação.

Cada vez mais inseridas no cotidiano pessoal, as Redes Sociais vão se tornando um dos principais meios de comunicação individual e coletiva. Uma das consequências disso é a presença delas para tratar de assuntos relacionados ao trabalho, uma vez que boa parte dos funcionários de uma organização tem acesso a essas Redes e, portanto, as utilizam no intuito de resolver questões colocadas pela rotina de trabalho.

A Secretaria de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais não é uma exceção a esse contexto, a grande abrangência das Redes Sociais atinge esse órgão e seus servidores também as utilizam com vistas à troca de informações e conhecimento.

Nesse sentido, tendo em vista a iniciativa pública, mais especificamente a SESP, onde o uso das Redes Sociais é um importante canal de comunicação dentro do ambiente

profissional e os atores também são influenciados pelas mudanças tecnológicas, apresenta-se este trabalho, sendo justificado pela necessidade de se estudar a participação das Redes Sociais como ferramenta de compartilhamento de informações e conhecimentos na SESP.

Assim sendo, o presente estudo se refere exatamente ao compartilhamento de informações e conhecimento e ao uso das Redes Sociais no ambiente de trabalho, sendo um estudo aplicado à Secretaria de Estado de Segurança Pública de Minas Gerais.

Uma vez que o tema proposto ainda é pouco estudado no setor público, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa e que se deseja responder ao final desse estudo é: de que forma essas Redes sociais são utilizadas para a troca de informações e conhecimento dentro do ambiente de trabalho na SESP/MG?

Nesse sentido, o objetivo central aqui é analisar o uso das Redes Sociais como ferramenta de troca informações e conhecimentos no âmbito da SESP/MG. Para isso, alguns objetivos específicos foram traçados, são eles: i) identificar os principais aspectos da dinâmica de uso das redes sociais dentro do ambiente de trabalho na Secretaria de Segurança Pública; ii) Identificar os principais tipos de conteúdo trocados com o uso das redes sociais no ambiente de trabalho da Secretaria de Segurança Pública; e iii) Investigar a percepção dos servidores da Secretaria de Segurança Pública sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho.

Para o atendimento desses objetivos, a presente monografia está estruturada em capítulos da seguinte forma: Inicialmente é feita uma discussão acerca das definições de informação e conhecimento para que seja estabelecida uma definição para cada conceito a ser utilizada no restante do trabalho, seguida de outra discussão que diz respeito ao compartilhamento de informação e conhecimento e as ferramentas para tal. Após isso, o capítulo sobre tecnologias e redes sociais trata primeiramente das definições necessárias e posteriormente sobre a presença dessas ferramentas no ambiente de trabalho e como elas interferem no cotidiano dos servidores. O capítulo metodológico descreve qual o tipo de pesquisa foi realizada e suas especificidades e após isso, tem-se a apresentação dos resultados da referida pesquisa. Finalmente, as conclusões são relatadas no sexto capítulo, enquanto o sétimo capítulo é dedicado às referências bibliográficas. Além disso, O Apêndice A contém o roteiro completo de perguntas do questionário aplicado e no Apêndice B está presente o roteiro completo das entrevistas realizadas.

2 COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Praticamente todos os ofícios atuais exigem algum tipo de comunicação, seja ela da organização com o cliente, entre organizações ou no ambiente interno da organização. Nesse sentido, o sucesso das organizações passa por uma comunicação fluida. As conversas entre parceiros de trabalho no intuito de compartilhar informações, experiências e conhecimento a respeito da rotina de trabalho são inerentes ao ambiente organizacional tradicional. Com a intenção de se estudar tal fenômeno e visando atingir o objetivo final desse trabalho, torna-se necessário, anteriormente, a realização de algumas definições que nortearão a pesquisa daqui em diante. Nesse sentido, a busca por um entendimento mais detalhado do fenômeno que envolve as redes sociais e os servidores da SESP/MG perpassa, primeiramente por algumas delimitações importantes, dentre elas as de informação e conhecimento e também as que dizem respeito aos instrumentos de compartilhamento desses ativos.

2.1 Informação e Conhecimento

A tentativa de definição dos conceitos de informação e conhecimento não é recente. Há muito se tem voltado esforços para que se delimite uma designação precisa para essas palavras. Contudo, nem toda a energia despendida nisso foi capaz de acabar com as arestas trazidas por esses conceitos. Será feito aqui um compilado entre as definições mais aceitas para que se chegue à definição mais adequada para esse trabalho.

É praticamente impossível falar em informação e conhecimento sem antes trazer outro conceito à tona: o conceito de *dados*. Na tese de muitos autores, os dados encontram-se como antecessores à informação e, por consequência, faz-se necessário, também, a análise dessa sentença. É por isso que, mesmo não sendo o objetivo deste estudo, a definição de dados será explorada para que se alcance, futuramente, as definições de informação e conhecimento.

Davenport (1998) define dados como sendo observações sobre o estado do mundo. Dessa maneira, dados seriam simples constatações sobre como se encontra o espaço ao seu redor. Um exemplo simples de dado pode ser a constatação do número de cadeiras em uma sala (*ex. existem 6 cadeiras na sala*). Por serem simples, os dados são facilmente capturados e estruturados, podendo, por exemplo, uma máquina com a tecnologia apropriada, realizar tais ações (DAVENPORT, 1998).

Nessa mesma linha de pensamento, Carvalho (2006, p.20) define dados da seguinte maneira: “dados são definidos como sinais, símbolos, caracteres e números desprovidos, a priori, de significado”. Nota-se, que a característica da simplicidade dos dados também é retratada por Carvalho (2006) a partir do momento em que ele ressalta que os dados são, inicialmente, desprovidos de significado.

Davenport e Prusak (1998) argumentam que os dados não revelam o motivo daquela constatação, afinal não possuem significado inerente. Segundo os autores:

Dados descrevem apenas parte do que aconteceu; não fornecem julgamento nem interpretação e nem qualquer base sustentável para tomada de ação. Embora a matéria-prima decisória possa incluir dados, eles não podem dizer o que fazer. Dados nada dizem sobre a própria importância ou irrelevância. (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 3)

Ainda que os autores retratem os dados como desprovidos de significado, eles apontam para a importância dessas simples observações do mundo. Isso porque, apesar disso, os dados são a principal fonte para que seja criada a informação (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

A informação, segundo Drucker (*apud* DAVENPORT e PRUSAK, 1998), é tida quando os dados são dotados de relevância e propósito. Nota-se, a partir da definição de Drucker, que os dados por si só não possuem relevância e propósito, uma vez que é a informação que desempenha esse papel (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

A relevância e o propósito são embutidos nos dados pelos seres humanos e é por isso que ela exige uma análise. Exatamente por exigir a participação humana é que, por mais simples que possa parecer, sempre existirá alguém para contrariar a definição dada por um indivíduo. A maior complexidade da informação acarreta também na maior dificuldade de sua transmissão com absoluta fidelidade, como por exemplo, as brincadeiras de telefone sem fio (DAVENPORT, 1998).

Davenport e Prusak (1998) definem informação como ‘dados que fazem a diferença’. Dessa forma, a informação seria uma mensagem que estaria codificada para que a comunicação fosse possível, ou seja, seria audível ou visível. Em decorrência de ser uma mensagem, a informação pressupõe, portanto, um emissor e um receptor e, seu papel fundamental é fazer com que as ações do receptor sejam influenciadas pelo conteúdo daquela mensagem. Sob essa perspectiva é interessante notar que, em última instância, quem define se uma mensagem é ou não uma informação é o receptor, ou seja, é o próprio receptor quem determina se aquela mensagem realmente informou algo ou não.

Fica evidente a importância central que a ação humana tem em relação à informação, de forma que a passagem dos dados para informações depende diretamente da interferência de um indivíduo. Os dados tornam-se informação na medida em que a pessoa que o criou vai adicionando significado (DAVENPORT; PRUSAK, 1998). Para que os dados sejam transformados em informação existem alguns métodos, dessa forma Davenport e Prusak (1998) colocam os seguintes:

- Contextualização: a finalidade dos dados coletados é conhecida.
- Categorização: as componentes essenciais dos dados ou as unidades de análise são conhecidas.
- Cálculo: análise dos dados pode ser feita matemática ou estatisticamente.
- Correção: eliminam-se os erros dos dados
- Condensação: resumo dos dados para uma forma mais concisa.

Nonaka e Takeuchi (1997) também defendem a definição de informação como sendo o fluxo de mensagens e segundo eles a informação é um subsídio para que se possa interpretar eventos. Os autores ainda fazem uma distinção entre a informação sintática e a informação semântica. A informação sintática se refere basicamente ao volume de informações, sendo algo relativamente semelhante ao conceito de dados apontado anteriormente. Por sua vez, a informação semântica se concentra majoritariamente no significado das mensagens. Com relação à criação do conhecimento a partir das informações os autores afirmam:

O aspecto semântico da informação é mais importante para a criação do conhecimento, pois concentra-se no significado transmitido. Se limitarmos o escopo da consideração apenas ao aspecto sintático, não poderemos captar a verdadeira importância da informação no processo de criação do conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p.64).

A escala de valor agregado utilizada para representar a passagem dos dados para informação é também utilizada para evidenciar a transformação da informação em conhecimento. A importância da participação humana é, então, cada vez mais central na medida em que se evolui de dados para informação e de informação para conhecimento (DAVENPORT, 1998).

A criação do conhecimento é abordada por Nonaka e Takeuchi (1997) e, segundo os autores, existem duas dimensões da criação do conhecimento: a dimensão ontológica e a dimensão epistemológica. A dimensão ontológica refere-se basicamente aos níveis de criação de conhecimento (individual, grupal, organizacional, etc.). Em suma, eles argumentam que todo conhecimento é criado por indivíduos, enquanto a organização incentiva esses indivíduos

e proporciona o contexto para que o conhecimento seja criado. O conhecimento organizacional, nesse caso, é o processo de ampliação do conhecimento individual até que ele seja cristalizado na empresa.

Para explicar a dimensão epistemológica do conhecimento, os autores se baseiam em Polanyi (1966) para explicar a diferença entre conhecimento tácito e conhecimento explícito. Nas palavras dos autores: “O conhecimento tácito é pessoal, específico ao contexto e, assim, difícil de ser formulado e comunicado. Já o conhecimento explícito ou codificado refere-se ao conhecimento transmissível em linguagem formal e sistemática” (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p.65).

Como dito anteriormente, para que o conhecimento seja construído é necessária a interferência humana em relação às informações. Davenport e Prusak (1998) defendem que a transformação da informação em conhecimento se dá a partir dos quatro seguintes processos:

- Comparação: de que forma as informações relativas a esta situação se comparam a outras situações conhecidas?
- Consequências: que implicações estas informações trazem para as decisões e tomadas de ação?
- Conexões: quais as relações deste novo conhecimento com o conhecimento já acumulado?
- Conversação: o que as outras pessoas pensam desta informação?
(DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.7)

A presença da informação como insumo do conhecimento é de primordial importância, contudo, para Davenport e Prusak (1998), a definição de conhecimento perpassa outros fatores. Na visão dos autores:

Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos práticos e normas organizacionais. (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.6)

Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que o conhecimento é baseado na capacidade de uma pessoa justificar a sua crença, por isso eles trazem a natureza da definição deste conceito pautada na “crença justificada”. Apesar da diferença para as definições de conceitos ocidentais, como ressaltam os autores, a informação continua sendo crucial para a extração e construção do conhecimento.

Segundo Davenport (1998), o conhecimento é a informação mais valiosa. Isso porque a interferência humana em relação à informação é cada vez maior. Para ele, o conhecimento é a informação mais valiosa “porque alguém deu à informação um contexto, um significado,

uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento e acrescentou a ele sua própria sabedoria” (DAVENPORT, 1998, p.19).

Visto isso, nota-se que a definição precisa tanto de dados quando de informação e conhecimento é uma tarefa bastante árdua. Para fins este trabalho se utilizará a teoria de que a evolução entre esses conceitos se dá pela interferência humana e que o conhecimento, em última instância, só acontece na cabeça dos indivíduos.

Tendo em vista um ambiente de trabalho, é importante que uma organização detenha as informações e os conhecimentos necessários à sua atividade. Nesse sentido, vários meios de comunicação são utilizados de diferentes maneiras para que esses ativos sejam disseminados entre seus funcionários. O estudo destes mecanismos de interlocução se torna importante uma vez que o compartilhamento da informação e do conhecimento tem papel central nos processos que tangem o dia a dia do trabalho.

2.2 Compartilhamento de Informação e Conhecimento

Na medida em que as organizações evoluíram, o meio necessário para a resolução de desafios que permeiam a rotina de trabalho passou a ser muito pautado na informação e no conhecimento. Dessa maneira, a disseminação e o compartilhamento desses ativos tem importância crucial nas organizações.

Nonaka e Takeuchi (1997) propuseram um modelo de conversão do conhecimento dividido em quatro etapas. Para isso, eles utilizam as os conceitos já apresentados de conhecimento tácito e conhecimento explícito. Os quatro modelos de conversão do conhecimento são: i) de conhecimento tácito em conhecimento tácito, chamado socialização; ii) de conhecimento tácito em conhecimento explícito, chamado externalização; iii) de conhecimento explícito em conhecimento explícito, chamado combinação; e iv) de conhecimento explícito em conhecimento explícito, chamado internalização.

A socialização diz respeito à conversão de conhecimento tácito em conhecimento tácito, ou seja, é o processo de criação de conhecimento tácito em um indivíduo a partir do conhecimento tácito de outro indivíduo. Nem sempre a linguagem é utilizada para esse tipo de conversão do conhecimento, podendo ser passado de um para o outro através da observação e imitação, por exemplo. A grande chave para que seja adquirido o conhecimento tácito é a experiência. Sem ela, a ideia de projeção do que se deseja transmitir no raciocínio de quem se observa é bastante complicada. Isso porque as informações puras não são suficientes para compreender as emoções do outro. Somente dessa maneira, compreendendo as emoções e o

contexto pode-se obter a criação do conhecimento tácito a partir de outro conhecimento tácito (NONAKA; TAKEUCHI, 1997)

Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que, a externalização é o processo de conversão do conhecimento que mais se busca atualmente, por se tratar da conversão de conhecimento tácito para conhecimento explícito. Os autores relatam que isso é possível mediante o uso de metáforas, analogias e conceitos. Em outras palavras, pela dificuldade que o conhecimento tácito apresenta de ser codificado, a ideia é que imagens ou conceitos já concretizados possam fazer com que o conhecimento a ser transformado se aproxime o mais fielmente de algo conhecido por todos para que posteriormente o conceito trazido do conhecimento tácito possa se tornar explícito. Esse modo de conversão é o mais importante quando se fala em criação e compartilhamento de conhecimento, visto que parte de algo completamente intangível para algo codificado.

A combinação é o terceiro modo de conversão do conhecimento e ela trata da passagem de conhecimento explícito para conhecimento explícito. A ideia aqui é que a troca de conhecimentos já previamente codificados tenha como objetivo criar outros conhecimentos após essa combinação. É a partir de reuniões, documentos e redes sociais, por exemplo, que os indivíduos realizam esse modo de conversão (NONAKA; TAKEUCHI, 1997)

Finalmente, tem-se a internalização, que é a conversão do conhecimento explícito em conhecimento tácito. Esse modo está estreitamente relacionado com o “aprender fazendo”. A codificação do conhecimento explícito é de suma importância para que aquilo vá se internalizando na mente do indivíduo, de maneira que o conhecimento tácito é criado a partir da sensação de estar reexperimentando a experiência do indivíduo que codificou aquele conhecimento. A ideia é que se experimente o modelo mental tácito do conhecimento que se deseja passar, podendo ser por uma reexperimentação ou, por exemplo, por uma história (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

As explicações dadas por Nonaka e Takeuchi (1997) são bastante teóricas. Esses seriam, portanto, as etapas de conversão do conhecimento apontadas pelos autores. De maneira mais direta, Davenport e Prusak (1998) argumentam que a principal maneira de se compartilhar o conhecimento é deixar com que as pessoas conversem entre si livremente para que se tenha a verdadeira troca de experiências. Nas palavras dos autores: “Na economia regida pelo conhecimento, conversar é trabalhar” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.110).

Em contrapartida, a disseminação da informação é menos complexa quando comparada com a transmissão do conhecimento. Isso se deve ao fato de que a informação, geralmente, já está codificada, apresentando menor dificuldade no processo de propagação.

De toda maneira, Davenport (1998), afirma que as informações não costumam se apresentar em um único local quando se trata de uma organização, pelo contrário, elas podem estar bastante espalhadas naquele ambiente. A distribuição da informação envolve, portanto, a ligação entre todos os trabalhadores da organização, desde gerentes a funcionários.

São apontados por ele, também, outros fatores que influenciam a distribuição da informação, a saber:

- Uma arquitetura informacional eficiente conduz os funcionários à informação que precisam.
- Algumas estruturas políticas específicas (como o federalismo) tornam mais viáveis a distribuição entre as funções e as unidades.
- O investimento tecnológico afeta diretamente a distribuição (DAVENPORT, 1998, p.190)

Outro fator problemático da disseminação da informação é a estratégia de divulgação adotada. Normalmente as organizações optam por direcionar qual informação será levada a qual pessoa, no entanto a estratégia mais adequada seria uma que prezasse a procura das informações por parte do usuário, de maneira com que este não se torne apenas um receptor passivo daquelas informações (DAVENPORT, 1998). Essa teoria considera que o indivíduo que fará uso das informações é o mais capacitado para avaliar o que ele deseja encontrar.

A diferença latente entre a informação e o conhecimento, como já apresentada anteriormente, se dá na medida em que o verdadeiro conhecimento só é possível na mente humana. Ainda sim, o conhecimento explícito é, muitas vezes, passível de ser representado, enquanto o conhecimento tácito requer uma sensibilidade maior em relação à sua transmissão.

É por essa característica de difícil comunicação que Davenport e Prusak (1998), relatam que diálogos menos estruturados podem levar a um compartilhamento de conhecimento bastante efetivo.

As conversas que acontecem no bebedouro ou no restaurante da empresa costumam ser ocasiões para a transferência do conhecimento. Influenciadas por teorias ultrapassadas sobre a natureza do trabalho, os gerentes por vezes presumem que as conversas ao redor do bebedouro são perda de tempo. Embora parte daquela conversa seja sobre esporte e sobre como anda o tempo, a maioria das conversas em torno do bebedouro são sobre trabalho: as pessoas perguntam sobre projetos em curso, trocam ideias e pedem conselho sobre como resolver problemas. Suas conversas são trabalho (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.110)

A comunicação é, portanto, uma das principais formas de compartilhamento de informação e conhecimento dentro da organização. As comunicações tidas como informais são igualmente importantes, senão mais importantes quando se trata de conhecimento.

Num contexto onde a comunicação apresenta tal grau de relevância, as novas tecnologias representam um grande avanço em relação aos meios de se estabelecer um diálogo. Desde os telefones celulares, passando pelo advento da internet até os *smartphones*, a tecnologia vem facilitando a comunicação entre pessoas e ao mesmo tempo exercendo uma influência em como esses indivíduos interagem. A mudança na velocidade com a qual as conversas ocorrem e a possibilidade de contatar pessoas distantes são exemplos disso. Diante dessa situação, por meio das mais diversas tecnologias da informação, o compartilhamento de informações e conhecimento também é afetado, uma vez que os processos de comunicação são modificados.

Tendo isso em vista, algumas ferramentas e sistemas são utilizados para o compartilhamento de informação e conhecimento entre as pessoas. As mais importantes serão citadas adiante.

A primeira, e talvez a mais comum entre elas, são as ferramentas de intranet. Por dependerem de máquinas como os computadores para funcionarem, as ferramentas de intranet necessitam da tecnologia *web*. Davenport e Prusak (1998), afirmam que essas tecnologias são bastante intuitivas e são capazes de representar o conhecimento a partir de gráficos, áudio e vídeo. Para eles, a importância da tecnologia *web* se dá pelo fato de que o conhecimento a respeito de uma determinada área geralmente está relacionado ao conhecimento a respeito de outra área, ou seja, outros conhecimentos. Na medida em que a tecnologia *web* conta com a estrutura de hipertexto, isso facilita a movimentação de conhecimento, ressaltando a importância da tecnologia *web*. Tido isso, os autores afirmam que em relação à gestão do conhecimento, as intranets são a maneira mais fácil de entrar nesse campo.

Benett (1997 *apud* CARVALHO, 2006) define as intranets como sendo uma rede de computadores privativa, baseada na comunicação da internet pública. Além disso, afirma que a utilização do termo intranet teve início na década de 1990, na medida em que os fornecedores de produtos de rede utilizavam este vocábulo para se referir às tecnologias de comunicação entre empresas.

Carvalho (2000) defende que as intranets são o ambiente de trabalho ideal quando se trata de informações dinâmicas e interligadas. Para ele, as intranets priorizam as informações internas à organização e ainda ressalta o teor passivo dessa comunicação, uma vez que é o usuário da informação que deve buscá-la no portal. O autor ainda declara que:

A intranet tem sido utilizada pelas empresas para divulgar informações sobre os departamentos, resoluções da diretoria, jornal interno com notícias selecionadas (*clipping*) e outros tipos de informações. Dessa forma, a intranet está se tornando um

importante veículo de informação interna entre a empresa e o funcionário. Tradicionalmente essa comunicação é passiva (estilo “pull, puxe em inglês), no sentido de que a informação está disponível na intranet e o usuário deve busca-la.” (CARVALHO, 2000, P.67).

Um dos principais pontos da intranet é o fato de conseguir agregar as diferentes fontes de conhecimento, tornando-se assim um local com um grau de relevância informacional grande (CARVALHO, 2000). Exatamente por esse potencial de acoplar as diferentes fontes de conhecimento, a preocupação com a confiabilidade do conteúdo é inerente. Davenport e Prusak (1998) comparam isso ao problema de julgamento presente na internet. Para eles, a internet apresenta níveis de confiabilidade justificadamente baixos, pelo fato de que a maioria dos conteúdos que aparecem em resposta a alguma pesquisa não tem valor ou possuem um valor praticamente irrelevante. Por serem internas à organização e apresentarem menor porte, as intranets são mais confiáveis nesse sentido.

Finalmente, Carvalho (2000) afirma que os portais corporativos devem permitir o acesso às informações corporativas por meio de uma única interface. É importante também que esse portal esteja centrado primeiramente no usuário. O autor ainda ressalta o tipo de informação e conhecimento que são compartilhadas por meio das intranets:

A intranet como canal de acesso à memória corporativa auxilia os processos de codificação e transferência do conhecimento. A intranet tradicional tem a sua ênfase na dimensão explícita do conhecimento. (CARVALHO, 2000, p.72).

Nota-se, portanto, que as intranets são um instrumento importante para que as informações e o conhecimento circulem dentro de uma organização. A possibilidade de se buscar e até mesmo de inserir um conteúdo relativo ao trabalho possibilita que a transferência de informação e conhecimento seja realizada.

Outro sistema utilizado para o compartilhamento de informação e conhecimento são os sistemas de *workflow*. Em tradução livre, *workflow* significa fluxo de trabalho, ou seja, a ideia é que esse tipo de ferramenta apresente sustentação às ações a serem realizadas em uma determinada atividade.

Carvalho (2000) define estes sistemas como um método rígido de transferência de conhecimento, a partir do qual é dado suporte aos processos padronizados de negócio. Esse tipo de ferramenta permite a codificação do conhecimento a ser transmitido. Segundo ele “o objetivo do *workflow* é determinar o fluxo do processo, mostrando as etapas corretas para concretização do mesmo e acompanhando constantemente todas as atividades que compõem o processo” (CARVALHO, 2000, p.89). Ainda segundo o autor, o *workflow* é responsável pelo auxílio no processo de explicitação do conhecimento embutido em um certo processo.

O *workflow* clareia as regras de um determinado processo, codificando seus passos por meio da linguagem do grupo e de conversações associadas àquela execução, tendo como objetivo explicitar os conhecimentos existentes sobre aquele procedimento (BOCK; MARCA, 1995 *apud* CARVALHO, 2000).

Por fim, Carvalho (2000) argumenta que os sistemas de *workflow* não colaboram para a criação do conhecimento, mas em relação aos conhecimentos já tidos ele afirma que os processo de codificação e explicitação são potencializados. Para ele:

Verifica-se que os sistemas de workflow não contribuem para o processo de geração de conhecimento, pois existem regras formais pré-estabelecidas que orientam a execução do trabalho. Por outro lado, o workflow auxilia os processos de codificação e transferência do conhecimento ao longo de um processo de negócios, permitindo o intercâmbio de conhecimento tácito e explícito entre os envolvidos. (CARVALHO, 2000, p.92)

Dessa maneira, percebe-se que apesar dos sistemas de *workflow* não serem ferramentas primordiais no que tange a criação do conhecimento, quando se trata do compartilhamento de informação e conhecimento esse tipo de ferramenta contribui de maneira bastante significativa.

Outra ferramenta que merece atenção é o mapa do conhecimento. Esses instrumentos funcionam basicamente como uma consolidação em apenas um lugar de todos os especialistas de uma organização. Em outras palavras, em um único local estarão contidas as informações de quem sabe o que dentro daquela entidade.

Davenport e Prusak (1998), ainda ressaltam que os mapas do conhecimento podem apontar não só para pessoas detentoras do conhecimento, mas também para documentos e bancos de dados. Os autores ainda afirmam que esse instrumento indica o conhecimento, mas não o contém, ele serve como um guia.

Para Carvalho (2000), ao contrário de outras ferramentas, os mapas do conhecimento não buscam estocar o conhecimento. Eles surgem como uma tentativa de concretizar o contato direto com especialistas de determinados assuntos para que, nesse contato, a troca de conhecimento tácito seja possível.

Algumas atividades mais conhecidas se aproximam do mapa do conhecimento, tais como os bancos de talento. Nesse caso, não existe a presença de documentos e dados, mas a ideia central de mapear os conhecedores daquela organização é cumprida.

Davenport e Prusak (1998) destacam que esses instrumentos devem diminuir o tempo de localização de um especialista e, por consequência, melhorar a qualidade das respostas para as perguntas realizadas. Segundo eles: “a principal finalidade e o mais evidente benefício

de um mapa do conhecimento é mostrar para as pessoas de dentro da empresa para onde ir quando necessitam do conhecimento.” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p.88).

Dessa maneira, os mapas do conhecimento facilitam o contato entre pessoas detentoras do conhecimento de forma que a comunicação entre elas possa gerar algum tipo de troca de informações e experiências. Por essa razão o mapa do conhecimento é exposto nesse trabalho.

Finalmente, mas não menos importantes, estão presentes os sistemas de *groupware*. Essas ferramentas auxiliam na comunicação interpessoal, facilitando o contato entre os indivíduos que estão voltados para o mesmo fim. Bock e Marca (1995 *apud* CARVALHO, 2006), afirmam que os sistemas de *groupware* são softwares que tem como objetivo ajudar um grupo de pessoas que trabalham em conjunto, mas que podem estar distantes, fisicamente. Esses mesmo autores também colocam que a definição de *groupware* pode ser dada como um suporte para pessoas envolvidas em um mesmo projeto, proporcionando uma interface para um ambiente compartilhado.

Segundo Campos e Teixeira (2004), essas ferramentas promovem uma agilidade nos processos de comunicação, realização de atividades e tomadas de decisão. Para eles, o *groupware* tem o intuito de ampliar as possibilidades de trabalhos em grupo.

Carvalho (2000) relata que o *groupware* é a ferramenta ideal para facilitar o compartilhamento de informações e o trabalho em conjunto. Ainda segundo ele:

Por sua característica de tornar o trabalho em grupo e a comunicação entre usuários mais efetiva, estas aplicações devem ser executadas sobre uma rede de computadores para aproveitar a infraestrutura existente de troca de mensagens. Entre as aplicações de colaboração mais comuns, destacam-se o correio eletrônico, grupos de discussão, correio de voz, vídeo-conferência, centrais de suporte e atendimento a clientes. (CARVALHO, 2000, p.84)

Bock e Marca (1995 *apud* CARVALHO, 2000) afirmam que o *groupware* requer três coisas: infraestrutura de comunicação, funcionalidade de troca de mensagens e acesso a dados compartilhados. Dessa maneira, as ferramentas de *groupware* se tornam centrais na importância do intercâmbio entre o conhecimento tácito. Finalmente, Carvalho (2000) atenta para o fato de que cada vez mais os trabalhadores invistam seu tempo tratando das mensagens eletrônicas relacionadas ao trabalho, mas não se dão conta de que só estão trabalhando de outra maneira.

Principalmente em relação às ferramentas de *groupware*, nota-se que as redes sociais podem apresentar um papel crucial na comunicação entre os indivíduos de uma organização. A facilidade com que se manda e se recebe uma mensagem atualmente, agiliza a comunicação

e, logicamente, o âmbito do trabalho não está fora dessa característica. São exatamente as redes sociais que são o alvo de estudo principal do próximo capítulo.

3 TECNOLOGIAS E REDES SOCIAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO

A capacidade e a necessidade do homem de interagir com o próximo é algo que vem de muito tempo. Os contatos estabelecidos sempre tiveram papel importante da história da humanidade e o avanço da tecnologia modificou a constituição dessas relações. Dentro disso, o ambiente de trabalho não é uma exceção à interação dos indivíduos, tampouco está imune às interferências das novas tecnologias. Nesse sentido, o estudo das redes sociais, do papel da tecnologia nessas redes e do ambiente de trabalho é bastante relevante no que tange a ideia de compartilhamento de informação e conhecimento.

3.1 Tecnologias e Redes Sociais

A tentativa de definição de redes social é bastante anterior ao significado popularmente conhecido atualmente. Alguns autores tentaram ao longo do tempo delimitar o que seria designado por este termo. Souza e Quandt (2008), afirmam que as redes sociais são estruturas complexas e dinâmicas formadas por pessoas que tenham interesses ou valores em comum. Eles ainda atentam para o fato de que essa ligação entre essas pessoas é horizontal e, predominantemente, descentralizada.

Wasserman e Faust (1994) apontam que as redes sociais são uma estrutura que é composta por indivíduos (chamados também de “nós”) e que estes indivíduos são, por sua vez, amarrados ou conectados com outros por algum tipo de interdependência, como por exemplo, parentesco, amizade, interesses comuns, relações sexuais, entre outras. Os nós aos quais um indivíduo está conectado são, portanto, os contatos sociais deste indivíduo.

Para Castells (1999), a definição de rede se dá também com a metáfora dos nós, de maneira que “Rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. Concretamente, o que um nó é dependente do tipo de redes concretas de que falamos” (CASTELLS, 1999, p.566). Ele ainda afirma que as redes são estruturas abertas e que têm capacidade de expansão, mas atenta para o fato de que isso depende da capacidade de os nós conseguirem se comunicar dentro daquela rede. Segundo ele, essa capacidade se dá a partir do momento em que se usa o mesmo código de comunicação, ou seja, os mesmos valores ou objetivos de desempenho. Dessa maneira, a distância entre um ponto e outro é menor caso eles façam parte da mesma rede (Castells, 1999).

Marteletto (2001) ressalta a importância da autonomia dos participantes de uma determinada rede, de maneira que a junção desses participantes autônomos no intuito de

reunir ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados é que caracterizam a rede social.

Segundo a WWF Brasil (2003) a definição de rede está estabelecida sobre dois pressupostos: os integrantes estarem dispersos geograficamente e a ideia de uma dinâmica de relacionamento horizontal, ou seja, sem hierarquias. Assim, a definição de rede seria dada por “sistemas, estruturas ou desenhos organizacionais caracterizados por uma grande quantidade de elementos (pessoas, pontos-de-venda, entidades, equipamentos etc.) dispersos espacialmente e que mantêm alguma ligação entre si” (WWF BRASIL, 2003, p. 8).

Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005) apontam para a importância de ressaltar que as redes sempre são fenômenos coletivos, possibilitando vários tipos de interações diferentes. As autoras descrevem que:

Redes sempre pressupõem agrupamentos, são fenômenos coletivos, sua dinâmica implica relacionamento de grupos, pessoas, organizações ou comunidades, denominados atores. Possibilitam diversos tipos de relações – de trabalho, de estudo, de amizade, entre outras –, apesar de quase sempre passarem despercebidas. (TOMAÉL, ALCARÁ e DI CHIARA 2005, p.94)

Recuero (2009), afirma que o termo rede é uma metáfora para a observação dos padrões das conexões feitas por um determinado grupo social, a partir das conexões feitas pelos atores presentes nesses grupos. Dessa maneira, é impossível isolar os atores sociais ou suas conexões, uma vez que o foco da abordagem de rede é a estrutura social.

Tendo em vista todas essas definições, nota-se que o termo redes sociais remete à noção de integração e comunicação de pessoas. Para que haja uma rede é necessário que as pessoas estejam conectadas entre si de alguma maneira e por algum motivo. Nesse sentido, o surgimento das mais diversas tecnologias da informação teve um papel importantíssimo na viabilização da comunicação entre indivíduos e grupos.

Segundo Castells (1999) existe uma revolução da tecnologia da informação que o autor compara com as duas revoluções industriais anteriores, de maneira que a tecnologia da informação é, no caso desta revolução, o que foram as novas fontes de energia para as revoluções industriais. Ainda segundo ele, o fator *penetrabilidade* na sociedade é essencial para que se possa definir essas mudanças como uma revolução.

Algumas invenções são centrais para que fosse possível uma mudança tão substancial na maneira pela qual as pessoas se comunicam e interagem entre si. A invenção e o processo de modernização da internet são, sem dúvida, um dos principais deles. “A internet é, atualmente, a principal responsável pela comunicação global mediada por computadores,

sendo ela a rede que faz a ligação entre a maior parte das redes.” (CASTELLS, 1999, p.431). A difusão desse mundo virtual e a grande abrangência dele criou a chamada teia mundial (CASTELLS, 1999).

De acordo com Castells (1999), a evolução da internet, em conjunto com os avanços em telecomunicações, além dos progressos em computação levaram à computação universal, possibilitada pela interconexão entre dispositivos existentes sob diversos formatos. Nesse sentido, ele afirma que a lógica da sociedade baseada no funcionamento em rede tornou-se aplicável a todos os locais e contextos que pudessem estar conectados eletronicamente. Ele ressalta ainda que o símbolo principal dessa lógica do funcionamento em rede é justamente a internet. Nas palavras do autor:

A morfologia da rede parece estar bem adaptada à crescente complexidade de interação e aos modelos imprevisíveis do desenvolvimento derivado do poder criativo dessa interação. Essa configuração topológica, a rede, agora pode ser implementada materialmente em todos os tipos de processos e organizações graças a recentes tecnologias da informação. Sem elas, tal implementação seria complicada. (CASTELLS, 1999, p.108).

Como consequência disso, a estrutura de redes sociais também sofreu um impacto importante. O alto número de pessoas conectadas, bem como a velocidade cada vez maior do fluxo das mensagens, por exemplo, possibilitam que pessoas distantes possam se comunicar num intervalo de tempo cada vez menor.

Dessa maneira, como evolução da comunicação via internet houve a criação de sites e plataformas que possibilitassem a criação de perfis para que os usuários interagissem entre si. A popularização acelerada desse tipo de conteúdo levou rapidamente a serem conhecidos como redes sociais. Dentro dessa perspectiva as redes sociais são representadas por sites como foi o Orkut e como é hoje são o *Facebook* e o *Instagram*, além de aplicativos como o *Whatsapp*, entre outros.

Ainda que com a nomenclatura bastante conhecida, por vezes existe uma confusão entre os termos redes sociais e mídias sociais. Mesmo já tendo apresentado uma discussão acerca das definições de rede social, faz-se necessária outra breve discussão a respeito da diferenciação entre esses dois conceitos.

Para Altermann (2010), a diferença reside no fato de que as redes sociais são feitas para a criação de relacionamentos entre pessoas com algum nível de relação ou interesse mútuo, enquanto as mídias sociais têm a função das redes sociais de criação de relacionamentos, mas também está voltada para a divulgação de conteúdo. Em outras palavras, para ele, as redes sociais são uma parte das mídias sociais.

Entretanto, essa tese é refutada por alguns autores. Para Recuero (2010), a ideia é que as redes sociais são apenas uma metáfora para grupos sociais, enquanto as mídias sociais são um conjunto de dinâmicas da própria rede social. A autora explica:

São as dinâmicas de criação de conteúdo, difusão de informação e trocas dentro dos grupos sociais estabelecidos nas plataformas online (como sites de rede social) que caracteriza aquilo que chamamos hoje de mídia social. São as ações que emergem dentro das redes sociais, pela interação entre as pessoas, com base no capital social construído e percebido que vão iniciar movimentos de difusão de informações, construção e compartilhamento de conteúdo, mobilização e ação social. E isso ocorre principalmente porque as redes sociais acabam criando e mantendo, através das ferramentas da Internet, canais mais permanentemente abertos de informação e contato. (RECUERO, 2010).

Todavia, a definição que este estudo adotará é a proposta por Ciribelli e Paiva (2011), na qual eles defendem que “Confunde-se muito redes sociais com mídias sociais, que, apesar de estarem no mesmo universo, são coisas distintas. Mídia social é o meio que determinada rede social utiliza para se comunicar.” (CIRIBELLI; PAIVA, 2011, p.59).

Nota-se, portanto, uma diferença clara entre mídias sociais e redes sociais. Em termos acadêmicos essa diferenciação é importante, em algumas esferas, para que se tenha noção exata daquilo que está se tratando e que os estudos possam ser mais aprofundados. A delimitação dos termos é, nesse sentido, de grande valia.

Entretanto, o vocabulário popular consagrou a expressão redes sociais como sendo sites e ou aplicativos que possibilitem a interação social entre agentes, tais como os já citados *Orkut*, *Facebook*, *Instagram*, *Whatsapp*, entre outros muitos atualmente conhecidos, aproximando, dessa maneira, o que seriam mídias sociais da nomenclatura de redes sociais. Ainda que valiosa em algumas esferas do meio acadêmico, essa distinção não é de essencial importância quando se trata do vocabulário utilizado no cotidiano social, uma vez que a principal finalidade da comunicação aqui é se fazer entender pelo seu interlocutor.

Tendo em vista isso, apesar do contraste entre os termos mídia social e rede social, o uso mais abrangente da expressão redes sociais com o significado de mídias sociais foi preponderante para a adoção do primeiro termo em detrimento do segundo nessa pesquisa. Dessa maneira a possibilidade de uma melhor interpretação do texto é maior.

3.2 O Ambiente de Trabalho

O alcance das redes sociais no Brasil é cada vez maior. O acesso mais amplo à internet e a relativa popularização de *smartphones* são meios que vão permitindo que a população

tenha acesso a esses espaços online. Por consequência disso, como já visto anteriormente, a comunicação, como um todo, é impactada por essas modernizações e dessa maneira a comunicação no ambiente de trabalho não constitui uma exceção a essa regra.

Como visto nas definições de redes sociais, a ideia é que se tenha alguns indivíduos interligados por um interesse ou objetivo comum. Dessa maneira, os vínculos no trabalho podem ser considerados uma rede social.

Nesse sentido, Krackhardt e Hanson (1991 *apud* Macedo, 1999) classificam as redes de trabalho em três diferentes tipos. A primeira delas são as redes de confiança, onde as informações que circulam são aquelas com teor politicamente delicado. Em segundo lugar, têm-se as redes de consulta, ou de trabalho, que por sua vez envolvem o contato com indivíduos que possuam informações que facilitem o trabalho. Finalmente, as redes de comunicação são aquelas onde a troca de informações de trabalho acontece com regularidade. Tomaél; Alcará e Di Chiara (2005) comparam esse último tipo de rede com as “amizades de escritório”.

A WWF Brasil (2002) defende a importância das redes organizacionais. O argumento é de que pela sua estrutura, as redes funcionam como um ambiente possibilitador do compartilhamento de informações e conhecimento. Segundo a instituição, estes são espaços que as pessoas com objetivos em comum poderiam partilhar suas experiências, o que funcionaria como sustentação para a criação de informações importantes para o campo de atuação. Por fim, ressalta-se que esses espaços podem ser tanto físicos quanto virtuais.

Santos (2004) também destaca a importância que as redes sociais têm para o ambiente organizacional. A ideia é sustentada a partir da presença da organização na sociedade da informação, que por sua vez convive com transformações a todo tempo. Dessa forma, a capacidade de organização para cotidianos e até imprevistos é intensificada, dada a interação dos indivíduos.

As redes sociais organizacionais podem se estabelecer de duas maneiras: interorganizacionais e intraorganizacionais. As redes sociais interorganizacionais se pautam na interação entre diferentes organizações, enquanto as redes sociais intraorganizacionais são definidas pela interação que acontece entre os atores daquela própria organização. Nesse sentido, Bastos e Santos (2007), colocam que nas redes interorganizacionais a base de trocas é de produtos, serviços, recursos, etc. A respeito das redes intraorganizacionais, os autores declaram que “consistem em sistemas de ligação entre pessoas ou atores sociais, dentro das organizações. Nas redes intraorganizacionais são criadas malhas de múltiplos fios unidos por

vínculos que podem inclusive ultrapassar os limites físicos da organização” (BASTOS; SANTOS, 2007, p.30)

Ainda que se reconheça a importância das redes sociais interorganizacionais, o presente estudo focará suas atenções nas redes sociais intraorganizacionais. Isso porque a finalidade deste trabalho é analisar o uso das redes sociais como ferramenta de compartilhamento de informações e conhecimentos no âmbito da SESP/MG.

Referindo-se, portanto, às redes sociais intraorganizacionais, tem-se que estas ainda apresentam suas subdivisões. A principal delas para essa pesquisa é a relação entre as redes sociais intraorganizacionais formais e informais. Santos (2004), baseando-se em Kuipers (1999), difere as redes sociais formais e informais da seguinte maneira:

A rede social formal é uma série de ligações ou laços prescritos entre posições sociais formais ou padronizadas. Em contraposição, as estruturas sociais informais não são explicitadas ou prescritas pelas organizações e baseiam-se em interações que dependem dos atributos pessoais dos participantes, que fazem escolhas voluntária. (SANTOS, 2004, p.56).

Nesse sentido, pode-se entender as redes informais como aquelas que os atores internos de uma organização constroem para que os seus objetivos possam ser alcançados mais rapidamente. Em outras palavras, as redes informais são consequência da ação humana dentro das organizações. Vale ressaltar que esse tipo de rede não implica em delimitações muito restritivas de funções e nem de objetivos. (KRACKHARDT; HANSON, 1997, *apud* MACEDO, 1999).

Cabe salientar aqui que Kuipers (1999, *apud* SANTOS, 2004) defende que mesmo que a circulação de informações pelas redes informais possa causar alguma influência no comportamento organizacional elas são importantes porque na medida em que operam dentro do ambiente organizacional elas podem complementar os meios formais de informação.

As redes sociais formais têm, muitas vezes, o seu arranjo institucionalizado e dessa forma, existe a necessidade de que as informações circulem no ambiente de trabalho. Diante disso, Santos (2004), aponta que as representações das estruturas internas, reuniões, relatórios, documentação interna e etc. podem desempenhar esse papel. Por sua vez, as redes sociais informais apresentam não só meios de compartilhamento de informações e experiências diferentes, como têm funções específicas. Santos (2004) enumera algumas dessas funções:

Apoio e vínculo social; Suporte e segurança; Guia cognitivo e aconselhamento; Ajuda material e serviços; Acesso a novos contatos; Compartilhamento e fluxo de informações; Laços de afeto e pertencimento. Adicionalmente, outras funções podem ser verificadas: regula o acesso ao trabalho, afeta o curso das informações e a distribuição das oportunidades, fornece poder e status. (SANTOS, 2004, p.57)

Diante disso, Bastos e Santos (2007), baseados em Kuipers (1999), apresentam três diferentes tipos de redes informais. A primeira delas é a Rede Estratégica de Informação, na qual o conteúdo compartilhado ali se refere ao que está acontecendo na organização e que impacta todos os seus membros. Em segundo lugar tem-se a Rede de Amizade, onde os laços entre os participantes se dão pela troca de afeto, amizade e socialização. Por último, a Rede de Confiança prevê que os seus integrantes estejam ligados por laços de lealdade (Kuipers, 2009), de maneira que um ator se permita depender de outro ator sem nenhum tipo de coerção, correndo riscos ou compartilhando informações delicadas.

Além disso, as ligações informais tendem a facilitar a disseminação de informações e outros recursos entre os participantes os atores envolvidos para que estes concretizem seus objetivos, uma vez que nesse tipo de relação as ideias de troca e de fluxo são bastante fortes, ainda mais quando existe reciprocidade (KUIPERS, 1999 *apud* SANTOS, 2004). Como bem cita a autora, tais recursos podem ser recomendações, confiança e suporte social, por exemplo.

Santos (2004) também destaca a importância da rede social informal para o conhecimento organizacional, ressaltando que a construção e o compartilhamento desse conhecimento é fruto da interação social:

Muito do conhecimento informal pode ser não apenas desarticulado, mas tácito, dependente da experiência prática no contexto particular mais propriamente do que passível de descrição abstrata. Neste caso, os indivíduos são capazes de explicar apenas uma parte do conhecimento que eles usam e as redes parecem constituir estruturas que facilitam o acesso a este conhecimento. O conhecimento organizacional não é propriedade exclusiva dos indivíduos nem independente deles, mas construído socialmente. As redes sociais informais são sistemas que nos ajudam a entender a dinâmica da organização, uma vez que as pessoas dentro deste ambiente necessitam umas das outras para agir e decidir. (SANTOS, 2004, p.62)

As redes sociais intraorganizacionais formais e informais têm, portanto, características bastante distintas. Enquanto uma se aproxima mais das normas burocráticas de toda organização a outra está mais ligada à ação humana para além desses parâmetros. Como já dito anteriormente, o foco dessa monografia é analisar o uso das redes sociais como instrumento de compartilhamento de informação e conhecimento no âmbito da SESP/MG e por isso, a maneira mais adequada de fazê-lo é concentrando nas redes sociais informais, uma vez que é nesse tipo de rede social que se encaixam as redes sociais que serão estudadas adiante. Além disso, as redes sociais informais possibilitam uma conversa mais intensa entre os indivíduos, o que, como discutido no capítulo anterior e ressaltado neste, é um fator chave para a criação e disseminação do conhecimento. Esta monografia se aterá, portanto, às redes sociais intraorganizacionais informais.

Tendo em vista isso, nota-se que as redes sociais podem desempenhar um papel importante no que tange à comunicação dentro das redes sociais intraorganizacionais informais. Isso porque, em boa parte das vezes, essas ferramentas estão disponíveis em aparelhos pessoais, como os telefones celulares.

A intrigante questão da influência dessas redes sociais no âmbito e no ambiente de trabalho foi explorada também por Santos Silva (2017), no artigo *Impacto do uso das redes sociais no ambiente de trabalho*. No estudo, Santos Silva analisa o impacto, tanto para o lado positivo quanto para o lado negativo, do uso das redes sociais na Associação Bahia Central (ABaC).

Para tal, o autor coletou os dados por meio de questionários contendo um total de 27 perguntas, sendo 23 na forma de múltipla escolha e quatro perguntas com respostas abertas. O questionário foi aplicado pessoalmente com os gestores e colaboradores durante dois dias do mês de outubro de 2016. Ele obteve um total de 47 respostas.

Em relação aos resultados, Santos Silva (2017) mostrou que o *Whatsapp* foi a rede social com mais usuários dentro daquela organização com 43 respostas (91,5% dos respondentes) confirmando o uso dessa ferramenta, seguida pelo *Facebook* com 30 respostas (63,8%) e o *Youtube* apareceu em terceiro lugar apresentando 15 respostas positivas para seu uso (31,9%).

O tempo de uso dessas ferramentas foi outro ponto de abordagem da pesquisa e nesse caso as respostas com relação ao *Whatsapp* e *Facebook* ficaram polarizadas entre um período de uso de menos de duas horas e outro com mais de cinco horas de uso diário. O *Youtube* apresentou a maioria das respostas compreendidas no período de menos de duas horas.

Um ponto bastante interessante na pesquisa é o fato de o autor analisar a percepção da importância do público alvo da entrevista em relação à importância do uso do *Whatsapp* separados pela posição na organização, ou seja, se o respondente possui cargo de gerência ou não. Independente de possuir cargo de gerência ou não a maioria dos respondentes avaliou como importante ou muito importante. A resposta mais chamativa aqui é que não houve nenhuma resposta de um indivíduo que possui cargo de gerência avaliando o *Whatsapp* como não importante.

Ainda em relação à questão supracitada 68,8% dos gestores avaliou o *Whatsapp* como muito importante para a organização. Quando comparado com a percepção das pessoas que não possuem cargo de gerência essa porcentagem é alta, visto que estes últimos responderam que a ferramenta é muito importante em 51,6% das vezes.

Outra pergunta importante abordada no questionário diz respeito ao maior benefício que o *Whatsapp* traz para a organização. Os fatores velocidade e facilidade na comunicação dominaram as respostas englobando um total de 65% dos respondentes quando somadas. Ressalta-se que nessa questão 8,3% dos respondentes afirmou que não havia nenhum principal benefício do uso do *Whatsapp*.

Em contrapartida, uma pergunta sobre a principal desvantagem do *Whatsapp* também fazia parte do questionário do autor. Destaca-se a resposta com a opção *desvio de foco* que teve 62,3% de respostas. Outra resposta a essa questão que merece ser evidenciada é a alternativa *queda na produtividade*, que por sua vez apresentou um total de 18,9% das respostas. Ainda houve quem não apontasse nenhum aspecto negativo do uso da rede social. Estes últimos foram 9,4%.

As principais conclusões de Santos Silva (2017) foram as seguintes: primeiramente notou-se que o *Whatsapp* é a rede social mais utilizada na organização estudada, ficando à frente de ferramentas importantes e mais antigas, como o *Facebook* e o *Youtube*. Em segundo lugar, o autor concluiu que a percepção, tanto de gestores quanto de colaboradores, em relação ao *Whatsapp* foi de que a ferramenta apresenta certa importância no contexto da ABaC, sendo uma ferramenta positiva para o desenvolvimento das atividades. A terceira conclusão apontada por Santos Silva (2017) foi de que, apesar de possuir as desvantagens já trazidas, o uso do *Whatsapp* acarreta em mais aspectos positivos do que aspectos negativos no ambiente de trabalho.

Finalmente, o autor relata que o controle do uso desse tipo de ferramenta nunca poderá ser total por parte da organização, uma vez que os funcionários podem se utilizar delas por meio da internet do próprio telefone celular, ou de outras fontes que não a ABaC. Em contrapartida ele defende que o objetivo da organização nunca foi proibir o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, mas sim encontrar um equilíbrio de maneira que o uso destas ferramentas não interfira negativamente tanto no colaborado, quanto na organização. Por último, Santos Silva remete à importância de bons gestores para que o uso das redes sociais possa ocorrer sem prejudicar as atividades desenvolvidas individualmente e, por conseguinte, a organização.

Dessa maneira, nota-se o quão proveitoso pode ser realizar uma pesquisa em relação ao uso das redes sociais em uma organização. Assim, encerra-se este capítulo passando para as explanações sobre a metodologia da pesquisa que foi efetivamente desenvolvida em relação às redes sociais na SESP/MG.

4 METODOLOGIA

O método científico perpassa todo o processo de realização da pesquisa e também é parte importantíssima de qualquer trabalho que busque aprofundar os conhecimentos em alguma área. Nesse sentido, para que a pesquisa fosse possível, alguns procedimentos metodológicos tiveram de ser adotados. Dessa maneira, buscou-se um entendimento mais aprofundado do fenômeno que envolve o uso das redes sociais para que a comunicação e a troca de informações e experiências exclusivamente no contexto da SESP/MG. Assim sendo, a atual pesquisa pode ser enquadrada como uma pesquisa descritiva como será visto adiante.

Para que o objetivo principal fosse alcançado, foram realizadas pesquisas tanto bibliográficas quanto de levantamento de campo. Em relação às pesquisas bibliográficas, o material consultado constituiu-se de livros, artigos, teses e dissertações. Dessa maneira, essas fontes podem ser chamadas também de fontes secundárias abrangendo toda a bibliografia já publicada sobre o tema estudado (LAKATOS; MARCONI, 2003, p.183). Nesse sentido, Gil (2008) afirma que a maior vantagem das pesquisas bibliográficas é que elas permitem que o pesquisador tenha contato com um total de fenômenos maior do que ele poderia estudar diretamente.

Além disso, o levantamento de campo também merece destaque. Sobre isso, Gil (2008), afirma que:

As pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados. (GIL, 2008, p.55)

Dessa maneira, definiu-se o público alvo deste trabalho como sendo os servidores da SESP/MG que estão lotados no Centro Administrativo de Minas Gerais, o que não inclui, por exemplo, as unidades externas dessa Secretaria. Em relação ao tipo de pesquisa, essa monografia se encaixa nas características de uma pesquisa descritiva, visto que, principalmente no setor público, as pesquisas não são tão numerosas a respeito deste tema, possibilitando que o trabalho aponte uma nova visão a respeito do fenômeno analisado. Por sua vez, o levantamento de campo é caracterizado aqui pela aplicação de questionários e pela realização de entrevistas. Finalmente, o fato desse estudo se utilizar de técnicas padronizadas de coleta de dados reforça o fato de ser enquadrado como uma pesquisa descritiva (GIL, 2008).

Para a coleta de dados foram utilizados dois meios, o questionário e a entrevista. O questionário será abordado primeiramente. Lakatos e Marconi (2003) afirmam que o questionário faz parte da observação direta extensiva. Esse instrumento de coleta de dados caracteriza-se por ser a tradução dos objetivos da pesquisa para a forma de questões específicas, através das quais pode-se descrever as características da população pesquisada (GIL, 2008).

Lakatos e Marconi (2003) argumentam que questionário pode ser definido como sendo uma série de perguntas ordenadas a serem respondidas sem a presença do entrevistador. Elas ressaltam ainda a importância de o questionário ser respondido por escrito e que o meio de envio deve ser o mesmo do de devolução. Por sua vez, Gil (2008), afirma que os questionários são uma técnica de investigação também composta por uma série de questões que são submetidas a pessoas no intuito de que o pesquisador consiga obter as informações necessárias à sua pesquisa.

Entre as vantagens de se aplicar um questionário, Gil (2008) e Lakatos e Marconi (2003) destacam a possibilidade de se atingir um número maior de pessoas, conseguindo assim maior quantidade de dados e a não exposição dos pesquisados à influência causada pela presença do pesquisador. Lakatos e Marconi (2003) ainda argumentam que os questionários apresentam um tempo de resposta mais rápido.

Em contrapartida, esses mesmos autores apontam aspectos negativos dos questionários como a possibilidade de exclusão dos analfabetos, a impossibilidade de se conhecer as circunstâncias que o instrumento foi preenchido, a chance de algumas perguntas não serem respondidas e, por fim, a impossibilidade de sanar potenciais dúvidas dos respondentes.

Tendo em vista que o instrumento foi aplicado no ambiente interno de trabalho da SESP/MG o questionário foi escolhido como instrumento de coleta de dados não só por atender às necessidades de tempo, número de respondentes e não influência da presença do pesquisador, como também porque algumas desvantagens foram solucionadas. A possibilidade de exclusão dos analfabetos é praticamente inexistente, pois naquele ambiente a existência de analfabetos é muito escassa, isso se não for extinta. Em segundo lugar, os questionários foram enviados por meio dos e-mails corporativos dos pesquisados, o que nos leva a crer que eles foram respondidos dentro do próprio ambiente de trabalho, basicamente eliminando a incerteza das circunstâncias de preenchimento. Finalmente, a ferramenta utilizada para elaboração e envio dos instrumentos permitiu que as perguntas fossem obrigatórias, acabando com a possibilidade de questionários incompletos. Por essas razões, o questionário foi escolhido como uma das formas de coletar os dados dos entrevistados.

A ferramenta conteve um total de 28 questões, subdividido em seis seções diferentes. Dessas perguntas 27 foram obrigatórias e uma delas opcional. Ressalta-se que apesar desse número de questões, nem todas as perguntas poderiam ser respondidas, afinal o questionário continha alguns “pulos”. A primeira seção funcionava como um filtro e caso o pesquisado responde que não trabalhava na SESP/MG ou que não estava em exercício no centro administrativo o questionário se encerrava ali mesmo.

A segunda seção era destinada a recolher informações a respeito do perfil do respondente e a última pergunta direcionava o servidor de acordo com a resposta. Se o respondente apontasse que não utilizava as redes sociais para assuntos de trabalho ele era direcionado para uma seção específica chamada *Não utiliza as redes sociais*, onde mais três perguntas eram feitas para que posteriormente fosse encerrado o questionário. Caso o respondente apontasse qualquer uma das outras opções o questionário pulava automaticamente a seção *Não utiliza as redes sociais* o levando para a seção *Usuário de redes sociais*.

Nessa seção, as perguntas eram voltadas para a captação das principais informações e percepções a respeito do uso das redes sociais no trabalho e a última pergunta também apresentava um pulo. No caso de o respondente assinalar que não participava de nenhum grupo nas redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho o questionário pulava automaticamente para a seção chamada *Seção final*. Caso o respondente assinalasse qualquer outra opção ele era direcionado à seção *Grupos de trabalho*.

A seção relativa aos grupos de trabalho era destinada a captar as informações e percepções a respeito dos grupos de trabalho montados nas redes sociais. Essa seção não apresentava nenhum pulo e qualquer que fosse a resposta assinalada pelo respondente na última questão ele seria direcionado à *Seção final*. Esta última seção captava as últimas informações necessárias à pesquisa e após a resposta para a última pergunta o questionário se encerrava.

Das 28 perguntas do instrumento, 27 foram perguntas fechadas e uma delas foi aberta. Para definição de pergunta fechada Gil (2008) delimita pergunta fechada sendo aquela em que o respondente assinala uma dentre as alternativas da lista. A definição de pergunta fechada que usarei neste trabalho, no entanto, será bastante parecida com essa, mas não será idêntica, de maneira que definirei pergunta fechada como sendo aquela em que o respondente assinala uma ou mais alternativa dentre as apresentadas na lista. Essa constituição do questionário permitiu que ele contivesse mais questões, mas que o tempo de resposta não fosse tão alto.

Antes que o questionário fosse enviado foi feita uma aplicação previa entre os funcionários da Assessoria de Planejamento (ASPLAN). O pré teste, segundo Lakatos e Marconi (2003) é um teste para que se possa verificar as falhas para que posteriormente se possa reformular o questionário. Ele é constituído de uma aplicação em uma pequena parte da população escolhida. Gil (2008) define o pré teste como uma prova para que possíveis falhas sejam corrigidas. Ele acrescenta que, nesse caso, os respondentes devem ser entrevistados ao final da aplicação para que as informações acerca das dificuldades sejam obtidas, assegurando validade e precisão ao questionário

No caso da aplicação previa do questionário dessa pesquisa foram verificados alguns erros ortográficos e alguns vocábulos foram substituídos a fim de especificar melhor o que estava sendo passado ao respondente. Nenhuma pergunta foi adicionada ou retirada. Ele foi realizado nos dias 06 e 09 de abril de 2018.

Para que fosse estruturado o questionário usou-se o Google Forms como ferramenta, isso possibilitou que o questionário fosse construído e enviado virtualmente e, além disso, a tabulação dos dados já é previamente realizada pela própria ferramenta, de maneira que é possível visualizar as respostas em gráficos disponibilizados pelo Google Forms ou, se necessário, transferir os dados para uma tabela do Excel, por exemplo, para tratar os dados de outra maneira.

A ideia dessa pesquisa foi atingir todos os funcionários que trabalham na SESP/MG e que estão em atividade no centro administrativo do estado. Dessa maneira, o público alvo do envio dos questionários contemplou todos os indivíduos que fazem parte da referida secretaria e que ao mesmo tempo estavam em exercício no centro administrativo.

Para que toda essa população fosse atingida, o envio dos questionários se deu através dos e-mails corporativos dos indivíduos. A área de Recursos Humanos disponibilizou uma lista com todos os endereços para os quais eles enviam e-mails como clipping e notícias internas da SESP/MG e, depois da autorização da chefia de gabinete, os e-mails foram disparados pelo e-mail da Assessoria de Comunicação. Ressalta-se que a lista disponibilizada pelo RH continha 449 destinatários e esses destinatários já eram selecionados com base nos filtros: i) Trabalha na SESP e ii) Está em exercício no centro administrativo. Mesmo que o RH já tenha disponibilizado a listagem dessa maneira, a primeira pergunta do questionário teve o intuito de confirmar esses filtros.

O e-mail contou com um breve resumo da pesquisa, além do link para que os servidores pudessem fornecer suas respostas e foi enviado no dia 10 de abril de 2018. Uma

semana depois foi enviado um e-mail de reforço, no intuito de que o número de respostas aumentasse. O questionário foi fechado para respostas no dia 24 de abril de 2018.

O número de respondentes final foi de 131, contudo um deles não respondeu afirmativamente para a pergunta inicial que teve o objetivo de filtrar aqueles que trabalham na SESP/MG e que ao mesmo tempo estão em exercício no centro administrativo dos que não atendiam a pelo menos um desses dois quesitos. Dessa maneira, confirma-se 130 respostas válidas.

Em relação à população pesquisada, Stevenson (2001) afirma que, para pesquisas com mais de 40 observações, usa-se a seguinte fórmula para o cálculo de amostra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Em relação à fórmula colocada por Stevenson (2001), tem-se que: n = amostra calculada; N = população total; Z = intervalo de confiança; p = probabilidade do evento; e = erro amostral. Nesse sentido, Stevenson (2001) coloca que quando p = 0,5 o intervalo de confiança é máximo. Assim sendo, e levando em conta a fórmula acima, com uma população N = 449 e um intervalo de confiança de 95%, além de um erro amostral e = 7,26% tem-se que a amostra deve ser de 130 pesquisados.

Com o intuito de complementar as informações colhidas com o questionário algumas entrevistas foram realizadas. Esse outro método de coleta de dados foi aplicado a cinco pessoas consideradas atores chave para o objetivo da pesquisa. Tendo isso em vista os escolhidos foram os ocupantes dos cargos de: Subsecretário de atendimento socioeducativo; Coordenador de planejamento gestão e finanças; Assessora chefe de comunicação; Assessora chefe de Planejamento; Coordenador de integração de inteligência de segurança pública e responsável principal pelo observatório de segurança pública cidadã.

A subsecretaria de Atendimento Socioeducativo foi escolhida por ter apresentado o maior número de respondentes do questionário em comparação aos respondentes de outras áreas. A Coordenadoria de Planejamento Gestão e Finanças foi selecionada por estar diretamente responsável pela área de tecnologia da informação e da comunicação. Por sua vez, a Assessoria de comunicação foi escolhida porque lida diariamente com o fluxo de informações e conhecimento tanto internos da secretaria quanto o que é divulgado para a sociedade. A Assessoria de Planejamento lida com a SESP/MG num geral, acompanhando os serviços de todas as áreas e por possibilitar uma visão macro da secretaria também fez parte dos atores chave. A coordenadoria de Integração e Inteligência de Segurança Pública foi

selecionada tendo em vista o potencial de troca de informações importantes entre os atores da sua área. Por fim, o Observatório de Segurança Pública Cidadã foi escolhido porque é o local onde são produzidas várias informações importantes a respeito do estado de Minas Gerais.

Seus principais conceitos, vantagens e desvantagens, além do detalhamento do instrumento estão descritos a seguir. A entrevista é um dos meios de coleta de dados mais importantes em relação à pesquisa social. Seu valor chega a ser comparado ao tubo de ensaio na química e ao microscópio, na microbiologia (GIL, 2008). Segundo Lakatos e Marconi (2003), a entrevista é um encontro onde, mediante uma conversa, uma pessoa obtenha informações sobre determinado assunto a partir da fala da outra e mesmo sendo uma conversa exige método. Para Gil (2008):

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação. (GIL, 2008, p. 109)

Bem como os questionários, as entrevistas apresentam seus pontos fortes e seus pontos fracos. Dentre os pontos fortes, destaca-se a possibilidade de se obter dados mais profundos sobre os indivíduos e também a possibilidade destes dados serem referentes a vários aspectos da vida social (GIL, 2008). Além disso, Lakatos e Marconi (2003) ressaltam que a entrevista possibilita a obtenção de informações mais precisas. Em contrapartida as entrevistas apresentam pontos negativos, a se destacar que elas ocupam bastante tempo e são mais difíceis de serem realizadas.

Exatamente por levarem mais tempo, para serem realizadas, foram selecionados somente alguns atores chave para que esse instrumento fosse aplicado. Não obstante, a capacidade das entrevistas em obter percepções mais subjetivas dos indivíduos é bem maior quando comparada ao questionário, por isso optou-se por incluir esse método de coleta de dados na metodologia da pesquisa.

Dentre os tipos de entrevistas, analisaremos agora a que foi utilizada nesse trabalho, a pesquisa que Lakatos e Marconi (2003) definem como despadronizada ou não estruturada. Segundo as autoras, o entrevistador pode explorar de forma mais ampla alguma questão por ter certa liberdade para desenvolver cada situação. Dentro desse aspecto, as mesmas autoras, baseadas em Ander-Egg (1978) subdividem a entrevistas despadronizada em 3 tipos, mas analisaremos aqui apenas a que foi seguida por esta monografia, a entrevista focalizada. Ela não chega a obedecer uma estrutura formal propriamente dita, mas existe um roteiro relativo

ao tema que se está pesquisando e o entrevistador tem liberdade para fazer outras perguntas e sondagens sobre razões e motivos.

A ideia de se escolher uma entrevista que não tenha um rigor metodológico enrijecido foi, portanto, visando favorecer a busca por percepções dos atores, ou seja, dimensões mais subjetivas sobre o entendimento destes a respeito do problema estudado. Dessa maneira, adotou-se um roteiro com 10 perguntas que nortearam as entrevistas, mas que por vezes tiveram questões acrescentadas a ele para aprofundar em uma ou outra resposta dada pelo entrevistado.

Todas as entrevistas ocorreram em salas separadas de onde trabalhavam os funcionários entrevistados, já que a constituição dos locais de trabalho do centro administrativo se dá por meio de baias. Os processos aconteceram individualmente e sempre face a face. No intervalo entre os dias 02 e 11 de maio as entrevistas foram realizadas e para armazenar as respostas usou-se um gravador, sempre com o consentimento do entrevistado.

Todos os atores chave foram entrevistados, com exceção do responsável pela Coordenação de Integração e Inteligência de Segurança pública por conta de falta de agenda. Ainda que algumas entrevistas tenham sido adiadas por curtos períodos de tempo isso não atrapalhou o andamento da pesquisa.

Tendo isso em vista, parte-se agora para a análise dos resultados que será estruturada em três partes, tendo em vista os objetivos específicos deste trabalho, portanto os tópicos 5.1; 5.2 e 5.3 referem-se aos objetivos específicos a, b e c respectivamente.

5 COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTOS NA SESP/MG E AS REDES SOCIAIS

Este capítulo será dedicado à análise de resultados. Ele será dividido em três partes principais de acordo com os objetivos específicos deste trabalho. Portanto, inicialmente, serão discutidos os resultados que tangem à dinâmica de uso das redes sociais. Em seguida, serão apresentados os resultados que se relacionam com o conteúdo que é trocado por meio dessas redes. Por último, o intuito é discutir os resultados tendo em vista a percepção do uso das redes sociais pelos pesquisados.

Antes de iniciar o primeiro tópico de discussão é importante apresentar alguns resultados iniciais, dentre eles, o principal é apontar distribuição dos respondentes por idade. É importante lembrar que apesar de o total de respostas do questionário ter sido 131, uma das respostas não foi válida, uma vez que o respondente não se encontrava em exercício no centro administrativo de Minas Gerais. Logo, o total de respostas válidas é de 130.

Em relação a estas 130 respostas, a tabela 1 traz a seguinte distribuição por idade:

Tabela 1 – Distribuição dos respondentes da SESP/MG por faixa etária – abril 2018

Faixa etária	Frequência	Porcentagem	Frequência acumulada	Porcentagem acumulada
Até 18 anos	1	0,8%	1	0,8%
Entre 19 e 38 anos	91	70,0%	92	70,8%
Entre 39 e 53 anos	29	22,3%	121	93,1%
Mais de 53 anos	9	6,9%	130	100,0%
TOTAL	130			

Fonte: Dados da pesquisa

Destaca-se a faixa etária entre 19 e 38 anos que compreende 70% dos respondentes tendo 91 das 130 respostas. Por sua vez, os pesquisados que têm entre 39 e 53 anos são 22,3%, sendo representados por 29 entre os 130 respondentes. A faixa que contempla as pessoas acima dos 53 anos representa apenas 6,9% do total, de maneira que nove pessoas afirmaram ter mais que 53 anos de idade. Finalmente, somente uma pessoa respondeu que tinha até 18 anos. Nota-se então um predomínio das pessoas que têm entre 19 e 38 anos e que são a geração X (OLIVEIRA *apud* FANTINI; SOUZA DE SANTOS). O fator idade será analisado mais adiante em conjunto com outras respostas.

Em relação à função das pessoas as respostas foram bastante variadas, apresentando não só diferentes cargos de chefia¹, mas também como um grande número de respostas de gestores que não possuem uma equipe a comandar.

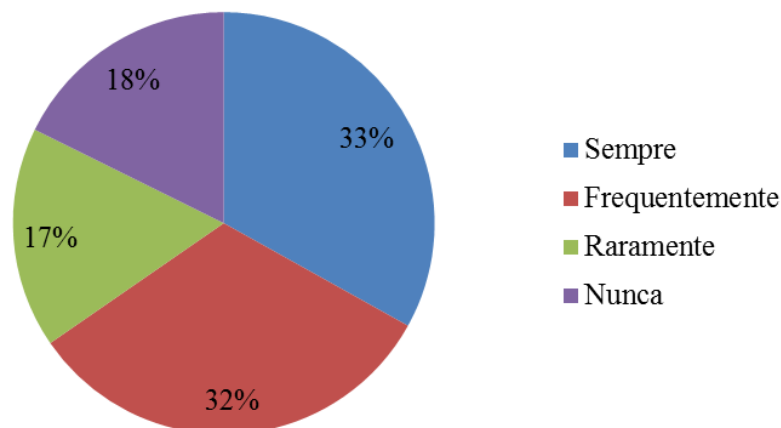
Conforme dito, serão analisados primeiramente os resultados que tangenciam os aspectos relativos às dinâmicas do uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho.

5.1 Dinâmica de Uso das Redes Sociais no Ambiente de Trabalho da SESP na Cidade Administrativa

Este tópico da análise de dados é voltado para análise de como as pessoas lidam com a presença das redes sociais quando assunto é tratar de temáticas relativas ao trabalho. Dessa maneira, será feita a análise da frequência com que as pessoas utilizam essa ferramenta, quais são elas, seu papel diante do conteúdo, questões relacionados à chefia, entre outros.

Dado que as redes sociais apresentam grande alcance atualmente, é de se esperar que isso não se restrinja ao mundo pessoal e que a vida profissional de cada um também seja englobada por esses instrumentos. Uma das principais perguntas do questionário era relativa ao uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho. As respostas foram dadas de acordo com o gráfico 1:

Gráfico 1 – Percentual dos funcionários da SESP/MG, lotados na cidade administrativa em relação à frequência de uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho – abril 2018



Fonte: dados da pesquisa

¹ Para os cargos de chefia foram selecionadas as pessoas que responderam ocupar os seguintes cargos: Chefe de gabinete; Coordenador; Diretor; Gerente; Secretário de Estado Adjunto; Subsecretário e Superintendente.

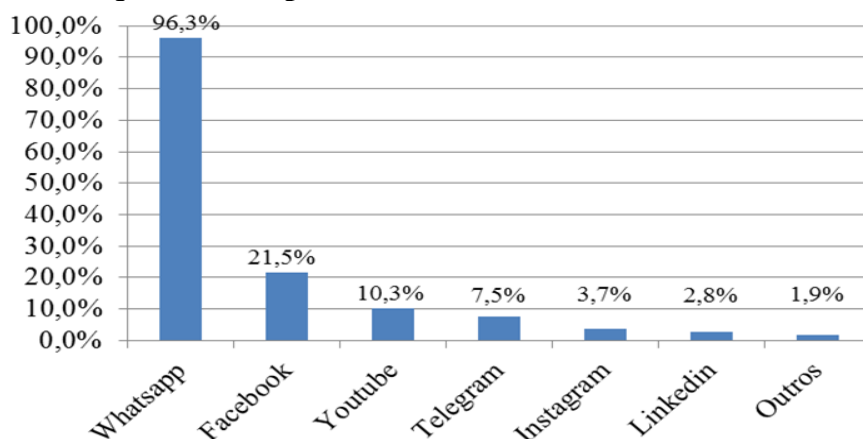
Os resultados indicam que 43 (33,1%) dos respondentes sempre utilizam as redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, enquanto 42 (32,3%) fazem uso dessa ferramenta frequentemente, além de 22 (16,9%) que responderam que raramente utilizam esses instrumentos com o fim perguntado e outros 23 (17,7%) afirmaram não utilizar as redes sociais com finalidade de trabalho.

É interessante notar que um total de 85 respondentes disse utilizar as redes sociais com finalidade de trabalho sempre ou frequentemente, o que reforça a ideia de que a presença dessas ferramentas é realmente importante no aspecto da comunicação intraorganizacional. Esse número remete a 65,4% dos respondentes, ou seja, praticamente duas em cada três pessoas utiliza as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho frequentemente ou sempre.

Ainda que seja alto o número de pessoas que responderam de forma afirmativa ao uso das redes sociais para fins de trabalho, a quantidade de respondentes que disseram não utilizar também não foi desprezível. Os 17,7% dos pesquisados que responderam o questionário dessa maneira foram direcionados para outra seção que continha questões específicas para aqueles que não utilizam as redes sociais com fins ao trabalho. Esses resultados serão trazidos posteriormente.

Para as 107 pessoas que responderam que utilizam as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho, o que engloba os respondentes das alternativas *sempre*, *frequentemente e raramente*, foi perguntado quais eram as redes sociais que elas utilizam para o trabalho. Os pesquisados poderiam assinalar até três alternativas. Nesse sentido, a principal ferramenta utilizada foi o *Whatsapp*, como mostrado pelo gráfico 2.

Gráfico 2 – Percentual de funcionários da SESP/M,G lotados na Cidade Administrativa, que fazem uso de redes sociais, em relação a até três principais tipos de redes que utilizam para tratar de assuntos de trabalho - abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

O *Whatsapp* é a ferramenta mais usada, sendo citada por quase todos os que responderam o questionário, de maneira que apenas quatro pessoas afirmaram não fazer uso desta rede. Esse instrumento apareceu em 96,3% das respostas das pessoas que afirmaram utilizar as redes sociais para tratar de assuntos de trabalho e sua presença é, portanto, massiva dentro do ambiente de trabalho. Em outras palavras, das 107 pessoas que responderam utilizar alguma rede social para tratar de trabalho, 103 delas mencionou que utiliza o *Whatsapp* em suas respostas.

Em segundo lugar entre as redes sociais mais utilizadas para tratar de assuntos relacionados ao trabalho se encontra o *Facebook*, aparecendo em 21,5% do total das respostas. Isso significa que um total de 23 respondentes afirmou utilizar essa rede para fins de trabalho. É interessante notar que em relação ao *Whatsapp* o *Facebook* aparece com muito menos intensidade nas respostas, de forma que aproximadamente um indivíduo em cada cinco da população estudada a utiliza.

A terceira e a quarta posição foram ocupadas pelo *Youtube* e pelo *Telegram* respectivamente. O *Youtube* teve 11 respostas, o que equivale a 10,3% do total, enquanto o *Telegram* apareceu com 8 ou 7,5% do total. É interessante notar que o *Telegram* desempenha uma função bastante similar a do *Whatsapp* e aparece nas respostas, ainda que o *Whatsapp* apareça em quase 100% delas. *Instagram*, *Linkedin* e até o *Google* como site de busca foram mencionados também, mas com uma intensidade bem menor.

Além disso, outro aspecto pesquisado foi o da presença em grupos de trabalho nessas redes sociais, uma vez que as ferramentas possibilitam essa interação coletiva e não somente a individual. Dessa maneira percebeu-se uma maciça presença dos funcionários em pelo menos um grupo de trabalho, de maneira que apenas 10,3% dos respondentes disseram não participar de grupos nas redes sociais. Isso significa, portanto, que de cada 10 pessoas que utilizam as redes sociais com finalidade de trabalho na SESP/MG apenas uma delas não participa de grupos nessas redes. A tabela 2 apresenta resumidamente esses resultados:

Tabela 2 - Distribuição dos funcionários da SESP/MG lotados na Cidade Administrativa por número de grupos de trabalho - abril de 2018

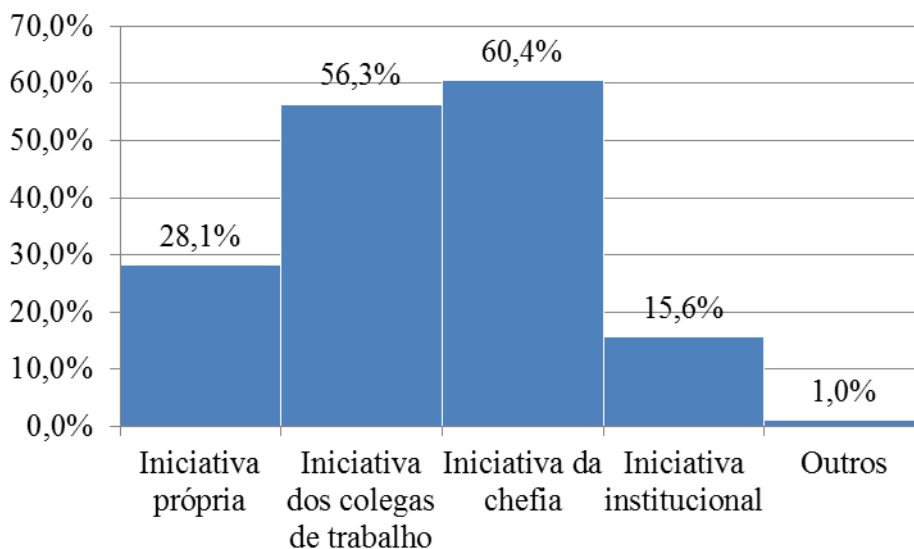
Número de grupos	Frequência	Porcentagem	Frequência Acumulada	Porcentagem acumulada
Apenas 1 grupo	36	33,6%	36	33,6%
De 2 a 3 grupos	42	39,3%	78	72,9%
De 4 a 5 grupos	10	9,3%	88	82,2%
Mais de 5 grupos	8	7,5%	96	89,7%
Nenhum grupo	11	10,3%	107	100,0%
TOTAL	107	100,0%		

Fonte: dados da pesquisa

Nota-se que 72,9% dos respondentes fazem parte de pelo menos um e até três grupos de trabalho nas redes sociais. Entretanto, nota-se também que em boa parte das vezes os indivíduos possuem mais de um grupo de trabalho. Dessa maneira, tomando por base somente aqueles que participam dos grupos de trabalho, pouco mais de 56% participam de mais de um grupo de trabalho nessas redes. Ou seja, mais da metade daqueles que afirmam participar de grupos de trabalho nas redes sociais participam de mais de um grupo.

Aos participantes dos grupos de trabalho também foi perguntado de quem era a iniciativa da criação destes grupos. Nessa questão, os respondentes poderiam marcar até três opções. O que se viu foi que a predominância na iniciativa de criação é da chefia e dos colegas de trabalho, como visto no gráfico 3:

Gráfico 3 – Percentual de funcionários da SESP/MG lotados na Cidade Administrativa em relação a sua percepção sobre até no máximo três iniciativas que motivaram a criação de grupos que fazem parte nas redes sociais para tratar de assuntos de trabalho - abril de 2018



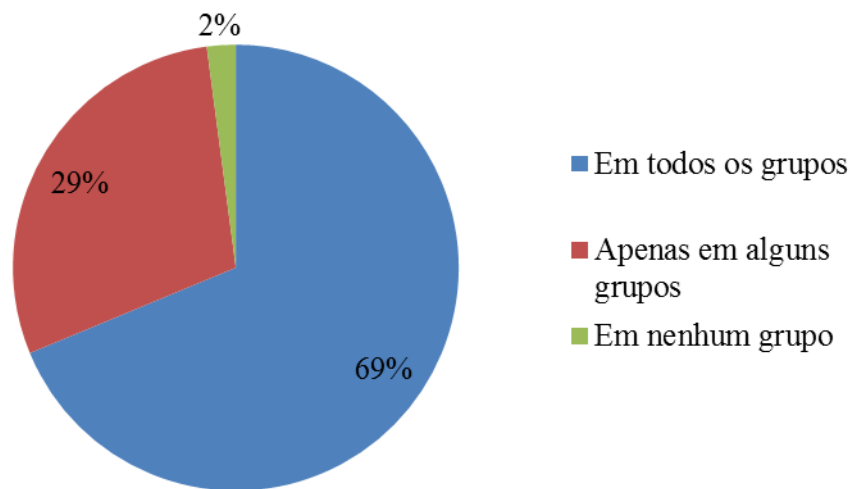
Fonte: dados da pesquisa

É interessante notar que a iniciativa da chefia lidera as estatísticas, de maneira que essa alternativa aparece em 60,4% das respostas, pouco à frente da iniciativa tomada por colegas de trabalho, que aparece em 56,3% das respostas. A iniciativa própria aparece em terceiro lugar, sendo que 27,1% dos respondentes afirmaram ser iniciativa deles mesmos a criação dos grupos de trabalho.

Além disso, a resposta que a criação dos grupos de trabalho é uma iniciativa institucional apareceu em 15,6% das vezes. Esse número é no mínimo curioso, uma vez que nenhum grupo dessas redes sociais é utilizado de maneira institucional na SESP/MG, ainda que várias pessoas se utilizem delas para fins de trabalho.

Quando perguntados a respeito do envolvimento da chefia nos grupos de trabalho nas redes sociais aproximadamente 69% dos respondentes afirmou que a chefia faz parte de todos eles, enquanto pouco mais de 29% ressaltou que a chefia está presente nos grupos de trabalho, mas não em todos. Pouquíssimas pessoas responderam que a chefia não está presente em nenhum dos grupos. O gráfico 4 apresenta os resultados.

Gráfico 4 – Percentual de funcionários da SESP/MG, lotados na Cidade Administrativa que participam de grupos de trabalho com a presença da sua chefia - abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

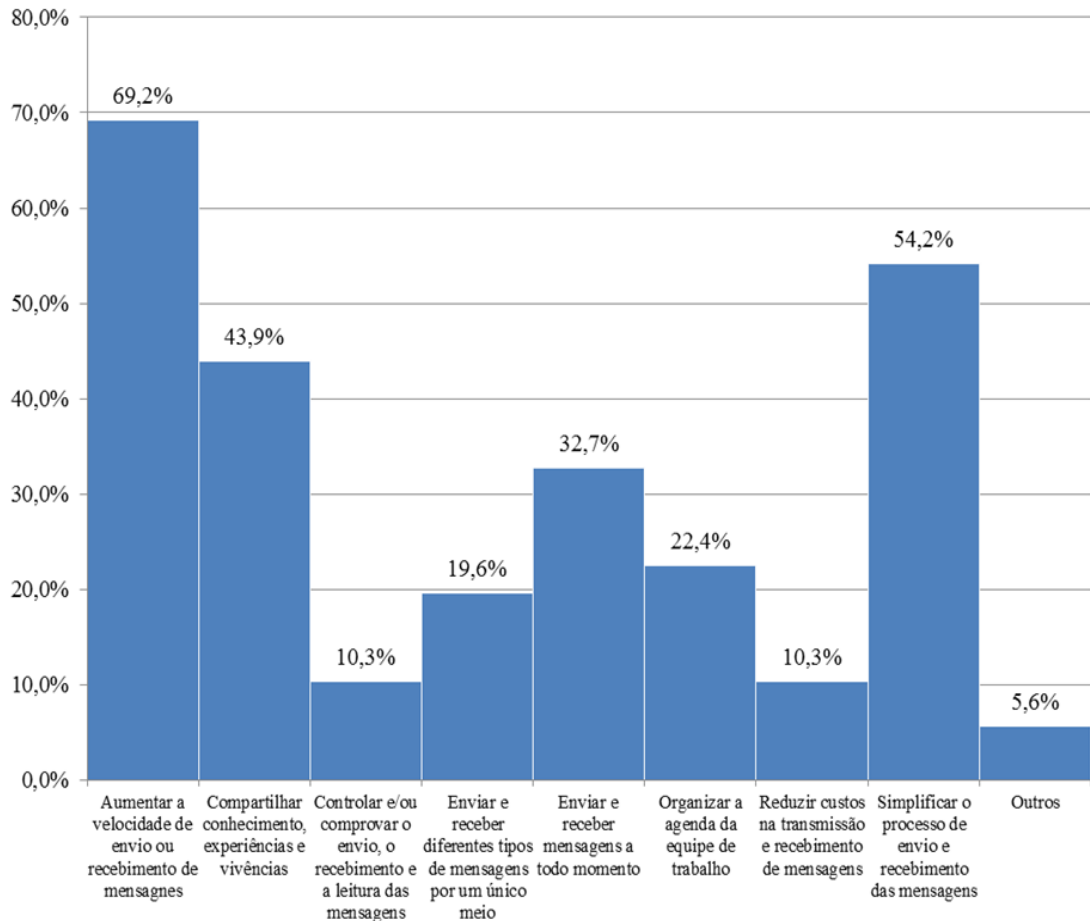
Nota-se aqui que a presença da chefia nos grupos é bastante significativa, mas que quase um terço dos pesquisados possuem grupos nas redes sociais com finalidades de trabalho que não envolvem as chefias, o que pode possibilitar, por exemplo, conversas mais informais e formas alternativas de resolução de problemas.

Ainda em relação aos grupos de trabalho, perguntou-se quais eram os atores que estavam presentes nesses grupos. O que se viu foi uma preponderância das respostas que afirmavam que os atores eram a chefia e os colegas de trabalho do setor do respondente. Ademais, 25% das respostas apontaram que as pessoas que estão presentes nos grupos são colegas e chefias do setor do respondente e de outros setores também. Por último, 9,4% dos respondentes afirmou que os grupos são formados apenas por colegas do próprio setor de trabalho.

Retomando a análise das respostas que englobam todos aqueles que responderam que utilizam as redes sociais, as intenções deste uso também foram observadas. O que se viu foi que o aumento na velocidade do envio da mensagem é o principal motivo pelo qual as pessoas

utilizam essas ferramentas, como mostrado pelo gráfico 5. Vale ressaltar que os respondentes poderiam marcar até três opções.

Gráfico 5 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três principais intenções ao utilizar as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho - abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

Quase 70% das pessoas assinalaram que aumentar a velocidade de envio ou recebimento das mensagens é uma intenção principal ao utilizar as redes sociais. Em segundo lugar, destaca-se a intenção de simplificar o processo de envio ou recebimento de mensagens, aparecendo em 54,2% das respostas. Em terceiro lugar, aparecendo em quase 44% das respostas, a intenção de compartilhar conhecimento, experiências e vivências com os integrantes da rede merece destaque, uma vez que vai ao encontro das discussões sobre criação e compartilhamento do conhecimento.

Ainda que não esteja figurando entre as três primeiras intenções de uso, a possibilidade de enviar e receber mensagens a todo momento apresenta um número

significativo de respostas, com 32,7%. Nesse sentido, as entrevistas corroboram esse ponto de vista. O entrevistado da assessoria de planejamento, quando perguntado do uso das redes sociais, afirma que:

Tem a parte de agilidade e a parte de conseguir fazer mais de uma coisa ao mesmo tempo. Mais cedo aqui estava em uma reunião [...] e já tratando, já mandando uma mensagem, um *Whatsapp*, sobre uma outra reunião, e já comunicando com várias pessoas sobre uma outra reunião, ou seja, estava de alguma forma, não em sua totalidade e tal, mas tratando de dois assuntos ao mesmo tempo, e não esperando que um acabe para depois tratar de outro. Claro que não deu para tratar especificamente de tudo, mas assim, já tive uma resposta que eu precisava em vez de fazer vários telefonemas, então já discuti ali... (ENTREVISTADO 1)²

Nota-se que a ideia de estar disponível e de poder enviar e receber mensagens a todo momento é também uma intenção bastante presente no que tange o uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho. Em outras palavras, a intenção de se fazer acessível para comunicação perante outros membros da SESP/MG mesmo em situações nas quais, em tese, isso não seria possível também é bastante relevante

Outro fator importante a ser analisado é a interferência das redes sociais voltadas para fins profissionais na vida pessoal do usuário. Para isso foi perguntado se o indivíduo acessa as redes sociais com finalidade de trabalho fora do horário de expediente. As respostas são as trazidas pela tabela 3:

Tabela 3 – Distribuição dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa por frequência de acesso às redes sociais fora do horário de expediente - abril de 2018

Resposta	Frequência	Porcentagem	Frequência acumulada	Porcentagem acumulada
Sempre	20	18,7%	20	18,7%
Frequentemente	48	44,9%	68	63,6%
Raramente	33	30,8%	101	94,4%
Nunca	6	5,6%	107	100,0%
TOTAL	107	100,0%		

Fonte: dados da pesquisa

Percebe-se que o percentual de pessoas que acessam as redes sociais fora do horário de expediente é bastante elevado, de maneira que mais de 63% dos indivíduos disseram acessar as redes sempre ou frequentemente para além do horário que estão efetivamente trabalhando. Nesse sentido, o número total de pessoas que disseram não acessar nunca as redes sociais com finalidade de trabalho além do horário de expediente foi bastante reduzido, sendo equivalente a 5,6% das respostas. Isso ratifica a ideia de que uma das principais intenções ao usar as redes sociais é estar disponível em todos os lugares e a qualquer hora.

² Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde em 08 maio.2018.

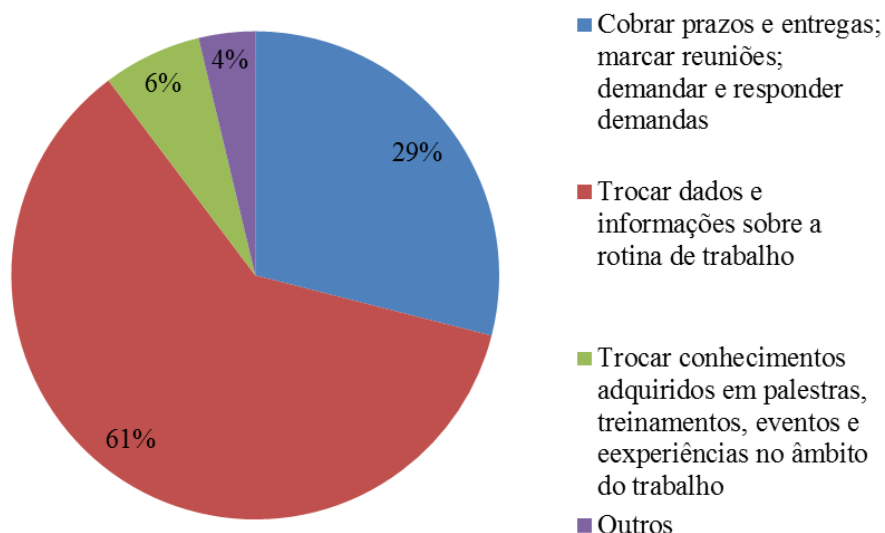
Em relação às dinâmicas de uso, esses são os principais resultados encontrados. O *Whatsapp* encabeça a lista das redes sociais que são utilizadas com finalidade de trabalho e nota-se que a participação em grupos de trabalho é grande. Além disso, a presença da chefia neles também é bastante considerável. Ainda que essa rede social seja utilizada para tratar de assunto de trabalho ela não se restringe ao horário de expediente, de maneira que muitos usuários a utilizam fora do horário regular de trabalho. Finalmente o aumento da velocidade na comunicação é a principal intenção das pessoas ao utilizarem essas ferramentas, mas outros fatores são tão importantes quanto e foram discutidos. Dessa maneira, a intenção agora é analisar os resultados com vistas ao conteúdo trocado por meio dessas redes sociais.

5.2 Os conteúdos trocados por meio das redes sociais na SESP/MG

Em relação aos conteúdos trocados por meio das redes sociais, a ideia foi destrinchar o que as pessoas conversam, por quais formatos, em quais momentos, para quais necessidades etc. Nesse sentido, o questionário envolveu algumas perguntas a respeito desse assunto e as entrevistas serviram de apoio para que os resultados fossem concretizados.

Diferentemente da intenção de uso, perguntou-se a principal finalidade para qual as redes sociais eram utilizadas no contexto da SESP/MG. As respostas apontaram que esses instrumentos são utilizados em grande parte para tratar da rotina de trabalho, como aponta o gráfico 6:

Gráfico 6 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados da cidade administrativa, em relação à finalidade de uso da rede social – abril de 2018



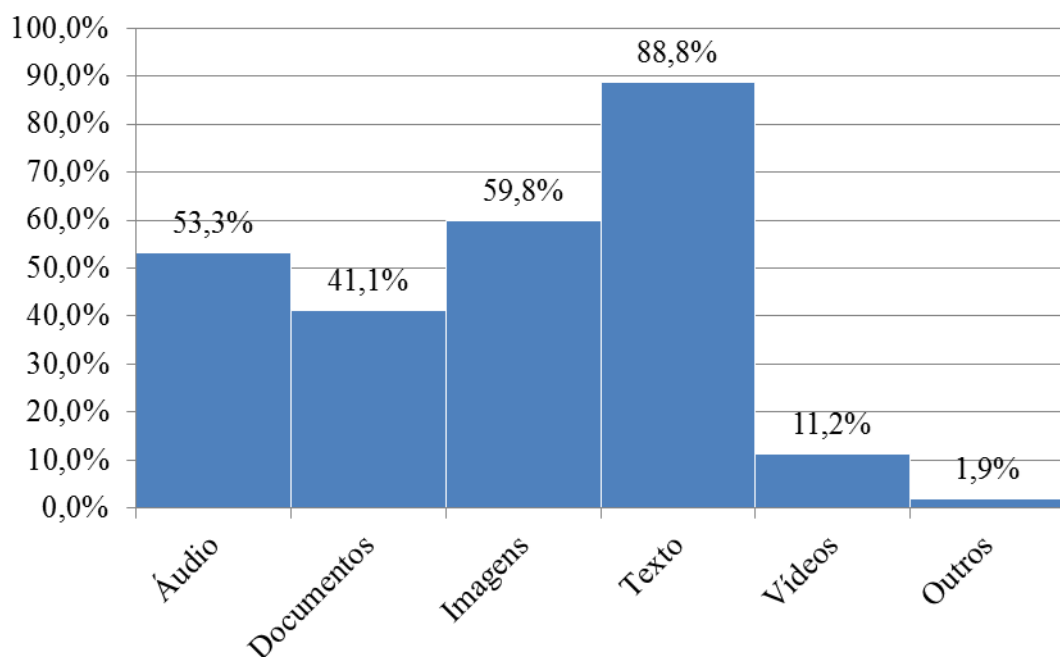
Fonte: dados da pesquisa

Mais de 60% dos respondentes afirmou que a principal finalidade em relação às redes sociais é trocar dados e informações sobre a rotina de trabalho, o que significa que a resolução de problemas do dia a dia é o principal alvo das conversas por meio desses instrumentos. Em segundo lugar, a organização de agenda aparece com 29% das respostas, o que significa que questões práticas como agendamento de reuniões, cobrança de prazos e entregas e demandas e suas respostas são realizadas através dessas ferramentas.

Destaca-se também a aparição em 6,5% das respostas da alternativa que se refere à troca de conhecimento e experiências, mostrando que, ainda que as questões abordadas por meio das redes sociais sejam mais objetivas, a comunicação por esse meio também é de alguma valia para que o conhecimento seja difundido, mostrando que as redes sociais também são importantes no que tange à criação e a disseminação do conhecimento organizacional.

O formato do conteúdo trocado nas redes sociais também foi alvo de análise dessa pesquisa, de maneira que tanto o questionário quanto a entrevista abordaram esse assunto. O questionário mostrou que as mensagens de texto são preferidas em relação a outros tipos de conteúdo, mas que esses outros tipos também são bastante utilizados. O gráfico 7 ilustra essa afirmação.

Gráfico 7 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três principais naturezas do conteúdo trocado por meio das redes sociais – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

A resposta era passível de ser dada com a marcação de até três alternativas e em quase 89% das vezes a resposta *mensagens de texto* foi assinalada, o que mostra uma preferência

clara por esse tipo de comunicação. O uso desse formato pode ser explicado pela maior possibilidade de se atingir o seu interlocutor, como ressalta o entrevistado ocupante do cargo de subsecretário de atendimento socioeducativo:

Acho que a lógica de usar o texto muito é porque eu parto do pressuposto de que a pessoa não necessariamente está em um ambiente que ela possa escutar um áudio. Se, por exemplo, eu estiver em uma reunião com você poderia chegar um áudio, eu receber, e aí eu não iria conseguir ficar sabendo o que que está acontecendo no áudio, porque eu estou fazendo outra coisa naquele momento (ENTREVISTADO 2)³

Sobre a preferência pelo uso do texto, o ocupante do cargo de coordenador de planejamento gestão e finanças justificou sua escolha tendo em vista a praticidade: “Porque é o mais rápido, é o mais simples, é o que dá melhor resultado. É instantâneo. E por ele ser mais rápido, automaticamente ele consome menos dados.” (Entrevistado 3)⁴

Ainda que o texto seja o principal formato escolhido pelos usuários, os conteúdos de outra natureza aparecem com frequência. As imagens e os áudios ocupam a segunda e a terceira posição respectivamente, aparecendo em 59,8% e 53,3% das respostas respectivamente. Os documentos também representam boa parte dos formatos utilizados pelos usuários, ainda que em porcentagem mais reduzida, sendo vistos em 41,1% das respostas. Sobre esses outros formatos de conteúdo, o ocupante do cargo na assessoria de planejamento detalhou os usos:

Não tenho uma preferência por nenhum tipo, mas depende da situação. Por exemplo, já teve palestras ou então até capacitações que era permitido tirar foto e que algum integrante do nosso setor já foi, já tirou foto de algumas coisas que os outros precisavam entender depois ou saber o que estava acontecendo e só poderia ir um, por exemplo, não tinha vaga pra todo mundo, então as imagens serviram para a gente entender, de alguma forma, sobre determinado assunto sem necessariamente estar lá.

Áudio é quando é um assunto maior. Por exemplo, ano passado a M entrou de férias e eu sou o apoio dela na área em que ela é setorialista. Quando ela entrou de férias eu ia voltar (de férias) e não dava pra uma passar o que a outra precisava saber, então ela mandou vários áudios pra mim: assunto tal, está dessa e dessa forma. Se fosse escrever ia ser um texto gigante. Assunto tal, você verifica com fulano e está dessa forma. Então, aquilo pra mim era um backup do que eu precisava saber, não sei se backup é exatamente a palavra, mas eram as informações que eu precisava saber. A gente não teve tempo de reunir, eu e ela, porque era intercalado, uma foi e a outra chegou e todos os assuntos que ela estava tratando ela deixou pra mim o histórico e os planos de ação que estavam combinados daí pra frente.

Então eu fui tocando aquilo na medida em que eu escutava o áudio e fazia isso ou aquilo e quando ela voltou eu mesmo fui fazendo uns áudios pra gente sempre lembrar daquele histórico e pra deixar pra ela de alguma forma ou então pra mim mesma e depois eu mandei pra ela.

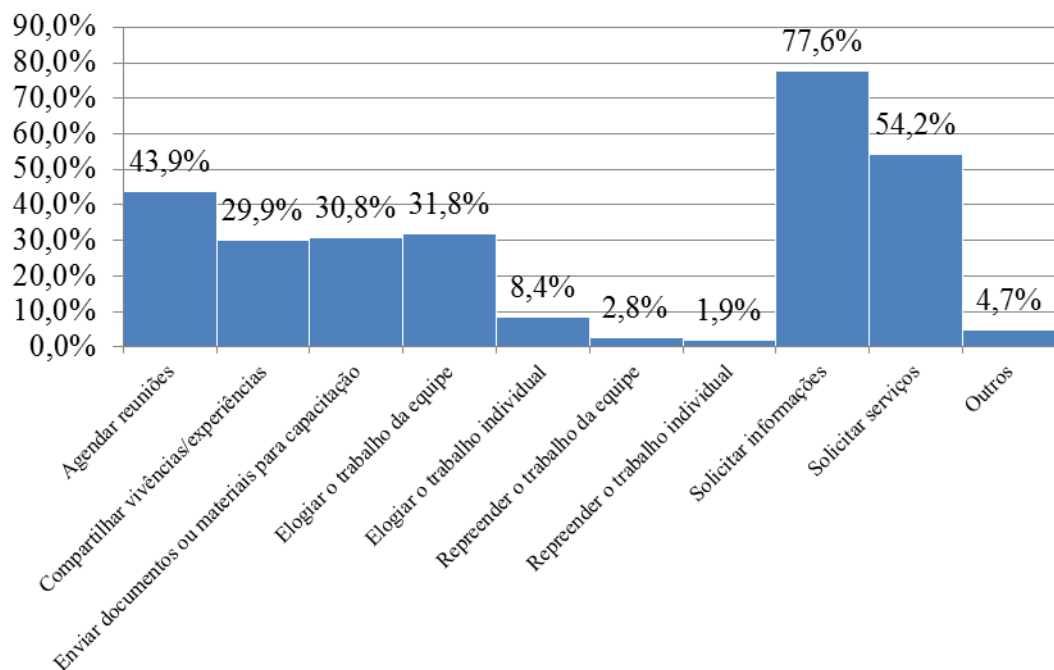
³ Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde em 11 maio.2018.

⁴ Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde em 04 maio.2018.

E documento é mais raro, mas a gente manda também via *Whatsapp* alguns documentos, principalmente se for pra gente abrir em uma reunião, caso precise [...]. São mais documentos de consulta mesmo. (ENTREVISTADO 1)⁵

Outro fator analisado pela pesquisa foi a respeito dos tipos de conteúdos enviados pela chefia. Dessa maneira, procurou-se verificar quais são as principais finalidades para as quais as chefias utilizam as redes sociais para se comunicarem com seus subordinados e o que é repassado por esse meio. O que se viu foi uma grande diversidade do tipo de comunicação que é estabelecido, desde a solicitação de informações e serviços até a possibilidade de se elogiar tanto o trabalho individual quanto o da equipe. Assim como em questões anteriores, os respondentes puderam assinalar até três opções de respostas nessa pergunta. O gráfico 8 mostra as respostas.

Gráfico 8 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três finalidades da chefia ao utilizar as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

As mensagens solicitando informações encabeçam a lista da comunicação da chefia para com o respondente, aparecendo em 77,6% das respostas. Percebe-se uma distância razoavelmente grande para a segunda posição, ocupada pela solicitação de serviços, que aparece em 54,2% das respostas. Ainda sim, isso significa que mais de metade das pessoas que utilizam as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho recebem demandas de serviço das suas chefias por meio dessas ferramentas.

⁵ Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde em 08 maio.2018.

As mensagens da chefia para agendar reuniões ocupam a terceira colocação, sendo vistas em quase 44% das respostas, o que indica que a agenda também é organizada muitas vezes pelo celular. Outra resposta que chamou a atenção foi a relativa aos elogios ao trabalho da equipe. No total, 31,8% dos pesquisados afirmaram que sua chefia utiliza as redes sociais para elogiar o trabalho da equipe. Em comparação com os elogios individuais, que apareceram em apenas 8,4% das respostas, esse valor é bastante considerável. Quando comparado com as repreensões isso também é confirmado, uma vez que menos de 3% das pessoas afirmaram que a chefia utiliza as redes sociais para repreender o trabalho da equipe e menos de 2% disseram que a chefia utiliza esses instrumentos como forma de repreensão ao trabalho individual. Isso indica que os elogios muitas vezes são feitos por meio da comunicação via redes sociais, em especial quando são dirigidos a toda a equipe, enquanto as repreensões são preferencialmente presenciais.

Ainda nesse aspecto, percebe-se que as redes sociais desempenham uma função importante na propagação do conhecimento tácito e do conhecimento explícito também. Essa afirmação se sustenta, visto que aproximadamente 30% dos respondentes disseram que a chefia utiliza essas ferramentas para compartilhar vivências e experiências, além disso, mais 30,8% dos pesquisados afirmou que recebe documentos ou materiais para capacitação vindos da chefia.

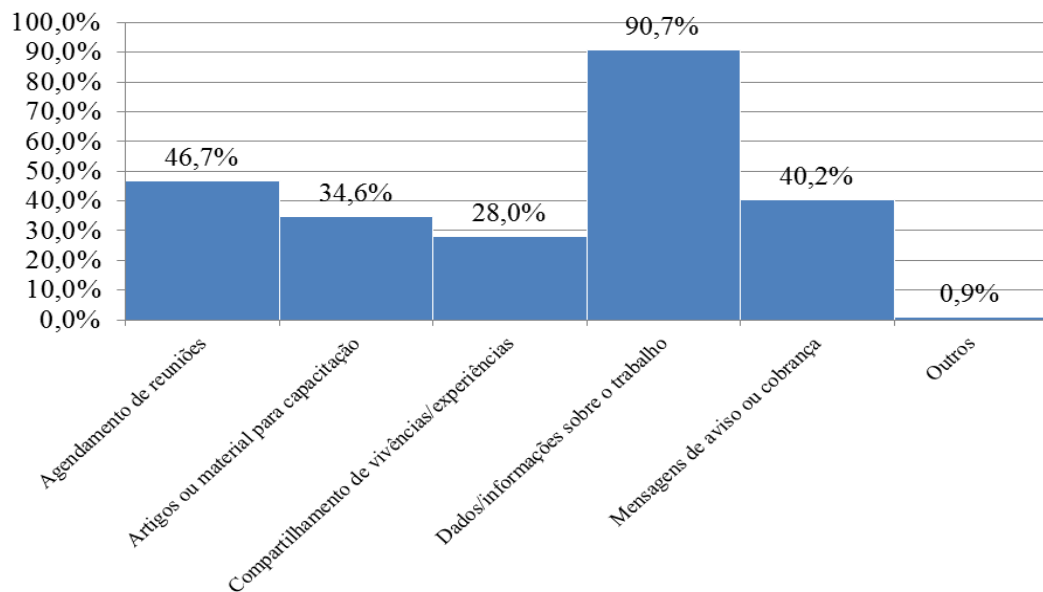
O coordenador da Coordenadoria de Planejamento Gestão e Finanças reforçou essa noção ao falar sobre a importância das redes sociais como ferramentas de compartilhamento de informação e conhecimento:

Como eu conheço todos os grupos (de trabalho da CPGF), eu trato da parte que geralmente é educativa para os grupos. Então, o que eu geralmente levo para os grupos são apostilas, apostila de contrato, apostilas de rede, eventos, que muitas vezes chega para mim e não chega para o grupo inteiro, então a gente dissipa o conhecimento através desses grupos (de trabalho nas redes sociais). (ENTREVISTADO 3)⁶

Em relação aos respondentes do questionário, foi perguntado também qual era, efetivamente, o conteúdo trocado nas redes sociais quando se trata de assuntos relacionados ao trabalho. Notou-se que as respostas vão ao encontro daquilo que foi respondido como a principal finalidade do uso dessa ferramenta. Nessa pergunta era possível assinalar até três opções.

⁶ Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde em 04 maio.2018.

Gráfico 9 – Percentual de funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três tipos de conteúdos trocados – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

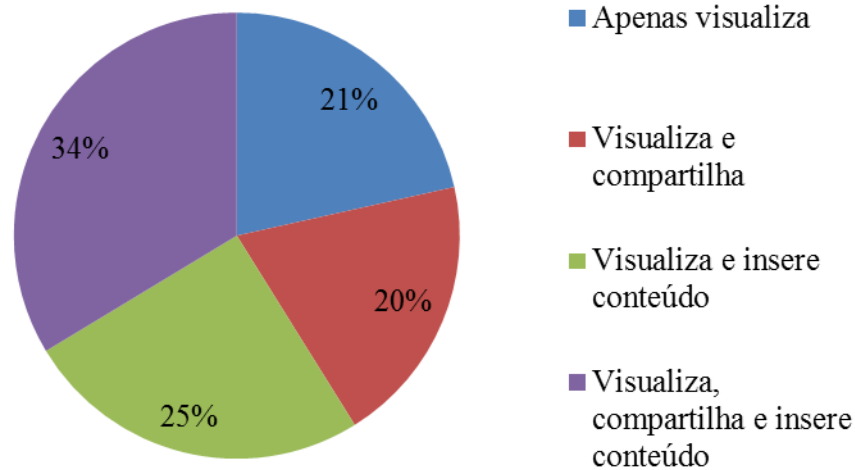
A resposta que dizia respeito à troca de dados ou informações sobre a rotina de trabalho apareceu em mais de 90% das respostas obtidas, o que significa que realmente essa é o principal conteúdo que circula nas redes sociais voltadas ao trabalho na SESP/MG. Em outras palavras, nove em cada dez pessoas que utilizam as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho as utilizam para trocar dados e informações a respeito da rotina de trabalho.

Ainda que numa dimensão menor, a organização de agenda tem sua importância destacada entre os conteúdos que circulam nas redes sociais, de maneira que o agendamento de reuniões apareceu como resposta em 46,7% das vezes. Apesar disso, esse número indica que quase metade das pessoas organizam suas reuniões por esses instrumentos ou com o auxílio deles. Avisos e cobranças também se destacam em relação aos conteúdos trocados, sendo citados em pouco mais que 40% das respostas.

Em consonância com o que foi afirmado pelo coordenador da CPGF, os artigos ou materiais para capacitações também figuram de maneira importante entre os conteúdos trocados nas redes sociais, sendo mencionados em 34,6% das respostas. O compartilhamento de vivências e experiências, por sua vez, foi citado em 28% das vezes. Isso indica que, ainda que esse espaço não seja primordialmente voltado para esse fim, mais de uma em cada quatro pessoas utilizam as redes sociais para compartilhar algo que se aproxima mais do compartilhamento de conhecimento.

Por último, foi analisado o papel que os usuários têm em relação ao conteúdo das redes sociais. O gráfico 10 retrata os resultados da pesquisa.

Gráfico 10 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa segundo o papel em relação ao uso – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

A principal conclusão a partir das respostas a essa pergunta é a de que apenas pouco mais de um quinto das pessoas utilizam as redes sociais voltadas ao trabalho do que este trabalho denominará de uso passivo. Em outras palavras, apenas 21,5% das pessoas disseram que não inserem nenhum conteúdo nessas redes sociais e que tampouco compartilham o conteúdo que a elas chega.

Dessa maneira, nota-se que o principal conteúdo que circula nas redes sociais quando se trata de trabalho refere-se aos dados e informações sobre a rotina de trabalho, no entanto a organização da agenda, a difusão de conhecimento, como por exemplo, materiais para capacitação, e as mensagens de aviso e cobrança têm bastante importância no que se refere à comunicação por meio dessas ferramentas. Assim, passa-se agora para a última sessão de análise, onde será discutida a percepção das pessoas em relação ao uso das redes sociais.

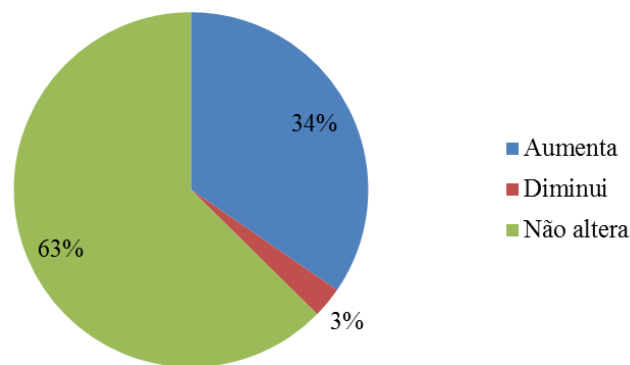
5.3 Percepção dos Servidores da SESP/MG a respeito do uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho

Esta seção é dedicada à análise da percepção dos servidores no que tange o uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho. Dessa maneira serão discutidos assuntos como a visão dos funcionários sobre a importância da presença dessa ferramenta,

como eles compreendem a intensidade das demandas com a presença desse instrumento, a visão a respeito da produtividade, entre outros. Será discutido também a visão daqueles que não utilizam as redes sociais com fins de trabalho.

Inicialmente, será abordada a visão dos respondentes a respeito das demandas de trabalho que são direcionadas a eles. A ideia era verificar como eles percebem a influência das redes sociais nesse aspecto. As respostas são apresentadas pelo gráfico 11:

Gráfico 11 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à percepção da intensidade das demandas direcionadas a eles – abril de 2018



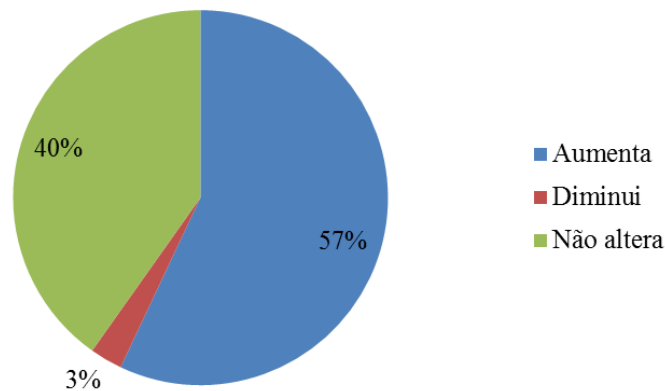
Fonte: dados da pesquisa

Nota-se que mais de 60% das pessoas afirmaram que a presença das redes sociais não altera as demandas por atividades que são direcionadas a elas. Em contrapartida, 34% disseram que a demanda por atividades aumenta a partir da influência desses instrumentos. É interessante notar que 3% dos pesquisados assinalou que as demandas diminuem com a presença das redes sociais. Dessa maneira, pode-se notar que aproximadamente dois terços dos respondentes não veem as redes sociais aumentando a sua carga de trabalho, na medida em que um terço delas diz que esse tipo de ferramenta realmente aumenta as demandas de trabalho direcionadas a ela.

Outra pergunta realizada para captar a percepção dos atores foi a respeito da sua própria produtividade. O objetivo foi verificar o entendimento que eles tinham a respeito desse tipo de instrumento em relação à execução de suas tarefas. Destaca-se o número quase nulo de pessoas que responderam que a presença das redes sociais diminui sua produtividade, sendo equivalente a menos de 3%. Em contrapartida, a maioria das pessoas tem a percepção de que essas ferramentas aumentam a sua produtividade, sendo que no total foram 57% dos respondentes que apresentaram esse ponto de vista. Além disso, aproximadamente 40% das pessoas afirmaram que a presença não altera a sua produtividade.

É nítido que muitas pessoas enxergam uma influência positiva no fato das redes sociais estarem inseridas na rotina de trabalho, mas é importante destacar que existe uma parcela significativa que não vê isso como algo necessariamente positivo no que tange a produtividade final, ainda que essa visão também não seja negativa. É importante destacar que praticamente ninguém vê essa presença como sendo prejudicial a sua produtividade, ou seja, em quase sua totalidade, os respondentes creem que as redes sociais ajudam ou senão não fazem diferença, nem para bem, nem para mal, quando se fala em produtividade. O gráfico 12 mostra os resultados dessa pergunta.

Gráfico 12 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à percepção da própria produtividade com a presença das redes sociais – abril de 2018



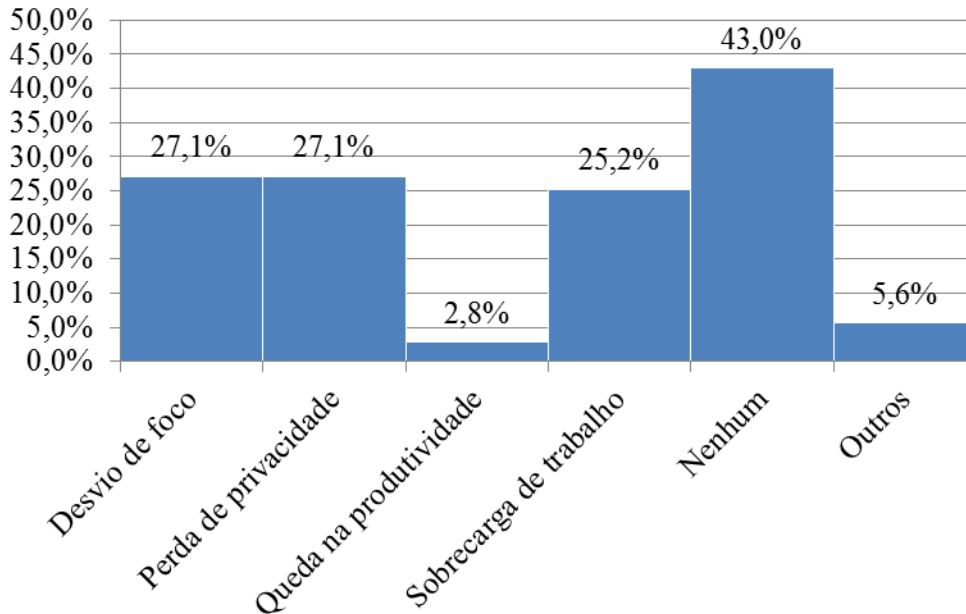
Fonte: dados da pesquisa

Quando os dados dessas duas questões anteriores são cruzados, pode-se extrair que das pessoas que afirmam que a presença das redes sociais aumenta a carga de atividades demandadas a ela praticamente 73% também afirmam que a presença desse tipo de ferramenta aumenta a sua produtividade, ou seja, mesmo que haja o aumento da demanda, na percepção desses pesquisados, também há o aumento da produtividade.

Sob outra perspectiva, dentre as pessoas que responderam que a presença desse instrumento aumenta a sua produtividade, 50,8% dizem utilizá-lo sempre. Disso denota-se que mais da metade das pessoas que enxergam as redes sociais como ferramenta que aumenta a própria produtividade utiliza essa ferramenta sempre. Ainda sob essa óptica, dentre os respondentes que afirmaram que esses instrumentos aumentam a produtividade pessoal, pouco mais de 44% também afirmam utilizar os referidos instrumentos frequentemente. Nota-se uma tendência muito clara das pessoas que percebem que as redes sociais aumentam sua produtividade em utilizarem com mais frequência essas ferramentas.

Mesmo que a esmagadora maioria das pessoas não veja a inserção das redes sociais influenciar negativamente na produtividade delas, foi questionado quais são os principais aspectos negativos do uso dessas ferramentas na rotina de trabalho. Os respondentes puderam assinalar até três alternativas. As respostas são representadas no gráfico 13:

Gráfico 13 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três aspectos negativos da utilização das redes – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

Indo ao encontro das outras respostas, a afirmação de que não existe nenhum aspecto negativo foi assinalada em 43% das vezes, de maneira que nota-se que boa parte dos servidores não só enxerga a presença desses instrumentos positivamente como também não veem nenhum aspecto negativo ao se utilizarem deles. Ainda sim, é interessante notar que das pessoas que responderam que não veem nenhum aspecto negativo, pouco mais de 28% afirma utilizar as redes sociais raramente. De outro ponto de vista, aproximadamente 60% das pessoas que responderam utilizar as redes sociais raramente também afirmaram que não veem nenhum aspecto negativo. Isso pode significar que, exatamente por utilizarem com menor frequência, essas pessoas não percebem aspectos negativos desse tipo de ferramenta para se tratar de assuntos relacionados ao trabalho.

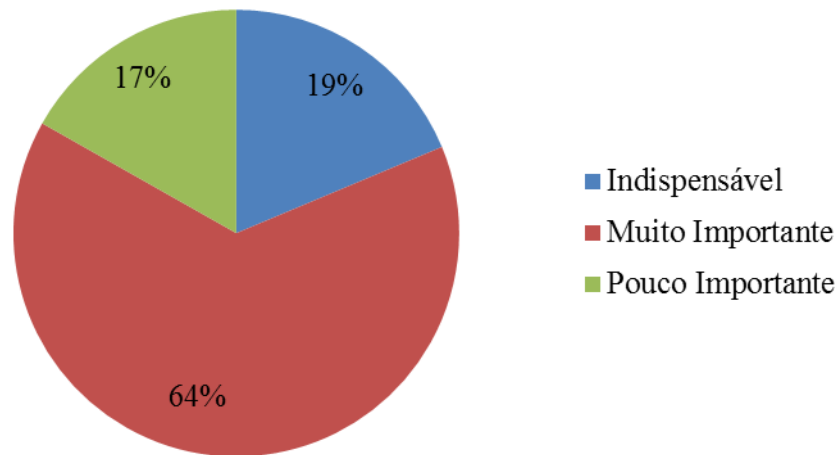
Desvio de foco e perda de privacidade foram apontados em 27,1% das respostas, sendo os problemas mais comuns em relação à presença desses instrumentos. Em relação ao desvio de foco, o entrevistado ocupante do cargo de Subsecretário de Atendimento Socioeducativo relatou que existe sim uma dificuldade de concentração em um determinado assunto quando perguntado a respeito da sua produtividade sob influência das redes sociais:

Fica muito mais difícil de você manter o foco. Você fala: “agora vou sentar e vou ler esse relatório, vou fazer esse relatório, essa nota técnica”, mas aí na mesma hora o seu celular já *bipa* com alguma coisa e aí você vê que é urgente e você já muda o foco. (ENTREVISTADO 2)⁷

Outro fator apontado pelos respondentes como negativo foi a sobrecarga de trabalho, de forma que esse aspecto apareceu em mais de um quarto das respostas. O aspecto relativo à queda na produtividade apareceu de maneira bastante tímida e não será foco da nossa atenção no momento.

Outro questionamento aos que afirmaram utilizar as redes sociais foi exatamente sobre como eles percebiam a importância da presença dessas redes para tratar de assuntos relacionados ao trabalho. De maneira geral, o resultado obtido foi o seguinte:

Gráfico 14 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à percepção da importância das redes sociais utilizadas com finalidade de trabalho – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

A primeira grande observação a se fazer aqui é que não houve nenhuma resposta que defendesse que as redes sociais são desnecessárias. Vale ressaltar que essa pergunta só estava disponível para aqueles que responderam que utilizam as redes sociais com fins voltados ao trabalho, ainda que raramente. As respostas dos que afirmaram não utilizar as redes sociais serão analisadas posteriormente.

Nota-se, que 18,7% dos respondentes disse que acha indispensável a presença desses instrumentos na rotina de trabalho, enquanto 64,5% afirmou que os enxerga como muito importantes. Além disso, 16,8% dos pesquisados se referiu à importância das redes sociais

⁷ Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde em 11 maio.2018.

como pouco importantes. Atenta-se para o fato de que juntas, as percepções de que as redes sociais são indispensáveis ou muito importantes somam 83,2% do total.

Tomando por base apenas as pessoas que indicaram que o uso é indispensável, é de se notar uma predominância alta de pessoas com idade entre 19 e 38 anos, representando 90% do total. Os outros 10% foram de pessoas que têm entre 39 e 53 anos. Nenhuma pessoa com mais de 53 anos apontou o uso da ferramenta como indispensável. Ainda sob a perspectiva das pessoas que entendem o uso como indispensável, percebe-se nenhum deles indicou que não utiliza as redes sociais fora do horário de expediente, 45% afirmou que utiliza sempre as ferramentas fora do horário regular de trabalho, 40% disse que a utilização acontece frequentemente nesses horários e apenas 15% constatou que a utilização acontece raramente.

Cruzando-se os dados relativos à importância e os de aspectos negativos, notou-se que de todos aqueles que assinalaram que enxergavam como problema o desvio de foco ou a perda de privacidade ou ambos, apenas 13% relataram como indispensável o uso das redes sociais. Em contrapartida, outros 21,7% disseram que essas ferramentas são pouco importantes.

Buscou-se analisar também as pessoas que estão em cargos de chefia e suas compreensões acerca desse fenômeno. Inicialmente, descobriu-se que 16,7% dessas pessoas não utilizam as redes sociais com fins de trabalho, enquanto as outras 83,3% fazem uso dessa ferramenta para fins corporativos. Dessas pessoas que afirmaram utilizar esse tipo de instrumento, 28% analisam como indispensável essa utilização, enquanto outros 64% o enxergam como muito importante e apenas 8% vê como pouco importante. Dessa maneira, das pessoas que possuem cargo de chefia e utilizam as redes sociais para fins de trabalho, 92% acreditam que esse uso é indispensável ou muito importante. Além disso, dos mesmos 83,3% daqueles que utilizam esse tipo de ferramenta 44% relatou que as utiliza sempre fora do horário de expediente, enquanto os outros 56% apontou que isso acontece frequentemente.

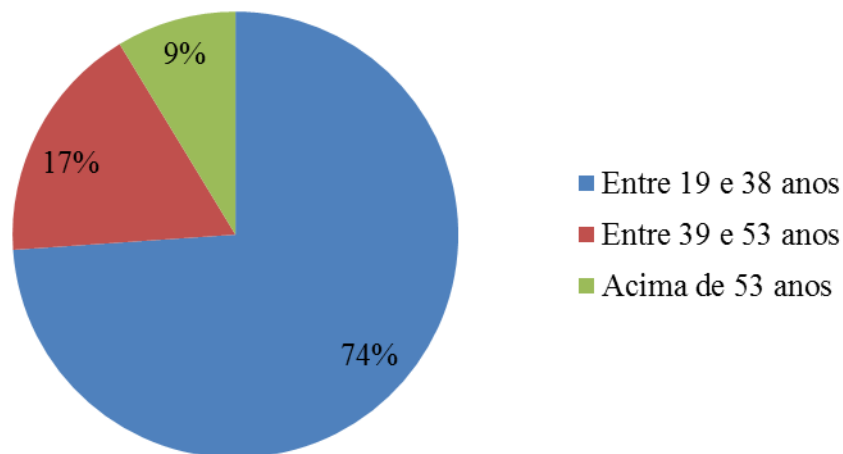
Outro ponto importante a ser ressaltado é a utilização das redes sociais em detrimento dos meios de comunicação formais. Dessa forma, todos os entrevistados⁸ apresentaram um ponto de vista convergente, no sentido de acreditarem que, apesar de usarem as redes sociais eles não deixam de utilizar os meios formais, principalmente quando o assunto requer maior formalidade. Em outras palavras, as redes sociais são utilizadas para assuntos que demandam maior velocidade na comunicação, enquanto os meios formais são utilizados quando exige-se maior formalidade do envio. Ainda sim, eventualmente esses veículos são usados em

⁸ Dados da entrevista. Pesquisa de campo realizada no Bairro Serra Verde entre 02 e 11 de maio.2018.

conjunto, de maneira que os envios acontecem tanto via redes sociais, quanto via meios de comunicação formais.

Em relação às pessoas que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho, a idade não é um fator tão decisivo, visto que desses indivíduos aproximadamente 9% têm mais de 53 anos, enquanto 17% estão compreendidos na faixa etária entre 39 e 53 anos e 74% têm entre 19 e 38 anos. Isso pode ser visto no gráfico 15 que é trazido abaixo:

Gráfico 15 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação à idade - abril de 2018

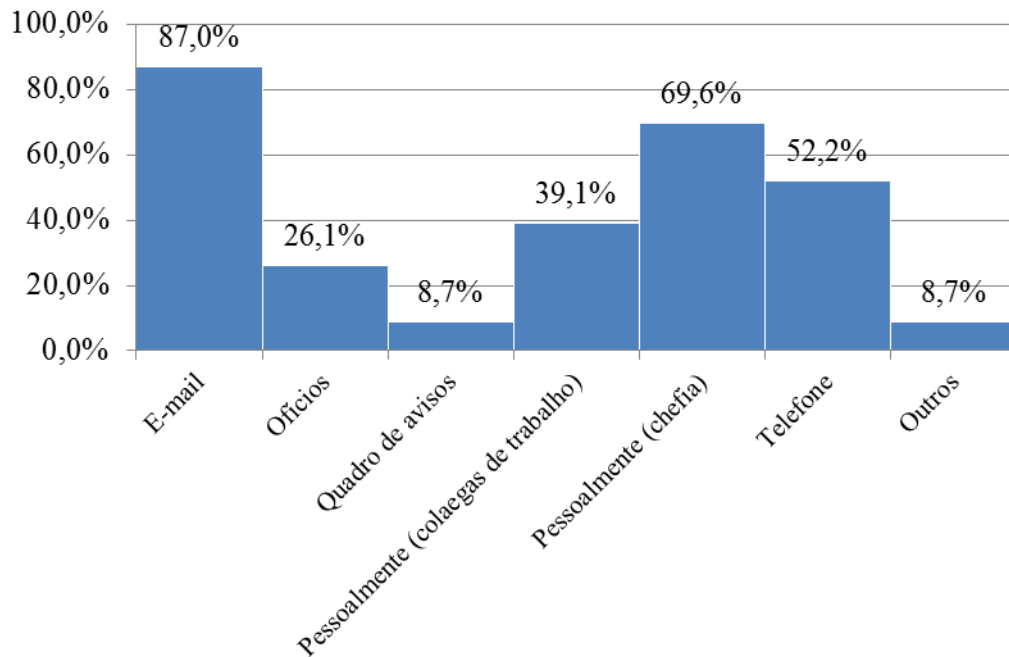


Fonte: dados da pesquisa

Tendo em vista o motivo pelo qual essas pessoas não utilizam esse tipo de instrumento, nota-se que as respostas se polarizam entre a preservação da privacidade e a falta de necessidade, de forma que 47,8% dos respondentes alegou o primeiro motivo, enquanto outros 30,4% afirmaram que não existe necessidade para tal utilização. Respostas justificadas pelo desgosto, desconhecimento ou pela falta de interesse apareceram em proporções menores e não serão alvo da atenção desse trabalho.

Em relação à maneira pela qual esses indivíduos tomam conhecimento das demandas de trabalho, os e-mails são a principal forma, seguidos da conversa pessoal com a chefia e de telefonemas. Essa questão, como algumas outras, dava a possibilidade do pesquisado assinalar até três opções de resposta. O gráfico 16 apresenta os resultados.

Gráfico 16 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação a até três maneiras pela qual tomam conhecimento de suas atividades – abril de 2018

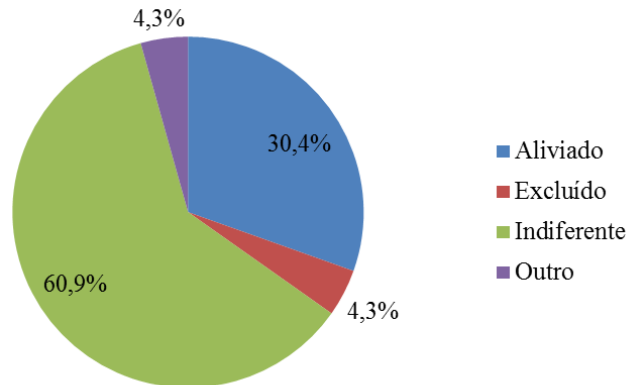


Fonte: dados da pesquisa

Aparecendo em 87% das respostas, como dito, o conhecimento sobre as questões de trabalho é tomado por e-mail na maioria das vezes por aqueles que não utilizam as redes sociais. Em segundo lugar, as conversas pessoais com a chefia foram citadas em quase 70% das vezes como forma de se tomar conhecimento sobre o que se passa no ambiente de trabalho. Em terceiro, as ligações telefônicas aparecem em mais de 50% das respostas, mostrando que essa é também uma forma importante de se inteirar a respeito das questões relativas ao trabalho.

Por fim, foi questionado qual era o sentimento que esses indivíduos tinham por não fazerem uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho. Os resultados são apresentados por meio do gráfico 17.

Gráfico 17 – Percentual dos funcionários da SESP/MG que não fazem uso das redes sociais para tratar de assuntos de trabalho, lotados na cidade administrativa em relação ao seu sentimento por não utilizar as redes sociais para fins de trabalho – abril de 2018



Fonte: dados da pesquisa

As respostas se polarizaram entre o indiferente e o aliviado, de maneira que quase 61% das pessoas afirmou que não se sentia diferente em nenhum aspecto por não fazer uso das redes sociais e 30,4% disse que se sentiam aliviados de não se utilizarem desse tipo de instrumento. Respostas como excluído e normal também foram dadas, mas em dimensões menores e não serão alvo da atenção desse estudo.

Tendo sido discutido, portanto, os principais aspectos da dinâmica de uso, os conteúdos trocados por meio das redes sociais e a percepção dos atores em relação ao fenômeno, faz-se necessário agora as considerações finais deste trabalho, onde serão apontadas as principais conclusões e descobertas, de maneira que pretende-se responder à pergunta de pesquisa e atingir, finalmente, o objetivo final, permeando os objetivos específicos.

6 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Tendo em vista tudo o que foi discutido, serão apresentadas as principais conclusões e sugestões a respeito da temática abordada. Nesse sentido, tais conclusões também serão agrupadas em relação aos objetivos específicos propostos no início do trabalho para que depois seja feita uma abordagem geral, tomando-se por base o objetivo geral e a pergunta norteadora da pesquisa.

Em relação à dinâmica do uso das redes sociais na SESP/MG, o que se nota é uma presença massiva dessas ferramentas na comunicação intraorganizacional. Em outras palavras, as redes sociais ocupam um lugar central quando se trata da maneira pela qual as pessoas da SESP/MG se comunicam. Visto isso, outra conclusão que se tira é que dessas redes sociais utilizadas o *Whatsapp* é, sem dúvida, a mais utilizada, principalmente quando se trata do número de usuários. Em suma, a comunicação entre os funcionários da SESP/MG se dá, em grande medida, por meio das redes sociais e principalmente via *Whatsapp*.

Outra característica desse fenômeno é o fato de que a idade não é um fator decisivo para as pessoas utilizem ou não as redes sociais para compartilhar informação e conhecimento, de maneira que indivíduos de idade mais avançada também fazem uso desse tipo de tecnologia, o que dá a medida do quão inseridos na sociedade esses instrumentos estão. O não uso das redes sociais pelos servidores está associado não à faixa etária, mas sim a não necessidade do uso para fins de trabalho e a busca da preservação da privacidade.

Além disso, o que se percebe é uma comunicação coletiva reforçada por essas ferramentas, uma vez que os grupos nessas redes sociais são bastante frequentes. Dessa maneira, o ideal trazido por Davenport e Prusak (1998) quando eles afirmam que o principal benefício do mapa do conhecimento é chegar com mais rapidez a quem detém o conhecimento é potencializada pelas redes sociais, visto que, com a criação dos grupos, a possibilidade de se atingir mais pessoas é bem maior.

Em relação aos motivos pelo quais a comunicação por meio das redes sociais ocorre é bastante evidente que a maior velocidade na comunicação é preponderante nesse aspecto. Isso vai ao encontro dos resultados encontrados por Santos Silva (2017) em sua pesquisa na Associação Bahia Central. Não obstante, outro fator de peso para que os indivíduos utilizem as redes sociais é a possibilidade de enviar e receber mensagens a qualquer momento, como por exemplo, reuniões. A utilização das redes sociais está pautada, portanto, em comunicar-se com maior rapidez e em mais momentos do que seria possível sem elas. Exatamente pela maior possibilidade de acesso ao receptor a preferência pelo formato de texto é relatada pelos usuários.

Em contrapartida, a intensidade do uso das redes sociais fora do horário de expediente é alta, o que gera, na prática, funcionários que dedicam mais horas ao seu serviço do que as horas regulamentares.

Quando se trata dos conteúdos trocados por meio dessas redes, o que se percebe é que as questões relativas à rotina de trabalho preponderam. A importância desses instrumentos para a troca de informações é, portanto, bastante clara. Contudo, isso não favorece somente o compartilhamento de informações, mas também o de conhecimento, afinal, como visto anteriormente, esses diálogos menos estruturados são bastante relevantes para esse aspecto.

Nota-se, também uma importante participação da chefia no uso das redes sociais, visto que por diversas vezes essa figura influencia a utilização da ferramenta por parte de seus subordinados, ou seja, existe um incentivo partindo dos escalões mais altos no intuito de se instituir as redes sociais como meio de comunicação. Nesse sentido, percepção daqueles que possuem tais cargos de chefia é majoritariamente positiva em relação ao uso desses instrumentos. Isso mostra que a presença das redes sociais no ambiente de trabalho acontece muito por conta das chefias.

Em relação à percepção dos indivíduos, de maneira geral a visão é positiva, principalmente quando se trata da produtividade no trabalho, uma vez que a efetividade dos indivíduos é diretamente proporcional à velocidade de comunicação dentro do ambiente de trabalho. É interessante notar que existe uma tendência daqueles que afirmam que as redes sociais aumentaram as demandas de trabalho destinadas a eles a acreditarem também que essas mesmas redes sociais aumentaram a sua produtividade. Ressalta-se também o fato de que aqueles que daqueles que afirmam que a sua produtividade aumentou utilizam esses instrumentos sempre ou frequentemente.

No que tange os aspectos negativos, nota-se que em boa parte das vezes os servidores não enxergam pontos negativos, mas apesar disso, são retratados alguns aspectos problemáticos, como o desvio de foco e a perda da privacidade, uma vez que a plataforma utilizada para comunicações de foro pessoal é a mesma que é utilizada para comunicações de cunho profissional.

A percepção dos funcionários da SESP/MG em relação à importância desse tipo de ferramenta é, de maneira geral, como sendo algo fundamental, na medida em que mais de quatro em cada cinco pessoas as enxerga como indispensáveis ou muito importantes. As pessoas que apontaram algum ponto negativo tendem a não compreender as redes sociais como indispensáveis, ao passo de que aqueles que possuem cargo de chefia e que utilizam as

redes sociais às veem como crucial. Além disso, todas as chefias que fazem uso dessas redes sociais as utilizam fora do horário de expediente, seja sempre ou frequentemente.

Em resumo, as redes sociais são um importante meio de comunicação intraorganizacional. Elas se fazem presentes principalmente por meio do *Whatsapp* e se dá, principalmente por buscar uma maior velocidade de comunicação bem como ampliar o acesso a diferentes indivíduos, Nota-se que, por serem bastante utilizadas, elas se tornam espaços onde diferentes tipos de mensagens com finalidade de trabalho circulam diariamente. Dessa maneira, elas se configuram como um poderoso meio de compartilhamento de informações e conhecimento no âmbito da SESP/MG.

Isso porque a possibilidade de uma comunicação mais veloz e a gama mais ampla de destinatários faz com que essas ferramentas sejam amplamente utilizadas no intuito de buscar soluções para os desafios da rotina de trabalho. Enganam-se, portanto, aqueles que pensam que as redes sociais são prejudiciais ao funcionário no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, o ambiente criado por meio do *Whatsapp* vai ao encontro do que defende Kuipers (1999 apud SANTOS, 2004), na medida em que criam um ambiente informal facilitando a disseminação de informação e outros recursos. Além do compartilhamento de informações, nota-se que as redes sociais têm papel valoroso também em relação ao conhecimento.

A criação e a disseminação do conhecimento, como já dito, prevê a troca de informações entre as pessoas. A maneira pela qual a comunicação se dá nas redes sociais é, nesse sentido, extremamente favorável à criação, conversão e disseminação do conhecimento, visto que grande parte da comunicação entre os indivíduos é realizada por intermédio daquela plataforma.

Ainda que as redes sociais apresentem alguns pontos negativos, principalmente em relação ao desvio de foco, elas são de extrema importância para uma organização. Elas são facilitadores da comunicação e, por consequência, são instrumentos fundamentais para a troca de informações e conhecimentos no ambiente de trabalho. Dessa maneira, essas ferramentas já estão estabelecidas na comunicação diária dos funcionários da SESP/MG.

Sob a perspectiva de uma visão mais geral, o que se nota é que apesar das redes sociais serem utilizadas em detrimento dos meios de comunicação formais em algumas ocasiões, especialmente aquelas que exigem maior velocidade na comunicação ou nas quais as pessoas, em tese, não estão disponíveis, elas, na verdade, não competem com esses veículos formais, mas sim os complementam, visto que os meios formais ainda são bastante utilizados, como por exemplo, no caso de envio de documentação ou de outros conteúdos que exigem maior

rigor. Em outras palavras, os servidores utilizam as redes sociais ao mesmo tempo em que utilizam os veículos de comunicação institucionais.

Essa presença para comunicação praticamente instantânea integra as informações e os conhecimentos junto às equipes de trabalho, que podem estar geograficamente distantes ou até mesmo geograficamente próximas, mas em reuniões diferentes, por exemplo. Nesse sentido, a comunicação através dessas plataformas vai de encontro às assimetrias de informação e comunicação, o que pode favorecer inclusive a comunicação formal, na medida em que as mensagens corretas podem ser repassadas e com um custo bastante reduzido. A comunicação via redes sociais pode, portanto, levar à diminuição de erros ou falhas nas tomadas de decisão provindos de imperfeição na comunicação.

Visto isso, sugere-se que estudos futuros venham, na medida em que o uso das redes se consolida em determinadas localidades, aprofundar o entendimento sobre os efeitos benéficos que essas redes têm causado, inclusive na redução de custos para o setor público, uma vez que se pode ter uma menor incidência de erros, afinal as pessoas estão mais alinhadas em relação às informações.

REFERÊNCIAS

- ALTERMANN, Dennis. **Qual a diferença entre redes sociais e mídias sociais?**. 2010. Disponível em: < <http://www.midiatismo.com.br/qual-a-diferenca-entre-redes-sociais-e-midias-sociais>>. Acesso em: 07 maio 2018.
- BASTOS, Virgílio B. Antonio; SANTOS, Mariana Viana. Redes sociais informais e compartilhamento de significados sobre mudança organizacional. **Rev. adm. Empres.**, São Paulo, v. 47, n. 3, p. 1-13, set. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902007000300003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 02 maio 2018.
- CAMPOS, Edna; TEIXEIRA, Francisco Lima C.. Adotando a tecnologia de informação: análise da implementação de sistemas de "groupware". **RAE electron.**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 1-20, jun. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482004000100006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 22 maio 2018.
- CARVALHO, Rodrigo Baroni. **Aplicações de softwares de gestão do conhecimento: tipologia e usos**. 2000. 144 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.
- CARVALHO, Rodrigo Baroni. **Intranets, portais corporativos e gestão do conhecimento: análise das experiências de organizações brasileiras e portuguesas**. 2006. 281 f. Tese (Doutorado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CIRIBELI, João Paulo; PAIVA, Victor Hugo Pereira. Redes e mídias sociais na internet: realidades e perspectivas de um mundo conectado. **Mediação**. Belo Horizonte, v. 13, n. 12, 2011. Disponível em: < <http://www.fumec.br/revistas/mediacao/article/view/509/504>>. Acesso em: 25 abr. 2018.
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- FANTINI, Carolina Aude; SANTOS DE SOUZA; Naiara Célida dos. Análise dos fatores motivacionais das gerações baby boomers, X, Y e Z e as suas expectativas sobre carreira profissional. **iPecege**. Piracicaba, v. 1, n. 3/4, 2015. Disponível em: <<https://revista.ipecege.com/Revista/article/view/25>>. Acesso em: 29 mar. 2018
- GIL Antônio Carlos. **Métodos de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008, 200 p.

KUIPERS, Kathy J. Formal and informal network coupling and its relationship to workplace attachment. **Sociological Perspectives**, Missoula, v. 52, n. 4, 2009. Disponível em: <https://scholarworks.umt.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1001&context=sociology_pubs>. Acesso em: 21 maio 2018.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

MACEDO, Tonia Marta Barbosa. Redes informais nas organizações: a co-gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 1, p. 94-100, jan. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/0D/ci/v28n1/28n1a13.pdf>>. Acesso em: 09 maio 2018.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1>>. Acesso em: 26 abr. 2018.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 13. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

RECUERO, Raquel. **Mídia versus rede social**. 2010. Disponível em: <http://www.raquelrecuero.com/arquivos/midia_x_rede_social.html>. Acesso em: 07 maio 2018.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Meridional, 2009. 191p. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2018.

SANTOS SILVA, Patrick César. O impacto do uso das redes sociais no ambiente de trabalho. **Revista Formadores**, Cachoeira, v. 10, n. 5, 2017. Disponível em: <<http://www.seer-adventista.com.br/ojs/index.php/formadores/article/view/802>>. Acesso em: 26 mar. 2018.

SANTOS, Mariana Viana. **Redes sociais informais e compartilhamentos de significado sobre mudança organizacional: estudo numa empresa petroquímica da Bahia**. 2004. 173 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Salvador, 2004.

SOUZA, Queila R.; QUANDT, Carlos O. Metodologia de Análise de Redes Sociais. In: F. Duarte; C. Quandt; Q. Souza. (Org.). **O Tempo das Redes**. São Paulo: Perspectiva, 2008, p. 31-63. Disponível em: <http://www.academia.edu/257818/Metodologia_De_An%C3%A1lise_De_Red_Sociais>. Acesso em: 24 maio 2018.

STEVENSON, William. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo, Harbra, 2001.

TOMAEL, Maria Inês; ALCARA, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, ago. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000200010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 03 maio. 2018.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. **Social Network Analysis. Methods and Applications.** Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1994. Disponível em: <https://www.politaktiv.org/documents/10157/29141/SocNet_TheoryApp.pdf>. Acesso em: 22 maio 2018.

WORLD WIDE FUND FOR NATURE BRASIL. Redes – uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização. Brasília: WWF BRASIL, 2003. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/et000023.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2018.

APÊNDICE A – Roteiro da entrevista

- 1- Como você avalia a importância das redes sociais no trabalho?
- 2- Você utiliza as redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho? Por que? Como você costuma lidar com isso no seu dia a dia?
- 3- Você acha que o uso das redes sociais altera sua produtividade? Ou a produtividade da equipe de trabalho que faz parte? Na sua Subsecretaria/coordenadoria? E na SESP como um todo? De que maneira?
- 4- Você utiliza as redes sociais em detrimento de meios de comunicação institucionais? Por que?
- 5- Quais redes sociais você utiliza para tratar de trabalho? Em que situações? Qual é o conteúdo trocado nessas diferentes situações? O que as pessoas te enviam, o que você envia para as pessoas?
- 6- Quais os formatos de conteúdo mais utilizados por você nas redes sociais (texto, vídeo, áudio, imagens, documentos pdf, outros? Por que você costuma utilizar esses formatos?
- 7- Você acha que o uso das redes sociais serve ou poderia servir como ferramenta de compartilhamento de informações e conhecimentos no âmbito da Secretaria de Segurança Pública?
- 8- Na sua visão existe algum ponto negativo do uso das redes sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho? Qual (is)? Por que?
- 9- Você teria alguma sugestão sobre o uso das redes sociais dentro do contexto do trabalho da Secretaria de Segurança Pública
- 10- Você deseja acrescentar algo?

APÊNDICE B – Questionário aplicado na SESP

Texto de abertura

Redes Sociais e Trabalho

Olá, meu nome é Rudah Ambrizi Gebara, curso o 8º período de Administração Pública pela Escola de Governo Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro e atualmente sou estagiário da Assessoria de Planejamento (Asplan) da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SESP). Estou desenvolvendo minha monografia e para isso necessito de realizar uma pesquisa no âmbito da SESP.

Esse questionário trata da presença das Redes Sociais no âmbito do trabalho e tem por objetivo a identificação de alguns aspectos e características de uso, além da captação da percepção dos servidores sobre essa presença.

Nesse sentido, todas as perguntas deverão ser respondidas tendo em vista apenas a utilização das Redes Sociais com vistas ao trabalho.

Ressalta-se que todas as respostas são confidenciais.

Muito obrigado!

Atualmente você trabalha na SESP e está em exercício na Cidade Administrativa?

- a) Sim
- b) Não

SEÇÃO 1 - PERFIL DO RESPONDENTE**Qual é a sua função?**

- a) Subsecretário
- b) Superintendente
- c) Coordenador
- d) Diretor
- e) Assessor
- f) Técnico
- g) MGS
- h) Estagiário
- i) Outros (aberta)

Qual é a sua idade?

- a) Até 18 anos
- b) Entre 19 e 38 anos
- c) Entre 39 e 53 anos
- d) Mais de 53 anos

Onde você está em exercício?

- a) SINSP
- b) SUPOD
- c) SUASE
- d) SUPEC
- e) CPGF
- f) Assessorias
- g) Gabinete
- h) Unidade setorial de controle interno
- i) CIISP
- j) Outros (aberta)

Especifique, brevemente, onde você está em exercício (Ex: qual diretoria, assessoria, etc.) (aberta)

Você utiliza alguma rede social para tratar sobre assuntos relacionados ao trabalho? (Ex: *Whatsapp; Facebook; Instagram; Youtube; etc.*)

- a) Sempre
- b) Frequentemente
- c) Raramente

d) Não utilizo as Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho

SEÇÃO 2 - NÃO UTILIZA AS REDES SOCIAIS

Qual o principal motivo para você não utilizar as Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho?

- a) Desconhecimento
- b) Falta de interesse
- c) Preservação da privacidade
- d) Não gosto
- e) Outro (aberto)

Assinale as principais formas pelas quais você toma conhecimento sobre as questões relativas ao trabalho (Marque até 3 opções)

- a) E-mail
- b) Ofícios
- c) Quadro de avisos
- d) Pessoalmente, por meio de colegas de trabalho
- e) Pessoalmente por meio da chefia
- f) Telefone
- g) Outros (aberta)

Como você se sente por não utilizar as Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho?

- a) Aliviado
- b) Excluído
- c) Indiferente
- d) Outro (aberto)

SEÇÃO 3 - USUÁRIO DE REDES SOCIAIS

Quais as principais redes sociais que você utiliza para tratar de assuntos relacionados ao trabalho? (Marque até 3 opções)

- a) Facebook
- b) Instagram
- c) LinkedIn
- d) Snapchat
- e) Telegram
- f) Twitter
- g) Whatsapp
- h) Youtube
- i) Outro (aberta)

Geralmente, qual o seu papel diante do conteúdo das Redes Sociais no âmbito do trabalho?

- a) Apenas visualiza
- b) Visualiza e compartilha
- c) Visualiza e insere conteúdo
- d) Visualiza, compartilha e insere conteúdo

Você é influenciado para usar as Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho:

- a) Pela sua chefia e pelos seus colegas de trabalho
- b) Apenas pela sua chefia
- c) Apenas pelos seus colegas de trabalho
- d) Por pessoas de fora do seu ciclo de trabalho
- e) Não é influenciado

Você participa de algum grupo ou equipe para tratar de assuntos relacionados ao trabalho nessas redes sociais?

- a) Participo de mais de 5 grupos de trabalho
- b) Participo de 4 a 5 grupos de trabalho
- c) Participo de 2 a 3 grupos de trabalho
- d) Participo de apenas 1 grupo de trabalho

- e) Não participo de grupos de trabalho, apenas utilizo as redes sociais para comunicação individual

SEÇÃO 4 - GRUPOS DE TRABALHO

Normalmente, de quem é a iniciativa da criação dos grupos para tratar de assuntos relacionados ao trabalho de que você participa? (Marque até 3 opções)

- a) Iniciativa própria
- b) Iniciativa de colegas de trabalho
- c) Iniciativa da chefia
- d) Iniciativa institucional
- e) Não participo de grupos de trabalho

Os grupos de trabalho envolvem sua chefia?

- a) Sim, em todos os grupos de trabalho que participo minha chefia está presente
- b) Sim, mas a chefia não está presente em todos os grupos de trabalho
- c) Não, em nenhum dos meus grupos de trabalho minha chefia está presente

Normalmente, em qual desses grupos você é mais participativo?

- a) Sou igualmente participativo em todos os grupos
- b) Sou mais participativo no(s) grupo(s) que envolvem minha chefia
- c) Sou mais participativo no(s) grupo(s) que envolvem minha chefia
- d) Só estou em grupo(s) que envolve(m) minha chefia
- e) Só estou em grupo(s) que não envolve(m) minha chefia

Normalmente, quais são os atores presentes no seu grupo de trabalho nas redes sociais?

- a) Apenas colegas do meu setor
- b) Colegas e chefia do meu setor
- c) Apenas colegas de outros setores
- d) Colegas e chefia de outros setores
- e) Colegas e chefia do meu setor e de outros setores
- f) Outros (aberta)

SEÇÃO 6 – SEÇÃO FINAL

Quais as suas principais intenções ao utilizar as Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho?(marque até 3 opções)

- a) Aumentar a velocidade de envio ou recebimento de mensagens
- b) Compartilhar conhecimento, experiências e vivências com os integrantes da
- c) Rede
- d) Controlar e/ou comprovar o envio, o recebimento e a leitura das mensagens,
- e) bem como seu conteúdo
- f) Enviar e receber diferentes tipos de mensagens por um único meio (Ex: imagem,
- g) áudio, vídeo, texto, documentos, etc.)
- h) Enviar e receber mensagens a todo momento, independentemente do local ou horário em que se encontram o emissor ou o destinatário
- i) Organizar a agenda da equipe de trabalho (Ex: agendar ou reagendar reuniões)
- j) Reduzir custos na transmissão e recebimento de mensagens
- k) Simplificar o processo de envio e recebimento das mensagens
- l) Outros (aberta)

Normalmente, qual a sua principal finalidade ao utilizar as Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho:

- a) Cobrar prazos e entregas; Marcar reuniões; Demandar e responder demandas
- b) Trocar dados e informações sobre a rotina de trabalho
- c) Trocar conhecimentos adquiridos em palestras, treinamentos, eventos e experiências do âmbito do trabalho
- d) Outros (aberta)

Se achar necessário, comente a questão anterior

Em relação às demandas de trabalho direcionadas a você, o uso das Redes Sociais:

- a) Aumenta a demanda por atividades direcionadas a você
- b) Diminui a demanda por atividades direcionadas a você
- c) Não altera a demanda por atividades direcionadas a você

Em relação à sua produtividade, o uso das Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho:

- a) Aumenta sua produtividade
- b) Reduz sua produtividade
- c) Não altera a sua produtividade

Na sua opinião, quais são os principais aspectos negativos do uso das Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho? (marque até 3 opções)

- a) Desvio de foco
- b) Perda de privacidade
- c) Queda na produtividade
- d) Sobrecarga de trabalho
- e) Não vejo nenhum aspecto negativo
- f) Outro (aberta)

Como você percebe a importância do uso das Redes Sociais para tratar de assuntos relacionados ao trabalho?

- a) Indispensável
- b) Muito importante
- c) Pouco importante
- d) Desnecessário

Você acessa as redes sociais para tratar de assuntos de trabalho fora do horário de expediente?

- a) Sempre
- b) Frequentemente
- c) Raramente
- d) Não acesso as redes sociais com finalidade de trabalho fora do horário de expediente

Geralmente, qual a natureza do conteúdo trocado nas Redes Sociais? (Marque até 3 opções)

- a) Áudio
- b) Documentos
- c) Imagens
- d) Texto
- e) Vídeos

- f) Outros (aberta)

Geralmente, qual o conteúdo trocado nas Redes Sociais quando se trata de assuntos relacionados ao trabalho? (Marque até 3 opções)

- a) Agendamento de reuniões
- b) Artigos ou material para capacitação
- c) Compartilhamento de vivências/experiências
- d) Dados e/ou informações sobre o trabalho
- e) Mensagens de aviso ou cobrança
- f) Outros (aberta)

A sua chefia utiliza as Redes Sociais para: (marque até 3 opções)

- a) Agendar reuniões
- b) Compartilhar de vivências/experiências
- c) Enviar documentos ou materiais para capacitação da equipe
- d) Elogiar o trabalho da equipe
- e) Elogiar o trabalho individual
- f) Repreender o trabalho da equipe
- g) Repreender o trabalho individual
- h) Solicitar informações
- i) Solicitar serviços
- j) Minha chefia não utiliza as Redes Sociais no âmbito do trabalho
- k) Outros (aberta)