



Universidade Federal de Campina Grande

Centro de Humanidades

Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade

Coordenação de Estágio Supervisionado

**O USO DAS REDES SOCIAIS NO TRABALHO: UM ESTUDO DE
CASO COM SERVIDORES PÚBLICOS EM UMA PREFEITURA
NA PARAÍBA**

ALEXSANDRO ROGÉRIO OLIVEIRA DE ASSIS

Campina Grande/PB - 2015

ALEXSANDRO ROGÉRIO OLIVEIRA DE ASSIS

**O USO DAS REDES SOCIAIS NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO COM
SERVIDORES PÚBLICOS EM UMA PREFEITURA NA PARAÍBA**

Relatório apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Ms. Patrícia Trindade Caldas.

Campina Grande/PB, Novembro de 2015

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Alexsandro Rogério Oliveira de Assis

Discente

Patrícia Trindade Caldas, Mestre

Professora Orientadora

Patrícia Trindade Caldas, Mestre

Coordenadora de Estágio Supervisionado

Campina Grande/PB - 2015

FOLHA DE APROVAÇÃO

ALEXSANDRO ROGÉRIO OLIVEIRA DE ASSIS

O USO DAS REDES SOCIAIS NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO COM SERVIDORES PÚBLICOS EM UMA PREFEITURA NA PARAÍBA

Aprovado em _____ de _____ de _____

Prof.^a Me. Patrícia Trindade Caldas

Orientadora

Prof.^a Me. Raquel Andrade Barros Ouriques

Examinadora

Prof.^a Me. Debora Prazeres Balbino

Examinadora

Campina Grande/PB - 2015

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe Cida, a minha irmã Camila e minha esposa Simony por sempre terem acreditado em mim e investido todas as suas energias para que eu pudesse vencer na vida. Amo muito vocês.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me conduz pelo melhor caminho, guiando os meus passos e dando força para continuar crescendo na vida.

Um agradecimento especial para minha mãe Cida, que sempre investiu em mim, auxiliando e comemorando todas as minhas vitórias. Tenho orgulho de ser seu filho, obrigado minha querida.

Muito obrigado também a minha esposa Simony, que Deus colocou em minha vida, e agora com um grande presente que é o nosso filho Ryan. Amo vocês, muito mais do que posso expressar. Minha família querida.

Á Camila, irmã querida, que sempre vou lhe aperrear. Agradeço por todo o seu carinho e amor em tempo de tormenta e calma.

Á minha amiga Gêssica, que sempre torce por mim, me fortalecendo com seus conselhos e belas palavras.

Á minha orientadora Patrícia, por gentilmente me guiar e me ajudar no decorrer deste trabalho, com todo suporte necessário, que me fez evoluir bastante.

Obrigado também a Carla, Mauricéia, Inácio, Neto e Eliane pelas discussões bastante produtivas, com contribuições e experiências que auxiliaram na conclusão de nossos trabalhos.

Obrigado a Pollyanna, Carol, Silja, Izabella, Marth, Márcia, Analuiza e Paula, que me fizeram e fazem crescer profissionalmente.

Obrigado aos servidores e gestores das secretarias, que dedicaram alguns minutos e contribuíram para a construção deste trabalho.

Enfim, obrigado a todos amigos e familiares que não citei, mas que de alguma forma me apoiaram em mais esta jornada!

ASSIS, Alexsandro Rogério Oliveira. **O Uso das Redes Sociais no Trabalho: um estudo de caso com servidores públicos em uma prefeitura na Paraíba.** 65 f. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2015.

RESUMO

As tecnologias da informação e comunicação têm se tornado ferramentas de apoio à comunicação organizacional, ganhando cada vez mais espaço tanto no âmbito privado como no público. Sendo assim, as organizações vêm buscando meios de melhorar e agilizar a comunicação, e com isso, o acesso às redes sociais tornou-se comum tanto para fins profissionais como pessoais, estando cada vez mais presente no cotidiano das pessoas e das empresas. Nesse sentido, este estudo tem como objetivo analisar a influência do uso das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, segundo as perspectivas dos gestores e servidores. Em relação aos procedimentos metodológicos, a pesquisa se caracteriza com descritiva e exploratória, na forma de estudo de caso. Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados questionários e entrevistas semi estruturadas. Os resultados da pesquisa demonstram que de acordo com os servidores as redes sociais não interferem em sua produtividade e estas podem ser importantes aliadas no processo de comunicação organizacional. Já segundo os gestores, a utilização de redes sociais no trabalho interfere na produtividade de seus servidores, mas ainda não se pensou em bloqueio, pois por outro lado a mesma é bastante útil na comunicação organizacional. Assim, o maior desafio das secretarias é encontrar a melhor forma e o momento adequado de usar essas ferramentas.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação. Comunicação Organizacional. Internet. Redes Sociais. Produtividade Organizacional.

ASSIS, Alexsandro Rogério Oliveira. **The Use of Social Networks at Work : a case study with public servants in a municipality in Paraíba.** 65 f. Supervised Internship report (Bachelor in Business Administration) - Federal University of Campina Grande, Paraíba, 2015.

ABSTRACT

Information and communication technologies (ICT) has become tools which support organizational communication, and they are getting more space in organizations in the private or public sphere. Considering this, organizations are seeking ways to improve and streamline communication which social media access has become a common toll to be used for both professional/personal purposes and they are increasingly present in the daily lives of people and businesses. Thus, this study aims to analyze the influence of social medias at work in three offices in São Sebastião de Lagoa de Roça, from the viewpoint of employees and managers. Regarding the methodological procedures, is characterized with descriptive and exploratory, in the form of case study. To collect the data were used instruments such as questionnaires with multiple choice questions and semi-structured interview. The data analysis is characterized as quantitative and qualitative. The survey results show that according employees, the social medias do not interfere with your productivity and these can be important allies in the organizational communication process. In contrast, according to the managers, the use of social medias at work interferes with the productivity of your servers but they are not thinking about blocking the access yet because otherwise the same is useful in organizational communication. So the biggest challenge is to find the best way and time to use these tools.

Keywords : Information and Communication Technologies. Organizational communication. Internet. Social networks .Produtividade Organizacional .

LISTA DE GRÁFICOS

1	O acesso as redes sociais de acordo com a faixa etária.....	29
2	Gênero dos servidores.....	36
3	Gênero dos gestores.....	36
4	Idade dos servidores.....	37
5	Escolaridade dos servidores.....	38
6	Escolaridade dos gestores.....	38
7	Investimentos em TIC's – opinião dos servidores.....	39
8	Investimentos em TIC's – opinião dos gestores.....	39
9	TIC's existentes-Percepção dos servidores.....	39
10	Suficiência dos TIC's-Percepção dos servidores.....	40
11	Frequência de acesso à internet-Percepção dos servidores.....	40
12	Tempo diário de conexão com a internet-Percepção dos servidores.....	41
13	Sites acessados no ambiente de trabalho-Percepção dos servidores.....	42
14	Aparelhos que acessam a internet-Percepção dos servidores.....	42
15	Utilização das redes sociais no trabalho-Percepção dos servidores.....	43
16	Redes sociais e aplicativos de comunicação acessados.....	45

LISTA DE QUADROS

1	Tipos de TIC's.....	22
2	Principais redes sociais e aplicativos de comunicação e seus conceitos.....	25
3	Ranking de acesso as redes sociais.....	28
4	Dimensões e variáveis de pesquisas.....	34
5	A influência das redes sociais no ambiente de trabalho	47
6	Resumo dos objetivos específicos e os resultados obtidos.....	52

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA.....	12
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 GERAL	14
1.2.2 ESPECÍFICOS	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	15
2. REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 NOVOS DESAFIOS PARA A ADMINISTRAÇÃO.....	17
2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	19
2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	22
2.3.1 O USO DA INTERNET NAS ORGANIZAÇÕES.....	24
2.3.2 O USO DAS REDES SOCIAIS E APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL	25
2.4 O SETOR PÚBLICO E O USO DAS NOVAS TICS	29
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	32
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	32
3.2 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO E SUJEITOS DE PESQUISA.....	33
3.3 DADOS DA PESQUISA	33
3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	33
3.5 VARIÁVEIS DE PESQUISA.....	34
3.6 TRATAMENTO DOS DADOS.....	35
4. ANÁLISE DE DADOS.....	36
4.1 PERFIL DOS SERVIDORES E GESTORES DAS SECRETARIAS	36
4.2 INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ..	38
4.2.1 UTILIZAÇÃO DA INTERNET	40

4.2.2 UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS	43
4.2.3 A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NA PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL.....	46
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS.....	54
APÊNDICE.....	56

1. INTRODUÇÃO

Neste capítulo introdutório é apresentada a delimitação do tema e problema de pesquisa, seguidos do objetivo geral e específicos, justificativa e estrutura do trabalho.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA

A internet, a globalização, o avanço da tecnologia, a valorização e administração do conhecimento e os recentes escândalos empresariais são exemplos de mudanças que vem ocorrendo nas últimas décadas e são os novos desafios que os administradores têm que enfrentar para serem bem sucedidos na atualidade.

Nesse contexto, as tecnologias da informação têm se tornado ferramentas de apoio às grandes mudanças no mundo da administração seja ela pública ou privada. A internet faz os administradores pensarem e agirem de outra maneira, desde a elaboração de estratégias até a liderança e a motivação dos funcionários. Conforme Bateman e Snell (2010), a administração ainda é uma estratégia interpessoal e humana, mas ela precisa acontecer também através das Redes.

Assim, nos dias atuais, segundo Daft (2007), os altos gerentes em muitas empresas estão tentando melhorar a comunicação, principalmente nessa era da Tecnologia, na qual a inovação é algo que necessita de interação entre os membros organizacionais para acontecer. Os gerentes usam a comunicação também para informar aos funcionários a visão da organização e para influenciá-los a se comportarem de maneira a realiza-la.

Com o propósito de melhorar as comunicações, entre outras vantagens, as Tecnologias da informação e comunicação (TIC) representam um conjunto de recursos tecnológicos que quando interligados entre si, proporcionam a comunicação de vários tipos de processos existentes nos negócios. Junior e Cegielski (2011) afirmam que as TICs vêm transformando as organizações modernas, e também tem impactos significativos no indivíduo e na sociedade, na economia global e no nosso ambiente físico.

Novos canais de telecomunicação, como as redes Wi-fi sem fio de alta velocidade, as redes celulares e os serviços de telecomunicação de alta velocidade para microempresas, em conjunto com plataformas de hardware inteiramente novas, como telefones inteligentes, assistentes digitais pessoais e laptops sem fio de alto desempenho, estão alterando o modo como as pessoas trabalham, onde elas trabalham e o que fazem quando trabalham. Nesse processo, alguns negócios antigos, até mesmo setores inteiros, estão sendo eliminados, enquanto novos negócios florescem (LAUDON E LAUDON, 2007).

A era da tecnologia facilita a vida das pessoas com um alto índice de informações através da informática. Ela dispõe de meios ágeis para adquirir e transmitir informações. Através da informática e das redes de computadores foi criado um espaço de comunicação, as chamadas redes sociais como forma de se comunicar e de se emitir alguma informação, compartilhar fotos, áudios ou vídeos (SANTOS, 2013).

Hoje em dia o uso de redes sociais é uma prática comum principalmente no ambiente de trabalho no qual as pessoas passam a maior parte do dia. Empresas e funcionários adotam essas práticas para agilizar os processos administrativos e facilitar as comunicações entre seus colaboradores e até mesmo entre clientes.

Cada vez mais as redes sociais estão presentes no cotidiano da sociedade, principalmente depois da facilidade do acesso à internet. Segundo um levantamento realizado em 2013 pelo IBOPE, entre os 53,5 milhões de usuários ativos da internet no Brasil é difícil encontrar quem não acesse algum tipo de rede social em casa ou mesmo no trabalho. Essas redes sociais também estão presentes no ambiente corporativo, onde algumas organizações utilizam para divulgar seus produtos ou até mesmo fazer videoconferências, como por exemplo, a Indústria Tess que utiliza a ferramenta Skype para fazer reuniões com a sua matriz que localiza-se em outro Estado. Portanto, as redes sociais estão evoluindo e garantindo seu espaço nas organizações, tanto em forma de entretenimento como também ferramentas de comunicação, tanto em organizações públicas como privadas.

Principalmente nas esferas federais, o uso de alguns sistemas de informações agilizam a coleta e disseminação de informações entre os agentes públicos, como sistemas de informações hospitalares, processos de licitações virtuais, acesso a processos judiciais também de forma virtuais, entre outras diversas finalidades. As organizações necessitam encontrar modelos gerenciais que sigam a tecnologia, pois quem não adaptar-se a essas mudanças ficaram desatualizadas.

Mas o descontrole no uso incorreto dessas ferramentas pode prejudicar ao invés de ajudar o desenvolvimento organizacional. É uma prática comum, especialmente em grandes empresas onde há um uso rotineiro do computador, que se estabeleçam regras e políticas para o seu uso. Dentre essas regras, é mais comum ainda proibir o uso de facebook, Skype, blogs, twiter, além de outras redes sociais menos conhecidas e até mesmo o acesso aos e-mails pessoais em alguns casos. Os motivos parecem estar ligados à saída de informações sigilosas ou a preocupação com a imagem da própria empresa na web que pode ser comprometida pelo suposto mau uso do funcionário. Mas o principal argumento na grande maioria dos casos é de que o uso das redes sociais compromete a produtividade no trabalho (LAUDON E LAUDON, 2007).

Com essa preocupação, então, surge a seguinte problemática de pesquisa: **Como se dá o uso das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, nas perspectivas dos gestores e servidores?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GERAL

Analisar a influência do uso das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, segundo as perspectivas dos gestores e servidores.

1.2.2 ESPECÍFICOS

- Identificar as tecnologias da informação existentes na estrutura organizacional das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça.
- Identificar os tipos de redes sociais, utilizadas no ambiente de trabalho dos servidores e gestores das secretarias municipais estudadas.
- Identificar os possíveis conflitos e contribuições em torno do uso das redes sociais no trabalho organizacional, segundo as perspectivas dos gestores e servidores.

1.3 JUSTIFICATIVA

Tendo em vista o avanço abrupto das redes sociais e a facilidade de acesso existente nos dias de hoje, levanta-se a necessidade de se questionar sobre os benefícios e malefícios que o uso das redes sociais trazem à sociedade atual, mais especificamente, nos ambientes corporativos. Em se tratando do funcionalismo público no Brasil, essa questão se torna ainda mais polêmica, uma vez que o setor, enfrenta questionamentos devido a sua falta de agilidade em processos. Por isso a escolha do estudo em três secretarias do município de São Sebastião de Lagoa de Roça (educação, assistência social e saúde), estas foram escolhidas devido à acessibilidade e por concentrarem um maior número de funcionários.

Nesse sentido, este trabalho possibilitará a identificação e compreensão das influências negativas ou positivas causadas pelo uso de redes sociais nas organizações públicas. Foi desenvolvido na Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, onde selecionaram-se 3 secretarias do município, quais sejam: de educação, de assistência social e de saúde, que foram escolhidas devido à acessibilidade e por concentrarem um maior número de funcionários.

Em termos acadêmicos, a pesquisa contribui ao tratar de um tema atual, para qual foram encontrados poucos estudos mediante pesquisa no portal de periódicos da Capes, visto que o impacto da internet e das redes sociais no ambiente de trabalho ainda está sendo estudados, havendo muito questionamento referente a bloqueio ou não o uso dessas redes sociais na organização.

Portanto, este estudo é importante para um melhor entendimento do comportamento de instituições públicas diante das tecnologias da informação e comunicação e da utilização destas para o melhoramento do fluxo de informações e agilidade dos processos organizacionais.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente estudo é constituído em primeiro momento, por essa Introdução, composta por delimitação do tema e problema, objetivo geral e específicos e justificativa, em seguida na Fundamentação Teórica haverá uma abordagem sobre conceitos e argumentos encontrados em bibliografia específica acerca do tema aqui

explorado, tais como as tecnologias da informação e comunicação, a internet e as redes sócias.

Em um terceiro instante, serão abordados os aspectos metodológicos aplicados na pesquisa, delimitando o tipo, o ambiente e os sujeitos, bem como também a definição da amostra e os instrumentos para sua coleta de dados.

Adiante, serão abordados a análise dos dados, resultados da pesquisa e as Considerações Finais, por fim, as Referências Bibliográficas que foram consultadas e os Apêndices.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção tem por finalidade definir os conceitos mais utilizados em relação às tecnologias da informação e comunicação, especificamente as redes sociais, bem como analisar a sua utilização no setor público, partindo de um cenário geral para um específico, se relacionando diretamente com o objeto de estudo desse trabalho, proporcionando assim o aporte necessário para o bom desenvolvimento da pesquisa.

2.1 NOVOS DESAFIOS PARA A ADMINISTRAÇÃO

As constantes mudanças no ambiente organizacional alteram profundamente o trabalho dos administradores. A informação, a globalização e a tecnologia vêm colocando grandes desafios para a administração. Para Daft (2007), os gerentes de hoje precisam de habilidades diferentes para encorajar os trabalhadores, bem como aproveitar o seu trabalho físico.

O novo local de trabalho, como mencionado pelo autor supracitado, requer que os gerentes se concentrem em liderar a mudança, e em utilizar a criatividade e o entusiasmo das pessoas. Os gerentes focam em desenvolver os indivíduos, e não em controlá-los, para que eles se adaptem às novas tecnologias e às mudanças ambientais e conseqüentemente, alcancem a eficácia organizacional.

Bateman e Snell (2010) afirmam que as organizações podem responder as mudanças do ambiente de várias formas. Em resumo, essas opções dividem-se em três categorias:

- *Adaptando-se ao ambiente:* mudando a si próprio, fazendo ajustes nas suas estruturas e nos seus processos de trabalho, por exemplo. Nos negócios de hoje, é comum que o termo burocracia tenha conotação negativa, pois organizações burocráticas são vistas como formalizadas e muito estáveis, e por isso, muitas empresas estão adotando estruturas mais orgânicas na qual tendem a ter flexibilidade necessária para se adaptarem às mudanças.
- *Influenciando o seu ambiente:* além de se adaptarem ou reagirem ao ambiente, as organizações podem desenvolver respostas proativas com o objetivo de muda-lo. Essas respostas podem ser a ação independente, na qual as organizações agem por conta própria para mudar algum aspecto do seu ambiente

atual, ou podem ser a ação cooperativa, onde duas ou mais organizações trabalham juntas usando estratégias cooperativas para influenciar o ambiente.

- *Mudando o ambiente em que você está:* é uma manobra estratégica, ou seja, são esforços conscientes de uma organização para mudar as fronteiras do seu ambiente competitivo. Empresas podem manobrar-se focando nas ameaças potenciais e capitalizar-se aproveitando oportunidades emergentes.

Dessa forma, para sobreviver e prosperar, as organizações tem que agir estrategicamente. Os consumidores atuais exigem excelência, e por essa razão, os administradores devem constantemente pensar sobre como construir uma força de trabalho capaz produzir bens e serviços que forneçam o maior valor possível ao cliente, e por consequência, maior desempenho para a empresa.

Segundo Bateman e Snell (2010), há quatro tipos essenciais de desempenho que as organizações devem buscar para manter vantagem competitiva ou se igualar às demais, são os custos, qualidade, velocidade e inovação. Essas quatro dimensões de desempenho quando bem associadas, fornecem valor para o cliente e vantagem competitiva para a sua organização.

Essas mudanças trouxeram consigo novas possibilidades de interações entre os povos, tanto culturalmente, quanto tecnologicamente. Segundo Vieira (2004), o enorme avanço tecnológico vem criando uma nova sociedade baseada na rápida e ampla disseminação da informação, possibilitando o desenvolvimento de novas formas de comunicação nas organizações e, muitas vezes, mudando o comportamento das pessoas dentro das empresas.

Portanto, segundo Francielle (2012), a organização deve estar sempre prevenida para que os problemas pessoais e a informalidade dos funcionários não prejudiquem o rendimento e conseqüentemente a organização. Uma vez que essa informalidade é influenciada por elementos da cultura e hábitos próprios do indivíduo, refletindo assim as características de sua socialização. Também diante desse estudo de comportamento organizacional está a forma como os agentes organizacionais interagem e se comunicam, a chamada comunicação organizacional.

2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Nenhum indivíduo, grupo ou organização pode existir sem a transferência de significados entre seus membros, e é por meio dela que as informações e ideias são transmitidas, que o homem acumula informações de todo tipo favorecendo seu amadurecimento e desenvolvimento pessoal e constrói o conhecimento. A comunicação é mais do que simplesmente transmitir um significado, ela precisa ser compreendida. Portanto, de acordo com Robbins (2009) a comunicação abrange a transferência e a compreensão de significado.

Para Chiavenato (2010) a comunicação significa tornar algo comum, podendo ser uma mensagem, uma informação, uma notícia, um significado qualquer. Comunicação é o processo pelo qual a informação é intercambiada, compreendida e compartilhada por duas ou mais pessoas, normalmente com a intenção de influenciar o comportamento. Assim, a comunicação não significa apenas enviar uma informação, mas também torná-las comum entre as pessoas ou organizações envolvidas.

Bateman e Snell (2010) definem comunicação como sendo a transmissão de informação e significado de uma parte para outra através de utilização de símbolos compartilhados, na qual quem inicia o processo de comunicação é o emissor, transferindo informação para o receptor que é quem a recebe.

O processo de comunicação é complexo e as possibilidades de enviar ou receber mensagens de maneira errada ou distorcida são numerosas. De acordo com Robbins (2009) esse processo é composto por sete partes:

- *O emissor*: Pessoa, grupo ou organização que deseja transmitir alguma ideia ou informação;
- *A codificação*: A modificação de características de um sinal para torná-lo mais apropriado para uma aplicação específica. Pode ser a língua, oral ou escrita, gestos, sons etc. A codificação deve ser de conhecimento de ambos os envolvidos: emissor e destinatário.
- *A mensagem*: é o objeto da comunicação, é constituída pelo conteúdo das informações transmitidas.
- *O canal*: meio físico ou virtual, que assegura a circulação da mensagem, por exemplo, ondas sonoras, no caso da voz;

- *A decodificação*: Quando os símbolos são traduzidos de uma forma compreensível ao receptor;
- *O receptor*: Sujeito a quem a mensagem se dirige;
- *O feedback*: Verificação do sucesso na transmissão de uma mensagem, determinando se a compreensão foi obtida.

O principal meio de transmitir mensagens é a comunicação oral, que tem como vantagem a rapidez e o feedback. Robbins (2009) afirma que uma mensagem verbal pode ser emitida e receber uma resposta dentro de um prazo curto de tempo. Se o receptor tiver dúvidas sobre a mensagem, o feedback será dado rapidamente, permitindo que o emissor corrija os termos utilizados.

A comunicação escrita, bastante utilizada também nas organizações, compreende os memorandos, cartas, transmissões de fax, e-mails, jornais, quadro de notícias ou qualquer outro meio que use a linguagem escrita ou por símbolos para comunicar as informações, elas podem ficar armazenadas por muito tempo e em caso de dúvidas, seu conteúdo pode ser facilmente consultado nos registros. Todas as vezes que transmitimos uma mensagem verbal, enviamos também uma mensagem não verbal, que inclui os movimentos do corpo, as entonações ou ênfases dadas às palavras e o distanciamento físico entre o emissor e o receptor. Pode-se dizer que todo e qualquer movimento do corpo tem um significado, nenhum sendo acidental (ROBBINS, 2009).

Na comunicação, o ruído é algo que atrapalha a mensagem e a mesma não leva a informação ou não desperta no receptor o sentimento ou a ação desejável por quem a emitiu (CAVALCANTE, 2008). Há vários tipos de canais utilizados para se transmitir uma mensagem, basta identificar os mais eficientes e eficazes para se alcançar o objetivo almejado no momento, mas conseguir o que se deseja através da comunicação não é tarefa fácil, visto que cada pessoa tem uma forma de pensar e interpretar diferente.

As empresas estão cada vez mais exigentes e nos dias de hoje para ser um bom profissional os funcionários tem que ser comunicadores sabendo distinguir o que é pessoal e profissional.

De acordo com Curvello (2012) a comunicação no interior das organizações se opera por meio de quatro fluxos: fluxo ascendente, fluxo descendente, fluxo horizontal e, com o advento de tecnologias como o e-mail e a intranet, o fluxo transversal.

O fluxo descendente refere-se às informações originadas dos altos escalões e sendo transmitidas ao quadro de funcionários, isto é, de cima para baixo, podendo ser transmitidas através de conversas, reuniões, memorandos, telefonemas, entre outros.

O fluxo ascendente se refere as mensagens que fluem de baixo para cima os níveis mais elevados da hierarquia organizacional, caracteriza pelas informações, geralmente sugestões, críticas e apelos, oriundas dos funcionários e dirigidas à direção.

O terceiro fluxo é aquele que move a organização no seu dia-a-dia, através de informações compartilhadas por pessoas do mesmo nível hierárquico, sendo chamado de horizontal ou lateral. Segundo Bateman e Snell (2010) a comunicação horizontal tem várias funções importantes, como o compartilhamento de informações, coordenação e solução de problemas entre unidades.

O fluxo transversal, segundo Curvello (2012) teria o poder de subverter as hierarquias, ao permitir a transmissão de mensagens entre funcionários de diferentes setores ou departamentos e mesmo entre níveis hierárquicos diferentes, sobretudo no contexto de projetos e programas interdepartamentais, com a utilização de comunicação eletrônica, como e-mail, videoconferência e redes intranet e extranet.

Bateman e Snell (2010) ainda acrescentam um quinto fluxo, chamado de comunicação informal, como as fofocas e os rumores, a conhecida “rádio pião”.

“A rádio peão (granpevine) é a rede social de comunicações informais que ajuda as pessoas a interpretar a organização, traduzindo as mensagens formais da administração em “linguagem de funcionário” e veiculando informações que o sistema formal omite ou prefere que fiquem acobertadas. Por outro lado, a comunicação informal pode ser destrutiva quando fofocas e boatos irrelevantes proliferam e danificam as operações”. (BATEMAN E SNELL, 2010, p. 499).

Portanto, um sistema de comunicação mal definido numa organização pode trazer problemas, mas se implantado levando em consideração os componentes que envolvem os quatros fluxos da comunicação apresentados anteriormente, terá maiores chances de obter os resultados esperados, pois evitará possíveis desvios, que dificultem o alcance dos objetivos estabelecidos. Kunsch *apud* Cavalcante (2008) explica que tanto no seu contexto formal como no informal não se deve ignorar ou esquecer nenhum desses níveis

2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) correspondem a todas as tecnologias que interferem ou participam dos processos informacionais e comunicativos das pessoas ou das organizações; por oferecer suporte tecnológico aos sistemas de informações, sendo assim um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam, por meio das funções de hardware, software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem (LAUDON E LAUDON, 2010).

As TICs são utensílios e ferramentas que auxiliam no processo de gestão da informação e do conhecimento, organização, tratamento e disseminação da informação e de construção de conhecimentos para as organizações, especialmente em razão de sua complexidade, uma vez que a informação não encontra-se concentrada, mas de forma difusa (PAULA *et al*,2012).

Para um melhor entendimento, o quadro 1 apresenta os tipos de TICs, seus conceitos e alguns exemplos:

Quadro 1- Tipos de TICs

Tipos de TICs	Conceitos	Exemplos
Hardware	Laudon e Laudon (2010): O hardware consiste na tecnologia para processamento computacional, armazenamento, entrada e saída de dados.	Monitor, teclado, mouse, impressora, etc.
Software	Junior e Cegielski (2011): Conjunto de instruções que age principalmente como intermediário entreo hardware de computador e os programas de aplicação. Laudon e Laudon (2010): administram os recursos e as atividades do computador.	Office(Word, Excel, Power Point), Nero, Photoshop, etc.
Banco de dados	Laudon e Laudon (2010): O banco de dados é um conjunto de arquivos relacionados entre si com registros sobre pessoas, lugares ou coisas.	MySQL, Oracle, etc.

	Junior e Cegielski (2011): Os bancos de dados são organizados de modo que um conjunto de programas de software ofereça a todos os usuários acesso a todos os dados.	
Redes	Junior e Cegielski (2011): Uma rede é um sistema que conecta computadores pelos meios de comunicação de modo a possibilitar a transmissão de dados entre eles.	Internet, intranet, extranet, redes sociais, etc.

Fonte: Elaboração própria, com base em diversos autores supracitados.

A partir do quadro 1, salientar-se que o estudo sobre redes será o mais aprofundado devido à ênfase que estas têm para a presente pesquisa, em especial as redes sociais.

Para Garcia (2010), a tecnologia da informação na gestão pública brasileira tem sua evolução baseada em três fases, organizada de acordo com os focos predominantes:

- *Foco na gestão interna:* aplicações voltadas para a melhoria da gestão interna e mais eficiência dos processos administrativos financeiros (1970-1972);
- *Foco no serviço e informações ao cidadão:* aplicações e processos voltados para apoiar a prestação de serviços ao cidadão pessoalmente ou via telefone (1993 a 1998);
- *Foco na entrega de serviços via Internet:* aprendizado e domínio das tecnologias da Internet como ferramenta e canal de entrega de serviços. (1994 até os dias de hoje).

A gestão de TIC na área pública precisa profissionalizar-se, para isso, depende principalmente dos recursos tecnológicos que irão fornecer suporte necessário para tal realização, e também necessita de um bom planejamento, uma vez que requer conhecimento e habilidades profissionais.

No entanto, para Ponte (2000), as TICs têm tido efeitos muito diversos, se por um lado é atrativa, por outro pode ser um problema, principalmente o uso da internet. Ou seja, elas proporcionam um aumento da rentabilidade, a melhoria das condições do ambiente de trabalho, a diminuição dos índices de perigo e de riscos de acidentes. Entretanto requerem um maior controle das atividades dos trabalhadores e cria a

necessidade de formação cada vez mais frequente, às vezes obrigadas a fazer mudanças radicais em suas atividades profissionais.

2.3.1 O USO DA INTERNET NAS ORGANIZAÇÕES

A internet é o maior exemplo de redes interconectadas e computação cliente/servidor no mundo, conectando centenas de milhares de redes individuais em todo o planeta. Foi a popularização da internet que potencializou o uso das TICs em diversos campos. Essa gigantesca rede teve início na década de 1970 como uma rede do Departamento dos Estados Unidos para conectar cientistas e professores universitários ao redor do mundo (LAUDON e LAUDON, 2010).

A internet é um conjunto de redes interconectadas que possibilitam a troca de informações livremente. Empresas, colégios, universidades e outras organizações, há muito tempo, aderiram à internet. Ela possibilitou milhares de negócios a ampliarem o alcance para além das fronteiras, a fim de se tornarem competidores mundiais. Para que o negócio obtenha êxito é necessário uma estreita comunicação entre escritórios espalhados pelo mundo, uma vez que a internet e a redes permitem que os funcionários separados por milhares de quilômetros operem como se estivessem sentados em uma mesa (STAIR e REYNOLDS, 2011).

Hoje, as tecnologias da internet tornaram-se uma plataforma vital de telecomunicações para comunicações eletrônicas e para a colaboração do comércio eletrônico entre as empresas e seus funcionários, clientes, fornecedores e parceiros comerciais. Para Junior e Cegielski (2011), a internet tem suas redes similares: a intranet que corresponde a uma rede projetada para atender as necessidades internas de informação de uma única organização, dando apoio as descobertas, comunicação e colaboração; e a extranet que conecta partes das intranets de diferentes organizações e permite uma comunicação segura entre parceiros comerciais a partir de redes privadas virtuais.

A chegada da Internet proporcionou um novo comportamento à sociedade, na qual não precisa ir ao banco para pagar contas, ir ao supermercado ou a uma loja para fazer compras e nem utilizar o telefone para fazer uma reclamação. Telles *apud* Roberto

(2009) explica que com a Internet as pessoas são movidas pela tecnologia e tem todos os seus segmentos de vida atingidos, seja ele familiar, profissional, afetivo ou pessoal.

Há várias maneiras de acessar a internet, em seu local de trabalho ou na universidade é possível acessar um servidor de arquivos conectado à internet, também pode-se conectar à internet em casa ou viajando, usando conexões com ou sem fio.

A Internet trouxe diversas mudanças para a sociedade, na qual podemos citar a mais significativa, que é a possibilidade de expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação mediada pelo computador, de acordo com Recuero (2009), essas ferramentas proporcionaram que atores pudessem construir-se, interagir e comunicar com outros atores, deixando, na rede de computadores, rastros que permitem o reconhecimento dos padrões de suas conexões e a visualização de suas redes sociais através desses rastros.

2.3.2 O USO DAS REDES SOCIAIS E APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

As redes sociais são ferramentas que permitem ao usuário utilizar um perfil para expressar sua opinião, expor sua vida e postar vídeos e fotos. É uma rede que está disponível a qualquer pessoa. Segundo Roberto (2009) pode-se considerar rede social uma página que permite ao usuário construir uma imagem que o representa na internet, Conforme mostra o quadro a seguir:

Quadro 2: Principais redes sociais e aplicativos de comunicação e seus conceitos.

Rede Social e aplicativos de comunicação	Descrição
	O facebook é utilizado para criar perfis que contêm fotos e listas de interesses pessoais, trocando mensagens privadas e públicas entre si e participantes de grupos de amigos. Também utilizada para compartilhamentos de imagens, notícias e vídeos.
	O Youtube é um site de compartilhamento de vídeos enviados pelos usuários através da internet.

	<p>O Instagram é basicamente um aplicativo gratuito que pode ser baixado e, a partir dele, é possível tirar fotos com o celular, aplicar efeitos nas imagens e compartilhar com seus amigos.</p>
	<p>O Twitter permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos, em textos de até 140 caracteres.</p>
	<p>O LinkedIn é um site de negócios que possui o formato de uma rede de relacionamento, com o objetivo de reunir profissionais e permite a interatividade entre eles.</p>
	<p>O Whatsapp é um software para smartphones utilizado para troca de mensagens de texto instantaneamente, além de vídeos, fotos e áudios através de uma conexão como a internet.</p>
	<p>O bate papo uol permite, de maneira direta, diálogos e relacionamentos on-line. Dessa maneira é possível interagir e conhecer pessoas diferentes, por diversas salas e categorias.</p>
	<p>O Badoo é uma rede social voltada para conhecer pessoas e expandir o círculo de amizades.</p>
	<p>Yahoo respostas é um site que ajudou e ajuda muitas pessoas em questões não encontradas na web, ou por inúmeras dicas sobre algo.</p>

Fonte: top10mais.org-2015

A sociedade atual vive em meio à tecnologia. Grande parte da população possui celular e a Internet está presente em todos os lugares, seja através do próprio aparelho telefônico, tablet ou notebook.

A internet passou a ser um dos meios mais utilizados pelos jovens para se comunicar e obter acesso à informação. Esse fato se explica porque a internet, principalmente as redes sociais, oferece uma gama muito ampla de fontes de dados

sobre algo e de forma mais rápida, atualizada e acessível ao usuário do que a maioria dos livros e outros materiais impressos, os quais nem sempre acompanham o ritmo das informações da forma que esse público deseja, ou seja, mais imediata, atualizada e acessível possível (ROBERTO, 2009).

Em 2014, o Ibope divulgou uma pesquisa que afirma que parte do acesso às redes ocorre por dispositivos móveis. O aplicativo do Facebook está presente em 88% dos celulares dos jovens, seguido dos aplicativos de email (84%), YouTube (81%) e WhatsApp (79%). Em tablets, o Facebook está instalado em 61%, os e-mails em 57% e o YouTube em 59%. Em alguns casos, o uso desses aplicativos já se tornou um vício: 89% dos internautas estão continuamente conectados ao Facebook, 87% ao WhatsApp, 80% aos emails e 63% ao Instagram.

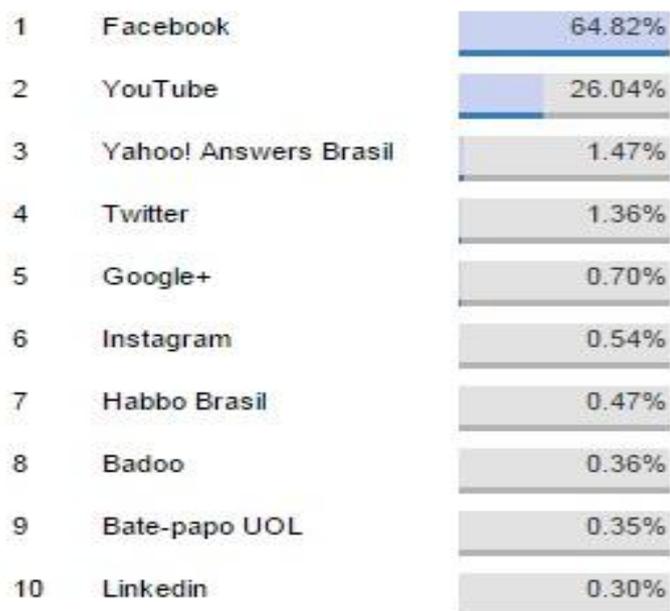
A Serasa Experian que é líder na América Latina em serviços de informações para apoio na tomada de decisões das empresas, divulgou , em 2014, um ranking das redes sociais no Brasil, onde o Facebook registrou 64,82% de participação de visitas em novembro de 2014, ocupando a liderança no ranking das redes sociais mais visitadas. O YouTube, que está em segundo lugar, teve no mesmo mês uma participação de 26,04%. Juntas, elas dominam os acessos às redes sociais, com 90,86% de participação, conforme mostra o quadro a seguir:

Quadro 3: Ranking de acesso às redes sociais no Brasil

Sites Mais Populares em **Redes sociais e fóruns**

classificados por Participação em Visitas

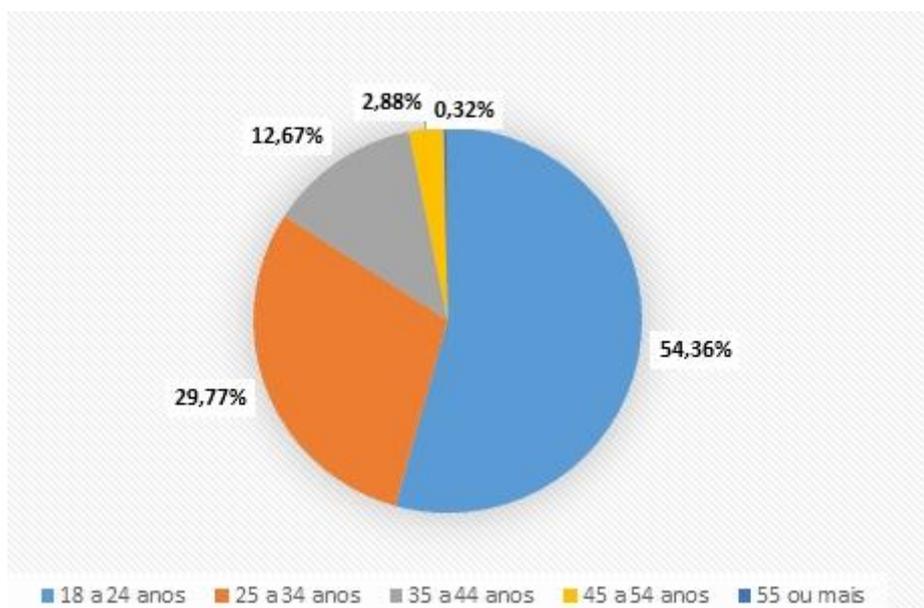
novembro 2014



Fonte: Serasa Experian (2014)

Dentre a população adulta do Brasil, segundo a Serasa Experian, as pessoas que mais acessaram as redes sociais no período de 12 semanas terminado em 29 de novembro de 2014 têm entre 18 e 24 anos (54,36%), seguidas do grupo de 25 a 34 anos (29,77%), 35 a 44 (12,67%), 45 a 54 anos (2,88%) e 55 ou mais (0,32%), conforme mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 1: O acesso as redes sociais de acordo com a faixa etária.



Fonte: Adaptado de Serasa Experian (2014).

As redes sociais mudaram as estratégias de comunicação interna e externa, porque o que antes era mantido com certa distância, hoje se torna muito mais próximo. Além disso, as empresas divulgam de forma rápida seus produtos e conseguem saber a opinião do consumidor em relação a eles de uma forma mais informal e sincera.

Não há como controlar todas as informações que são repassadas na rede, bem com a sua utilização no ambiente de trabalho, mas o que pode ser feito é a prevenção e o monitoramento, que se tornaram essenciais para resolver possíveis situações que podem se tornar problemas. Falta às organizações, portanto é a conscientização da influência dessas redes, pois assim como há a preocupação com o atendimento ao cliente, a assessoria de imprensa ou o marketing, também é necessário o cuidado com as redes sociais. (ROBERTO, 2009).

2.4 O SETOR PÚBLICO E O USO DAS NOVAS TICs

A Administração Pública é um conjunto de órgãos, funcionários e procedimentos utilizados pelos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) que

integram o Estado, para realizar funções econômicas e os papéis que a sociedade lhe atribuiu, de acordo Costin,2011. Segundo a Constituição, a Administração Pública pode ser direta ou indireta:

- **A Administração direta** inclui os serviços desempenhados pela estrutura administrativa da Presidência da República e dos ministérios;
- **A Administração indireta**, também chamada de descentralizada, inclui as autarquias, empresa públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas, que desempenham atividades que lhes foram atribuídas.

Por órgãos públicos entendem-se as instituições competentes para realizar as funções estatais determinadas que lhes forem atribuídas. As pessoas que integram estes órgãos, executando função pública em busca da realização dos objetivos do Estado, são os chamados agentes públicos. Como um agente que visa alcançar os objetivos que beneficiem a coletividade, o administrador público deve realizar suas atividades de modo eficiente, agindo com perfeição, celeridade, coordenação e técnica. Todos esses são fatores que qualificam a atividade pública e produzem maior eficiência no seu desempenho. (FRANCYELLE, 2012).

Discutir a Gestão Pública, atualmente, é compreender que o processo de sociedade é inevitável e que para gerenciar instituições públicas, é preciso investir em novas tecnologias, mas também é imprescindível investir no capital humano. Além disso, é refletir sobre as maneiras pelas quais o conhecimento individual é incorporado ao conhecimento coletivo e organizacional, criando valores que não são tangíveis e que podem diferenciar eficientemente as organizações dessa natureza (FERREIRA *apud* SILVA E MELLO, 2013).

As instituições públicas estão vivendo uma nova realidade, onde os saberes da organização devem estar alinhados à necessária coordenação do comportamento de seus membros, e onde os cidadãos estão cada dia mais exigentes em suas demandas. Isso faz com que um novo modelo de Gestão Pública, mais integrado e voltado para a excelência, seja adotado, respeitando as particularidades de cada esfera.

Segundo Fernandes (2014) há transformações significativas acontecendo no setor público brasileiro devido aos efeitos da globalização, da crescente diversidade de comportamentos da sociedade, das exigências quanto à transparência das informações, e do desenvolvimento e uso intensivo da tecnologia exigindo, desta forma, ação para mudança para que atuem de maneira crítica e competente.

Na realidade, o setor público, apesar de ter passado ao longo dos anos por várias tentativas de reforma, se mantém fragmentada em seus processos críticos, centralizados e burocratizados. No Brasil, que é um país de grande dimensão e diversidades, a ação governamental necessita de um conjunto de estruturas capazes de produzir resultados diferenciados. (FERNANDES, 2014).

Em síntese, Osborne *apud* Machado (2010) enfatiza que a qualidade do governo é o ponto central da competitividade do Estado. O perfil requerido das organizações, inclusive dos governos, na era da informação é um perfil de organizações enxutas, flexíveis, que trabalhem basicamente em parcerias, voltadas às necessidades do cliente, inovadoras e em permanente evolução, ou seja, uma organização que acompanhe as mudanças de forma eficiente e eficaz.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, serão abordados todos os processos metodológicos que se utiliza no presente estudo com a finalidade de resolver o problema da pesquisa e todos os seus objetivos estabelecidos. Abordando a caracterização da pesquisa, a caracterização do universo de pesquisa e dos sujeitos, os dados da pesquisa, os instrumentos de coleta de dados e por fim, as variáveis da pesquisa.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa é um procedimento racional e sistemático com o objetivo de proporcionar respostas aos problemas propostos. É desenvolvida por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados, conforme Gil *apud* Gerhardt; Silveira, (2009). Assim, quanto aos seus objetivos esta pesquisa é caracterizada como **exploratória e descritiva**. Exploratória, por se tratar de um tema inovador e haver poucos estudos que relacionem a utilização de redes sociais no ambiente de trabalho com a produtividade organizacional de servidores públicos. E descritiva, porque irá descrever os fatos e fenômenos da realidade estudada.

No que se refere à abordagem, a presente pesquisa é definida como **quantitativa e qualitativa**. A primeira segundo Fonseca (2002 *apud* Gerhardt; Silveira, 2009) recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. Já a segunda, preocupa-se com os aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.

A presente pesquisa foi realizada com foco em um caso específico, as secretarias do município de São Sebastião de Lagoa de Roça, caracterizando-se também como um **estudo de caso**.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO E SUJEITOS DE PESQUISA

O trabalho foi desenvolvido na Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, onde selecionaram-se 3 secretarias do município, quais sejam: de educação, de assistência social e de saúde, que foram escolhidas devido à acessibilidade e por concentrarem um maior número de funcionários.

Os sujeitos da pesquisa, neste caso, foram os servidores públicos que trabalham nas secretarias de educação, assistência social e saúde do município de São Sebastião de Lagoa de Roça, e os gestores de cada secretaria, analisando a opinião de ambos. A razão da escolha desses sujeitos se deu pelo fato de serem servidores públicos, que desde sua existência, enfrentam um alto nível de rejeição da sociedade devido a sua falta de agilidade em processos.

A coleta de dados se deu de duas formas: questionários representando uma amostra em torno de 49,55% do total geral, ou seja, a população era de 222 servidores ativos e cerca de 110 responderam ao questionário. E entrevistas semiestruturadas 71,43% de participação, cerca de 5 gestores de um total de 7.

Nos dois casos, a amostragem foi não probabilística por acessibilidade, uma vez que a aplicação dos questionários e as entrevistas foram realizadas com os sujeitos mais acessíveis e que utilizassem, pelo menos, a internet.

3.3 DADOS DA PESQUISA

Para fins de alcance dos objetivos da presente pesquisa, foram usados **dados primários**, provenientes da aplicação de questionários e entrevistas, e **dados secundários**, evidenciados pelo uso de site constitucional e observação direta.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Com relação à coleta de dados, o presente trabalho fez uso da aplicação de questionários com os servidores das referidas secretarias, bem como entrevistas semiestruturadas com os gestores das mesmas.

Os itens presentes no questionário são adaptados de questões e elementos provenientes das pesquisas de Santos (2013) sobre o impacto das redes sociais na

produtividade de servidores públicos em duas secretarias do município de Campina Grande-PB.

A utilização desse trabalho como referência se deve pela similaridade entre a organização onde as dimensões foram aplicadas e as que são objeto desse estudo, já que se refere ao setor público; bem como, pela clareza com que os dados se apresentam, facilitando a análise e caracterização do uso de redes sociais no ambiente de trabalho.

Em um primeiro momento, são empregadas três questões fechadas de que dizem respeito ao perfil social do servidor, onde se encaixam: Gênero, idade e escolaridade.

Em um segundo instante, são apresentados itens que se relacionam com a utilização da internet e das redes sociais no ambiente de trabalho, sendo 9 questões fechadas e 1 aberta.

E por fim, são apresentadas 12 questões relacionadas à produtividade organizacional, na qual foi adotada uma escala Likert de 5 pontos, em que 1 representa discordo totalmente e 5 concordo totalmente. O questionário encontra-se disponível no apêndice A.

As entrevistas com os gestores foram gravadas para as devidas análises posteriores, foram feitas 12 perguntas abertas na qual eles puderam expressar suas opiniões a respeito da utilização das redes sociais no ambiente de trabalho. O roteiro de entrevista encontra-se disponível no apêndice B.

3.5 VARIÁVEIS DE PESQUISA

O quadro 4, a seguir retrata de forma resumida, em que foi baseado a elaboração do questionário, bem como suas dimensões, variáveis e seus itens correspondentes.

Quadro 4- Dimensões e variáveis da pesquisa.

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ITENS DO QUESTIONÁRIO
Perfil do entrevistado	Idade	1
	Sexo	2
	Escolaridade	3
Tecnologia da Informação e Comunicação	Investimento em TICs	4
	Suficiência das TICs	5

Internet	Frequência de acesso	6 e 7
	Motivos de utilização	8
	Tipos de sites acessados	9
	Meios de utilização	10
Redes sociais	Frequência de utilização	11
	Tipos de redes utilizadas	12
	Acesso às redes sociais	13
Produtividade Organizacional	Influência do uso das redes sociais na produtividade organizacional.	14, 15 ,16 ,17 ,18 ,19 ,20 ,21 ,22 ,23 ,24 e 25

Fonte: Autoria própria, 2015.

3.6 TRATAMENTO DOS DADOS

A utilização dos procedimentos metodológicos aqui evidenciados visa obter e analisar os dados da pesquisa de maneira que retratem fielmente a realidade das secretarias pesquisadas, minimizando eventuais distorções provocadas por fatores ambientais eventuais.

Os dados apresentados foram organizados de acordo com as variáveis do quadro 4 e das pesquisas realizadas de maneira semiestruturada, conforme o apêndice I deste trabalho, seguindo uma ordem até chegar ao objetivo geral. Os cálculos para a elaboração dos gráficos foram feitos com o auxílio de planilha Excel. A análise das entrevistas com os gestores se deu através de análise de conteúdo e transcrição das falas. A seguir serão apresentados os resultados obtidos com esta pesquisa e suas respectivas análises.

4. ANÁLISE DE DADOS

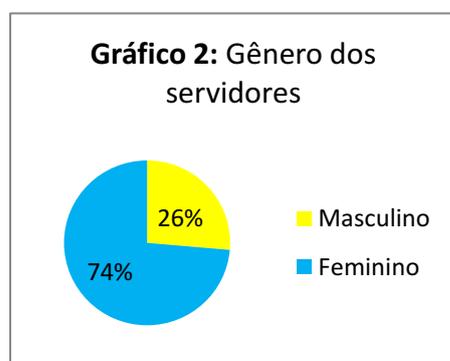
Esta seção tem como objetivo a exposição dos dados obtidos com a pesquisa e a sua análise. Primeiramente haverá a caracterização dos servidores e gestores das secretarias, logo após será mostrado como está o investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação nas secretarias, seguido do uso da internet, exclusivamente o uso das redes sociais. E por fim, será exposta a influência das redes sociais no trabalho das secretarias estudadas, nas perspectivas dos gestores e servidores.

4.1 PERFIL DOS SERVIDORES E GESTORES DAS SECRETARIAS

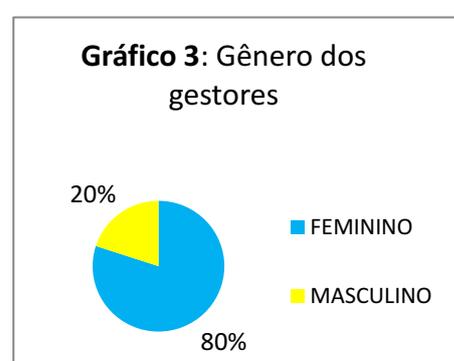
Em relação à questão de gênero dos servidores nas secretarias municipais pesquisadas, os dados evidenciam uma superioridade numérica de servidores do gênero feminino em relação aos do gênero masculino, e em termos absolutos na amostra com 81 servidores do sexo feminino e 29 do sexo masculino, transformando em termos percentuais temos uma divisão em 74% para o primeiro grupo e 26% para o segundo.

Em relação à questão de gênero dos gestores nas secretarias municipais pesquisadas, também se é evidente uma superioridade numérica de gestores do gênero feminino em relação aos do gênero masculino, essa diferença se evidencia em termos absolutos na amostra com 4 servidores do sexo feminino e 1 do sexo masculino, transformando em termos percentuais temos uma divisão em 80% para o primeiro grupo e 20% para o segundo.

Para se obter uma melhor visualização dessas diferenças de gênero observadas entre servidores e gestores, se fez necessário a elaboração dos seguintes gráficos:



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

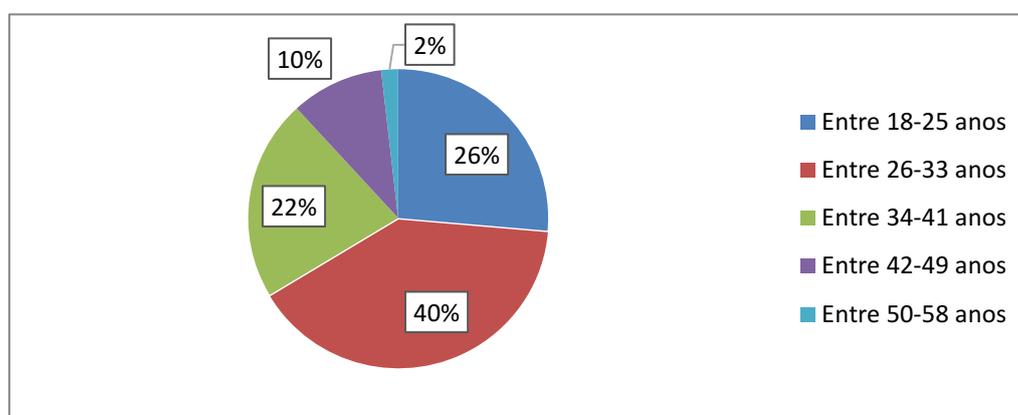


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Quando se trata da idade dos servidores, foi possível observar que as secretarias pesquisadas têm uma característica jovem-adulta. Observa-se uma superioridade numérica dos funcionários com idade entre 26 e 33 anos, representados percentualmente por 40% do total; já os que apresentam a idade entre 18 e 25 anos, se caracterizam como 26% do total; os que têm entre 34 e 41 anos se expressam em 22%, a classe entre 42 e 49 anos, com 10%; e a categoria entre 50 e 58 anos com apenas 2%.

Essas informações são expressas graficamente, a seguir:

Gráfico 4 – Idade dos servidores

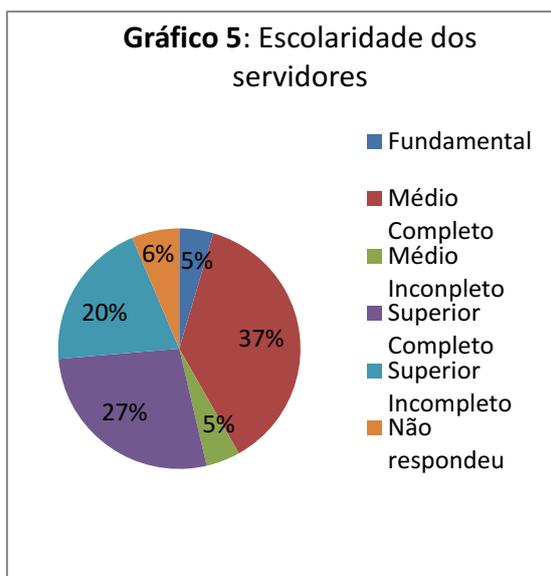


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

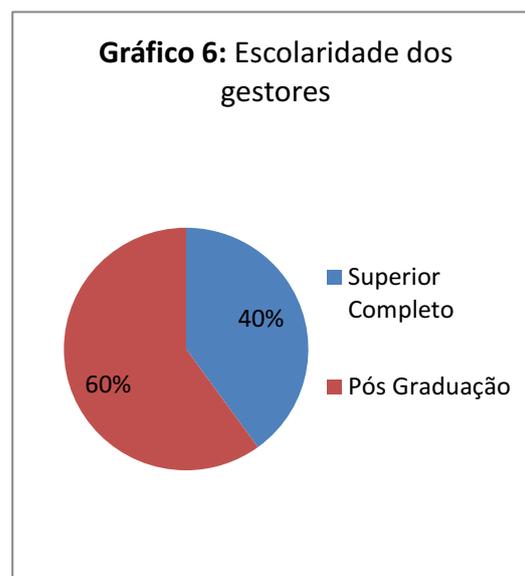
Quanto aos gestores, a média de idade foi de 33 anos, podendo observar uma característica adulta.

Quando se trata de nível de escolaridade dos servidores nessas secretarias, observa-se que 37% dos servidores têm o ensino médio completo; 27% com o ensino superior completo; 20% com o ensino superior incompleto, e apenas 5% com o ensino fundamental e 5% com o ensino médio incompleto, considerando que 6% não responderam a essa questão. De forma geral, esse resultado evidencia um caráter de busca de uma maior educação por parte de seus servidores. Os gestores também buscam um melhor posicionamento acadêmico, a maioria de 60% tem pós-graduação e 40% tem superior completo.

Esses dados são demonstrados visualmente pelos gráficos a seguir:



Fonte: Dados da pesquisa (2015)



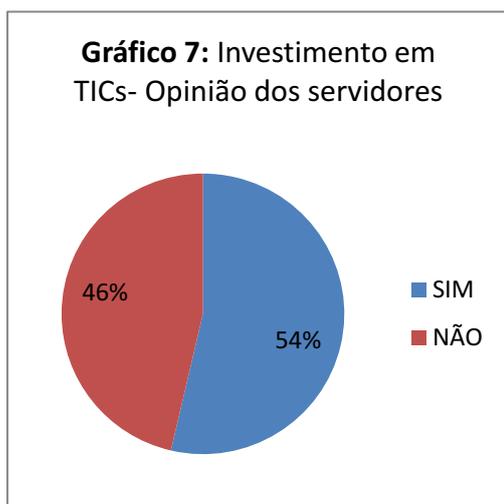
Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Com base no exposto, ao visualizar o perfil das secretarias estudadas, é possível as caracterizar, de um modo geral, como tendo maioria feminina em seu quadro de funcionários, da mesma maneira que se define como uma organização de servidores jovens e adultos e gestores adultos, e que buscam um melhor posicionamento acadêmico.

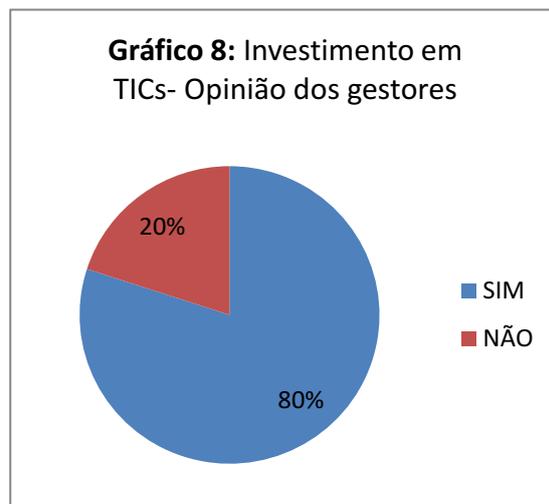
4.2 INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A investigação de investimento em TICs na cidade de São Sebastião de Lagoa de Roça é importante para este estudo devido ao seu foco central ser a utilização de redes sociais, que depende dessas TICs para serem utilizadas. De acordo com as respostas fornecidas pelos servidores, a maioria de 53,64% informou que a prefeitura investe em tecnologias da informação, enquanto 46,36% afirmaram que ela não investe em TICs.

Esses dados foram confirmados pelos gestores das secretarias, onde 4 deles (80%) informaram que a secretaria investe em TICs e que as tecnologias existentes são computadores, internet e programas (SUS); e apenas 1 gestor (20%) afirma não ter presenciado nenhum tipo de investimento em TICs até o presente momento. Ambas as informações podem ser verificadas nos gráficos 7 e 8.

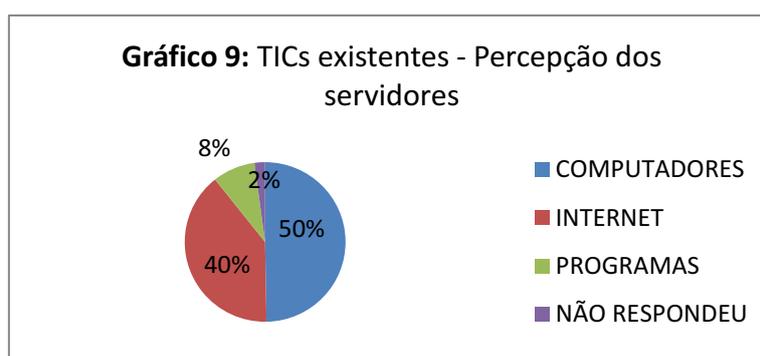


Fonte: Dados da pesquisa (2015)



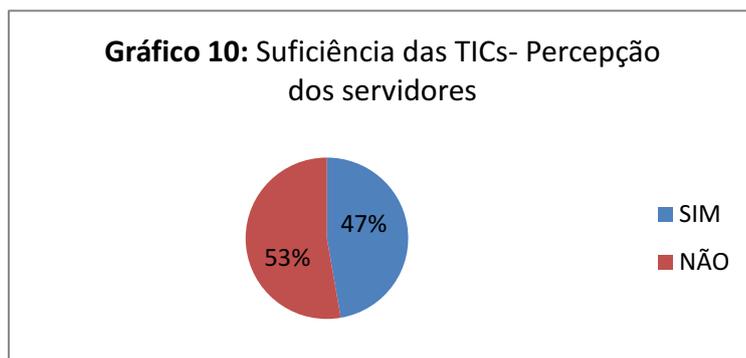
Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Perguntou-se também aos servidores quais as tecnologias da informação existente no seu setor de trabalho, e 49,73% afirmam que há um investimento em computadores, 39,57% afirmam que há investimentos em internet, apenas 8,56% informam que há investimento também em programas de computadores e apenas 2,14% não responderam a essa questão. (Ver gráfico 9).



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Ao perguntar aos servidores se as tecnologias da informação disponíveis em seu setor de trabalho são suficientes para o bom desempenho de suas atividades, a maioria de 53% afirma que não. (Ver gráfico 10).

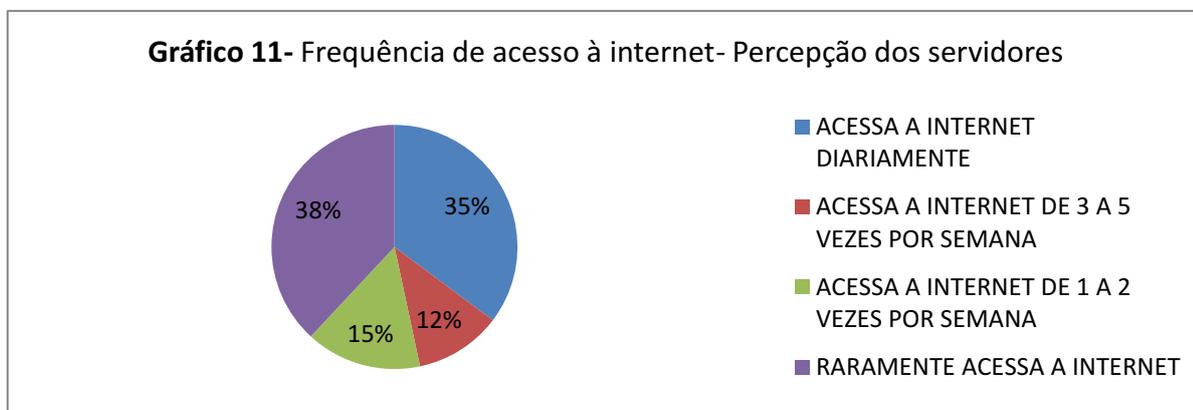


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Portanto, de acordo com análise desses dados, os servidores consideram que há investimentos em tecnologias da informação, principalmente computadores, mas ainda não são suficientes para um bom desempenho das atividades, e sentem falta de programas que integrem as secretarias.

4.2.1 UTILIZAÇÃO DA INTERNET

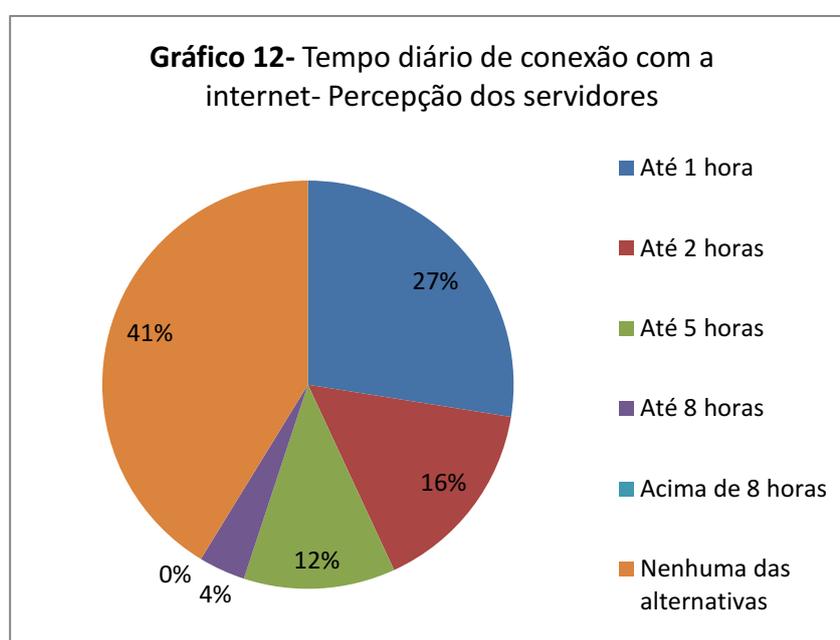
A internet foi objeto de estudo por causa do direcionamento que esta oferece para chegar às redes sociais. O primeiro questionamento acerca deste assunto foi em relação à frequência de acesso à internet. Dos servidores que responderam ao questionário, 38% disse raramente acessar a internet, enquanto 35% responderam que acessam a internet diariamente, 15% informam que acessam a internet de 1 a 2 vezes por semana, e outros 12% afirmam que acessam a internet de 3 a 5 vezes por semana, conforme gráfico 11.



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Portanto, esse resultado afirma que a maioria acessa a internet no trabalho, com frequências diferentes. Por outro lado alguns afirmam que não tem acesso à internet, pois esta era bloqueada dependendo da secretaria.

A próxima questão foi em relação ao tempo diário aproximado que se mantém conectado quando acessa a internet, a maioria de 41% dos servidores marcou nenhuma das alternativas, 27 % relataram que mantem-se conectado até 1 hora por dia, 16% passa até 2 horas diárias, 12% fica até 5 horas diárias conectados, 4% afirmou que passa até 8 horas por dia conectado e nenhum evidencia estar conectado acima de 8 horas/dia. (Ver gráfico 12).

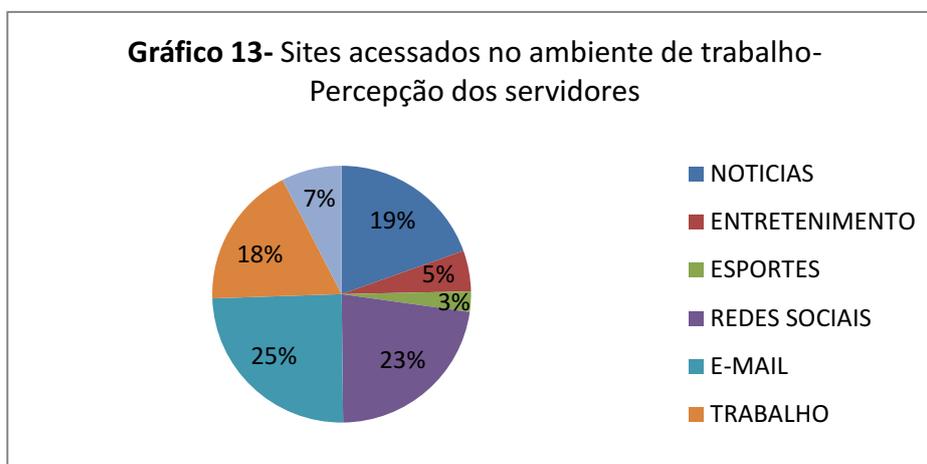


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

De acordo com o exposto, a maioria não se enquadra nas opções, seguindo de uma parcela que acessam a internet até uma hora por dia. Essa informação contribui com o gráfico anterior, no qual 38% raramente acessam a internet.

Em seguida foram questionados sobre os tipos de sites que costumam acessar no trabalho, esta questão tinha as seguintes alternativas: notícias, entretenimento, esportes, redes sociais, e-mail, trabalho e outros. A maioria de 25% disse acessar principalmente o e-mail no ambiente de trabalho, 23% afirmam acessar as redes sociais, 19% proferiu que preferem acessar sites de notícias, 18% relatou que acessam sites referentes ao seu próprio trabalho, 7% acessam outros sites que não foram colocados no questionário, 5%

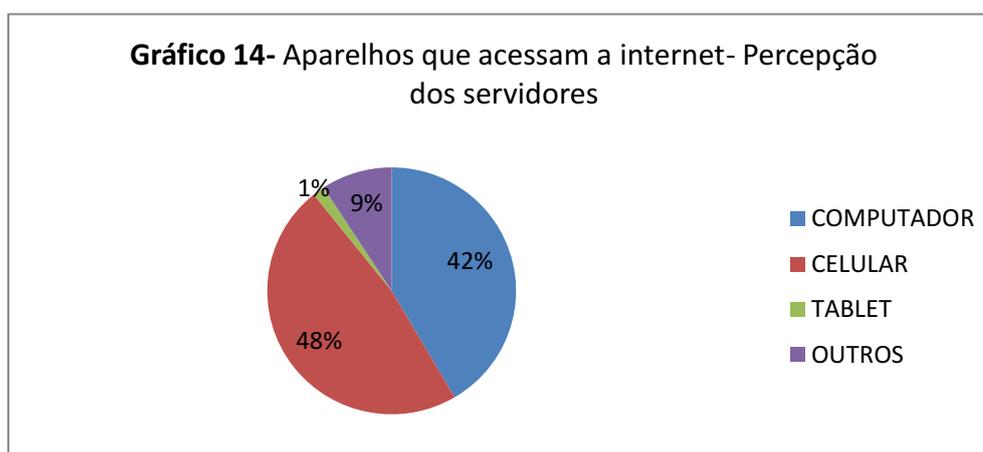
preferem sites de entretenimento e apenas 3% relatou acessar sites de esportes, o que já era esperado devido ao número de homens ser bem menor. (Ver gráfico 13).



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Portanto, a maioria acessa sites de e-mails, redes sociais e notícias. Com esse resultado pode-se tirar a conclusão de que os servidores das secretarias estudadas utilizam duas grandes fontes importantes de comunicação que é o e-mail e as notícias, que quando são utilizadas de forma adequada melhoram a comunicação e a produtividade organizacional. Por outro lado, observa-se também uma grande utilização das redes sociais no ambiente de trabalho, que pode ser utilizada para fins pessoais e/ou organizacionais.

Quando se fala dos tipos de aparelhos que acessam a internet no trabalho, a maioria de 48% informa acessar a internet pelo celular, 42% acessam pelo computador, enquanto 9% por outro tipo de aparelho e apenas 1% acessam a internet pelo tablet, conforme mostra o gráfico 14.



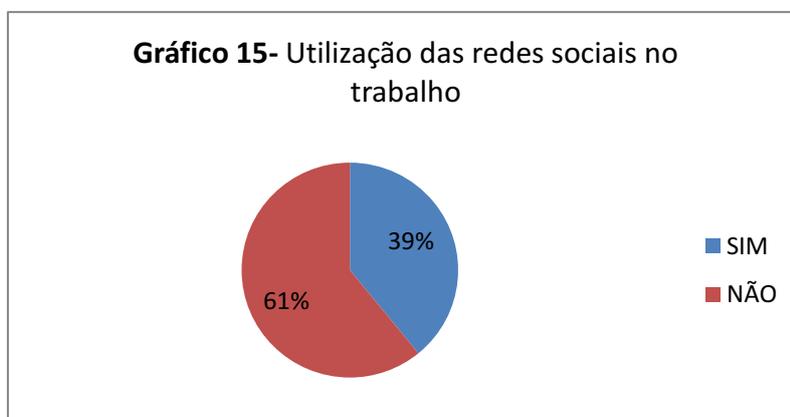
Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Portanto, de acordo com os dados expostos, os servidores informam que preferem acessar a internet através do celular, não divergindo da opinião dos gestores que informaram também que o uso maior é pelo aparelho celular, o que caracteriza sua utilização para fins pessoais, e que torna mais difícil o controle desse acesso, pois mesmo que a secretaria não libere a internet, os funcionários podem acessar com seu próprio pacote de dados. No caso de utilização da internet pelo computador, há formas de controle do acesso que possam comprometer a produtividade dos funcionários. A maneira mais correta de controle é a conscientização do uso da internet.

4.2.2 UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

As redes sociais são de extrema importância para esta pesquisa, é o foco principal, na qual se pretende analisar a influência do uso das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, segundo as perspectivas dos gestores e servidores. Para isso, foi necessário verificar se os servidores utilizam as redes sociais no ambiente de trabalho com frequência, quais as redes sociais ou aplicativos de comunicação são mais acessados, e a opinião dos servidores e gestores se essas redes sociais ajudam ou atrapalham seu trabalho.

Com isso foram utilizados dados referentes a 43 respondentes, o equivalente a 39% do total de servidores que responderam ao questionário, visto que são os que afirmaram nesta questão utilizar as redes sociais com frequência no ambiente de trabalho, como se verifica no gráfico 15.



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Foi identificado nas falas dos gestores que o uso da internet, inclusive as redes sociais, é liberado em quase todas as secretarias, 4 gestores entrevistados (80%) afirmam que esse uso é liberado tanto nos computadores com por wi-fi, e apenas 1 gestor (20%) informa não ter acesso a internet na secretaria, mas isso não impede de olhar as redes sociais e notícias pelo celular através de pacote de dados.

Ao serem perguntados se a equipe tem algum grupo nas redes sociais, todos os 5 gestores responderam que sim, utilizam o facebook e o whatsapp para se comunicarem, facilitando assim a disseminação de informação.

De posse disso, tem-se evidenciado a forte presença das redes sociais com intenção de comunicar-se, principalmente o Whatsapp, na qual demonstra um uso para comunicação pessoal e não comunicação organizacional.

Em entrevista com os gestores, foi questionado sobre a utilização das redes sociais no ambiente de trabalho por parte dos servidores, e as respostas obtidas foram que 60% sempre utilizam e 40% às vezes utilizam. Conforme mostra exemplos das falas abaixo:

“Sempre que necessário, ficam com o celular, é uma febre na verdade, um vício”.

“Às vezes sim, geralmente quando não está na sala de aula, mas nada que atrapalhe o trabalho”.

“Às vezes sim, sendo que às vezes é necessário para o trabalho e às vezes é por motivo particular”.

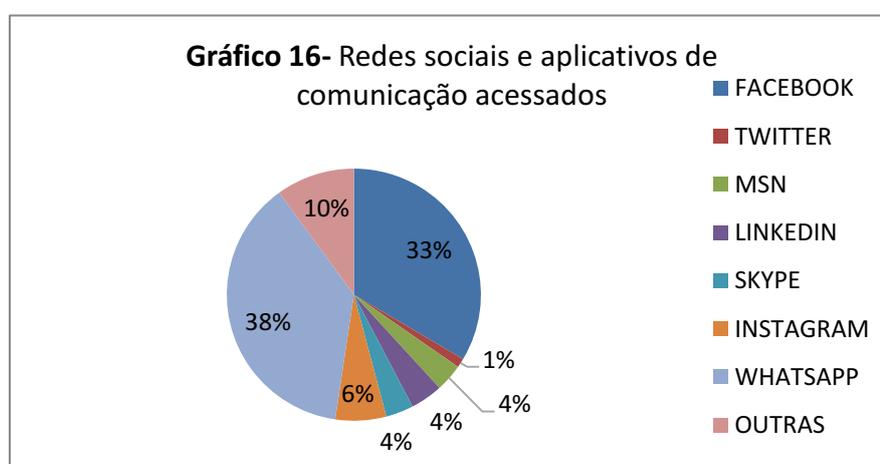
Conforme observado, há divergências nas informações dos servidores e gestores quanto ao uso das redes sociais no trabalho, mas de forma geral é grande a utilização de internet, principalmente as redes sociais nas secretarias no município de São Sebastião de Lagoa de Roça. Com isso foi perguntado aos gestores se em alguma ocasião houve algum conflito envolvendo o uso de internet, especificamente as redes sociais. Dentre as respostas, apenas 2 gestores (40%) relatam presenciar conflitos, conforme mostra as falas abaixo:

“Já, questão salarial, espalha rapidamente e começa a confusão dentro do grupo”.

“Já, conflito entre gestão e funcionário por vídeos e fotos postadas inadequadas. Gerou muitos boatos no trabalho”.

Mesmo com esse elevado grau de utilização da internet e com alguns problemas envolvidos conforme verificado nas falas anteriores, foi perguntado aos gestores se já se cogitou a possibilidade de bloqueio de internet ou sites de redes sociais na secretaria, e todos responderam que não, ela facilita muito a comunicação e até o presente momento não há problemas.

Quanto ao tipo de redes sociais utilizadas, os servidores puderam escolher mais de uma alternativa, onde 38% afirmaram utilizar o Whatsapp, enquanto 33% preferiu que utiliza o Facebook, 10% utiliza outras redes sociais diferentes destas apresentadas, 6% utilizam o Instagram, 4% utiliza o LinkedIn, 4% utiliza o MSN e 4% também utiliza o Skype. (Ver gráfico 16).



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Ao ser aplicado os questionários, houve a abertura de um espaço para a ponderação de opiniões dos servidores acerca das questões debatidas nesse trabalho. Para basear o pensamento dos integrantes, foi elaborado o seguinte questionamento: “Essas redes sociais ajudam ou atrapalham seu trabalho? Por quê?”.

Quanto a essa indagação, as respostas obtidas foram as mais diversas possíveis, na qual 42% informam que as redes sociais ajudam o seu trabalho, 38% acham que atrapalham e 30% preferiram ficar neutros. Dentre as respostas, os principais discursos foram os seguintes:

“Ajudam por conta que há muitas informações e conteúdo do meu interesse.”

“Atrapalham, pois você não consegue desempenhar suas atividades”.

“Algumas ajudam, outras não, me incomodam, pois utilizam para ver a vida particular das pessoas.”

Portanto, a maioria dos servidores utilizam as redes sociais com cunho social, interagindo com pessoas com intuito de divertimento e lazer, e não com fins organizacionais, o que seria ideal para as secretarias do município de São Sebastião de Lagoa de Roça e facilitariam principalmente a comunicação organizacional.

4.2.3 A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NA PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL

Essa seção tem como finalidade expor a opinião dos servidores e gestores quanto à influência das redes sociais no ambiente de trabalho. Foram utilizados os dados relacionados aos 110 entrevistados, independente de quem informaram utilizar as redes sociais no ambiente de trabalho, todos responderam. De acordo com a escala utilizada nas questões de 14 a 25, quanto menor os pontos obtidos pelo item mais importante ele é considerado pelo respondente. Os resultados indicam a opinião dos servidores referente à influência das redes sociais no ambiente de trabalho, seja ela negativa ou positiva.

Quadro 5: A influência das redes sociais no ambiente de trabalho:

Questão	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Neutro	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não responderam
14. O uso de redes sociais ajuda o seu trabalho.	22%	25%	35%	9%	7%	3%
15. A rede social funciona como um importante canal de comunicação, de simples e fácil acesso.	37%	33%	20%	7%	1%	2%
16. Quando se tornam um vício, as páginas sociais na internet são grandes vilões da carreira.	48%	16%	22%	9%	4%	1%
17. Qualquer tempinho longe das redes sociais vai te tornar o mais desatualizado.	9%	20%	26%	20%	23%	2%
18. Você é uma daquelas pessoas que não deixa de dar uma olhadinha no perfil da sua rede social favorita durante o horário de trabalho?	10%	14%	26%	19%	30%	1%
19. As redes sociais ajudam a fortalecer o trabalho em equipe.	11%	40%	23%	14%	10%	3%
20. O uso das redes sociais dentro da empresa evidencia erros e causa desmotivação nos colaboradores.	11%	22%	31%	24%	10%	3%
21. Muitas pessoas, às vezes, estão ao lado do colega e não falam com quem está próximo. Preferem utilizar mensagens do que olhar nos olhos do outro.	29%	28%	22%	9%	11%	1%

Questão	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Neutro	Discordo parcialmente	Discordo totalmente	Não responderam
22. A mídia social pode ser amplamente utilizada no local de trabalho, mas quando usada com moderação, oferece uma pausa bem-vinda ao stress diário do trabalho.	27%	42%	21%	5%	5%	1%
23. Se existir um acordo entre chefe e funcionário – sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, não haverá problemas futuros.	35%	35%	21%	3%	5%	1%
24. Comunicar nas redes sociais no trabalho torna os funcionários mais eficientes na realização das suas tarefas.	8%	29%	28%	19%	13%	3%
25. Com as redes sociais, as pessoas têm levado muitos problemas pessoais para o trabalho, acontecem brigas com namorados e as pessoas saem chorando, por exemplo.	12%	25%	25%	18%	17%	3%

Fonte: Elaboração própria.

Ao serem questionados se o uso das redes sociais ajuda o seu trabalho, a maioria de 47 % dos servidores concordam, e em entrevista, todos os gestores (100%) acreditam que as redes sociais se usada de forma exagerada no ambiente de trabalho não ajuda, pelo contrário, prejudica a produtividade dos servidores. Em seguida o questionamento foi relacionado à rede social funcionar como um importante canal de comunicação, de simples e fácil acesso, onde a maioria de 70% concordou, logo após se depararam com uma questão que afirmava que o vício nas redes sociais são grandes vilões para a carreira profissional, onde também a maioria de 64% concordou. Esses resultados evidenciam que os servidores tem a consciência de que as redes sociais usada de forma exagerada no ambiente de trabalho prejudicam a sua produtividade.

Mais adiante a afirmativa foi a respeito de ficar desatualizado caso passe um tempinho sem está conectado às redes sociais, e a maioria de 43% discordaram dessa questão. Por seguinte a maioria de 49% discordou na afirmativa referente às redes sociais, que perguntava se o servidor é uma daquelas pessoas que não deixa de dar uma olhadinha no perfil da sua rede social favorita durante o horário de trabalho. Com isso, pode-se concluir que os servidores utilizam as redes sociais no ambiente de trabalho, mas não são viciados, seu uso é com moderação.

As redes sociais ajudam a fortalecer o trabalho em equipe, está foi à afirmativa em que a maioria de 51% concordou, mas em contrapartida 31% discordaram ao ser questionado se o uso dessas redes sociais dentro da empresa evidenciava erros e causava desmotivação nos colaboradores.

A questão 21, em que afirma que as pessoas preferem utilizar mensagens do que olhar nos olhos do outro, teve um resultado com maioria de 57% que concordou, o que mostra que as redes sociais quando utilizada de forma inadequada, prejudica a comunicação organizacional. Mais adiante, com a questão que afirma quando as redes sociais são usadas com moderação, oferece uma pausa bem-vinda ao stress diário do trabalho, uma maioria de 69% concordou com esta afirmativa, mostrando o interesse dos servidores em ter a liberação para as redes sociais no trabalho, pois esta é uma das vantagens.

No item 23, relacionado ao acordo entre chefe e funcionário sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, 70% concordou, ou seja, a maioria concorda que havendo esse acordo, a organização não terá problemas futuros.

Comunicar nas redes sociais no trabalho torna os funcionários mais eficientes na realização das suas tarefas, nesta questão uma maioria de 37% concordou, demonstrando assim o interesse que os servidores têm em utilizar as redes sociais nas secretarias.

Por fim, a última afirmativa está relacionada aos problemas pessoais que os funcionários levam para o trabalho devido ao uso das redes sociais, tendo um empate de 25% que concordam parcialmente e que ficaram neutros.

Portanto, a partir da análise da influência das redes sociais no trabalho das secretarias do município de São Sebastião de Lagoa de Roça, há divergências nas opiniões de servidores e gestores, principalmente em relação ao uso das redes sociais no ambiente de trabalho. Em resposta ao objetivo geral, tanto os servidores como os gestores percebem que o uso das redes sociais influencia no seu trabalho, porém, ambos afirmam já haver acordos e conscientização sobre o uso dessas redes no ambiente de trabalho, e que até presente momento não há grandes problemas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi elaborado com base no objetivo: analisar a influência das redes sociais no trabalho das secretarias da prefeitura municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça. Segundo a ótica de percepção dos servidores e gestores. Para a realização desse estudo foram aplicados questionários com os servidores de três secretarias e realizado entrevistas semiestruturadas com os gestores destas. O referido objetivo foi alcançado, de modo que foi possível identificar que a utilização das redes sociais de acordo com os servidores não interfere em sua produtividade e estas podem ser importantes aliadas no processo de comunicação organizacional, e segundo os gestores a utilização de redes sociais no trabalho interfere na produtividade de seus servidores, mas ainda não pensou em bloqueio, pois por outro lado a mesma é bastante útil na comunicação organizacional, e o que se busca é a conscientização do uso adequado e em momentos adequados.

As secretarias apresentaram resultados que, de acordo com os servidores, conforme questionário (Apêndice A), os funcionários costumam manterem-se conectados à internet nos sites referentes a trabalho, redes sociais e notícias. O celular é o aparelho mais utilizado para tal finalidade, em que boa parte dos servidores possui acesso às redes sociais, tendo o Whatsapp e o Facebook como principais. Os referidos servidores afirmaram que não costumam acessar redes sociais no trabalho. Mesmo assim, a maioria diz que utiliza as redes sociais pelo celular e que o seu uso ajuda no trabalho, o que contradiz com a informação anterior. Porém, as desvantagens apresentadas foram poucas. A maioria afirmou que quando o uso das redes sociais se torna um vício, elas são grandes vilãs para a carreira profissional, e quando existe um acordo entre gerente e funcionários, não tem problemas quanto ao uso das redes sociais.

Na ótica de percepção dos gestores, na maioria das secretarias o uso de internet é liberado, inclusive as redes sociais, e todas as secretarias têm grupos em Whatsapp para se comunicarem, o que contradiz a informação passada pelos servidores. Conflitos já foram presenciados nas secretarias devido a postagens indevidas, mas os gestores conseguiram resolver rapidamente e de forma simples. Quanto à interferência na produtividade no trabalho, todos os gestores entrevistados concordam que o uso das redes sociais quando se torna um vício prejudica o trabalho dos funcionários, mas não

se cogitou a possibilidade de bloqueio, pois estas são bastante úteis para a comunicação organizacional. O que se busca é um maior gerenciamento e orientações quanto ao uso dessas redes sociais no ambiente de trabalho, para evitar problemas futuros.

Quadro 6: Resumo dos objetivos específicos e os resultados obtidos.

Objetivos específicos	Resultados obtidos
Identificar as tecnologias da informação existentes na estrutura organizacional das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça.	Os servidores consideram que há investimentos em tecnologias da informação, principalmente computadores e internet, mas ainda não são suficientes para um bom desempenho das atividades, e sentem falta de programas que integrem as secretarias.
Identificar os tipos de redes sociais, utilizadas no ambiente de trabalho dos servidores e gestores das secretarias municipais estudadas.	O uso de redes sociais é frequente tanto pelos servidores quanto pelos gestores, para fins pessoais e profissionais. As principais redes sociais utilizadas são o facebook e o whatsapp.
Identificar os possíveis conflitos e contribuições em torno do uso das redes sociais no trabalho organizacional, segundo as perspectivas dos gestores e servidores.	<p>Influências positivas: A rede social funciona como um importante canal de comunicação, de simples e fácil acesso, quando usada com moderação, oferece uma pausa bem-vinda ao stress diário do trabalho, e existindo um acordo entre chefe e funcionário sobre a utilização adequada e em horários adequados não haverá problemas.</p> <p>Influências negativas: O uso das redes sociais dentro da empresa evidencia erros e causa desmotivação nos colaboradores, ocasiona conflitos e quando se torna um vício pode ser um grande vilão para a carreira profissional.</p>

Fonte: Elaboração própria (2015)

Este estudo limitou-se a estudar a utilização das redes sociais em três secretarias, comparando as opiniões de servidores e gestores, quanto à utilização das redes sociais no ambiente e trabalho, ciente de que o estudo é desafiador, por haver poucas pesquisas na área. O aprofundamento da pesquisa não foi possível por questão de tempo. Portanto, de maneira geral, foi feita a identificação das redes sociais e sua utilização em apenas três secretarias do município de São Sebastião de Lagoa de Roça.

Por fim, ao trabalhar nessa área temática e ao utilizar como fonte de pesquisas, secretarias municipais, vê-se que ainda existe um número extremamente baixo de pesquisas desenvolvidas nas mesmas. Essa situação evidencia a existência de um campo vasto para exploração acadêmica o que, com potenciais estudos, possibilitem o enriquecimento teórico, não só em redes sociais, como em diferentes assuntos da administração.

REFERÊNCIAS

- AMADEU, Márcio Berber Diz. **Redes sociais no ambiente de trabalho**.2013. Disponível em<http://www.pucsp.br/nppi/downloads/28_07_2010_doc_5_a_redes_sociais_no_ambiente_de_trabalho.pdf>Acesso em 05/03/2015
- BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração: novo cenário competitivo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- CAVALCANTE, Shirley Maria. **Gestão da Comunicação Organizacional. Conhecendo as ferramentas e suas aplicabilidades**. Universidade Potiguar. João Pessoa, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- COSTIN, Claudia. **Administração Pública**. Rio de Janeiro. Elsevier, 2011.
- CURVELLO, João José Azevedo, **Comunicação interna e cultura organizacional** – 2. ed. rev. e atual. – Brasília: Casa das Musas, 2012
- DAFT, Richard L. **Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- FERNANDES, Gustavo Andrey de A. L. **Dinâmica comportamental no setor público**. Rio de Janeiro: FGV, 2014.
- FRANCYELLE, Yukari Rodrigues. **Administração Pública: Os poderes e deveres dos órgãos e agentes públicos**. Paraná, 2012. Disponível em: <http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/11/528_938_publipg.pdf>Acesso em: 26 abril.2012.
- GARCIA, Fernando César Soares. **Inovações Tecnológicas na Administração pública: o novo papel do Serviço de Administração do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados**. CEFOR. Brasília, 2010.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009
- IBOPE. Disponível em:<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/paginas/numero-de-usuarios-de-redes-sociais-ultrapassa-46-milhoes-de-brasileiros.aspx> acesso em 05/05/15.
- JUNIOR, R. Kelly Rainer; CEGIELSKI, Casey G. **Introdução a Sistemas de Informação: Apoiando e transformando negócios na era da mobilidade**. 3ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 9ed. São Paulo: Pearson, 2010.
- MACHADO, Geraldo. **Gestão Pública: Desafios e perspectivas**. Salvador: Flem, 2001. Disponível em: <<http://www.flem.org.br/paginas/cadernosflem/pdfs/CadernosFLEM1-VersaoCompleta>.
- PAULA, Giovani; DANDOLINI, Gertrudes Aparecida e SOUZA, João Artur. **Tecnologia da informação e comunicação e as atividades de inteligência**. Revista Ordem Pública, Vol.5, ACORS,2012.
- PONTE, João Pedro. **Tecnologias de informação e comunicação na formação de professores: que desafios?.** Portugal: Revista Ibero, 2000.
- PORTAL CAPES. Disponível em <<http://www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em 10/11/2015.

- RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Disponível em <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>> acesso em 25/02/2015.
- ROBERTO, Lais Maciel. **A influência das redes sociais na comunicação organizacional**. São Paulo: UNINOVE, 2009. Disponível em <http://www.aberje.com.br/monografias/redessociais_comorganiz.pdf> Acesso em 04/03/2015
- ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- SERASA-EXPERIAN. Disponível em <http://www.serasaconsumidor.com.br/facebook-e-youtube-representam-91-dos-acessos-as-redes-sociais-revela-hitwise-da-serasa-experian/> Acesso em 21/05/2015
- SANTOS, Jessica Tayssa de Lima Araújo. **O impacto das redes sociais na produtividade de servidores público: estudo de caso em duas secretarias do município de Campina Grande- PB**. Trabalho de conclusão de curso. UFCG. PB, 2013.
- SILVA, Francielle M.; MELLO, Simone P. T. **A implantação da gestão por competências: práticas e Resistências no setor público**. Revista Eletrônica de Administração e Turismo–ReAT. vol. 2–n.1–Jan/Jun–2013
- STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação**. 9ed São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- TOP10MAIS. Disponível em : top10mais.org/top-10-redes-sociais-mais-acessadas-do-brasil/. Acesso em 25/05/2015
- VIEIRA, Roberto Fonseca. **Comunicação Organizacional: gestão de relações públicas**. Rio de Janeiro: Mauad, 2004.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário para coleta de dados com os servidores

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

PESQUISA**A influência das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, nas perspectivas dos gestores e servidores.**

A SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS. OBRIGADO.

Caro (a) respondente,

Com este questionário pretende-se obter as informações acerca da influência das redes sociais no ambiente de trabalho. As informações serão tratadas com a máxima confidencialidade, e em hipótese alguma repassadas para terceiros ou utilizados com fins diferentes do da pesquisa acadêmica aplicada.

PERFIL DO ENTREVISTADO

1) Qual a sua idade? _____ () Outro: _____

2) Qual o seu sexo?

- Feminino
 Masculino

3) Qual a sua escolaridade?

- Ensino Fundamental
 Ensino Médio completo
 Ensino Médio incompleto
 Ensino Superior completo
 Ensino Superior incompleto

INVESTIMENTOS EM TICs

4) Você acha que a Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça investe em tecnologias da informação?

- Sim
 Não

5) Quais as tecnologias da informação existente no seu setor de trabalho?

- Computadores Internet Programas para computadores

Comentários ou

exemplos: _____

6) Você considera que as tecnologias da informação disponíveis em seu setor são suficientes para o bom desempenho de suas atividades?

- Sim
 Não

Comentários ou

exemplos: _____

UTILIZAÇÃO DA INTERNET

7) Com que frequência você acessa a internet no trabalho?

- Diariamente
 De 3 a 5 vezes por semana
 de 1 a 2 vezes por semana
 Raramente

8) Aproximadamente quanto tempo diário você se mantém conectado quando acessa a internet no trabalho?

- Até 1 hora

- Até 2 horas
- Até 5 horas
- Até 8 horas
- Acima de 8 horas
- Nenhuma das alternativas

9) Quais os tipos de sites que você costuma acessar no trabalho? (marque uma ou mais opções)

- Notícias
- Entretenimento
- Esportes
- Redes Sociais
- E-mail
- Trabalho
- Outros _____

10) Como você costuma acessar a internet no trabalho?

- Computador
- Celular
- Tablet
- Outros _____

UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

11) No trabalho, você utiliza alguma(s) rede(s) social (is) com frequência?

- Sim
- Não

12) Quais redes sociais ou os aplicativos de comunicação você mais acessa?

- Facebook Twitter MSN LinkedIn Skype
 Instagram WhatsApp Outra: _____

13) Essas redes sociais ajudam ou atrapalham seu trabalho? Por quê?

PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL

Assinale a alternativa que melhor expressa o seu nível de concordância em relação às afirmações sobre a produtividade organizacional da sua secretaria.

Fator	Concordo (totalmente)	Concordo (Parcialmente)	Neutro	Discordo (parcialmente)	Discordo (totalmente)
14. O uso de redes sociais ajuda o seu trabalho.					
15. A rede social funciona como um importante canal de comunicação, de simples e fácil acesso.					
16. Quando se tornam um vício, as páginas sociais na internet são grandes vilões da carreira.					
17. Qualquer tempinho longe das redes sociais vai te tornar o					

mais desatualizado.					
18. Você é uma daquelas pessoas que não deixa de dar uma olhadinha no perfil da sua rede social favorita durante o horário de trabalho?					
19. As redes sociais ajudam a fortalecer o trabalho em equipe					
20. O uso das redes sociais dentro da empresa evidencia erros e causa desmotivação nos colaboradores.					
21. Muitas pessoas, às vezes, estão ao lado do colega e não falam com quem está próximo.					

<p>Preferem utilizar mensagens do que olhar nos olhos do outro.</p>					
<p>22. A mídia social pode ser amplamente utilizada no local de trabalho, mas quando usada com moderação, oferece uma pausa bem-vinda ao stress diário do trabalho.</p>					
<p>23. Se existir um acordo entre chefe e funcionário – sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, não haverá problemas futuros.</p>					
<p>24. Comunicar nas redes sociais no trabalho torna os funcionários mais eficientes na realização das suas tarefas.</p>					

25. Com as redes sociais, as pessoas têm levado muitos problemas pessoais para o trabalho, acontecem brigas com namorados e as pessoas saem chorando, por exemplo.					
--	--	--	--	--	--

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada para a coleta de dados com os gestores.

ROTEIRO PARA A ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Pesquisa: A influência das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Gestor:- -----

ENTREVISTA:

- Perfil do entrevistado: Idade, sexo, escolaridade.
- A secretaria investe em Tecnologias da informação e comunicação? Quais as TICs existentes?
- O uso de internet é liberado na secretaria? Inclusive as redes sociais?
- Sua equipe tem algum grupo em redes sociais?
- Você sempre se depara com os servidores acessando as redes sociais?
- Já houve algum conflito envolvendo o uso de internet, especificamente as redes sociais?
- Já se cogitou a possibilidade de bloqueio de internet ou sites de redes sociais na secretaria?
- Você como gestor, acha que o uso de redes sociais no ambiente de trabalho prejudica a produtividade dos servidores?
- Se existir um acordo entre chefe e funcionário – sobre o uso das redes sociais no ambiente de trabalho, não haverá problemas futuros. Concorda?
- A rede social funciona como um importante canal de comunicação, de simples e fácil acesso, podendo ser utilizada normalmente no ambiente de trabalho?
- Fale a respeito do uso dessas redes sociais no ambiente de trabalho, citando vantagens e desvantagens.
- Como é feito o gerenciamento do uso das redes sociais? Quais táticas aplicadas?

APÊNDICE C – Ofício para as entrevistas semiestruturadas



Campina Grande, 15 de junho de 2015.

Prezado(a) secretário(a),

Ao tempo que cumprimento Vossa Senhoria, venho através deste ofício solicitar autorização do aluno **Alexsandro Rogério Oliveira de Assis**, aluno da Universidade Federal de Campina Grande sob matrícula nº 110230631, para realizar pesquisa sobre a influência das redes sociais no trabalho das secretarias da Prefeitura Municipal de São Sebastião de Lagoa de Roça, trabalho este necessário para a obtenção do título de bacharel em Administração. As informações serão tratadas com a máxima confidencialidade, e em hipótese alguma repassadas para terceiros ou utilizadas com fins diferentes do da pesquisa acadêmica aplicada.

Sem mais para o momento, agradeço a atenção dispensada.

Atenciosamente,

Prof.^a Me. Patrícia Trindade Caldas

MatSiape 1770116