



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENRO DE HUMANIDADES  
UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE  
CAMPINA GRANDE - PB

**AS REDES SOCIAIS *VERSUS* A PRODUTIVIDADE DE SERVIDORES  
PÚBLICOS: estudo em duas secretarias do município de  
Campina Grande - PB.**

**JESSICA TAYSSA DE LIMA ARAÚJO SANTOS**

Campina Grande – Paraíba – Brasil

Setembro, 2013

**JESSICA TAYSSA DE LIMA ARAÚJO SANTOS**

**AS REDES SOCIAIS *VERSUS* A PRODUTIVIDADE DE SERVIDORES  
PÚBLICOS: estudo em duas secretarias do município de  
Campina Grande - PB.**

Relatório de Estágio Supervisionado 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<sup>ª</sup> Patrícia Trindade Caldas

Campina Grande – PB

Setembro, 2013

# COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

---

Jessica Tayssa de Lima Araújo Santos

**Aluna**

---

Prof<sup>ª</sup> Patrícia Trindade Caldas, Msc.

**Professora Orientadora**

---

Prof<sup>ª</sup> Ana Cecília Feitosa Vasconcelos, Msc.

**Coordenadora de Estágio Supervisionado**

Campina Grande – PB

Setembro, 2013

**JESSICA TAYSSA DE LIMA ARAÚJO SANTOS**

**AS REDES SOCIAIS *VERSUS* A PRODUTIVIDADE DE SERVIDORES  
PÚBLICOS: estudo em duas secretarias do município de  
Campina Grande - PB.**

Relatório julgado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Profa. Patrícia Trindade Caldas, Mestre. (Orientadora)

---

Profa. Marielza Barbosa Alves, Mestre. (Examinadora)

---

Profa. Lucilene Klênia Rodrigues Bandeira, Doutora (Examinadora)

Campina Grande – PB

Setembro, 2013

## AGRADECIMENTOS

A Deus por todas as oportunidades concedidas para que pudesse conquistar este sonho.

A meu pai Vamberto, por todo investimento em minha educação e por todo incentivo e apoio que me fizeram chegar até aqui.

A minha mãe Sônia, por todo amor, preocupação e dedicação sempre voltados à minha formação e educação.

Aos meus irmãos Tyrone e Tysson, que acreditaram na minha capacidade de alcançar esta vitória.

Ao meu noivo Wellington, por todo incentivo, apoio e carinho que me fizeram nunca desistir.

A todos os meus familiares pela torcida e confiança na realização deste sonho.

As amigas Anielly e Isabelle, que me acompanharam e que estiveram sempre presentes em todos os momentos ao longo deste curso.

Aos meus professores pela dedicação e contribuições para o meu crescimento pessoal e profissional.

A minha professora orientadora pela paciência e dedicação durante a elaboração deste trabalho.

Aos servidores das secretarias que se disponibilizaram a contribuir com a minha pesquisa.

Por fim, sou grata a todos que de alguma forma contribuíram para que este sonho se tornasse real.

“Há homens que lutam um dia e são bons.  
Há outros que lutam um ano e são melhores.  
Há os que lutam muitos anos e são muito bons.  
Porém, há os que lutam toda a vida.  
Esses são os imprescindíveis.”

*Bertolt Brecht.*

SANTOS, Jessica Tayssa de Lima Araújo. **AS REDES SOCIAIS VERSUS A PRODUTIVIDADE DE SERVIDORES PÚBLICOS: estudo em duas secretarias do município de Campina Grande - PB.** 74 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade Federal de Campina Grande – PB, 2013.

## RESUMO

Em meio às ferramentas mais atuais de apoio à comunicação organizacional, as Tecnologias de Informação e Comunicação têm conquistado cada vez mais espaço nas organizações tanto do âmbito privado quanto do público. Dessa forma, a busca por meios de melhorar e agilizar a comunicação aumentou e o acesso a redes sociais tornou-se uma ferramenta tanto de uso pessoal como profissional, estando cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas e das empresas. Assim, o objetivo geral deste estudo foi analisar o impacto das redes sociais na produtividade de servidores públicos das Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande. A metodologia utilizada para efetivação desta investigação foi a de estudo de casos múltiplos, por meio de documentação e questionários, tendo como sujeitos de pesquisa os servidores públicos das secretarias de Administração e Finanças, ambas localizadas no centro do município de Campina Grande - PB. Foi utilizado o método de análise quanti-qualitativa para tratamento dos dados, o qual permitiu avaliar e refletir sobre a forma de utilização das redes sociais pelos referidos servidores em seus ambientes de trabalho. Em relação aos resultados, foi identificado que o uso de redes sociais não causa impacto na produtividade dos servidores de ambas as secretarias, mas os gestores poderiam ficar mais atentos ao uso dessa tecnologia, a qual pode se tornar uma ferramenta de trabalho bastante eficaz.

**Palavras-chave:** Tecnologias de Informação e Comunicação. Redes Sociais. Produtividade Organizacional.

SANTOS, Jessica Tayssa de Lima Araújo. **AS REDES SOCIAIS *VERSUS* A PRODUTIVIDADE DE SERVIDORES PÚBLICOS: estudo em duas secretarias do município de Campina Grande - PB.** 74 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade Federal de Campina Grande – PB, 2013.

#### **ABSTRACT**

Amid the latest tools to support organizational communication, Information and Communications Technologies have gained more space in organizations both private and public. Thus, the search for ways to improve and streamline communication increased and the access to social networks has become a tool both for personal and professional use and is increasingly present in daily life and business. The objective of this study was to analyze the impact of social networks on the productivity of public servants from Departments of Administration and Finance of the City of Campina Grande. The methodology used for the execution of this research was the study of multiple cases through documentation and questionnaires, having as research subjects public employees of departments of Administration and Finance, both located in the center of Campina Grande - PB. It was used was the quantitative and qualitative analysis method to data processing, which allowed to evaluate and reflect on how to use social networks by those servers in their work environments. Regarding the results, it was identified that the use of social networks has no impact on the productivity of the servers of both departments, but managers could be more attentive to the use of this technology, which can become a very effective business tool.

**Key-words:** Information and Communication Technologies. Social Networks. Organizational Productivity.

#### **LISTA DE QUADROS**



Quadro 1 - Tipos de TICs.....	15
Quadro 2 - Principais Redes Sociais e suas descrições.....	20
Quadro 3 - Diferenças entre Administração Pública Burocrática e Gerencial.....	25
Quadro 4 – Esquema de pesquisa.....	31
Quadro 5 – Resumo dos objetivos específicos e os resultados obtidos.....	63

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
1.1	OBJETIVOS.....	6
1.1.1	Objetivo geral.....	6
1.1.2	Objetivos específicos.....	6
1.2	JUSTIFICATIVA.....	7
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	8
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>9</b>
2.1	A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA .....	9
2.1.1	Comunicação Organizacional: conceitos e definições .....	10
2.2	NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) <i>VERSUS</i> COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL .....	12
2.2.1	Tipos de TICs .....	14
2.2.2	Redes .....	16
2.3	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E SEUS NOVOS DESAFIOS INFORMACIONAIS .....	21
2.3.1	Definição de administração pública .....	22
2.3.2	Administração gerencial <i>versus</i> Tecnologia da Informação <i>versus</i> Comunicação Organizacional .....	26
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>28</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	28
3.2	CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO E DOS SUJEITOS DE PESQUISA.....	29
3.3	DADOS DA PESQUISA .....	30
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	30
3.5	TRATAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	31
3.6	VARIÁVEIS DA PESQUISA .....	31
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
4.1	CASO 1: SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO.....	34
4.1.1	Investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação.....	34
4.1.2	Utilização da Internet .....	36
4.1.3	Utilização das Redes Sociais.....	41
4.1.4	Influência das Redes Sociais na produtividade organizacional.....	46

4.2	CASO 2: SECRETARIA DE FINANÇAS .....	48
4.2.1	Investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação .....	48
4.2.2	Utilização da Internet .....	50
4.2.3	Utilização das Redes Sociais .....	53
4.2.4	Influência das Redes Sociais na produtividade organizacional.....	58
4.3	ESTUDO COMPARATIVO .....	60
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>64</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>67</b>
	<b>APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE PESQUISA.....</b>	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A globalização fez com que os negócios ultrapassassem as barreiras geográficas e, por não estarem numa mesma localidade, as organizações precisam de ferramentas de comunicação mais ágeis entre si para que possam crescer e expandirem-se pelo mundo. Nesse contexto, o mercado foi amadurecendo, a ciência e a tecnologia foram avançando e a busca pela facilidade comunicacional vem aumentando a cada dia.

Com essas transformações, os clientes também passaram a serem mais exigentes, mais críticos e buscarem produtos com maior qualidade. Dessa forma, as organizações sentiram a necessidade de darem respostas mais rápidas aos clientes, assim como os processos administrativos e as tomadas de decisão precisam se tornar mais rápidas e eficientes. A comunicação faz com que as empresas possam agilizar essas respostas com a finalidade de contribuir com os objetivos das organizações.

Nesse sentido a comunicação vai além. Ela é um fator fundamental para a vida em sociedade, visto que as pessoas necessitam socializar e partilhar diversas informações entre si, sendo esta uma ferramenta de integração, interação e instrução. Sendo definida como “o processo pelo qual as informações são transmitidas ou entendidas por duas ou mais pessoas, geralmente com a intenção de motivar ou influenciar comportamento” (DAFT, 2007, p. 425), a comunicação também é instrumento importante para as relações organizacionais como um todo, pois permite que um conjunto de pessoas possa colaborar umas com as outras e assim fornecer produtos e serviços úteis à sociedade.

Muitas são as vantagens da comunicação organizacional, dentre elas permitir que o fluxo de informações ocorra de modo que as mensagens cheguem ao seu destinatário, sem perder a sua essência. Para Cardoso (2006, p. 10), “a comunicação pode ser entendida, então, como um alicerce que dá forma à organização, fazendo-a ser aquilo que ela é”. Assim, a comunicação deve ser vista como uma ferramenta holística que dá suporte administrativo para todos os setores da empresa.

O mundo dos negócios sofreu um grande impacto a partir do avanço tecnológico nos últimos anos principalmente por causa das tecnologias da informação. Surgiram diversas opções a serem utilizadas como ferramentas para aumentar a rapidez na comunicação entre as pessoas de todo o planeta, facilitando os negócios e aumentando a competitividade nacional e internacional, além de reduzirem seus custos e atraírem novos clientes.

O uso dessas tecnologias tem sido o grande diferencial administrativo dos últimos tempos: as organizações têm utilizado os avanços tecnológicos para permitir comunicação não apenas interna, entre seus membros e áreas funcionais, mas também uma comunicação externa, com seus clientes, fornecedores e demais *stakeholders*. Desta forma elas permitem que as organizações alcancem não apenas comunicação organizacional, mas que aumentem a vantagem competitiva, a excelência operacional e o apoio à tomada de decisão. Portanto, a sociedade tem se envolvido e usufruído cada vez mais dessas tecnologias e as organizações, para serem eficientes, precisam estar conectadas para manterem-se atualizadas e conquistarem seu espaço no mercado.

Assim, as chamadas novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), ou simplesmente Tecnologias da Informação (TIs), são responsáveis por tornar mais ágeis a disseminação e veiculação das informações entre as pessoas e as empresas.

As TICs são todas as tecnologias que mediam informações de forma integrada a fim de atingirem os objetivos propostos. Segundo Cipriani (2010, p. 11), o termo tecnologia da informação (TI) é definido “como um conjunto de atividades e soluções obtidas por meio dos recursos computacionais”, que fazem o processamento de informações. Dentre os tipos, as empresas têm utilizado algumas tecnologias da informação, como hardwares, softwares, redes e recursos de dados, que em formato de sistemas, para permitir comunicação interna e externa, dentre outros benefícios.

Especificamente abordando as redes, principalmente a internet, que foi quem revolucionou a comunicação entre as pessoas, pois facilitou e tornou mais rápida a tomada de decisão dos gestores nas empresas, além de acelerar a transmissão da informação dentro e fora das empresas. Essa tecnologia vem viabilizando uma outra formação de estruturação de negócios e de comunicação organizacional, uma configuração virtual, que viabiliza necessidades globalizadas e tem se tornado cada vez mais indispensáveis dentro das empresas: imaginar estabelecimentos sem usar pelo menos o e-mail e a internet para se comunicar atualmente, é quase utópico. E são diversas as opções de interação como as intranets, blogs, vlogs, redes sociais de modo geral, e-mails, sites, entre outras.

Com a difusão da internet pelo mundo, as empresas encontraram nela a oportunidade de alcançar públicos antes inatingíveis e com grande velocidade, principalmente por meio das redes sociais. Comunicar-se de maneira rápida e em tempo real com pessoas em qualquer lugar do mundo tornou-se item indispensável nas organizações para maior rapidez e eficácia nos negócios.

Dentre redes estão inclusas as redes sociais, cuja utilização transformou a comunicação entre as pessoas, de modo que as práticas anteriormente adotadas fossem moldadas à atual realidade e sua presença é cada vez mais frequente dentro das organizações. De acordo com Roberto (2009, p. 30), rede social é “uma página que permite ao usuário construir uma imagem que o representa na internet por meio de um perfil”. Nesse sentido, as redes sociais representam as relações profissionais e afetivas dos indivíduos entre si em que compartilham seus interesses.

Com o passar do tempo, as redes sociais foram evoluindo e garantindo seu espaço nas empresas, deixando de ser vistas apenas como formas de entretenimento para tornarem-se ferramentas comunicacionais, tanto em organizações privadas quando em públicas, em que buscam aumentar a eficácia e a eficiência dos processos organizacionais, além de serem transparentes com o público em geral. Diante disso, surge a necessidade de controle para que não haja o manuseio incorreto dessas ferramentas, no sentido de não influenciar os resultados e a produtividade durante o trabalho.

Nesse contexto, a complexidade da implantação das redes sociais nas organizações requer mudanças constantes para a adaptação completa dos colaboradores, evitando problemas acarretados pelo seu mau uso, como a disseminação de informações inadequadas que possam ser prejudiciais à empresa e seus funcionários.

Especificamente na administração pública, esta vem tentando melhorar a prestação de serviços atendendo melhor o cidadão e por isso tem buscado tornar-se mais gerencial e mais ágil, adotando novas tecnologias como as redes e modificando formas administrativas para melhorar o seu funcionamento, e assim, desenvolver melhor a interação entre elas e cada público específico, como cidadãos e *stakeholders*.

Mas, tanto no âmbito público quanto no privado, as organizações que utilizam as redes sociais como ferramenta precisam realizar mudanças constantes num processo contínuo de aprendizado em prol do desenvolvimento de suas atividades. Mas algumas tem realmente apoiado a administração e outras atrapalhado a produtividade dos funcionários, caso estes as utilizem como ferramenta de lazer. Os chats, por exemplo, podem se configurar como instrumentos ótimos de comunicação formal. Mas sendo acessadas pelo celular e através de redes sem fio, algumas redes sociais também têm sido utilizadas como fontes de atividades de lazer, como o Facebook, que no meio do horário de trabalho tem prejudicado o andamento de atividades profissionais. Novas tecnologias, novas posturas e atitudes, a administração precisa encontrar novos métodos de convivência e adaptação.

Na atualidade não há como as empresas resistirem ao processo de adesão às redes sociais, tendo em vista os benefícios que estas trazem para a organização como um todo, como aumentar a transparência nos processos além de torna-los mais ágeis. E sendo o uso destas ferramentas cada vez mais frequente, facilitando o cotidiano e a realização das atividades pessoais e profissionais, organizações públicas e privadas precisam adaptar-se e encontrar novos modelos de gestão em consequência de sua inserção no mundo virtual.

Diante da necessidade de adaptação e uso de novas tecnologias da informação por parte das organizações, da dúvida se o âmbito público tem realmente tentado se adaptar as novas tendências e exigências, principalmente a nível municipal, e por fim, do questionamento acerca da influência das redes sociais na produtividade organizacional, surge a seguinte questão de pesquisa: **Qual a relação existente entre o uso das redes sociais e a produtividade organizacional na Prefeitura Municipal de Campina Grande?**

## 1.1 OBJETIVOS

Para responder o problema de pesquisa, seguem os objetivos geral e específicos deste trabalho.

### 1.1.1 Objetivo geral

Analisar a relação existente entre o uso das redes sociais e a produtividade organizacional das Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande, segundo a percepção dos servidores públicos.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Caracterizar as Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande.

- Identificar as tecnologias da informação, principalmente das redes sociais, utilizadas pelos servidores das Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande.
- Verificar as influências (positivas e negativas) da utilização das redes sociais em relação à produtividade organizacional, segundo a percepção dos servidores públicos.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A necessidade de melhorar o ambiente de trabalho e deixá-lo mais produtivo por meio da rapidez nas comunicações fez com que as empresas aderissem às TICs, assim como às redes sociais. Essa ferramenta vem ganhando cada vez mais espaço no ambiente de trabalho, porém o uso desordenado pode ocasionar diversos problemas, como falhas na comunicação, diante dos ruídos produzidos, além da perda de produtividade, pois muitas vezes pode ser considerada como uma ameaça à concentração, foco e à eficiência.

Neste sentido, este trabalho possibilitará a compreensão e identificação de possíveis gargalos existentes nas organizações públicas no que tange a problemas relacionados à produtividade de seus colaboradores em relação ao uso de redes sociais.

Poderá ser útil na busca por soluções de convivência com essa nova tecnologia e com os problemas comportamentais encontrados. Outra contribuição importante deste estudo está relacionada com o acervo acadêmico para futuros estudos nesta área, pois este é um tema inovador e há poucos estudos acerca do tema, visto que o impacto das tecnologias da informação e das redes sociais ainda está sendo provocado e estudado. Em relação a este último ponto, ao colocar no Domínio Público “redes sociais”, apareceram 84 resultados, e adicionando “organizações” a esta busca, não surgiram resultados correspondentes, assim como adicionar as palavras-chave “organizações públicas” e “produtividade”. Além disso, contribuirá também para a sociedade como um todo na propagação de informações.

Portanto, este estudo foi importante para entender melhor o comportamento de instituições públicas diante das novas tecnologias de informação e comunicação e a utilização destas pelos seus usuários e prol de melhorar o fluxo de informações e agilizar os processos organizacionais.



### 1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este Trabalho de Conclusão de Curso de graduação está estruturado de modo que o primeiro capítulo introduz o assunto delimitando o tema. Em seguida, inicia-se o segundo capítulo, que trata da fundamentação teórica, fazendo uma abordagem conceitual sobre os seguintes assuntos temáticos: a comunicação organizacional na sociedade contemporânea; novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) *versus* comunicação organizacional e; administração pública e seus novos desafios comunicacionais.

O terceiro capítulo envolve a metodologia e os procedimentos utilizados para a realização dos objetivos da pesquisa, assim como os mecanismos para a coleta de dados. No quarto capítulo estão às informações referentes aos dados colhidos e suas respectivas interpretações. No quinto e último capítulo estão colocadas as considerações finais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem o intuito de aprofundar o conhecimento da base teórica para este estudo. Inicialmente serão apresentados conceitos acerca da comunicação no âmbito organizacional. Em seguida prosseguem os principais conceitos de tecnologia da informação e comunicação, suas características e tipos. Aqui também será explicitado o tipo de rede específica para este trabalho, o de redes sociais, com suas características e sua utilização na sociedade moderna. Prossegue com conceitos de administração pública, suas características, aplicação e utilização das tecnologias da informação neste ramo da administração.

### 2.1 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

A comunicação sempre foi importante. Ao longo da história ela tem sido vista como o instrumento mais importante para a socialização dos indivíduos, em que estes compartilham informações e interesses entre si em busca de objetivos comuns. A melhoria de qualidade de vida e evolução da humanidade depende bastante da interação humana.

Inclusive, observa-se que no dia-a-dia das pessoas, estas passam muito do seu tempo se comunicando: olhando e mandando e-mail, acessando redes sociais e internet, conversando, usando telefone, estando em reuniões, dentre outros, no intuito de coletar, organizar e disseminar informações formais e informais.

No âmbito organizacional, a comunicação vem sendo cada vez mais abordada de forma profissional e científica por várias áreas do conhecimento (psicologia, sociologia, ciência da computação, administração, dentre muitas outras), tanto pelo crescimento de sua importância no meio empresarial contemporâneo, quanto o aumento do interesse pelo tema refletido nos estudos acadêmicos.

Nesse contexto, o mercado passa a exigir profissionais mais bem preparados e dispostos a desenvolverem e gerenciar as políticas de comunicação das empresas por meio de ferramentas cada vez mais elaboradas, com base em tecnologias de ponta.

No Brasil, de acordo com Barros (2010, p. 36), “a modernização da comunicação organizacional ocorreu quando as organizações, com o objetivo de aumentar sua participação democrática, passaram a desenvolver um poder político, fazendo-se, portanto, mais presentes e atuantes nas questões relacionadas à cidadania”. A partir do momento que as organizações entenderam que a interação, o trabalho em equipe, a participação, a socialização do

conhecimento propicia maior colaboração, maior capacidade inovadora e maior produtividade, a comunicação organizacional passou a ser considerada fator estratégico para alcançar maior competitividade mercadológica.

Ao interagir, as pessoas tendem a trocar experiências, ideias, aflições, se atualizarem, dentre outras questões e desse compartilhamento surgem novos aprendizados e conhecimentos que são imprescindíveis para o desenvolvimento da organização. Fora essas questões, tem-se que uma organização para funcionar, precisa trabalhar sincronizada, as suas áreas funcionais e departamentos precisam interagir, para que as demandas apresentadas pela sociedade se tornem satisfeitas da melhor forma possível. Desde o começo do processo produtivo é preciso que dados e informações fluam de forma efetiva, para que pedidos sejam atendidos e processos produtivos sejam realizados. A comunicação organizacional e seus canais de comunicação tornam estes fins viáveis.

Na era da globalização, onde organização e pessoas mesmo separadas geograficamente se relacionam e fazem transações comerciais, a necessidade por formas de comunicação cada vez mais ágeis se constituem como emergências organizacionais. Segundo Daft (2007, p. 424), “para ficar conectado com os funcionários e os clientes e moldar a direção da empresa, os gerentes precisam ter um excelente desempenho nas comunicações”. Vai além, para ficar conectado com o que acontece no mundo, é necessário interação com ele, é necessário comunicação para acompanhar as mudanças constantes que ocorrem no mundo, em que a todo momento surge algo novo.

A comunicação organizacional bem executada traz dinamicidade para o ambiente corporativo e os profissionais mantêm-se atualizados e atentos às novidades e às tecnologias que envolvem o trabalho. É por meio desta que as empresas conseguem ter um bom relacionamento com seus públicos, com quem acabam criando um vínculo de compromisso. O próximo tópico irá abordar melhor conceitos e definições acerca deste tema.

### **2.1.1 Comunicação Organizacional: conceitos e definições**

Na comunicação organizacional estão inclusas todas as formas de comunicação empregadas pelas empresas. Desta forma elas buscam interagir com todos os envolvidos com estas organizações, sejam funcionários, clientes ou fornecedores. De acordo com Cardoso (2006, p. 1132), “não existe nenhuma organização sem uma prática comunicativa”. Assim,

todas as organizações necessitam de uma comunicação harmoniosa para que possam integrar todos os seus setores.

Cardoso (2006, p. 1132) define comunicação organizacional “como um alicerce que dá forma à organização, fazendo-a ser aquilo que ela é”. Assim, Ferreira et al. (2009, p. 3) dizem que “as organizações precisam tornar seus atos comum àqueles públicos que lhe interessam”, sendo este o objetivo da comunicação organizacional.

A comunicação pode ser de três tipos: verbal, não-verbal e escrita. A comunicação verbal ocorre por meio da fala, ou seja, da pronúncia de mensagens. Daft (2007, p. 430) define comunicação não-verbal como “mensagens enviadas por meio das ações e dos comportamentos humanos, e não por meio de palavras”. Já a comunicação escrita se dá por meio da expressão de mensagens por extenso. Desta forma, as organizações podem utilizar ambos os tipos de comunicação para disseminar informações ao longo da hierarquia.

Segundo Daft (2007), ela pode acontecer em três direções – para cima, para baixo e horizontalmente – ou seja, da alta gerência para os subordinados, dos níveis mais baixos para os níveis mais altos ou horizontalmente entre os colegas de trabalho. Esses fluxos direcionais são chamados de canais formais de comunicação.

Daft (2007, p.432) define estes canais como “aqueles que fluem dentro da hierarquia ou da responsabilidade da tarefa definida pela organização”. As comunicações para cima e para baixo são elementares, visto que surgiram com as organizações mais tradicionais. Já a comunicação horizontal é mais contemporânea, ocasionada pela necessidade de interação dos colegas de trabalho entre os departamentos, o que facilita o fluxo de informações e faz com que as atividades estejam mais coordenadas.

Cardoso (2006) afirma que cada vez mais os processos de comunicação contribuem com o desenvolvimento de formas de inter-relação que sejam mais comprometidas e participativas, oferecendo mais flexibilidade às organizações. Nesse contexto, as pessoas passam a estar mais envolvidas organizacionalmente e a maleabilidade oferecida pode tornar-se um diferencial no mercado.

Desta forma, Cardoso (2006, p. 11) afirma que “devemos buscar novas dimensões para a comunicação organizacional que a vejam como um processo amplo, que se confunde com a própria estratégia da organização, e não restrinjam apenas aos fenômenos internos da organização ligados a setores e departamentos”.

A comunicação organizacional reúne quatro modalidades: comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e sistema de informação.

A comunicação cultural está diretamente ligada à cultura organizacional e é estimada pela comunicação interna, que é a estrutura dos costumes, crenças e valores da organização. A comunicação administrativa faz referência às normas, procedimentos e doutrinas organizacionais. Já a comunicação social compreende as áreas de relações públicas, jornalismo, editoração, publicidade e marketing. E o sistema de informação envolve as informações retidas em bancos de dados. Portanto, a soma desses âmbitos é que proporciona a eficácia da comunicação organizacional (BARROS, 2010).

Diante dessas modalidades, a sociedade moderna vem propondo desafios para as organizações, visto que muitas delas não possuíam responsabilidades socioambientais e este tipo de contribuição tornou-as mais sensíveis, além de ser um diferencial. Assim, elas deixaram de atuar com a filantropia e passaram a envolver-se com trabalhos sociais que vão além do apoio à preservação ambiental, mas também enriquecem intelectualmente os funcionários e melhoram a qualidade de vida destes. Toda essa atenção ao público geralmente é divulgada na mídia, o que faz da comunicação objeto fundamental na promoção das empresas.

Diante do que foi exposto, verifica-se a importância da eficiência comunicacional nas organizações, que permite que as pessoas estejam mais integradas umas com as outras e também com o trabalho, além de constatarem resultados com maior rapidez e tornar a empresa um local de aprendizagem para aumentar o conhecimento e relacionamento interpessoal.

## 2.2 NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) *VERSUS* COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A informação, presentemente, é uma ferramenta estratégica nas organizações. Para que os gestores possam tomar decisões importantes de maneira eficaz, precisam buscar informações que sejam precisas e de qualidade. Na perspectiva de Rainer e Cegielski (2011, p. 8), informação “refere-se aos dados que tenham sido organizados e que têm um significado e um valor para o destinatário”.

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Stair e Reynolds (2012, p. 4) definem informação como “um conjunto de fatos organizados de tal maneira que possuem valor adicional, além do valor dos fatos individuais”. Neste contexto, as Tecnologias da Informação

e Comunicação (TIC) são as principais ferramentas utilizadas para gerenciar as informações obtidas pelas organizações.

Atualmente as empresas têm buscado apoio nas novas Tecnologias da Informação (TIs) para um melhor desempenho das suas atividades. Mas o que são TIs?

É inevitável a associação desse termo com informática, internet, computador, entre outros. Talvez porque esses sejam tipos de TIs que estão sendo utilizados na atualidade. Conforme Cruz (1998), tecnologias de informação são dispositivos com capacidade de tratar dados e informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer seja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo (CRUZ, 1998). Qualquer tecnologia de se aplique a esse fim é uma TI. Tanto um lápis como um software se aplicam neste viés.

Segundo O'Brien (2002), atualmente utilizam-se recursos tecnológicos mais avançados e modernos como dispositivos físicos (*hardware*), instruções e procedimentos de processamento de informação (*software*), canais de comunicações (redes) e dados armazenados (recursos de dados). Tais tipos serão aprofundados no próximo tópico.

Rainer e Cegielski (2011, p. 4) complementam que “a tecnologia da informação (TI) refere-se a qualquer ferramenta baseada em computador usado pelas pessoas para trabalhar com informações e apoiar as necessidades de informação e processamento de informações de uma organização”. Então, para manterem-se atualizadas e buscarem um diferencial competitivo, as empresas sentiram necessidade de investirem nesse tipo de tecnologia.

Além da função de coletar, processar informação, as novas tecnologias também comunicam, disseminam informação, e por isso também são chamadas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

A disseminação das TIC na sociedade foi ocasionada por uma demanda em crescente de pessoas e principalmente de empresas, em que surgiu a necessidade de ampliar a rede comunicacional e o compartilhamento de informações em função da globalização e do melhoramento de suas atividades. Assim, as TICs modificaram completamente as formas de trabalho e de gerenciamento nas empresas.

De acordo com Oliveira (2013, p. 11), “atualmente o uso de TICs é fundamental para as organizações modernas, pois não só contribui para atribuir eficiência aos processos produtivos já existentes, mas também proporciona novas formas de produção de serviços e produtos”. Dessa forma, os investimentos nesta área aumentam a cada ano, haja vista a importância das TICs na obtenção de resultados organizacionais.

Na perspectiva de Laudon e Laudon (2010, p.4), “em 2009, as empresas norte-americanas investiram quase 1 trilhão de dólares em hardware e software para sistemas de

informação e em equipamentos para telecomunicação – mais da metade de todo o capital norte-americano para investimento”. A adoção de TICs fez com que o comércio internacional se desenvolvesse, a quantidade de empregos na área fosse alavancada, assim como a demanda, e oportunidades surgissem para os mais diversos públicos e setores. Verifica-se, então, a importância desse segmento nas empresas para sua sobrevivência no mercado, a fim de tornar mais eficientes as tomadas de decisão, além de proporcionar-lhes vantagem competitiva.

A partir do que foi exposto, a seguir serão apresentados os tipos de TICs mais utilizados atualmente, com ênfase em internet e redes sociais, sendo esta última a mais importante para este estudo.

### **2.2.1 Tipos de TICs**

As empresas utilizam diversos sistemas de informação como ferramentas importantes no desempenho organizacional auxiliando-as a atingir seus objetivos. Laudon e Laudon (2010, p. 42) dizem que “como existem diferentes interesses, especializações e níveis dentro de uma organização, existem também diversos tipos de sistema”, e reforçam afirmando que “nenhum sistema isolado consegue fornecer todas as informações de que uma organização necessita”. Dessa forma, vários tipos de TICs surgiram para o aprimoramento das atividades nos diversos setores empresariais.

As TICs mais utilizadas envolvem basicamente hardwares e softwares. Porém, além destas TICs, há também os dispositivos de dados, utilizados para organizar dados, e redes, que servem para conectar dispositivos e computadores. Os programas computacionais, sistemas operacionais, aplicativos, games e as mídias em geral são desenvolvidos para aparelhos como computadores e celulares, visto que são os mais consumidos pelas pessoas e pelas empresas, e podem ser utilizados em diversas ocasiões, seja na vida pessoal ou profissional. Nesse sentido, os investimentos nas TIC têm sido cada vez maiores e suas aplicabilidades se expandem para além de seu objetivo inicial.

Para um melhor entendimento, o quadro 1 apresenta todos os tipos de TICs, suas definições e alguns exemplos.

**Quadro 1 - Tipos de TICs**

<b>Tipo de TIC</b>	<b>Definição</b>	<b>Exemplos</b>
Hardware	<p>Stair e Reynolds (2012): hardware consiste em qualquer maquinário (a maioria dos quais utiliza circuitos digitais) que assiste nas atividades de entrada, de processamento, de armazenamento e de saída de um sistema de informação.</p> <p>Laudon e Laudon (2010): o equipamento físico usado para atividades de entrada processamento e saída de um sistema de informação.</p>	<p>Processador;</p> <p>Monitor;</p> <p>Teclado;</p> <p>Impressora.</p>
Software	<p>Laudon e Laudon (2010): consiste em instruções detalhadas e pré-programadas que controlam e coordenam os componentes do hardware de um sistema de informação.</p> <p>Stair e Reynolds (2012): o software consiste em programas que comandam a operação do computador.</p>	<p>Photoshop;</p> <p>Nero;</p> <p>Corew Draw;</p> <p>Office (Word, Excel, Power Point).</p>
Dispositivos de dados	<p>Laudon e Laudon (2010): softwares que comandam a organização de dados em meios físicos de armazenagem.</p>	<p>Oracle;</p> <p>MySQL;</p> <p>Parados;</p> <p>FireBird.</p>
Redes	<p>Rainer e Cegielski (2011): sistema de conexão que permite que diferentes computadores compartilhem recursos.</p> <p>Laudon e Laudon (2010): uma rede liga dois ou mais computadores para compartilhar dados ou recursos.</p>	<p>PAN;</p> <p>LAN;</p> <p>MAN;</p> <p>WAN;</p> <p>Internet;</p> <p>Intranet;</p> <p>Extranet.</p>

Fonte: Elaboração própria (2013), com base em pesquisa bibliográfica.

A partir do quadro 1, o estudo sobre redes será mais aprofundado devido à ênfase que estas têm para a presente pesquisa, em especial a internet. A seguir serão apresentados conceitos e definições sobre as redes, os quais auxiliarão numa melhor compreensão e aprofundamento no assunto.



### 2.2.2 Redes

A partir dos bancos de dados, surgiram as redes, que são um dos tipos de TICs. Uma rede de computadores “consiste em mídia, dispositivos e softwares necessários para conectar dois ou mais sistemas de computadores ou dispositivos”, de acordo com Stair e Reynolds (2012, p. 220). Os autores afirmam ainda que “as organizações podem utilizar redes para compartilhar hardware, programas e bancos de dados”. Assim, existem vários tipos de redes de comunicação, podendo ser classificadas em rede de área pessoal, de área local, de área metropolitana ou de área expandida.

A rede de área pessoal (PAN – *personal-area network*), para Stair e Reynolds (2012, p. 220), “é uma rede sem fio que conecta dispositivos de tecnologia da informação dentro de uma faixa de aproximadamente 10 m”. Ou seja, é utilizada para uso doméstico ou com aparelhos portáteis. Outra classificação para as redes é de área local (LAN – *local-area network*), que na perspectiva de O’Brien (2006, p. 180) “conectam computadores e outros dispositivos de processamento de informações dentro de uma área física limitada”, como no ambiente de trabalho, por exemplo. Esta área costuma ser de um raio de 500 m.

As redes de área metropolitana (MAN – *metropolitan-area networks*), segundo Laudon e Laudon (2010, p. 181), “é uma rede que abrange uma área metropolitana, normalmente uma cidade e seus arredores”. A sua área de abrangência costuma ser de 48 km a 145 km. Por fim, a última classificação das redes de comunicação é a de área expandida (WAN – *wide-area networks*), cuja abrangência é de grandes distâncias geográficas, como regiões, estados, e continentes, em que a WAN mais potente e universal é a internet (LAUDON E LAUDON, 2010).

Em meio aos tipos de redes definidos, a internet foi a que tornou mais flexível o trabalho dentro das organizações e sua disseminação viabilizou o trabalho remoto com aparelhos como laptops sem fio, smartphones e tablets, facilitando os negócios entre as empresas. Além disso expandiu a comunicação entre as pessoas no mundo inteiro fazendo com que se sentissem mais próximas umas das outras. Estas TICs estão cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas e nos ambientes corporativos.

### 2.2.2.1 Internet

A internet surgiu em 1969 nos Estados Unidos com o nome de *ARPAnet* com o objetivo de compartilhamento de dados e transferência de arquivos entre cientistas, professores universitários e órgãos militares e governamentais (RAINER E CEGIELSKI, 2011).

Desde então, a internet tornou-se o maior sistema de comunicação do mundo, uma ferramenta indispensável em todos os âmbitos da esfera profissional e também pessoal. Para O'Brien (2006, p.169) , “a internet também se tornou uma plataforma fundamental para uma lista em rápida expansão de serviços de informação e entretenimento e aplicações comerciais, incluindo sistemas colaborativos e comércio eletrônico”.

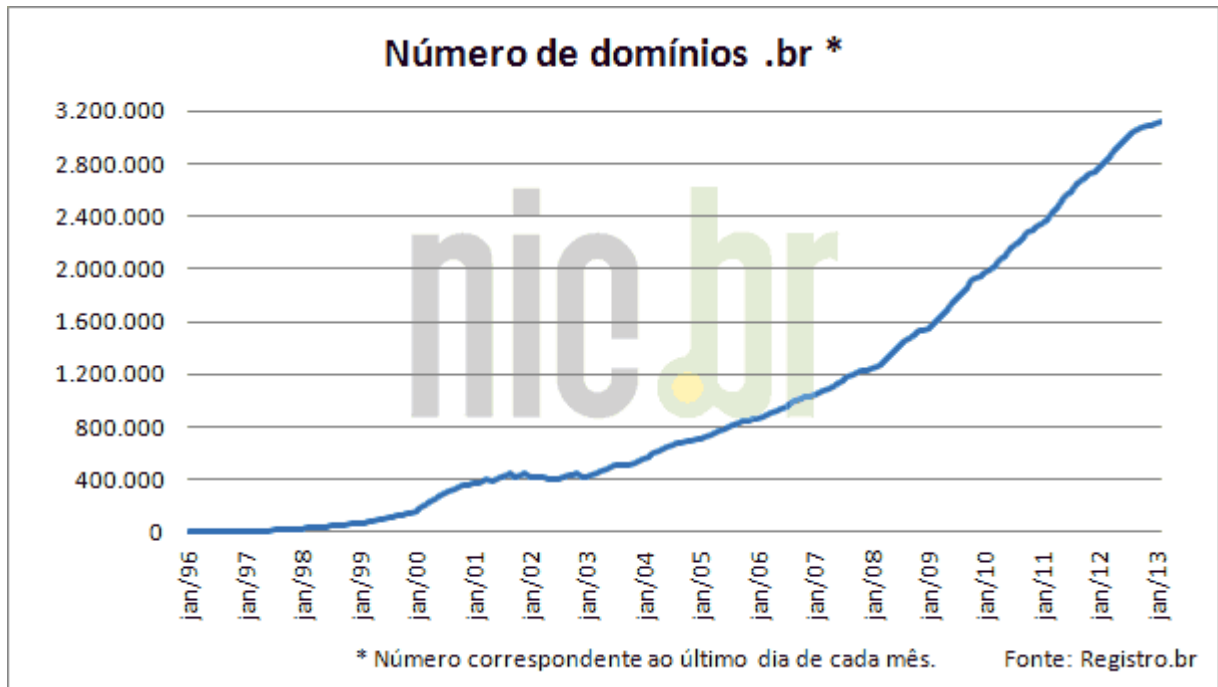
Conhecida como a rede das redes, a internet permite que as pessoas e as organizações interajam e se comuniquem de forma ininterrupta ao redor do mundo e em tempo real. Dentre os serviços oferecidos pela internet estão e-mails, bate-papo e mensagens instantâneas, chats, *World Wide Web* e fóruns de discussão.

Com a evolução dessas tecnologias, atualmente elas são bastante utilizadas dentro e fora das empresas. Assim, Laudon e Laudon (2010, p. 16) dizem que “a internet criou uma plataforma de tecnologia ‘universal’ sobre a qual se constroem novos produtos, serviços, estratégias e modelos de negócio”, o que torna a sua utilização cada vez mais ampla, justificando, assim, o aumento significativo de seu uso nos últimos anos.

Para mensurar a grandiosidade da internet mundialmente e seu constante crescimento, os registros de domínios são utilizados como embasamento para tal, visto que é inviável fazer essa pesquisa por outros meios. Os domínios correspondem aos endereços IP (*Internet Protocol*) de cada computador conectado a internet (LAUDON E LAUDON, 2010).

Por meio do aumento dos registros de domínios na internet nos últimos anos, é possível verificar a velocidade com que esta rede tem crescido mundialmente. A ilustração seguinte demonstra tal crescimento, mensurado por meio do número de domínios existentes no Brasil.

**Ilustração 1 – Evolução do número de domínios**



Fonte: CETIC.br (2013).

A partir da ilustração, em decorrência desse aumento de domínios, o surgimento de redes sociais fez com que eclodisse uma nova forma de interação e relacionamento entre as pessoas. A seguir serão apresentadas definições e os tipos mais conhecidos de redes sociais para um melhor aprofundamento neste tipo de rede.

#### 2.2.2.2 Redes Sociais

As redes sociais são ferramentas amplamente utilizadas hoje em dia, em que pessoas e organizações de todos os âmbitos têm adotado como a forma mais rápida, barata e prática de comunicação, redução de distâncias e divulgação de interesses.

De acordo com Stair e Reynolds (2012, p. 208), “atualmente, usa-se a mensagem eletrônica e a rede para reduzir as distâncias do mundo e possibilitar que as pessoas em todos os lugares se comuniquem e interajam de forma eficaz sem que haja um encontro face a face”. Dessa forma, o surgimento das redes sociais ocasionou a aproximação das pessoas em todo o

mundo, tornando muito mais rápida e segura a comunicação entre elas, além da facilidade e rapidez na transferência de dados e arquivos, que simplificou bastante a vida de seus usuários.

Ferreira (2009, p. 13) diz que as redes sociais “são locais aonde as pessoas se identificam através de seus nomes ou pseudônimos, e interagem e debatem com outros atores sociais em torno daquilo que lhes interessa, seja um assunto atual ou do passado, reencontram amigos e criam novos sem sair fisicamente do local onde estão”. Já Aguiar (2007, p. 2) diz que “redes sociais são, antes de tudo, relações entre pessoas, estejam elas interagindo em causa própria em defesa de outrem ou em nome de uma organização, medidas ou não por sistemas informatizados”.

O avanço das redes sociais fez surgir uma nova era na internet. A pioneira foi o Orkut, com surgimento em 2004, que revolucionou a comunicação entre as pessoas por meio de redes sociais e ganhou preferência em diversos países durante alguns anos. A partir dele, foram surgindo outras redes sociais como Facebook, Twitter, LinkedIn, cada uma com suas particularidades e com objetivos específicos.

O Facebook, criado por Mark Zuckerberg, surgiu em 2004 nos Estados Unidos com o intuito da comunicação entre universitários. Em pouco tempo tornou-se a rede social mais acessada do mundo e com maior número de usuários ativos. Já o Twitter, criado por Jack Dorsey, surgiu em 2006 também nos Estados Unidos, com o objetivo de compartilhar mensagens curtas entre os usuários. Em pouco tempo também atingiu um alto número de seguidores, fazendo desta uma das redes sociais mais utilizadas mundialmente.

O LinkedIn, criado por Reid Hoffman, surgiu em 2002 nos Estados Unidos e é utilizada principalmente por profissionais para que possam interagir, tanto pessoas quanto empresas. Outro exemplo de rede social é o Instagram, criado pelo brasileiro Mike Krieger e pelo norte-americano Kevin Systrom, surgiu em 2010 com a finalidade de usuários compartilharem fotos utilizando filtros disponíveis por ele.

O quadro 2 apresenta as principais redes sociais utilizadas no mundo com seus respectivos sites e descrições para um melhor entendimento sobre cada uma delas.

Quadro 2 - Principais Redes Sociais e suas descrições

Rede Social	Site	Descrição
 <b>delicious</b>	<a href="http://www.delicious.com">www.delicious.com</a>	Reúne favoritos da web marcados pelos usuários, compartilhados entre si.
	<a href="http://www.pt-br.wordpress.com">www.pt-br.wordpress.com</a>	Utilizado para criação de blogs mais profissionais via web e possui mais recursos diferenciais.
	<a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a>	Utilizada para comunicação com outros usuários, em que compartilham imagens, notícias e vídeos entre si.
	<a href="http://www.stumbleupon.com">www.stumbleupon.com</a>	É como uma ferramenta de navegação para compartilhamento de sites de acordo com as preferências dos usuários.
	<a href="http://www.newsvine.com">www.newsvine.com</a>	Funciona como uma comunidade de jornalismo colaborativo.
	<a href="http://www.instagram.com">www.instagram.com</a>	Permite ao usuário tirar fotos utilizando filtros e compartilhá-las em outras redes sociais.
<b>LinkedIn</b>	<a href="http://www.linkedin.com">www.linkedin.com</a>	Rede social voltada para o mercado profissional em que os usuários mantêm contato entre si e com empresas.
	<a href="http://www.blogger.com">www.blogger.com</a>	Utilizada para publicação gratuita de textos, fotos e vídeos.
<b>orkut</b>	<a href="http://www.orkut.com">www.orkut.com</a>	Rede social de relacionamento.
	<a href="http://www.twitter.com">www.twitter.com</a>	Utilizada para compartilhamento de informações.
<b>You Tube</b>	<a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a>	Permite aos usuários o compartilhamento de vídeos.
	<a href="http://www.myspace.com">www.myspace.com</a>	Rede social que permite comunicação online com outros usuários, assim como compartilhar fotos e informações.
<b>last.fm</b>	<a href="http://www.lastfm.com.br">www.lastfm.com.br</a>	Possui um serviço que recomenda músicas com base nas que são ouvidas pelo usuário.

Fonte: Elaboração própria (2013), com base em pesquisas da internet.

Conforme mostrou o quadro 2, o que as redes sociais têm em comum é que fornecem aos usuários a possibilidade de compartilhamento de fotos e informações entre si e comentar publicações realizadas por outros integrantes, além de busca por outros usuários com interesses semelhantes.

As redes sociais também são utilizadas para fins comerciais. Conforme Stair e Reynolds (2012, p. 271), “muitos negócios utilizam as informações colocadas em perfis dos integrantes para encontrar consumidores potenciais”. Isso faz com que o interesse das empresas em se inserirem nesse ambiente aumente cada vez mais ao longo do tempo. Para Laudon e Laudon (2010, p. 55), “as redes sociais estão rapidamente se transformando em uma ferramenta colaborativa para compartilhamento de ideias e para colaboração entre os empregos baseados em interação”.

Diante disso, o uso das redes sociais é bastante vantajoso para as organizações, pois diminui o rigor hierárquico existente em algumas delas, o que torna a comunicação mais eficaz, assim como a interação e o compartilhamento de interesses entre seus membros. As desvantagens surgem quando a ferramenta não é utilizada corretamente, ocorrendo falhas na transmissão das informações, além da perda de produtividade. As redes sociais são recursos que necessitam de controle por parte da gerência para que o trabalho não seja prejudicado, e sim, otimizado.

Com base nessas informações, é possível entender como as organizações públicas utilizam as redes sociais, as quais estão inseridas no contexto das TICs, conforme será apresentado a seguir.

### 2.3 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E SEUS NOVOS DESAFIOS INFORMACIONAIS

Quando a administração pública passou a utilizar tecnologias da informação, elas eram desenvolvidas apenas para os governos. Porém, a utilização de sistemas de informação foi aumentando nas décadas seguintes e acabou tornando-se instrumento fundamental para o desempenho de funções, como o SIAPEnet, um sistema moderno que servidores, aposentados e pensionistas utilizam para consultarem suas informações pessoais, funcionais e financeiras. Esse crescimento tende a ser cada vez maior conforme os anos passem e os desafios aumentam na mesma proporção, visto que sempre surgem novidades e os usuários necessitam estar preparados para as mudanças decorrentes do uso de tecnologias.

A seguir serão apresentados alguns fundamentos de administração pública, alguns conceitos importantes para um maior entendimento deste tema, além de uma percepção acerca da tecnologia da informação em relação à administração pública.

### **2.3.1 Definição de administração pública**

Há várias definições para administração pública, uma vez que a expressão pode adotar significados diferentes dependendo da abordagem utilizada. Assim, a definição de Costin (2010, p.27) para administração pública “inclui o conjunto de órgãos, funcionários e procedimentos utilizados pelos três poderes que integram o Estado, para realizar suas funções econômicas e os papéis que a sociedade lhe atribuiu no momento histórico em consideração”. Nesse contexto, a autora afirma que a administração pública muda constantemente conforme mudam as perspectivas da sociedade e reforça dizendo que ela não existe só no Poder Executivo.

Nessa perspectiva, Bergue (2011, p. 20) descreve que administração pública “é a parte da ciência da administração que se refere ao governo e se ocupa por isso, principalmente, do Poder Executivo, onde se faz o trabalho do governo, ainda que haja evidentemente problemas administrativos que se relacionem aos Poderes Legislativo e Judiciário”.

Em um estado federativo, a Administração Pública pode ser federal, estadual e municipal, porém, seus princípios, sua estruturação, os cargos e seus titulares são os mesmos em todos os níveis de governo (COSTIN, 2010).

Kanaane et al. (2010) dizem que a administração pública sempre deverá corresponder aos princípios que a regem. Estes princípios são os de legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência. Segundo o mesmo autor, a administração tem os princípios como regras estruturais que dão coerência ao sistema.

O princípio da legalidade diz respeito a formalização jurídica de um escopo político. Já o da moralidade determina que o homem deve agir conforme a justiça e equidade, demandando honestidade nos atos administrativos. O princípio da impessoalidade diz que a atividade administrativa deve tratar a todos de forma igualitária. O princípio da publicidade diz que os atos administrativos devem ser do conhecimento da sociedade como um todo, exceto os que estão definidos na Constituição prezando pela segurança pública. Por fim, o princípio da eficiência diz que o administrador deve buscar soluções de modo eficiente para

minimizar a demanda pública para solucionar questões legais e que traga efetividade ao serviço público (KANAANE, 2010).

A adoção desses princípios já é um avanço em termos de tentativa de adaptação às novas exigências da sociedade. Na realidade, a administração pública tem sofrido várias transformações no decorrer do tempo, na ânsia por prestar serviços de maior qualidade à uma população cada vez mais crítica e ciente de seus direitos e deveres.

Segundo Costin (2010), historicamente, pode-se visualizar três formas por quais passou a administração pública brasileira: patrimonialista, burocrática e agora, em transição para uma forma mais gerencial, denominada também como a Nova Gestão Pública (NGP).

Segundo Costin (2010, p. 31), a administração patrimonialista “era o modelo de administração própria das monarquias absolutas, em que o patrimônio do rei se confundia com o patrimônio público”. Os burocratas, em conjunto com os aristocratas, servem um monarca, em que não se distingue com clareza o patrimônio público do privado, já que ambos têm suas rendas oriundas do Estado. A autora fala também que o rei tinha domínio sobre o Estado. Costin (2010, p. 31) explica esse poder do rei, em que “uma visão religiosa do exercício da autoridade real associava o rei, investido de poder pela providência divina, à imagem de protetor e proprietário de seus súditos que deveriam lealdade a ele, não à nação”. O Brasil foi, por muito tempo dirigido por uma elite patrimonialista devido às tradições portuguesas, principalmente no período imperial.

Gradativamente, a sociedade e a política foram se modificando ao longo do tempo e a chegada do capitalismo fez com que o Estado se distinguisse dos cidadãos, para que estes o controlassem. Aconteceu, então, a primeira grande reforma administrativa do capitalismo.

Assim, surgiu a administração pública burocrática, descrita originalmente por Max Weber. Segundo Costin (2010, p. 32), neste momento “busca-se estabelecer o comportamento esperado pelo servidor ou administrador público na forma de regulamentos exaustivos, enfatizar a impessoalidade, seja na forma de acesso ao serviço público, seja na progressão na carreira e torna o conhecimento das regras um recurso de poder”. A autora cita alguns dos princípios básicos da administração burocrática, que são: formalismo, impessoalidade, hierarquização e rígido controle de meios. Durante anos esse modelo de administração pareceu satisfatório, porém aos poucos adquiriu disfunções do modelo anterior, surgindo a necessidade de um novo modelo.

Desse modo, resolveu-se implantar o modelo de administração pública gerencial. Esse modelo teve o apoio da administração burocrática, tendo em vista a conservação de alguns princípios, porém mais flexibilizados. Ele foi adotado inicialmente na Inglaterra, seguido pela



Nova Zelândia e em pouco tempo espalhou-se por diversos países avançados, sofrendo adaptações em cada um deles.

Para Costin (2010, p. 34), algumas das características mais acentuadas da administração gerencial são os “sistemas de gestão e controle centrados em resultados e não mais em procedimentos; maior autonomia gerencial do administrador público; estruturas de poder menos centralizadas e hierárquicas, permitindo maior rapidez e economia na prestação de serviços e a participação dos usuários”, entre outros. Bergue (2011, p. 237) afirma que essa Administração Pública Gerencial diferencia-se do padrão burocrático de gestão pela “acentuada ênfase nos resultados”.

Matias-Pereira (2009, p. 54) complementa que os pressupostos deste modelo são a “descentralização das decisões e funções do Estado, autonomia no que diz respeito à gestão de recursos humanos, materiais e financeiros e ênfase na qualidade e na produtividade do serviço público”. E diz que no Brasil, a reforma gerencial realizada a partir de 1995 teve como principais objetivos adotar esse novo formato de gestão no intuito de aumentar a eficiência da organização, melhorar a qualidade das decisões tomadas pelo governo e a defesa da cidadania.

De acordo ainda com autor supracitado, nessa nova formatação gerencial, uma nova cultura passou a ser adotada com uma visão empreendedora na administração pública. A proposta deste novo modelo era que “a NGP está orientado para o cliente – cidadão; com foco em resultados; busca da flexibilização administrativa; busca do controle social; e valorização das pessoas” (p.50).

Visando uma melhor compreensão, o quadro 3 apresenta as principais diferenças entre a administração pública burocrática e a gerencial.

Quadro 3 - Diferenças entre Administração Pública Burocrática e Gerencial

<b>Administração Pública Burocrática</b>	<b>Administração Pública Gerencial</b>
Apoia-se na noção geral de interesse público	Procura obter resultados valorizados pelos cidadãos
Garante cumprimento de responsabilidade	Gera <i>accountability</i> Eleva as relações de trabalho
Obedece às regras e aos procedimentos	Compreende e aplica normas Identifica e resolve problemas Melhora continuamente os processos
Opera sistemas administrativos	Separa serviços e controle Cria apoio para normas Amplia a escolha do usuário Encoraja ação coletiva Cria incentivos Define, mede e analisa resultados
Concentra-se no processo	Orienta-se para resultados
É autorreferente	Foca o cidadão
Define procedimentos para contratação de pessoal, compra de bens e serviços	Luta contra o nepotismo e a corrupção
Satisfaz às demandas dos cidadãos	Evita adotar procedimentos rígidos
Controla procedimentos	Define indicadores de desempenho – utiliza contratos de gestão
Define cargos rígida e fragmentadamente Tem alta especialização	É multifuncional Flexibiliza as relações de trabalho

Fonte: Matias-Pereira, 2009.

A partir desta nova formatação, cresce o interesse do Estado em adotar novos modelos, técnicas e tecnologias administrativas, no sentido de trazer mais flexibilidade, agilidade, excelência operacional, qualidade e inovação aos processos produtivos inerentes à “maquina administrativa estatal”.

E é nesse contexto que surge a necessidade cada vez mais crescente, iniciada no âmbito federal mais acompanhada pelos nichos estaduais e municipais, de desenvolver e adotar tecnologias e sistemas de informação para apoiar essa nova formatação gerencial.

### **2.3.2 Administração gerencial *versus* Tecnologia da Informação *versus* Comunicação Organizacional**

A tecnologia da informação é uma importante ferramenta para modernização das instituições públicas. Estas podem explorá-la em todos os setores, desde o funcionamento interno até o relacionamento com os cidadãos. Como forma de acompanhar esse desenvolvimento tecnológico, as organizações públicas precisam estar em constante atualização para que haja fluidez das atividades desempenhadas por elas, principalmente quando estão relacionadas com a necessidade de resposta imediatas. Nesse contexto, o investimento em tecnologia da informação deve proporcionar à administração pública agilidade nos processos organizacionais, rapidez e precisão na execução das políticas públicas e apoio na tomada de decisão.

Esse processo de mudança e adaptação das organizações públicas com as tecnologias da informação é bastante complexo. Matias-Pereira (2009, p. 61) diz que “é perceptível que as mudanças nas relações entre administração pública e seus usuários decorrem, em grande parte, da crise gerada pelo atendimento deficiente ao cidadão”. Dessa forma surgiu a necessidade da prestação de serviços de qualidade e do estabelecimento de tecnologias que auxiliassem aos usuários a reverter o processo de insatisfação dos cidadãos, ou seja, a melhorar o atendimento. “Assim, a intensificação da utilização da informática, redes e softwares e das telecomunicações possibilita as mudanças do modelo administrativo”, segundo a perspectiva de Matias-Pereira (2006, p. 61).

As mudanças devem acontecer de forma gradativa, afinal, atualmente poucos gestores utilizam as ferramentas oferecidas pelas tecnologias da informação para tomada de decisão, prestação de contas dos recursos públicos, resolução de problemas que surgem a todo instante, entre outros fatores. Mesmo com todo aparato tecnológico disponível no mercado para contribuir com o melhoramento das instituições, os usuários desses equipamentos precisam se aperfeiçoar para que os órgãos não fiquem estagnados.

A comunicação organizacional em conjunto com as tecnologias de informação são ótimas aliadas para o desenvolvimento de atividades e rapidez nos processos organizacionais. Atualmente, as redes sociais são tecnologias de informação utilizadas a fim de atingirem a todos os públicos e em todos os âmbitos. Esta é uma forma de os governos passarem atender e interagir melhor com a população colocando em prática um Estado democrático, sendo transparente ao publicar seus atos e prestar contas à população.

Como o Brasil é um país com extensão territorial vasta, se faz necessário um projeto ou arranjo de comunicação organizacional eficaz para que as perspectivas sejam atendidas e o atendimento aos cidadãos possa melhorar cada vez mais. Assim, ao utilizar novos meios, canais e tecnologias de comunicação, como redes sociais, os governos consigam atingir os mais diversos públicos, pois, atualmente, o acesso à internet está ao alcance da maioria dos cidadãos, independente de sua classe social, o que faria com que governo e população estivessem mais próximos e que ambos tivessem suas necessidades atendidas.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os aspectos metodológicos e procedimentos seguidos para o desenvolvimento desta pesquisa. 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 fundamenta-se em um conjunto de atividades que têm o objetivo de descobrir novos conhecimentos em qualquer área ou nível (PRESTES, 2012). Assim, em relação ao seu propósito, esta pesquisa pode ser classificada como exploratória e descritiva. Exploratória por se tratar de um tema inovador e não haver estudos que envolvam a utilização de redes sociais e seu impacto na produtividade de servidores públicos. É descritiva por analisar e interpretar os dados na íntegra, descrevendo suas características.

Nesta investigação utilizou-se o método quanti-qualitativo a fim de analisar as respostas de acordo com cada tipo de pergunta. De acordo com Soares (2003, p. 17), “a abordagem quantitativa está relacionada à quantificação de dados obtidos mediante pesquisa”. O autor aconselha essa abordagem em procedimentos descritivos para classificar e descobrir relações entre variáveis, por exemplo.

Já a abordagem qualitativa é descrita por Soares (2003, p. 19) de modo que “o pesquisador interpreta os fatos, procurando solução para o problema proposto”. Assim, fornece uma análise detalhada com fonte direta de dados em que sua avaliação é feita conforme as perspectivas do entrevistador.

Esta investigação também pode ser considerada um estudo de casos múltiplos, pois foram feitos estudos mais aprofundados em dois casos envolvendo várias perspectivas, sejam eles as duas secretarias municipais de Campina Grande: a secretaria de Administração e a de Finanças.

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO E DOS SUJEITOS DE PESQUISA

As secretarias de administração e finanças do município de Campina Grande, que foram objeto para esta investigação, localizam-se no centro da cidade, ambas no mesmo prédio localizado no centro da cidade. Possuem cerca de 80 e 40 funcionários respectivamente. Destes, aproximadamente 50% trabalham nos turnos manhã e tarde, enquanto os outros trabalham em apenas um desses turnos.

De acordo com o site da Prefeitura Municipal de Campina Grande, a secretaria de Administração tem a finalidade de “estruturar, dinamizar, coordenar e fiscalizar a política administrativa da Prefeitura Municipal de Campina Grande”. O site ainda informa que a secretaria de administração “serve de referência para os demais órgãos municipais como provedora de atos e ações, contribuindo para melhoria da prestação de serviço ao cliente cidadão, institucional e ao cliente servidor, este último, através de uma política de valorização continuada, por meio de melhorias das condições de trabalho, salariais, entre outros benefícios”.

O site da Prefeitura também informa os valores desta secretaria, que são: “o gerenciamento eficiente dos atos e bens, o provimento dos meios para outras secretarias, transparência e eficiência nas ações, política de valorização, entre outros”. Afirma também que a secretaria de Administração, “desta forma, torna-se o alicerce das demais secretarias, através da integração entre os setores e da imparcialidade no gerenciamento”.

Já a secretaria de Finanças, de acordo com o site da Prefeitura, “tem como finalidade a gestão da Receita Tributária Municipal e a gestão da despesa pública, com o objetivo de garantir a integridade e a sustentabilidade das finanças municipais, por meio do planejamento e do controle econômico, do equilíbrio financeiro, da potencialização, da arrecadação tributária eficiente e da captação externa de recursos”.

Os sujeitos de pesquisa, neste caso, foram os servidores públicos que trabalham nas secretarias de administração e finanças do município de Campina Grande. Do total de funcionários de ambas as secretarias, a coleta de dados se deu por meio de questionários com uma amostra em torno de 50% de cada uma, ou seja, 41 e 20 funcionários concomitantemente. Neste caso, a amostragem foi não probabilística por acessibilidade, pois as entrevistas foram realizadas com os sujeitos mais acessíveis e que utilizassem pelo menos a internet.

A razão da escolha por estes sujeitos se deu pelo fato de serem servidores públicos, os quais dão vazão ao atendimento do setor público, que é taxado por sua lentidão. Neste caso,

optou-se por escolhê-los para saber se a produtividade destes servidores pode estar relacionada com a utilização de redes sociais, cujas redes estão cada vez mais presentes na vida das pessoas.

### 3.3 DADOS DA PESQUISA

A coleta de dados foi realizada diretamente com os sujeitos por meio de questionários, sendo estes considerados como dados primários. Também foram utilizados dados secundários, os quais foram coletados por meio do site institucional e observações.

### 3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta investigação foi embasada por observações que, segundo Prestes (2012, p.35) “na observação, são aplicados atentamente os sentidos a um objeto, a fim de que se possa, a partir dele, adquirir um conhecimento claro e preciso”. Portanto, foram feitas observações nos ambientes de pesquisa e em argumentos verbalmente mencionados pelos próprios sujeitos.

A coleta primária de dados foi realizada apenas por meio de questionários anteriormente autorizados pelos secretários, com questões objetivas e subjetivas para uma investigação mais detalhada baseada nos dados coletados. Tal questionário permitiu que, nas questões subjetivas, os sujeitos pudessem se expressar melhor, o que lhes trouxe maior liberdade para comentários adicionais, além de mensurar com maior precisão as respostas objetivas.

O questionário envolvia pontos relacionados com o uso da internet, o uso das redes sociais e sua influência na produtividade dos sujeitos em seu trabalho. Eram 22 questionamentos, nos quais 04 (quatro) eram subjetivos e 18 (dezoito) eram objetivos, em que alguns apresentavam mais de uma alternativa.

Também foi feita coleta de dados secundários, por meio do site institucional, que permitiu completar e valorizar as evidências obtidas com o questionário.

### 3.5 TRATAMENTO, ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para tratamento dos dados foi utilizado o método quanti-qualitativo. A abordagem quantitativa foi aplicada dando tratamento estatístico aos dados da pesquisa: se utilizou planilhas do Excel para tabulação dos dados, processamento estatístico (geração de percentuais) e elaboração de gráficos, por se tratar de dados mensuráveis.

Já a abordagem qualitativa das questões, contou-se com dados retirados de observação não participante e os discursos dos sujeitos de pesquisas colocados nos questionários nas questões abertas. Assim todos os dados foram inseridos em tabelas do Word, organizados por perguntas do questionário.

### 3.6 VARIÁVEIS DA PESQUISA

O presente estudo foi orientado por um quadro com o esquema de pesquisa no qual deu suporte à redação do texto da análise dos resultados. Foram introduzidos os objetivos, as categorias, as subcategorias e as questões a serem observadas durante a coleta de dados realizada nos locais da investigação: Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande. Conforme descrito no quadro 4.

**Quadro 4 – Esquema de pesquisa**

<b>Objetivo</b>	<b>Categoria</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Perguntas</b>
<b>Analisar se as tecnologias da informação utilizadas são suficientes para o trabalho.</b>	Tecnologias da Informação e Comunicação	Investimento de TICs	Você acha que a Prefeitura Municipal de Campina Grande investe em tecnologias da informação? Você considera que as tecnologias da informação disponíveis em seu setor são suficientes para o bom desempenho de suas atividades?
<b>Identificar o acesso e frequência de utilização de internet e redes sociais.</b>	Internet	Utilização da Internet	Quais os motivos que levam você a acessar a internet? Quais tipos de sites você costuma acessar? Você costuma acessar a internet por meio de quais aparelhos? Com que frequência você acessa a internet? Aproximadamente quanto tempo diário você



			se mantém conectado quando acessa a internet?
	Redes Sociais	Utilização das Redes Sociais	<p>Você possui contas em redes sociais?</p> <p>Caso a resposta anterior seja sim, quais redes sociais você utiliza?</p> <p>Você acessa redes sociais com frequência?</p> <p>Como você acessa as redes sociais?</p> <p>Para qual finalidade você utiliza as redes sociais?</p> <p>Você costuma fazer postagens nas redes sociais?</p> <p>Qual motivo ou conteúdo você costuma postar?</p>
<b>Verificar se existe acesso à internet e redes sociais durante o trabalho e problemas relacionados a elas.</b>	Produtividade Organizacional	Influência do uso das redes sociais na produtividade organizacional	<p>Já aconteceu de alguma postagem feita por você causar problemas com outras pessoas no trabalho?</p> <p>Você acessa abertamente as redes sociais no horário de trabalho?</p> <p>Você costuma acessar redes sociais no horário de trabalho?</p> <p>Se sim, com que frequência você acessa redes sociais no horário de trabalho?</p> <p>Essas redes sociais ajudam ou atrapalham seu trabalho? Por que?</p> <p>No trabalho, quais vantagens as redes sociais podem oferecer?</p> <p>E as desvantagens?</p> <p>Em sua opinião, a produtividade no setor em que você trabalha pode estar relacionada com o uso das redes sociais?</p>

Fonte: Elaboração própria (2013)

O esquema de pesquisa norteou a apresentação dos resultados baseados no tratamento dos dados coletados diante dos objetivos estabelecidos anteriormente. Os dados foram organizados em tabelas do Word de acordo com as variáveis do quadro 4, assim como os cálculos para elaboração dos gráficos foram feitos com o auxílio de planilhas do Excel, seguindo uma ordem até chegar ao objetivo geral. A seguir serão apresentados os resultados obtidos com esta pesquisa e suas respectivas análises.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Este capítulo irá apresentar os dados da pesquisa laborada, assim como a discussão dos resultados obtidos. A Prefeitura Municipal de Campina Grande possui um site, o qual serviu de base para caracterização das secretarias de administração e de finanças. Os objetivos

propostos e o referencial teórico foram utilizados como base para a discussão dos resultados, que serão apresentados a seguir.

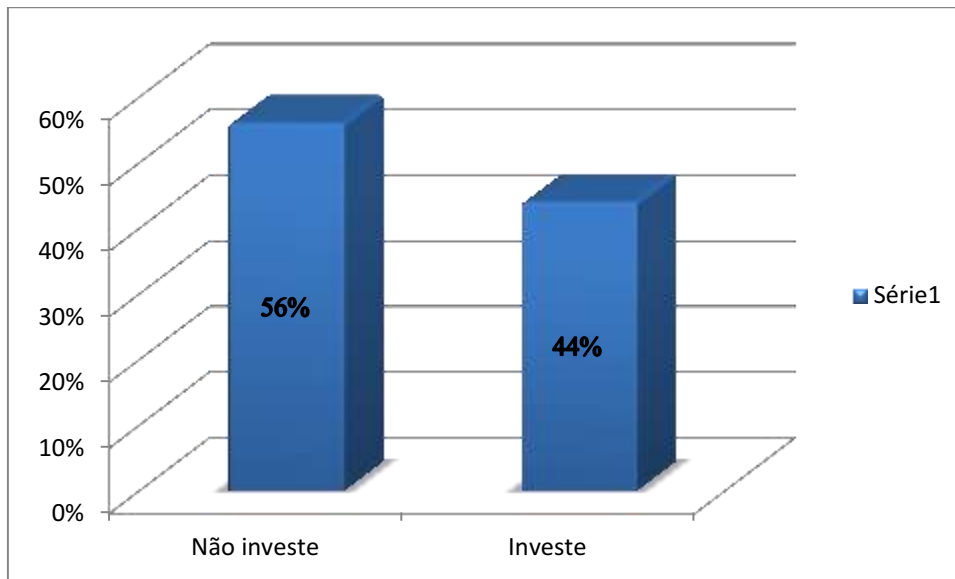
#### 4.1 CASO 1: SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Da amostra da secretaria de administração, 41 funcionários, 66% eram do sexo feminino e 34% do sexo masculino. Destes, 20% tinham entre 24 e 30 anos, 26% entre 31 e 40 anos, 26% entre 41 e 50 anos e 29% com idades entre 51 e 61 anos. A seguir serão listadas as questões com suas respectivas análises, em que estão agrupadas, conforme as variáveis indicadas no quadro 4.

##### **4.1.1 Investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação**

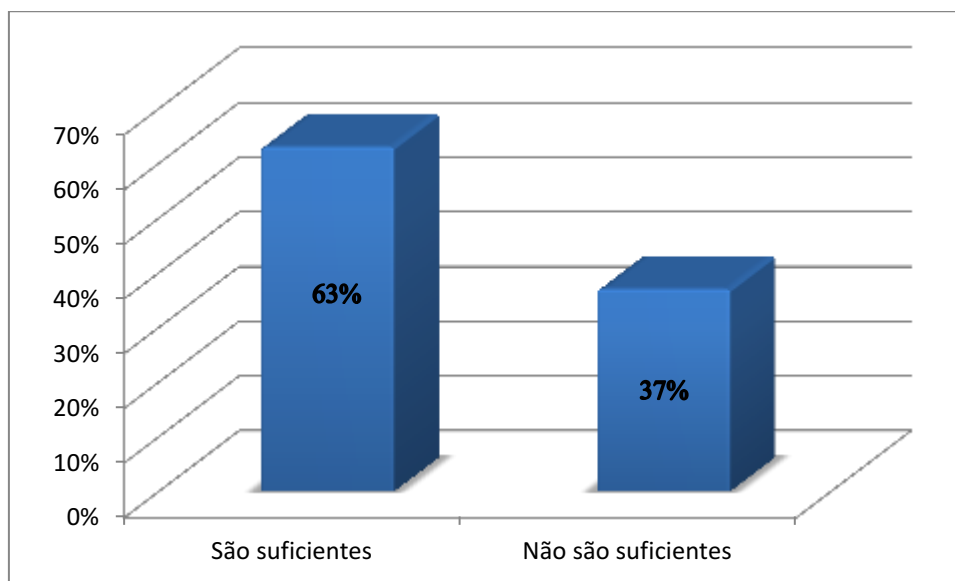
Uma das primeiras informações necessárias à pesquisa era saber se a Prefeitura Municipal de Campina Grande investia em tecnologias da informação. A investigação a respeito de tal investimento é importante para este estudo devido ao seu foco central o qual envolve a utilização de redes sociais, que depende das TICs para serem utilizadas. O contato com TICs mais modernas estimula também o desenvolvimento de novas formas de trabalho e de comunicação organizacional.

De acordo com as respostas fornecidas pelos entrevistados, 56% proferiu que a referida Prefeitura não investe em tecnologias da informação, enquanto 44% afirmou que ela não investe em TICs, cujas informações podem ser verificadas no gráfico 1.

**Gráfico 1 – Investimento da Prefeitura Municipal de Campina Grande em TICs**

A maioria dos entrevistados (56%) afirmou que a Prefeitura não investe em TICs pelo fato de que as tecnologias presentes no ambiente de trabalho já suprem as necessidades requeridas pelo trabalho que executam. Desta forma, não há necessidade de investimentos no momento.

Perguntados também se as tecnologias da informação disponíveis são suficientes para o bom desempenho das atividades, a maioria de 63% afirma que sim, as tecnologias disponíveis em seu setor são suficientes para o bom desempenho de suas atividades (ver gráfico 2).

**Gráfico 2 – TICs disponíveis no setor**

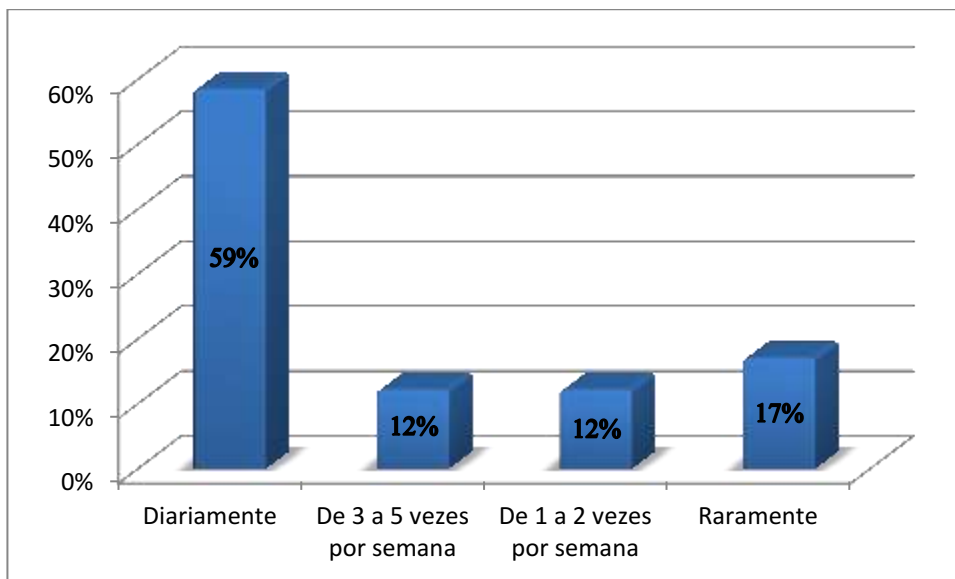
É um resultado conflitante, já que anteriormente os funcionários responderam que a Prefeitura não investe em TICs, porém as tecnologias existentes já são suficientes para que possam desempenhar suas funções, por utilizarem computadores atualizados e com internet.

Portanto, de acordo com observações realizadas no setor, as tecnologias utilizadas pelos funcionários são suficientes para o trabalho, visto que possui software atualizado e disponível para todos eles e em algumas salas haviam vários computadores desocupados e prontos para uso. Por isso a Prefeitura não tem feito investimentos, pois são desnecessários no momento.

#### **4.1.2 Utilização da Internet**

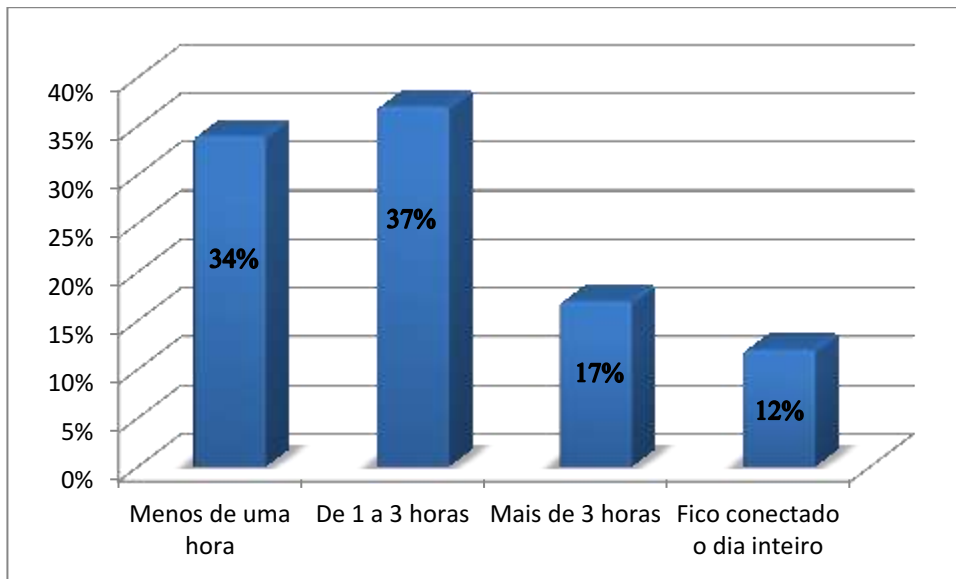
A internet foi objeto de estudo por causa do direcionamento que esta oferece para chegar às redes sociais. Assim, investigá-la fez com que fosse possível verificar se ela é uma ferramenta utilizada pelos funcionários.

O primeiro questionamento acerca desta categoria de pesquisa foi em relação a frequência de acesso a internet. Dos entrevistados, a maioria de 59% afirmou acessar a internet diariamente, enquanto 12% respondeu que acessa a internet de 3 a 5 vezes por semana, 12% objetou que acessam a internet de 1 a 2 vezes por semana, e outros 17% afirmaram que raramente acessam a internet, conforme o gráfico 3.

**Gráfico 3 – Frequência de acesso à internet**

Nesse sentido, esse resultado afirma que a maioria acessa diariamente a internet, o que indica que esta ferramenta é bastante utilizada neste setor. Porém, dentre os que alegaram não acessar constantemente, alguns afirmaram que não tinham acesso à internet, pois esta era bloqueada pela Prefeitura. Entretanto, comparando algumas falas e observações, percebe-se que tal informação não é verdadeira, já que muitos funcionários precisam da internet no setor em que trabalham.

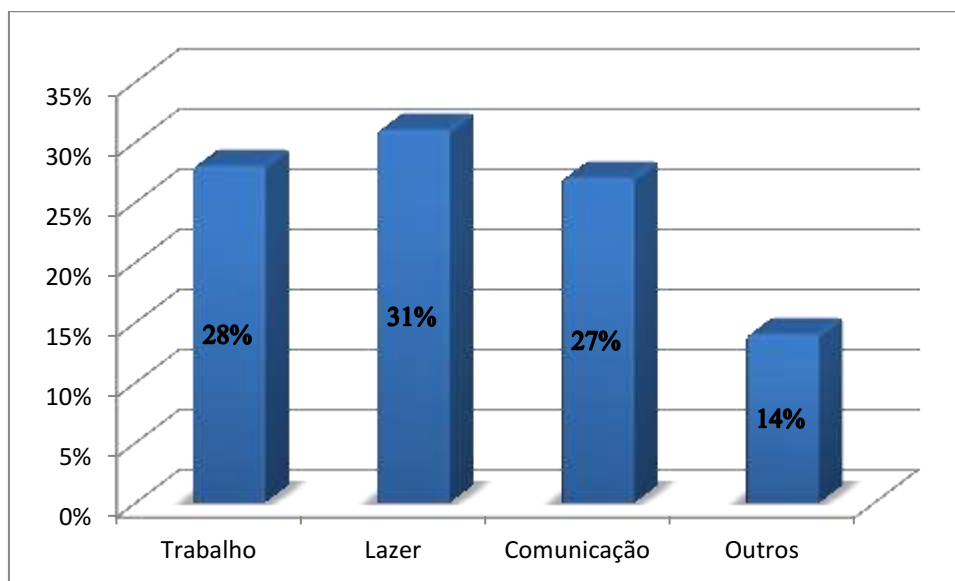
Em seguida, perguntados pelo tempo diário aproximado que se mantêm conectados quando acessam a internet, a maioria de 37% dos entrevistados afirmou que passa de 1 a 3 horas conectado à internet diariamente, 34% relatou que mantem-se conectado por menos de uma hora por dia, 17% passa mais de 3 horas e 12% fica conectado o dia inteiro (ver gráfico 4).

**Gráfico 4 – Tempo diário conectado à internet**

Conforme exposto, a maioria (37%) fica conectada de 1 a 3 horas diárias, ou seja, não ficam conectados por muito tempo, o que poderia induzir acesso desnecessário, assim como ao vício, o que é ruim para a produtividade (a não ser que o trabalho exigisse esse acesso constante, que não é o caso, conforme texto a seguir).

Posteriormente foram perguntados os motivos pelos quais acessavam a internet. Existiam quatro alternativas nas quais os entrevistados podiam escolher mais de uma opção, a saber: trabalho, lazer, comunicação e outros. Assim, a maioria de 31% respondeu acessar em razão do lazer que este lhes proporciona, 28% dos entrevistados afirmou que acessa a internet por motivo de trabalho, 27% preferiu que acessa por causa da comunicação que deseja ter com outras pessoas, e 14% relatou acessar por outros motivos (ver gráfico 4).

Gráfico 5 – Motivos de acesso à internet

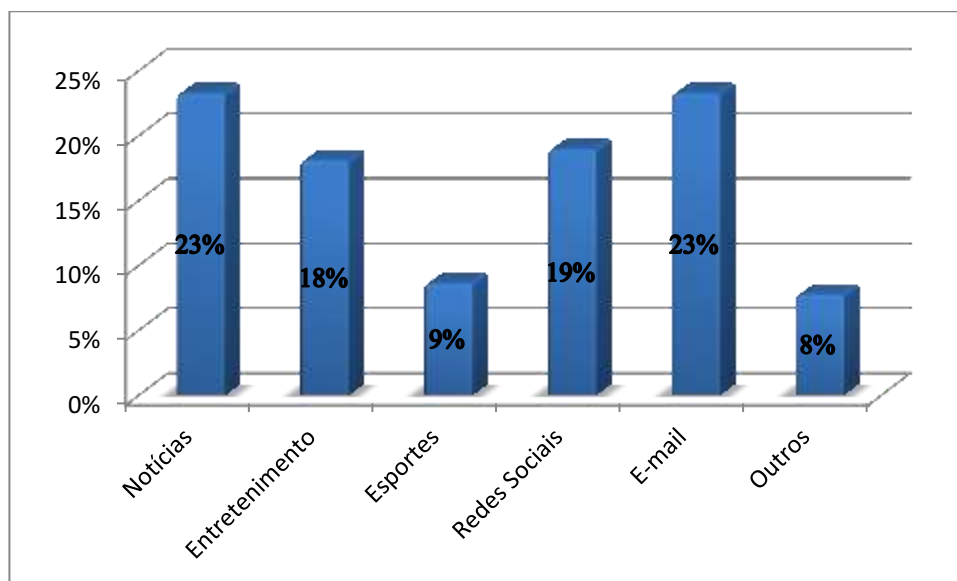


Portanto, a maioria (31%) acessa a internet por motivos de lazer seguido do motivo do trabalho (28%). Apesar de estar em segundo lugar, é um dado interessante saber que boa parte utiliza a internet como instrumento de trabalho para agilizar suas atividades ou manterem-se informados e isso agrega bastante no bom desempenho de suas funções. Como os entrevistados foram questionados sobre o acesso dentro e fora do ambiente de trabalho, a busca por lazer foi o maior motivo de acesso à internet, porém se utilizada com frequência para esta finalidade no trabalho, a produtividade será afetada. Como a maioria só passa 1 à 3 horas acessando internet, parece não ser o caso de afetar negativamente a produtividade.

Os entrevistados também foram questionados a respeito dos tipos de sites que costumam acessar. Este questionamento permitiu aos entrevistados escolherem entre mais de uma alternativa. Portanto, as alternativas eram: notícias, entretenimento, esportes, redes sociais, e-mail e outros.

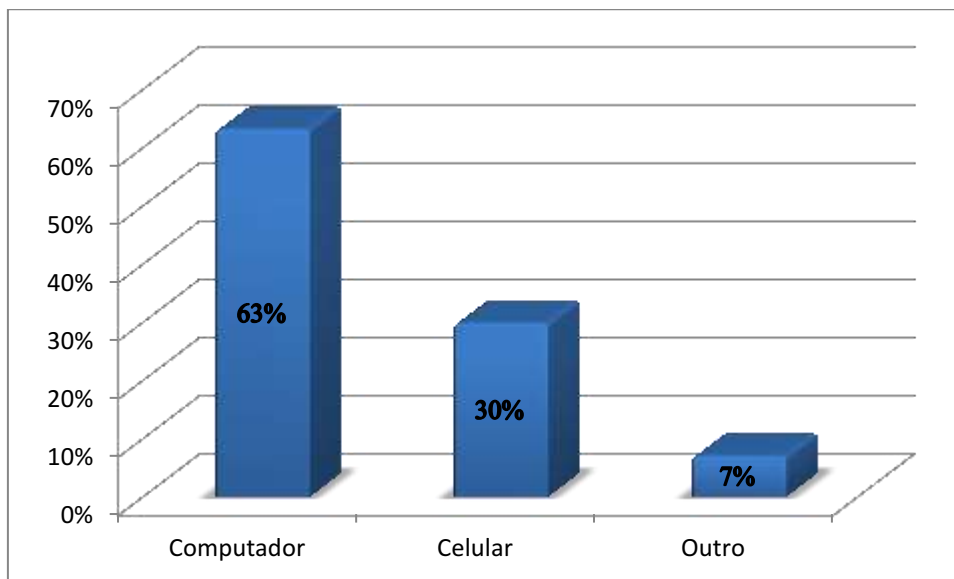
As respostas obtidas foram que 23% acessam sites de notícias, 23% acessam o e-mail, 19% acessam redes sociais, 18% acessam sites de entretenimento, 9% acessam sites de esportes e 8% acessam outros sites, como mostra o gráfico 6.



**Gráfico 6 – Tipos de sites acessados**

Portanto, a maioria (23%) acessa sites de notícias e e-mails (23%), seguidos das redes sociais (19%). Esse resultado pode induzir as análises de que as pessoas nesta repartição estão utilizando fontes importantes de informação que, se utilizadas adequadamente (com o intuito da comunicação organizacional), podem ser boas para a produtividade organizacional, já que sites de notícias atualizam informações externas do meio ambiente organizacional e o e-mail é um canal de informação bastante utilizado institucionalmente para força de informações.

Dentre os aparelhos que permitem o acesso a internet, a maioria de 63% relatou acessar a internet pelo computador, enquanto 30% acessam pelo celular e 7% por outro tipo de aparelho (ver gráfico 7).

**Gráfico 7 – Aparelhos que acessam a internet**

Assim, sendo o computador o meio preferido para o acesso à internet, caso seja necessário, há formas da Prefeitura controlar o acesso à alguns sites que possam comprometer o rendimento dos funcionários. O ideal é educar as pessoas para que utilize e usufrua dessa e das demais TICs adequadamente para agilizar o trabalho, não para prejudicá-lo. Por meio de comentários de alguns funcionários, obteve-se a informação de que a internet era completamente bloqueada e que naquele setor eles não tinham acesso à internet, porém a partir das observações, pode-se comprovar que tal informação era falsa, por ver vários funcionários acessando.

Portanto, a frequência da utilização da internet verificada neste setor é bastante comum, devido à importância que esta tem atualmente para as pessoas e organizações. Os tipos de sites mais acessados mostram o perfil desses funcionários, os quais interessam-se por lazer e notícias, também comuns entre os usuários desta rede. Por fim, o computador é o objeto de trabalho de muitos dos funcionários deste setor, o que torna inevitável a disponibilidade de acesso à internet em prol de contribuir para o trabalho.

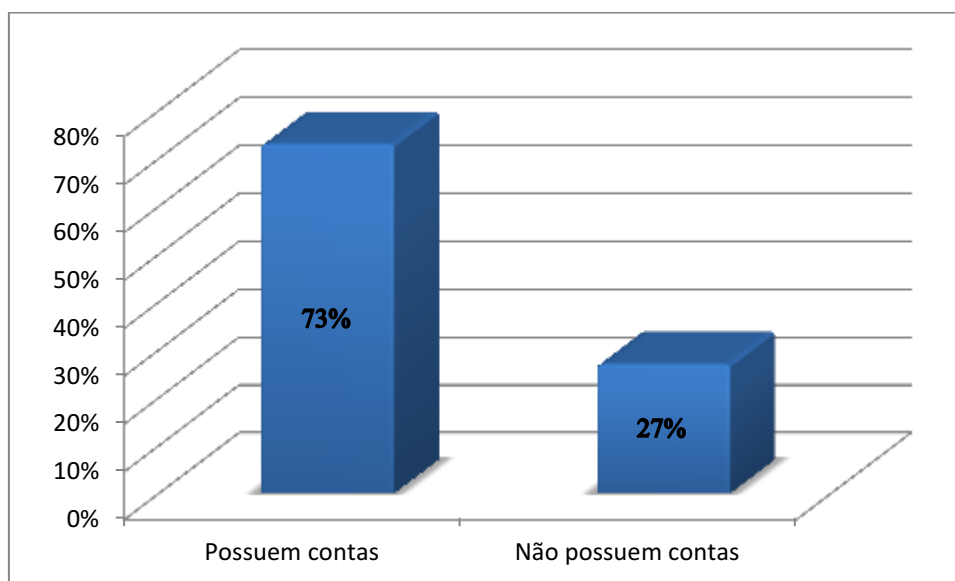
#### **4.1.3 Utilização das Redes Sociais**

O estudo sobre as redes sociais é o foco para esta pesquisa, em que pretendo analisar se a sua utilização causa impacto na produtividade dos servidores deste setor. Para tanto, foi necessário verificar quantas pessoas a utilizavam, quais as redes sociais mais acessadas por

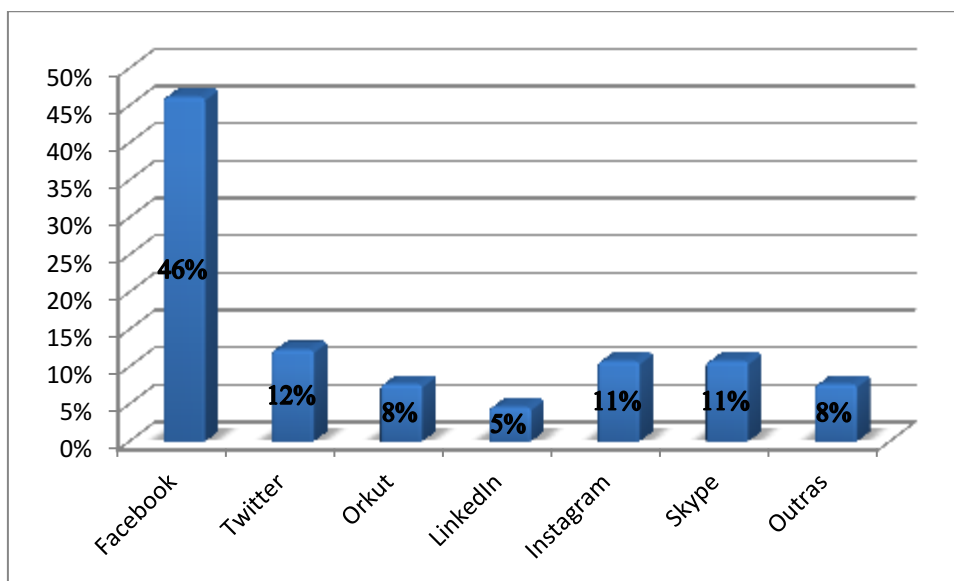
elas, a frequência com que acessam, seus impactos positivos e negativos no trabalho que executam e em sua produtividade.

Portanto, nesta variável foram utilizados dados referentes a 30 entrevistados (73%), visto que eram os que utilizavam redes sociais, e assim, possuem contas nessas redes sociais, como verifica-se no gráfico 8.

**Gráfico 8 – Contas em redes sociais**

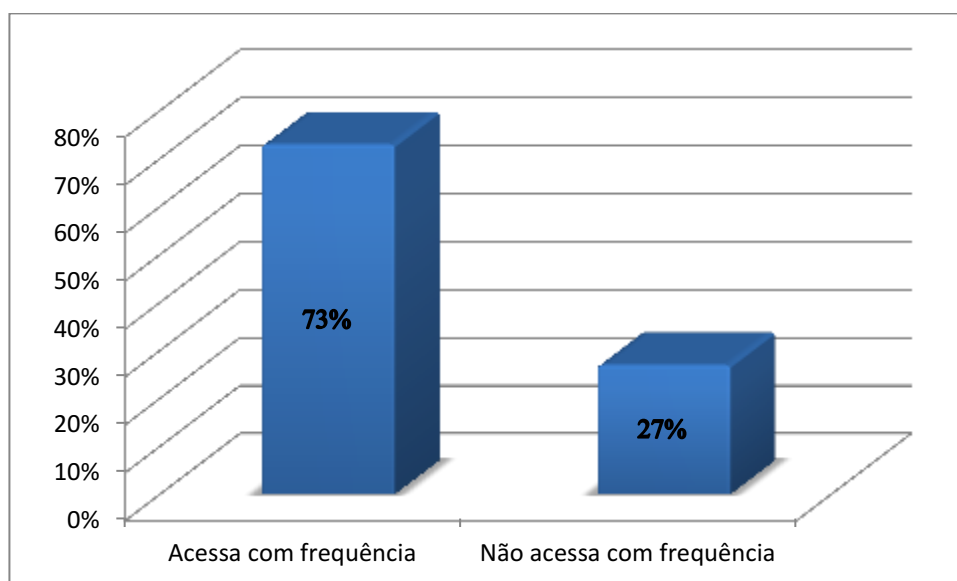


Permitido aos entrevistados escolherem mais de uma alternativa quanto ao tipo de rede mais utilizadas, 46% preferiu que utiliza o Facebook, enquanto 12% utiliza o Twitter, 11% utiliza o Instagram, 11% usa o Skype, 8% usa o Orkut, 8% utiliza outras redes sociais diferentes destas e 5% utiliza o LinkedIn (ver gráfico 9).

**Gráfico 9 – Redes sociais acessadas**

Conforme os resultados apurados, o Facebook é a rede social acessada pela maioria dos entrevistados e pode ser utilizada tanto para lazer como para o trabalho, ao promover espaços como fóruns de discussão, chat que permite esclarecer dúvidas encurtando distâncias físicas, grupos para interesses comuns, entre outros. Porém, acredita-se que eles a utilizem mais para o lazer que para o trabalho, visto que nem todos estão sempre conectados a ela durante o expediente.

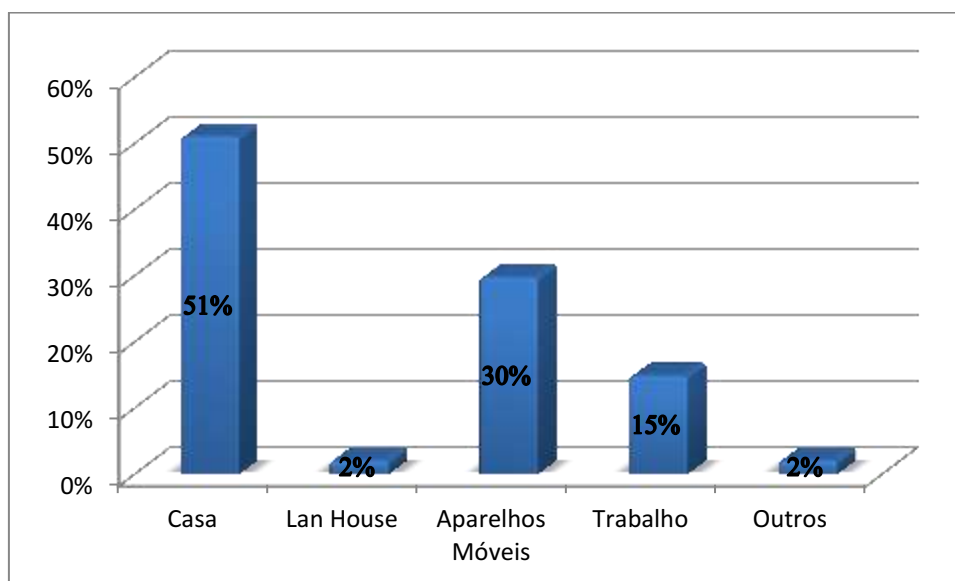
Tais redes sociais são acessadas com frequência, segundo os entrevistados (ver gráfico 10).

**Gráfico 10 – Frequência no acesso à redes sociais**

Assim, com apenas duas alternativas, 73% afirmou que acessa redes sociais com frequência, enquanto 27% respondeu que não.

Esse acesso, segundo a maioria (51%) dos entrevistados acontece em casa, 30% acessa por aparelhos móveis, 15% acessam no trabalho 2% acessam da lan house e 2% acessam por outros meios (Ver gráfico 11).

**Gráfico 11 – Local de acesso às redes sociais**

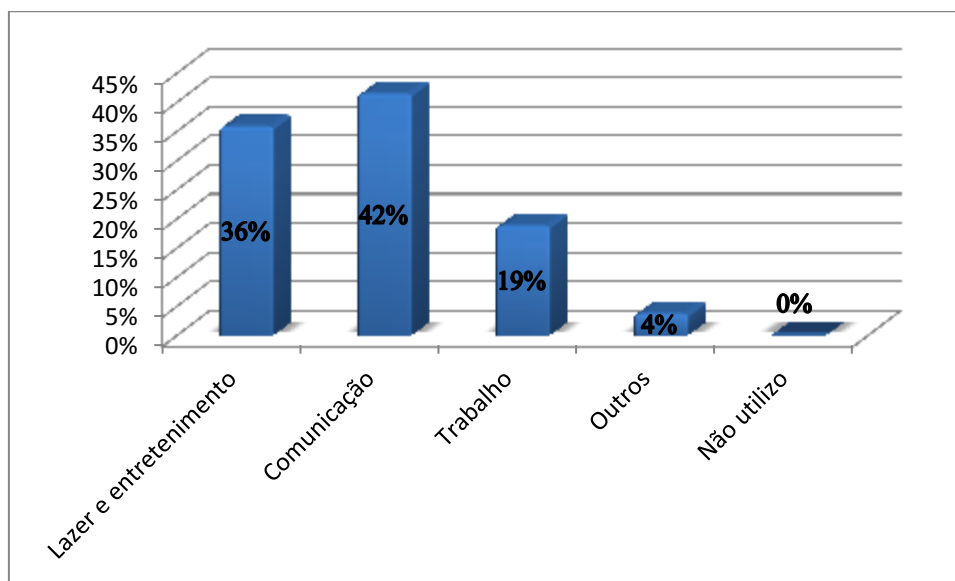


Como boa parte do acesso se dá em casa, observa-se que as redes sociais não são utilizadas como ferramentas de comunicação organizacional, assim como ainda não têm influenciado negativamente a produtividade diária dos servidores, mas também não têm influenciado positivamente essa produtividade. Porém, como 30% acessa por aparelhos móveis, é importante que a secretaria fique atenta, uma vez que a tendência é crescente acerca deste acesso facilitado.

Tal análise anterior pode ser confirmada pelo questionamento posterior: “Para qual finalidade você utiliza as redes sociais?”.

Esta questão dava a oportunidade de os entrevistados optarem por mais de uma alternativa. Assim, a maioria dos entrevistados (42%) relatou que utiliza as redes sociais para comunicação, 36% utiliza para lazer e entretenimento, 19% para o trabalho, 8% utiliza para outras finalidades e, por fim, a última alternativa foi adicionada com o propósito de ser tendenciosa ao erro, cuja alternativa dizia “não utilizo”, na qual ninguém a escolheu (ver gráfico 12).

Gráfico 12 – Finalidade da utilização das redes sociais



Portanto, a maioria (42%) afirmou utilizar redes sociais com a intenção de comunicar-se, porém, esta resposta contradiz com a observação feita anteriormente, em que apenas 15% dos funcionários acessa redes sociais no trabalho. Assim, tais redes não são tão utilizadas para a comunicação organizacional e sim pessoal.

Com a preocupação de analisar o comportamento dos servidores em redes sociais, questionou-se que eles costumavam fazer postagens nas redes sociais. Conforme a maioria de 43% dos entrevistados, estes confirmaram que costumam fazer postagens nas redes sociais, enquanto 40% respondeu que posta às vezes nas redes sociais e 17% afirmou que não faz tais postagens. Assim, a maioria faz postagens nas redes sociais, mesmo que seja de vez em quando, induzindo a característica de que eles interagem na rede.

Quanto ao motivo ou tipo de conteúdo que eles costumam postar, as respostas dadas pelos entrevistados a este questionamento envolvem assuntos do cotidiano, mensagens, notícias, conteúdo religioso, humor, conteúdo político, assuntos pessoais e fotos.

A partir dessas respostas, percebe-se que a maioria usam as redes sociais com cunho social, para interagirem com pessoas no intuito do divertimento e lazer, não com um cunho organizacional. Talvez a organização ainda não visualize essas TICs como ferramentas que facilitem principalmente a comunicação organizacional.

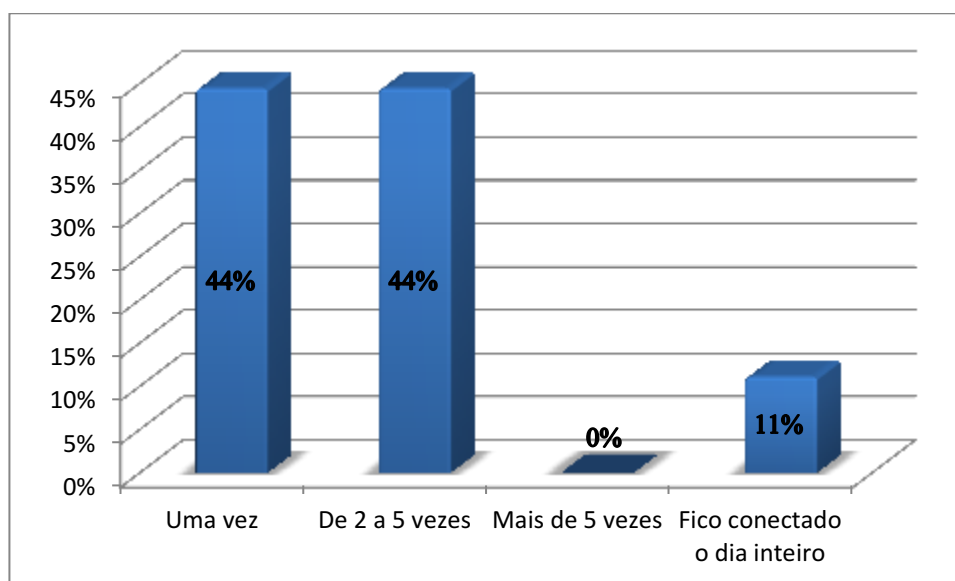
#### 4.1.4 Influência das Redes Sociais na produtividade organizacional

Nesta variável também foram utilizados os dados relacionados a 30 entrevistados, visto que estes eram os que utilizavam as redes sociais. Mas agora, estes foram perguntados diretamente sobre a influência do uso das redes sociais em seu trabalho, na sua produtividade organizacional.

Primeiramente, foi perguntado que os servidores acessavam abertamente as redes sociais no horário de trabalho. Dentre as respostas, a maioria de 70% afirmou que não acessa as redes sociais no horário de trabalho.

Dos 30% que responderam que utilizavam as redes sociais no horário de trabalho, 44% relatou que acessa redes sociais uma vez no horário de trabalho, enquanto 44% afirmou que acessa de 2 a 5 vezes, 11% fica conectado às redes sociais o dia inteiro e nenhum entrevistado acessa mais de 5 vezes. Assim, as duas primeiras alternativas, uma vez e de 2 a 5 vezes, foram marcadas pela maioria (44% e 44%), conforme gráfico 13.

**Gráfico 13 – Frequência de acesso às redes sociais no horário de trabalho**



Se estiverem realmente falando a verdade, esse é um resultado positivo para a secretaria, já que não passam tanto tempo conectadas, o que torna o trabalho mais interessante que o seu acesso.

Para confirmar essa análise positiva, todos os servidores entrevistados que acessam redes sociais afirmaram que o uso de redes sociais não interfere em seu trabalho, visto que as redes sociais não têm relação com o trabalho que executam, além de que as redes sociais

aproximam os colegas de trabalho melhorando a comunicação entre eles, e que acessam apenas quando estão ociosos ou acessam pouco.

Questionados se já aconteceu de alguma postagem feita pelo servidor que causou problemas com outras pessoas no trabalho, 100% dos entrevistados respondeu que não tiveram problemas com esse aspecto.

No intuito de verificar os benefícios das redes sociais para os servidores, estes foram questionados sobre as vantagens que as redes sociais podiam oferecer no trabalho. De acordo com as respostas fornecidas pela maioria dos entrevistados, as vantagens oferecidas pelo uso de redes sociais no trabalho são: a agilidade na disseminação de informações, o encurtamento das distâncias e agilidade no trabalho.

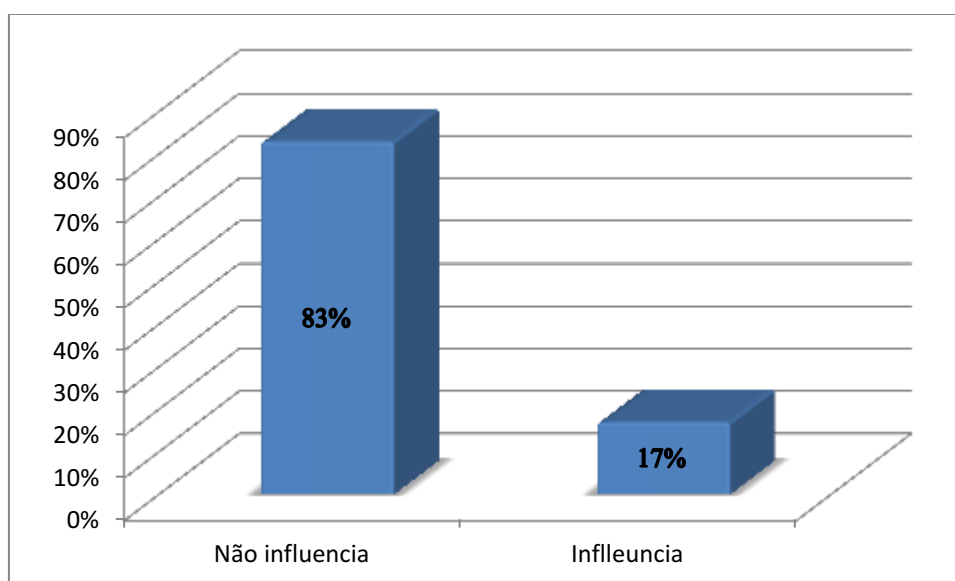
Oito pessoas (27%) responderam que o uso das redes sociais no trabalho atrapalha ou não traz vantagens, além de não ser ético.

Em relação às desvantagens, verificadas com o uso de redes sociais no trabalho, foram citadas: a falta de bom senso em sua utilização, o atraso das atividades do trabalho, a desconcentração, a perda do foco no trabalho, além de problemas com os colegas pelo atraso nas atividades. Algumas pessoas disseram que não há desvantagens em seu uso no trabalho.

Observa-se que os servidores são cientes em relação aos malefícios do uso de redes sociais com fins pessoais, durante o expediente de trabalho.

Quanto a percepção se a produtividade do setor sofre influências em relação ao uso das redes sociais, 83% respondeu que as redes sociais não influenciam a produtividade na secretaria de administração, conforme verificado no gráfico 14.

**Gráfico 14 – Influência das redes sociais na produtividade**





Portanto, a partir da análise da influência das redes sociais neste ambiente de trabalho, verificou-se que estas não apresentam influência sobre os resultados obtidos pelos funcionários. Porém, precisam ser administrados com cuidado para que não se tornem um malefício na organização, visto que alguns funcionários já perceberam este risco.

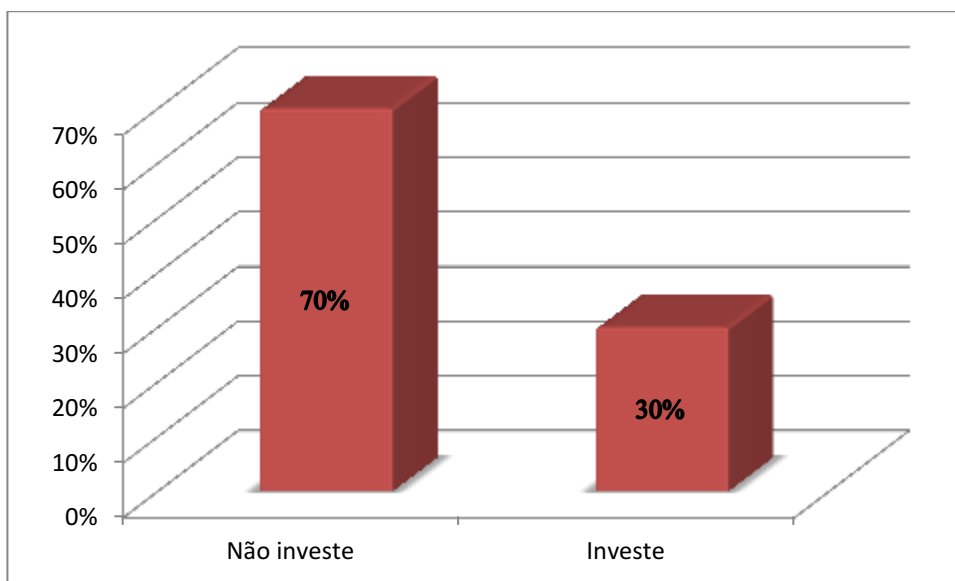
A seguir serão apresentados resultados referentes à outra secretaria objeto de investigação: a Secretaria de Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande.

## 4.2 CASO 2: SECRETARIA DE FINANÇAS

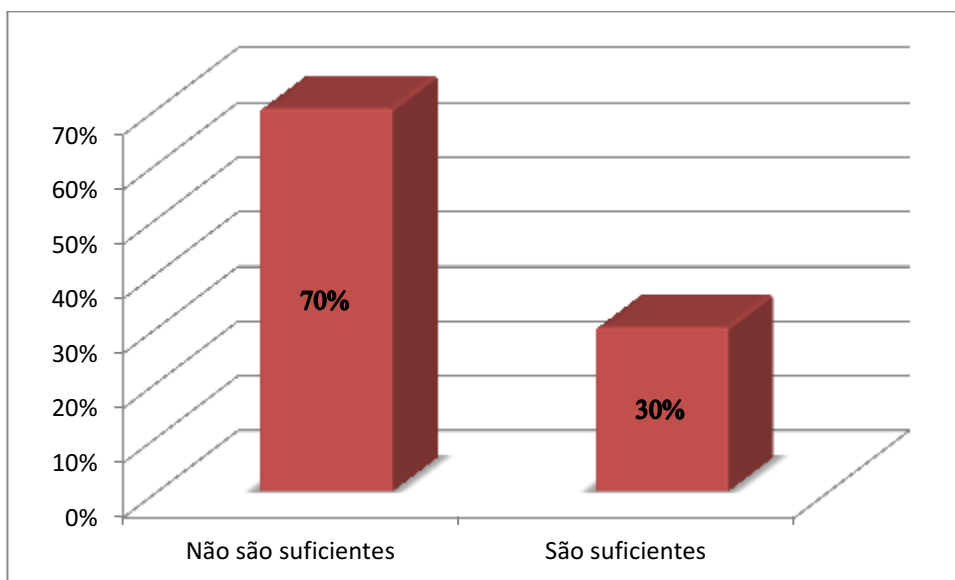
A amostra da secretaria de finanças foi de 20 servidores, em que 80% eram do sexo feminino e 20% do sexo masculino. Destes, 22% tinham entre 24 e 30 anos, 32% entre 31 e 40 anos, 40% entre 41 e 50 anos e 7% com idades entre 51 e 56 anos. A seguir serão apresentadas as perguntas do questionário aplicado com suas respectivas análises, estando agrupadas conforme as variáveis indicadas no quadro 4.

### 4.2.1 Investimento em Tecnologias da Informação e Comunicação

De acordo com os dados obtidos, a maioria de 70% afirmou que a referida Prefeitura não investe em tecnologias da informação, contra 30% que acredita que a mesma investe em TICs, como verifica-se no gráfico 15.

**Gráfico 15 – Investimento da Prefeitura Municipal de Campina Grande em TICs**

Ao serem questionados se as tecnologias da informação disponíveis são suficientes para o bom desempenho das atividades, a maioria de 70% relatou que não consegue desempenhar suas funções com as tecnologias oferecidas em seu setor, enquanto 30% preferiu que consegue (ver gráfico 16).

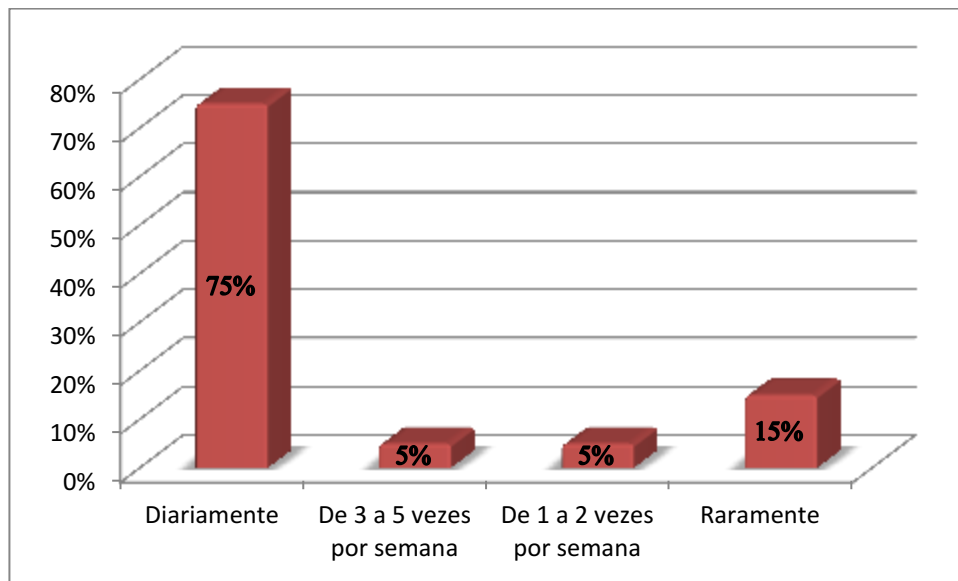
**Gráfico 16 – TICs disponíveis no setor**

Não é um bom resultado, visto que anteriormente foi dito que a Prefeitura não investe em TICs, o que está prejudicando o setor, já que os funcionários não conseguem desempenhar suas funções de modo satisfatório, mesmo o setor contando com computadores atualizados.

#### 4.2.2 Utilização da Internet

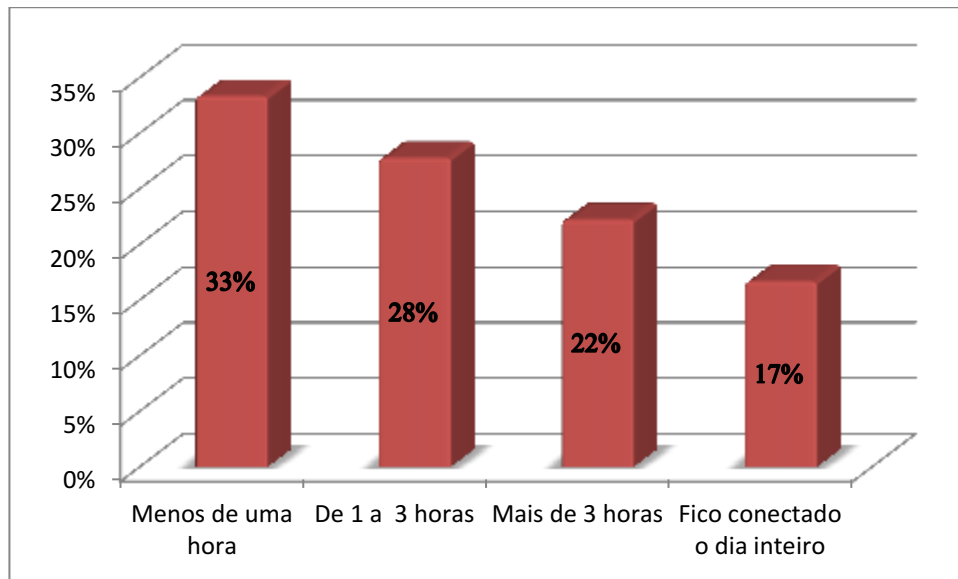
A primeira questão envolvendo esta variável de pesquisa foi em relação a frequência de acesso a internet. A maioria dos entrevistados (75%) proferiu que acessa a internet diariamente, 15% acessa raramente, 5% afirmou acessar de 3 a 5 vezes por semana e 5% acessa de 1 a 2 vezes por semana, conforme gráfico 17.

Gráfico 17 – Frequência de acesso à internet



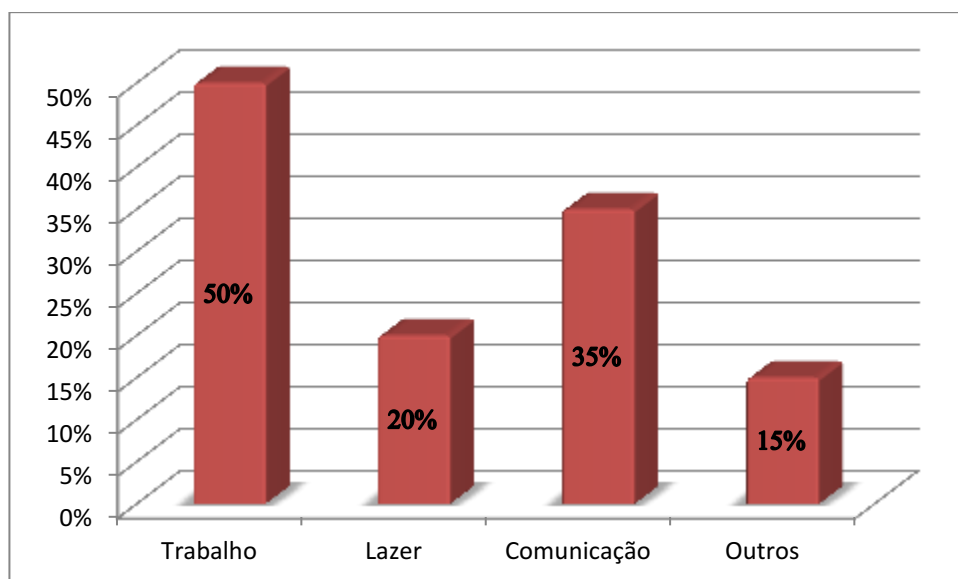
Nessa perspectiva, esse resultado aponta que a maioria faz acesso diário à internet (75%), mostrando que esta é uma ferramenta bastante utilizada nesta secretaria. Porém, dentre os que alegaram não acessar constantemente, assim como na secretaria de administração, alguns disseram que não tinham acesso à internet por ser bloqueada pela Prefeitura. Porém, de acordo com algumas observações, foi percebido que a informação não era verdadeira, pois quase todos os funcionários precisam da internet para realização de seu trabalho.

Também perguntados sobre o tempo diário aproximado que se mantêm conectados quando acessam a internet, a maioria (33%) proferiu que passa menos de uma hora conectado à internet quando acessa, 28% afirmou ficar conectado de 1 a 3 horas, 22% fica mais de 3 horas e 17% fica conectado o dia inteiro (ver gráfico 18)

**Gráfico 18 – Tempo diário conectado à internet**

Dessa forma, a maioria fica conectada por menos de uma hora diariamente. É um bom resultado, pois passar muito tempo conectado pode influenciar o acesso desnecessário que pode influenciar na produtividade.

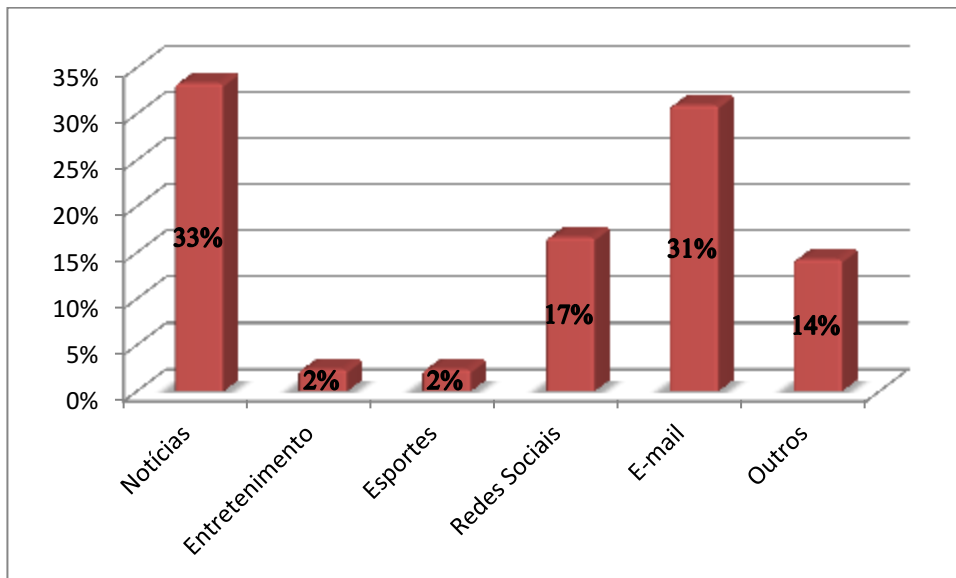
Em seguida foram questionados os motivos pelos quais acessavam a internet. Assim, a maioria de 50% dos entrevistados respondeu que acessa a internet por causa do trabalho, 35% acessa pela comunicação com outras pessoas, 20% por causa do lazer e 15% acessa por outros motivos, conforme gráfico 19.

**Gráfico 19 – Motivos de acesso à internet**

Assim, a maioria acessa a internet por motivos de trabalho, o que é bastante interessante já que eles se mostram interessados em procurar meios para desenvolver suas atividades. Em seguida, a opção mais escolhida foi a de comunicação, em que tal fato pode ser uma aliada ao trabalho desempenhado, caso a internet seja utilizada como ferramenta pelos funcionários.

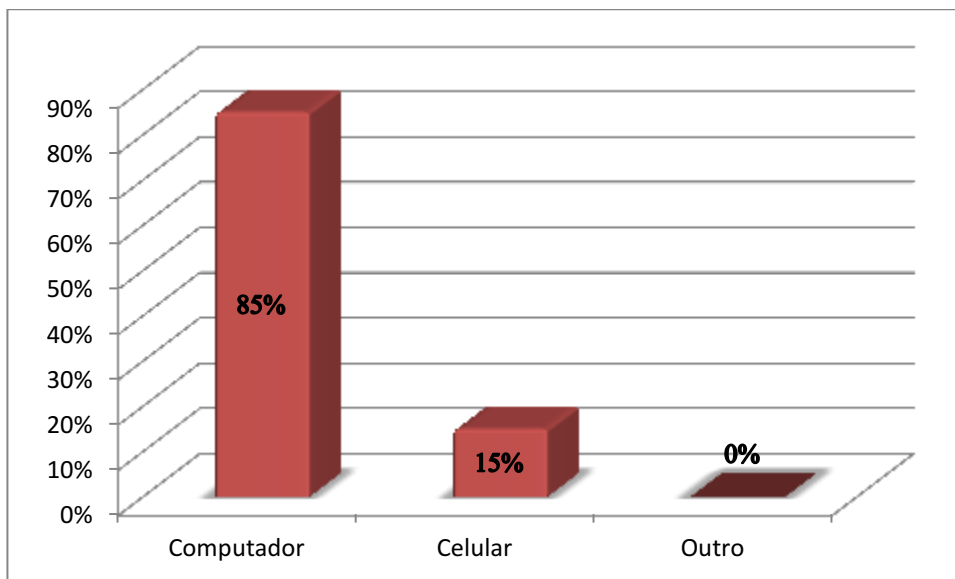
Os entrevistados também foram perguntados sobre os tipos de sites que costumam acessar. As respostas para tal pergunta foram que a maioria de 33% dos entrevistados afirmou acessar sites de notícias, 31% acessa o e-mail, 17% acessa redes sociais, 14% acessa outros tipos de sites, 2% acessa sites de entretenimento e 2% acessa sites de esportes (ver gráfico 20).

**Gráfico 20 – Tipos de sites acessados**



Assim, a maioria acessa sites de notícias (33%) e e-mails (31%). Esse resultado pode ser tendencioso para as análises, visto que as pessoas deste setor afirmam acessar sites como estes e, caso utilizem de forma adequada, este acesso pode ser bom para a produtividade desses funcionários

Dos aparelhos que permitem o acesso a internet, a maioria de 86% preferiu que acessa a internet pelo computador, enquanto 14% acessa pelo celular e ninguém acessa por outro tipo de aparelho, conforme gráfico 21.

**Gráfico 21 – Aparelhos que acessam a internet**

Como o computador o meio preferido para o acesso à internet, não há como a Prefeitura controlar o acesso, visto que a internet é uma ferramenta de trabalho para os funcionários que precisam dela, porém a instituição pode bloquear alguns sites que possam comprometer o rendimento dos funcionários.

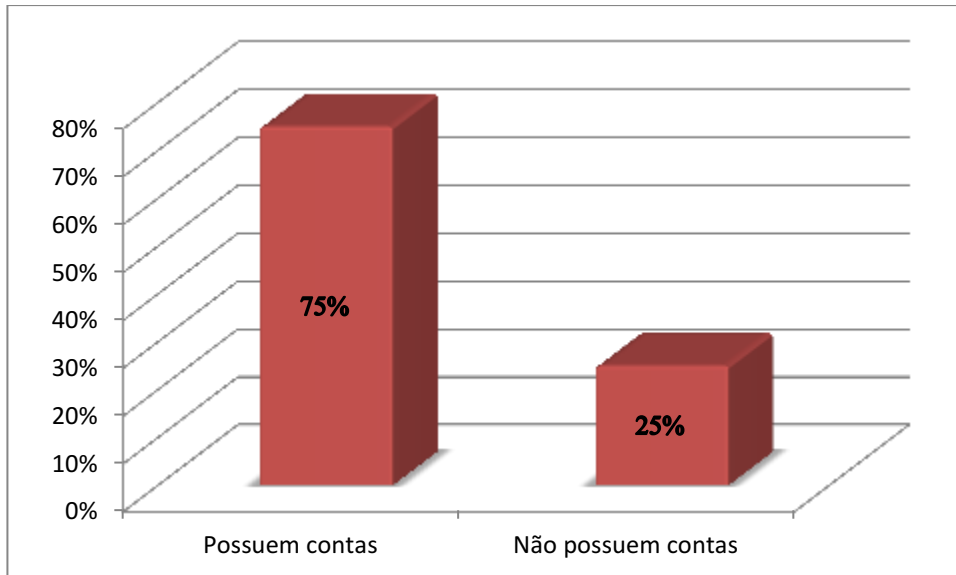
A frequência da utilização da internet verificada neste setor é bastante comum atualmente em todos os âmbitos, devido à importância que esta tem para as pessoas e organizações. Os tipos de sites mais acessados mostram o perfil desses funcionários, os quais interessam-se principalmente por notícias e e-mail, também comuns entre os usuários desta rede. Por fim, o computador é o objeto de trabalho de praticamente todos os funcionários deste setor, o que torna inevitável a disponibilidade de acesso à internet em prol de contribuir para o trabalho.

#### **4.2.3 Utilização das Redes Sociais**

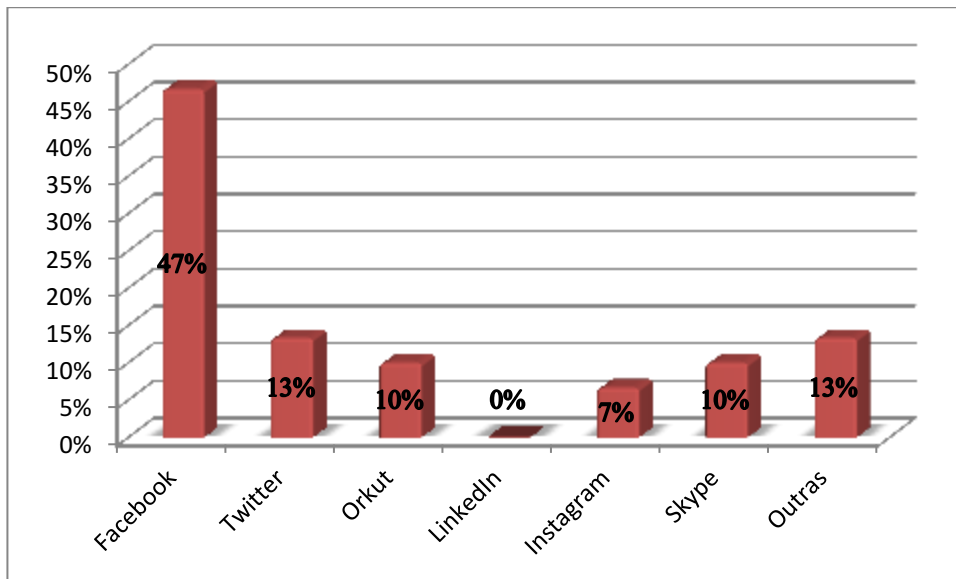
O estudo sobre as redes sociais é o foco para esta pesquisa, em que pretendo analisar se a sua utilização causa impacto na produtividade dos servidores deste setor. Para tanto, foi necessário verificar quantas pessoas a utilizavam, quais as redes sociais mais acessadas por elas, a frequência com que acessam, seus impactos positivos e negativos no trabalho que executam e em sua produtividade.

Portanto, nesta variável foram utilizados dados referentes a 15 entrevistados (75%), visto que eram os que utilizavam redes sociais, e assim, possuem contas nessas redes sociais, como verifica-se no gráfico 22.

**Gráfico 22 – Contas em redes sociais**



Quanto ao questionamento relacionado ao tipo de rede mais utilizada, foi permitido aos entrevistados escolherem mais de uma alternativa, em que a maioria de 47% possui contas no Facebook, 13% acessa o Twitter, 13% possui outras redes sociais diferentes das listadas, 10% utiliza o Orkut, 10% utiliza o Skype, 7% acessa o Instagram e nenhum deles acessa o LinkedIn (ver gráfico 23).

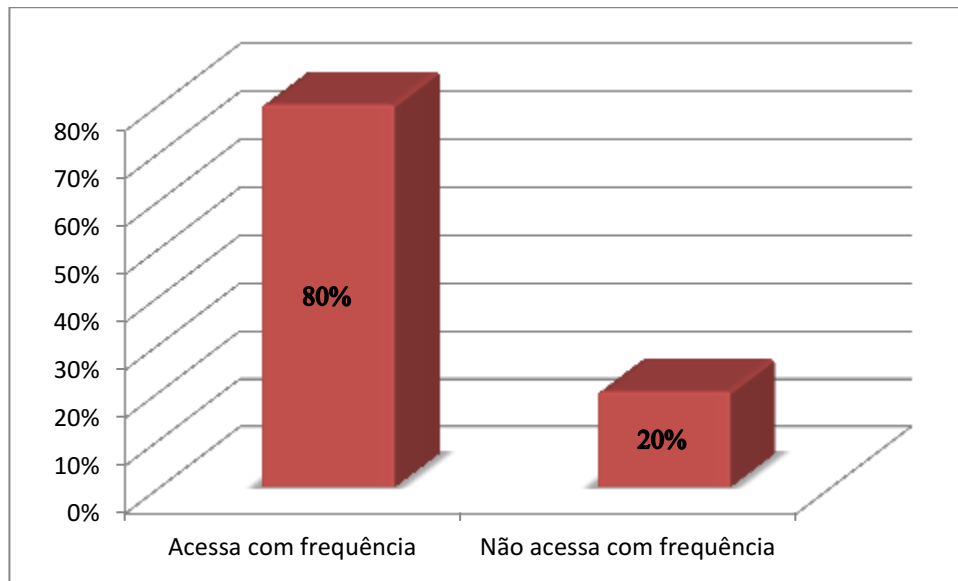
**Gráfico 23 – Redes sociais acessadas**

O Facebook é a rede social acessada pela maioria dos entrevistados (47%) e pode ser utilizada tanto para lazer como para o trabalho, ao promover espaços como fóruns de discussão, chat que permite esclarecer dúvidas encurtando distâncias físicas, grupos para interesses comuns, entre outros. Portanto, acredito que eles a utilizem mais para o trabalho, pois também estão em busca de comunicação quando acessam a internet e a comunicação pode ser bastante facilitada com o uso de redes sociais.

Tais redes sociais são acessadas com frequência, segundo os entrevistados (ver gráfico 10), em que a maioria de 80% relatou que acessa redes sociais com frequência, enquanto 20% preferiu não acessar com frequência, como exposto no gráfico 24.

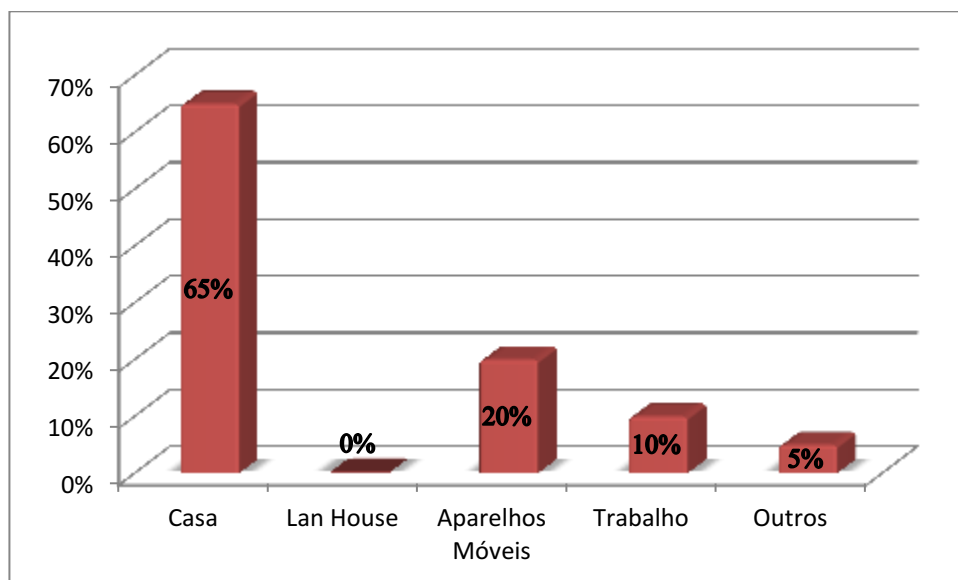


Gráfico 24 – Frequência no acesso à redes sociais



Esse acesso, segundo a maioria (65%) dos entrevistados acontece em casa, 20% acessa por aparelhos móveis, 10% acessa no trabalho e 5% acessa por outros meios e ninguém acessa de lan house (Ver gráfico 25).

Gráfico 25 – Local de acesso à redes sociais

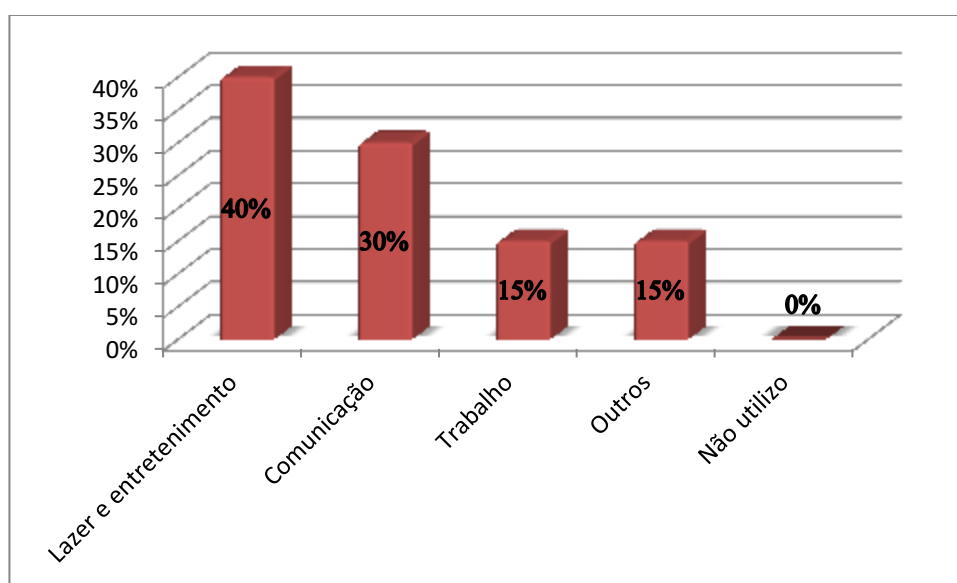


Com o acesso sendo feito em casa, percebe-se que as redes sociais não são utilizadas como ferramentas de comunicação organizacional. Porém, 20% acessa por aparelhos móveis, e seria interessante que os gestores da secretaria ficassem atentos devido ao crescimento que esta ferramenta vem tendo entre as pessoas nos últimos anos.

A análise anterior pode ser confirmada pelo questionamento posterior: “Para qual finalidade você utiliza as redes sociais?”, no qual

Com a possibilidade de escolherem mais de uma alternativa, a maioria dos entrevistados (40%) respondeu que utiliza as redes sociais por causa do lazer e entretenimento, enquanto 30% acessa pela comunicação, 15% por causa do trabalho, 15% acessa por outros motivos e ninguém disse que não utiliza, cuja alternativa tinha função de induzi-los ao erro (ver gráfico 26).

**Gráfico 26 – Finalidade da utilização das redes sociais**



Portanto, a maioria disse que utiliza redes sociais com o intuito de lazer e entretenimento, o que está de acordo com a observação feita no questionamento anterior, em que acessam as redes sociais principalmente de casa, pois, caso fosse utilizada para este fim no local de trabalho, poderia comprometer sua produtividade.

Para analisar o comportamento dos servidores em redes sociais, foi perguntado se eles costumavam fazer postagens nas redes sociais. A maioria de 40% dos entrevistados relatou fazer postagens nas redes sociais, enquanto 40% respondeu que postam às vezes nas redes sociais e 20% disse que não faz tais postagens. Portanto, a maioria faz postagens nas redes sociais, mesmo que seja de vez em quando.

Em relação ao motivo ou tipo de conteúdo que eles costumam postar, as respostas obtidas dos entrevistados envolvem postagem de fotos, vídeos, mensagens, conteúdo religioso, atividades relacionadas aos estudos, curiosidades e humor.

Assim, percebe-se que a maioria usa redes sociais com intenção de interagir com outras pessoas por causa do lazer e não do trabalho, o que pode ser ocasionado pela falta de acompanhamento dos gestores, pois seria interessante explorar essas redes como ferramenta organizacional.

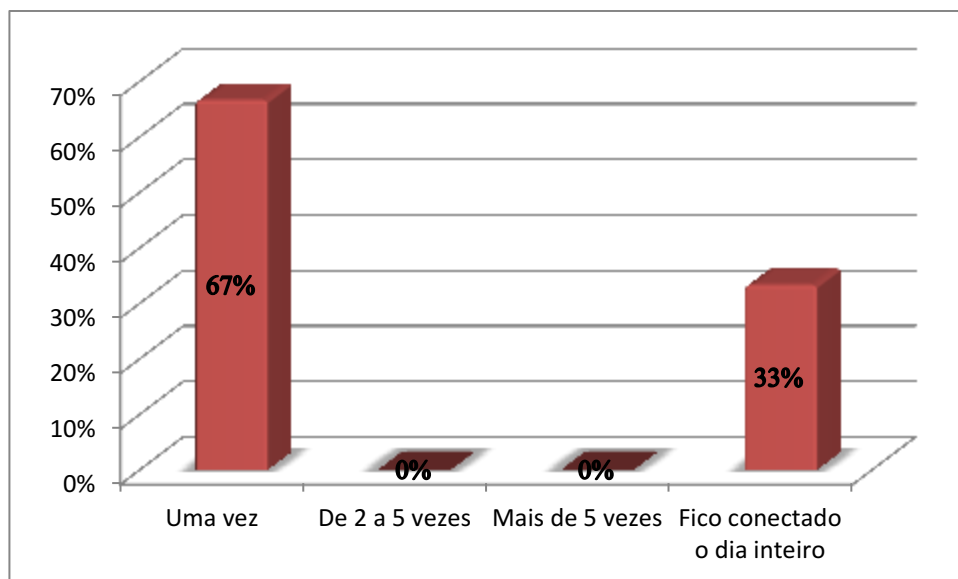
#### 4.2.4 Influência das Redes Sociais na produtividade organizacional

Nesta variável também foram utilizados os dados relacionados a 15 entrevistados, pois eram os que utilizavam as redes sociais. Desta forma, estes foram questionados sobre a influência do uso das redes sociais em seu trabalho, na sua produtividade organizacional.

Primeiro foram questionados se os servidores acessavam abertamente as redes sociais no horário de trabalho. As respostas obtidas foram que a maioria de 88% afirmou que não acessa as redes sociais no horário de trabalho.

Dos 12% que responderam que utilizavam as redes sociais no horário de trabalho, 67% afirmou que acessa redes sociais uma vez no horário de trabalho, 33% relatou que fica conectado o dia inteiro ninguém respondeu que acessa de 2 a 5 vezes, assim como ninguém respondeu que acessa mais de cinco vezes, como é possível visualizar no gráfico 27.

**Gráfico 27 - Frequência de acesso às redes sociais no horário de trabalho**



Esta resposta sendo verdadeira traz um resultado muito positivo para a secretaria, pois não passam muito tempo conectadas, dando preferência ao trabalho.

A maioria dos servidores entrevistados que acessam redes sociais afirmaram que o uso de redes sociais interfere em seu trabalho devido ao grau de atenção que o trabalho exige, além de tirar a concentração. Desta forma, há um impacto negativo com seu uso neste setor, o que não justifica o pouco acesso, pois, se interfere é porque ficam bastante tempo conectados.

Ao serem questionados se já aconteceu de alguma postagem feita pelo servidor que tenha causado problemas com outras pessoas no trabalho, 100% dos entrevistados afirmou que não teve problemas neste caso.

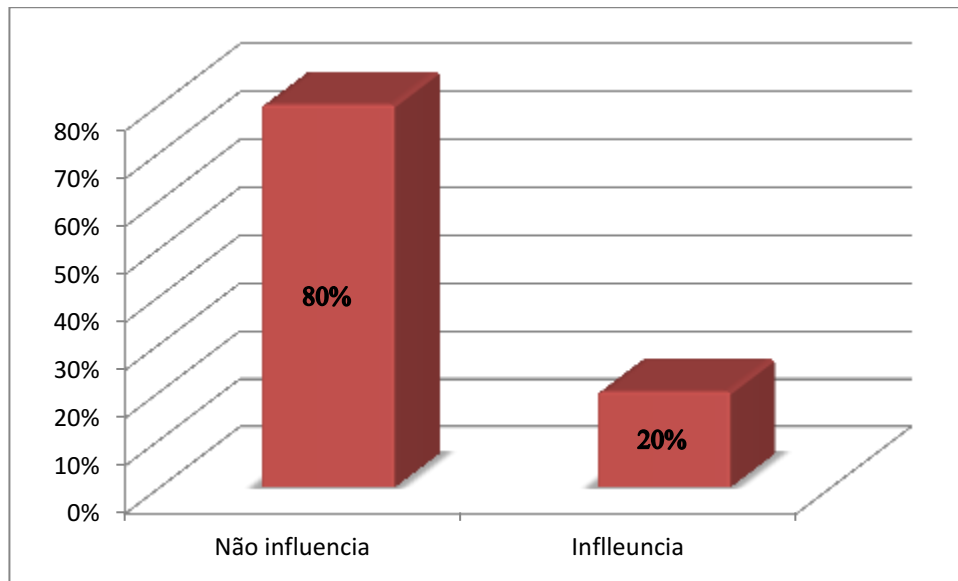
Para verificar os benefícios das redes sociais para os servidores, estes foram questionados sobre as vantagens que as redes sociais podiam oferecer no trabalho. De acordo com as respostas fornecidas pela maioria dos entrevistados, as vantagens oferecidas pelo uso de redes sociais no trabalho são: a disseminação de informações que agilizam os processos, além de melhorar o ambiente de trabalho, também pode fornecer dados ao público externo, aumentar a comunicação entre os funcionários e tirar o estresse.

Três pessoas (20%) responderam que o uso das redes sociais no trabalho não interfere no setor em que atuam.

Sobre as desvantagens verificadas com o uso de redes sociais no trabalho, foram ditas: a falta de concentração que estas podem oferecer, a utilização frequente que atrapalha e diminui a produtividade, assim como o vício.

Nota-se que os servidores sabem dos malefícios causados pelo uso de redes sociais para uso pessoal durante trabalho.

Em relação à percepção de que a produtividade do setor sofre influências em relação ao uso das redes sociais, 80% disse que as redes sociais não influenciam na produtividade na secretaria de finanças, enquanto 20% proferiu que a produtividade no setor em que trabalham pode estar relacionada com o uso de redes sociais, conforme verificado no gráfico 28.

**Gráfico 28 – Influência das redes sociais na produtividade**

Assim, a partir da análise da influência das redes sociais neste setor, verificou-se que estas não influenciam na produtividade destes funcionários. Portanto, o uso de redes sociais atrapalha o trabalho, como dito anteriormente, porém não chega a influenciar nos resultados no fim do expediente.

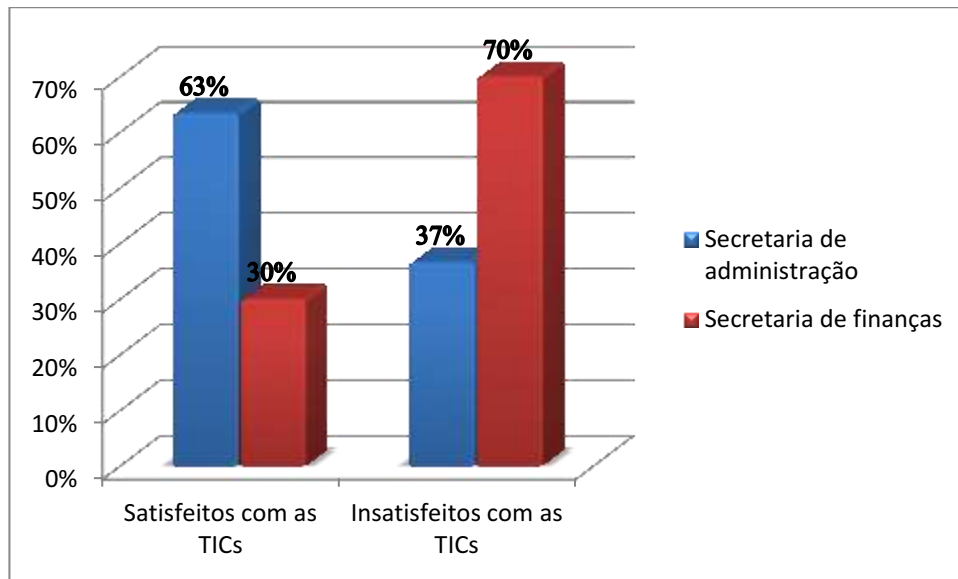
Seguem análises comparativas entre os dois casos estudados.

#### 4.3 ESTUDO COMPARATIVO

A partir das informações recolhidas a respeito do impacto das redes sociais na produtividade dos servidores públicos da Prefeitura Municipal de Campina Grande, será apresentada a seguir a comparação entre ambas as secretarias para verificar em qual delas o impacto é maior e cumprir com o objetivo geral desta investigação. As comparações serão feitas com base nas variáveis de pesquisa.

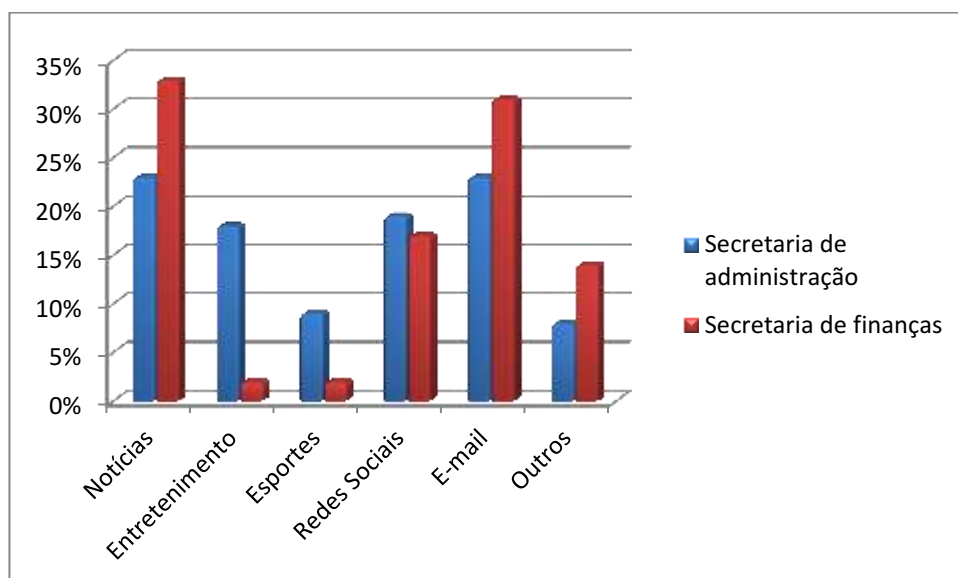
Os funcionários de ambas as secretarias dizem que a Prefeitura não investe em TICs. Porém há uma diferença no que tange às TICs disponíveis em cada setor, em que na secretaria de administração os funcionários estão satisfeitos com as tecnologias presentes em seu setor para o desempenho de suas atividades, enquanto na secretaria de finanças os funcionários acham que a Prefeitura deixa a desejar neste quesito, como mostra o gráfico 29.

Gráfico 29 – Comparação entre a satisfação com as TICs nos setores



A maioria dos funcionários das duas secretarias afirma se conectarem diariamente à internet, para praticamente os mesmos motivos em busca de notícias, e-mail e redes sociais, respectivamente, na qual esta comparação será representada no gráfico 30. Os funcionários de ambas as secretarias costumam passar pouco tempo conectados, geralmente pelo computador.

Gráfico 30 – Comparação entre os tipos de sites acessados

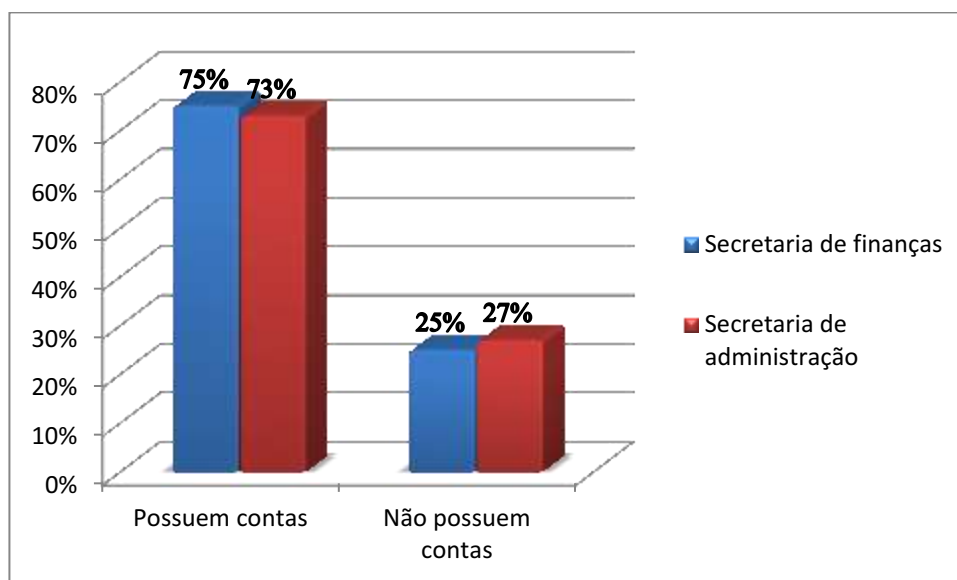


A maioria dos funcionários de ambas as secretarias possuem contas em redes sociais. Proporcionalmente, as duas têm um valor aproximado, sendo os servidores da secretaria de

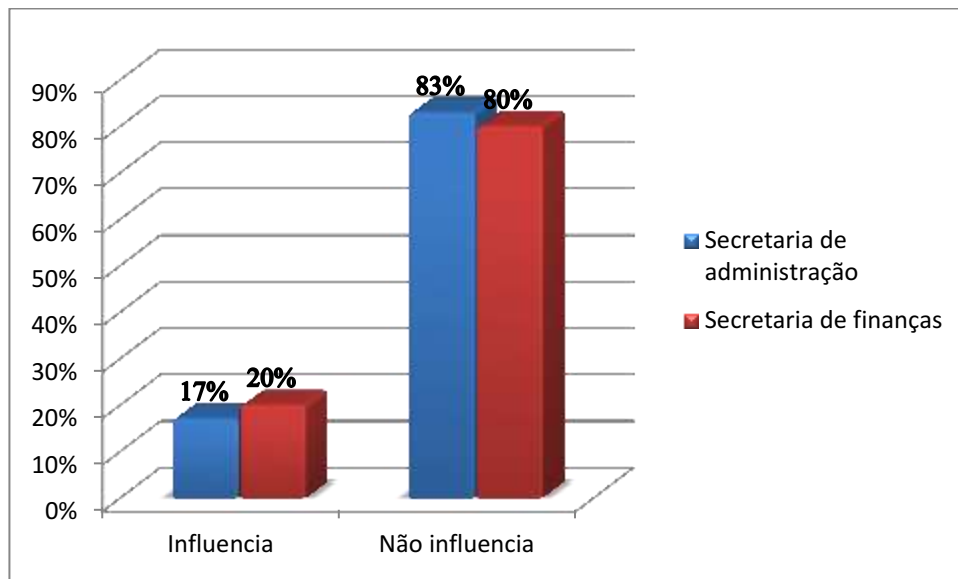
finanças os que possuem mais contas em redes sociais comparada com os da secretaria de administração, com 75% e 73% respectivamente, conforme será apresentado no gráfico 31.

A rede social mais acessada por ambas é o Facebook, com 46% e 47% dos servidores da secretaria de administração e finanças respectivamente, seguida do Twitter. Em relação à frequência no acesso às redes sociais, os servidores da secretaria de administração acessam assiduamente, enquanto os da secretaria de finanças não acessam com tanta frequência, com a finalidade de comunicação e lazer, concomitantemente. Em ambos os casos, os funcionários acessam redes sociais principalmente em casa, em que a maioria faz postagens habitualmente com os mesmos conteúdos.

**Gráfico 31 – Comparação entre o número de contas em redes sociais em cada setor**



Os servidores de ambas as secretarias relataram que não acessam redes sociais no trabalho. Porém, logo em seguida alguns responderam que há muitas vantagens e desvantagens no uso de redes sociais no trabalho, dando a entender que eles utilizam e acessam as redes sociais neste ambiente, caso contrário não saberiam responder sobre vantagens e desvantagens ocasionadas pelo seu uso. Em ambas as secretarias, 100% dos funcionários responderam que as postagens em redes sociais realizadas por eles nunca causaram problemas com outros funcionários. Por fim, como conclusão para este estudo, 83% dos servidores da secretaria de administração respondeu que o uso de redes sociais não influencia na produtividade no setor em que estão inseridos, assim como 80% dos servidores da secretaria de finanças concordam com essa afirmação, conforme exposto graficamente a seguir.

**Gráfico 32 – Comparação entre a influência das redes sociais na produtividade dos setores**

Portanto, as secretarias se comportam de forma homogênea, apresentando poucos resultados diferenciados, percebidos nas análises comparativas, principalmente em relação ao impacto das redes sociais na produtividade desses servidores. Em resposta ao objetivo geral, ambas as secretarias não são influenciadas pelo uso de redes sociais, porém, é necessário que os gestores verifiquem se estas estão sendo utilizadas para fins profissionais.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi concretizado com o objetivo de analisar o impacto das redes sociais na produtividade de servidores públicos das Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande. Para realização deste estudo foram aplicados questionários com os servidores das duas secretarias. O referido objetivo foi alcançado, de modo que foi possível identificar que a utilização de redes sociais não interferiu na produtividade dos servidores e que estas podem ser importantes aliadas no processo de comunicação organizacional.

A secretaria de administração apresentou resultados que, conforme o questionário (Apêndice 1), os funcionários costumam manterem-se conectados à internet por praticamente os mesmos motivos, em busca de informação, entretenimento e acesso às redes sociais. O computador é o aparelho mais utilizado para tal, em que boa parte dos funcionários possui acesso às redes sociais, tendo o Facebook como a principal entre elas. Os referidos servidores afirmaram que não costumam acessar redes sociais no trabalho. Mesmo assim, a maioria diz que seu uso ajuda em seu trabalho e que é vantajoso, o que contradiz com a informação anterior. Porém, algumas pessoas apontaram desvantagens, como a perda do foco no trabalho. A maioria afirmou que a produtividade no setor em que atuam não tem relação com o uso das redes sociais.

Já na secretaria de finanças, os servidores costumam manterem-se conectados à internet principalmente por causa do trabalho em busca de notícias e verificar o e-mail. Eles utilizam principalmente o computador e se mantêm conectados por pouco tempo. A maioria possui contas em redes sociais, sendo o Facebook a mais acessada entre os entrevistados. Os funcionários disseram não acessar redes sociais no trabalho, porém muitos disseram que seu uso traz benefícios ao trabalho, como disseminação das informações, enquanto outros falaram que há desvantagens, como a falta de concentração. Entretanto, relataram que a produtividade em seu trabalho não está relacionada com o uso de redes sociais.

Em relação aos objetivos específicos, os resultados ponderados possibilitaram atendê-los, visto que as redes sociais são uma tendência e que são utilizadas diariamente pelos servidores, mostrando que também podem ser usadas para fins profissionais, caso haja interesse. O quadro 5 apresenta um resumo da maneira com que os objetivos específicos foram alcançados.

**Quadro 5 – Resumo dos objetivos específicos e os resultados obtidos**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Resultados Obtidos</b>
<b>Caracterizar as Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande;</b>	O site da Prefeitura permitiu o acesso às informações que caracterizavam cada uma das secretarias.
<b>Identificar tecnologias da informação, principalmente das redes sociais, utilizadas nas Secretarias de Administração e Finanças da Prefeitura Municipal de Campina Grande;</b>	As redes sociais são bastante utilizadas pelos servidores de ambas as secretarias, tanto para fins pessoais quanto profissionais, descrevendo principalmente suas funções.
<b>Verificar as influências (positivas e negativas) da utilização das redes sociais em relação à produtividade dos referidos servidores.</b>	As influências positivas identificadas foram: as redes sociais agilizam a disseminação de informações, encurtam distâncias e permitem o fornecimento de dados ao público externo. As influências negativas foram: o atraso das atividades do trabalho, a desconcentração, problemas com os colegas pelo atraso nas atividades e o vício.

Fonte: Elaboração própria (2013)

Assim, ao final da pesquisa constata-se que de acordo com os autores O'Brien (2004); Laudon e Laudon (2010), as TICs, os SIs e a Internet mudaram a forma de trabalhar na organizações e têm fornecido instrumentos e ferramentas como as redes sociais que podem ser usadas em prol do alcance da excelência operacional e da vantagem competitiva. Nas duas secretarias foi possível perceber que as TICs já fazem parte do dia-a-dia das atividades organizacionais e que elas são necessárias para a produtividade organizacional. As redes sociais, especificamente, podem ser importantes aliadas para os processos organizacionais como forma de agilizar suas atividades e que podem ajudar a aumentar o fluxo de trabalho, contribuindo para os cidadãos que necessitam dos serviços prestados pelas secretarias de Administração e de Finanças.

De acordo com os autores Matias-Pereira (2009), Costin (2010) e Bergue (2011), a administração pública sofreu várias mudanças ao longo do tempo até render-se à adoção de forma gradual às novas tecnologias da informação, pois percebeu que estas podem trazer muitos benefícios organizacionais, conforme aconteceu nas duas secretarias.

Este estudo limitou-se a estudar a utilização das redes sociais nas duas secretarias mesmo ciente de que o estudo é desafiador, devido a inexistência de pesquisas na área. Durante esta pesquisa, o aprofundamento do estudo não foi possível em virtude da limitação

de tempo. Assim, de maneira geral, foi feita a identificação dos tipos de redes sociais e sua utilização em apenas duas secretarias dentre todas comportadas pelo município.

Como esta foi uma pesquisa inovadora, é interessante que sejam feitos estudos póstumos aprofundados nesta área para aplicabilidade em outros setores e verificar se as redes sociais são aliadas ou não das organizações, alertando os gestores para o uso dessa tecnologia em crescente.

Como sugestões para novos trabalhos, há duas percepções que podem ser exploradas acerca deste tema. A primeira é analisar a visão dos gestores contra a dos servidores em relação a utilização de redes sociais no trabalho e sua produtividade, visto que ambos têm visões diferentes da utilização desta ferramenta. A segunda é aplicar esta pesquisa em outros âmbitos, como nas universidades, pois os professores, por exemplo, já utilizam as redes sociais como forma de comunicação e esta análise seria bastante interessante.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, S. Redes sociais na internet: desafios à pesquisa. 15 f. Artigo científico. Intercom, 2007.
- BARROS, P. ONGs em crise: estratégias de comunicação de ONGs em crise de imagem institucional. 2010. 121 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Faculdade Cásper Líbero, São Paulo. 2010.
- BERGUE, S. Modelos de gestão em organizações públicas: teorias e tecnologias gerenciais para a análise e transformação organizacional. Caxias do Sul: Educs, 2011.
- BOAVENTURA, E. M. Metodologia da pesquisa: monografia, dissertação, tese. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- CARDOSO, O. Comunicação empresarial *versus* comunicação organizacional: novos desafios teóricos. 2006. 22 f. Artigo científico. RAP, Rio de Janeiro, 2006.
- CETIC.BR – Centro de Estudos Sobre Tecnologias da Informação e da Comunicação. Disponível em: <<http://cetic.br/dominios/>> Acesso em 09 set. 2013.
- CIPRIANI, A. Tecnologia da informação. 18 f. Artigo científico. UNIFEBE. Disponível em: <[http://sites.unifebe.edu.br/~congressoits2010/artigos/artigos/069\\_\\_TECNOLOGIA\\_DA\\_INFORMACAO.pdf](http://sites.unifebe.edu.br/~congressoits2010/artigos/artigos/069__TECNOLOGIA_DA_INFORMACAO.pdf)> Acesso em 01 agosto 2013.
- COSTIN, C. Administração pública. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DAFT, R. L. Administração. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- FERREIRA, R, TAVARES, D. ABREU, K. O Twitter como uma ferramenta de comunicação empresarial. 32 f. Artigo científico. BOCC, 2009.
- GIL, A. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- KANAANE, R. FIEL FILHO, A. FERREIRA, M. Gestão pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.
- LAUDON, K; LAUDON, J. Sistemas de Informação Gerenciais. 9. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- MATIAS-PEREIRA, J. Manual de gestão pública Contemporânea. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- O'BRIEN, J. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- OLIVEIRA, L. O impacto do uso das tecnologias da informação e comunicação nas atividades do fórum ministro Luiz Rafael Mayer – Comarca de Monteiro – PB. Sumé, 2013,

33 f. Artigo científico (graduação em tecnologia em gestão pública). Universidade Federal de Campina Grande – UFCG.

Prefeitura Municipal de Campina Grande. Disponível em: <<http://campinagrandepb.com.br/>>  
Acesso em 08 set. 2013.

PRESTES, M. A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia. 4. Ed. São Paulo: Rêspel, 2012.

RAINER, R; CEGIELSKI, C. Introdução a Sistemas de Informação. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

ROBERTO, L. A influência das redes sociais na comunicação organizacional. São Paulo, 2009, 82 f. Trabalho de conclusão de curso (graduação em comunicação social – jornalismo). Universidade Nove de Julho – UNINOVE.

SOARES, E. Metodologia científica: lógica epistemologia e normas. São Paulo: Atlas, 2003.

STAIR, R; REYNOLDS, G. Princípios de sistemas de informação. Tradução 9. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

## APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE PESQUISA



Campina Grande, 06 de agosto de 2013.

Prezado(a) secretário(a),

Ao tempo que cumprimento Vossa Senhoria, venho através deste ofício solicitar autorização da aluna **Jessica Tayssa de Lima Araújo Santos**, aluna da Universidade Federal de Campina Grande sob matrícula nº 109230021, para realizar pesquisa sobre o impacto das redes sociais na produtividade de servidores públicos da Prefeitura Municipal de Campina Grande, trabalho este necessário para 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,

---

Profª. Msc. Patrícia Trindade Caldas

Mat Siape 1770116

## QUESTIONÁRIO

**Pesquisa:** O impacto das redes sociais na produtividade de servidores públicos da Prefeitura Municipal de Campina Grande

**Órgãos:** Secretarias da Prefeitura Municipal de Campina Grande

### a) Perfil do entrevistado:

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Idade: \_\_\_\_\_

Grau de escolaridade:

( ) Ensino fundamental incompleto

( ) Ensino fundamental completo

( ) Ensino médio incompleto

( ) Ensino médio completo

( ) Superior incompleto

( ) Superior completo

Secretaria em que trabalha: \_\_\_\_\_

### b) Questões:

#### Investimento em TICs

---

**1. Você acha que a Prefeitura Municipal de Campina Grande investe em tecnologias da informação?**

( ) Sim

( ) Não

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

( ) Sim

( ) Não

## Utilização da Internet

---

### 3. Com que frequência você acessa a internet?

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

### 4. Quais os motivos que levam você a acessar a internet?

- Trabalho
- Lazer
- Comunicação
- Outros

### 5. Quais tipos de sites você costuma acessar?

- Notícias
- Entretenimento
- Esportes
- Redes sociais
- e-mail
- Outros

### 6. Aproximadamente quanto tempo diário você se mantém conectado quando acessa a internet?

- Menos de uma hora
- De 1 a 3 horas
- Mais de 3 horas
- Fico conectado o dia inteiro

### 7. Você costuma acessar a internet por meio de quais aparelhos?

- Computador
- Celular
- Outro



## Utilização das Redes Sociais

---

### 8. Você possui contas em redes sociais?

- Sim
- Não

### 9. Caso a resposta anterior seja sim, quais redes sociais você utiliza?

- Facebook
- Twitter
- Orkut
- LinkedIn
- Instagram
- Skype
- Outras

### 10. Você acessa redes sociais com frequência?

- Sim
- Não

### 11. Como você acessa as redes sociais?

- Casa
- Lan House
- Aparelhos móveis
- Trabalho
- Outros

### 12. Para qual finalidade você utiliza as redes sociais?

- Lazer e entretenimento
- Comunicação
- Trabalho
- Outros
- Não utilizo

**13. Você costuma fazer postagens nas redes sociais?**

- Sim
- Não
- Às vezes

**14. Qual motivo ou conteúdo você costuma postar?**

---

---

### **Produtividade Organizacional**

---

**15. Você acessa abertamente as redes sociais no horário de trabalho?**

- Sim
- Não

**16. Você costuma acessar redes sociais no horário de trabalho?**

- Sim
- Não

**17. Se sim, com que frequência você acessa redes sociais no horário de trabalho?**

- Uma vez
- De 2 a 5 vezes
- Mais de 5 vezes
- Fico conectado o dia inteiro

**18. Já aconteceu de alguma postagem feita por você causar problemas com outras pessoas no trabalho?**

- Sim
- Não

**19. Essas redes sociais ajudam ou atrapalham seu trabalho? Por que?**

---

---

**20. No trabalho, quais vantagens as redes sociais podem oferecer?**

---

---

**21. E as desvantagens?**

---

---

**22. Em sua opinião, a produtividade no setor em que você trabalha pode estar relacionada com o uso das redes sociais?**

( ) Sim

( ) Não