

## **Redes sociais e mundo corporativo. Mistura perigosa?**

*Déborah Oliveira*

*Consultores se dividem entre a praticidade e o perigo da tendência.*

Um executivo liga o computador no escritório e nos campos para login e senha digita suas credenciais do Facebook. Ao estabelecer acesso à rede corporativa, visualiza todos que participam da sua rede pessoal e interage com eles. Parece utópico, em se tratando de um ambiente empresarial, mas essa situação pode se tornar realidade daqui a cinco anos, segundo Frank Gillett, analista da Forrester Research.

Ele afirma que os mundos profissional e pessoal estão se misturando, situação que pode viabilizar cenários como esse. Esse mix tem sido impulsionado especialmente pelo uso intenso e contínuo de dispositivos móveis e das redes sociais. "Smartphones corporativos são utilizados cada vez mais para fins pessoais, assim como notebooks", aponta.

Gillett acredita que ao unir mídias sociais e contatos profissionais no sistema de trabalho, oportunidades se abrem. Como exemplo ele cita um funcionário que integra sua conta pessoal no Salesforce e tempos depois vai visitar um cliente. Antes de ir à empresa, é possível conferir se lá trabalha alguém conhecido para estabelecer um primeiro contato.

Já o diretor de pesquisas do Gartner, Andrew Walls, diz que, apesar da enorme popularidade do Twitter, Facebook e LinkedIn, nenhum desses serviços fornece recursos robustos para detectar a verdadeira identidade de quem está por trás do perfil. "É por isso que a segurança corporativa pode ser totalmente afetada", acredita Walls. Na opinião do analista, dificilmente companhias seguirão esse caminho.

Uma mistura perigosa. É assim que o professor do Departamento de Comunicação Social da Universidade Estadual Paulista (Unesp) Marcos Américo define a possibilidade de usar ferramentas sociais pessoais como recurso profissional. "Esse é um terreno movediço. Não temos dados sobre ele, mas penso que ao logar na rede com a conta pessoal, o funcionário não vai usar o espaço da mesma forma como se estivesse em casa ou em uma roda de amigos", avalia.

### **Muito além da intranet**

Por outro lado, para Gillett mesmo que as conservadoras não considerem o uso de credenciais de redes sociais para estabelecer conexão no computador, as empresas vão oferecer opções para integrar mídias sociais ou criar redes internas para conectar funcionários, clientes e fornecedores de diferentes localidades, fortalecendo o relacionamento desses grupos.

Compartilha da mesma opinião de Gillett o CEO e diretor de Pesquisa e Análise do EdgeGroup, Souvenir Zalla. "As organizações tendem a adotar redes sociais corporativas. Elas vão chegar para ampliar a produtividade dos funcionários, criar ambientes colaborativos e permitir a quebra de silos departamentais. Isso, no entanto, não significa que companhias vão deixar de usar e-mail e intranets. Esses elementos podem ser complementares", sugere.

Zalla reforça a avaliação de que as redes sociais podem ser utilizadas para unir áreas e filiais de empresas. "Os profissionais podem compartilhar ideias em fóruns, reduzindo sobremaneira o envio de e-mails; criar um perfil com foto para que outras pessoas saibam de quem se trata, usar um microblog para falar o que faz no momento, entre outras atividades", diz.

Algumas organizações já seguem o caminho sugerido por Zalla. É o caso da Unimed-Rio. Desde 2005, a cooperativa de médicos mantém uma intranet para aprimorar a comunicação e o acesso à informação. Mas no ano passado, decidiu inserir o conceito de web 2.0 no sistema.

Rafael Oliveira, coordenador de Comunicação da Unimed-Rio, explica que inicialmente a demanda por um portal interno surgiu na área de comunicação que buscava centralizar as

informações da empresa. A TI colaborou para o desenvolvimento do ambiente, baseado em tecnologia Lumis.

Logo no início da operação, o ambiente contava com poucos recursos, entre eles dados institucionais, notícias, normas e arquivos de treinamento. "No ano passado, atentos ao crescimento das redes sociais e buscando descentralizar a alimentação de dados na intranet, optamos por reformular o espaço e adotar o conceito de colaboração para levar mais interatividade aos cerca de 2 mil funcionários", aponta Oliveira.

Batizada de Interface, o portal conta hoje com blogs, microblogs (semelhantes ao Twitter, em que é possível inserir comentários de até 140 caracteres), classificados e fóruns de discussão, para tirar dúvidas.

Embora a companhia não permita o acesso a redes sociais externas, segundo Oliveira, a abordagem não ficou de fora. "A interação social estará presente nas empresas", aposta.

Oliveira lembra que quando surgiu a discussão sobre a inserção de blog na nova página, que completou um ano de vida no início de abril, todas as áreas se mostraram interessadas. "Mas não sabíamos se a ideia emplacaria. Então, testamos em quatro setores."

A divisão acontece da seguinte forma. Há um blog voltado para divulgar informações sobre a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão que regula os planos de saúde no País, e que tem relação com a Unimed-Rio. O outro fala sobre gestão de saúde e traz dicas sobre o tema. Há ainda o Terceiro Andar, com notícias da diretoria, e, por fim, o Verticalização, que concentra a estratégia de crescimento da companhia. Os espaços são atualizados de uma a duas vezes por semana, dependendo dos acontecimentos. O teste deu certo.

"Vamos ampliar a iniciativa para outros setores", adianta. Não foram só os blogs que obtiveram sucesso. Segundo Oliveira, de abril a dezembro de 2010, o portal registrou 840 visualizações. As notícias são as campeãs de acesso, totalizando 120 mil, em seguida os classificados com 54 mil e os blogs (20 mil) logo depois. "O portal tornou-se uma ferramenta fundamental para o trabalho e que possibilita melhorias para os negócios", afirma.

"Agora, todos podem interagir sem a necessidade de acionar o departamento de sistemas ou de comunicação, como acontecia antes. Até os classificados o próprio funcionário é capaz de gerenciar", afirma o executivo. "Podíamos moderar todo o conteúdo, mas não fazemos isso, pois a ideia é justamente dar liberdade aos colaboradores", completa.

Ele destaca outros benefícios colhidos desde o lançamento do Interface, como otimização dos processos de trabalho, maior interação e proximidade entre os colaboradores e a troca de experiências e opiniões sobre projetos e assuntos corporativos.

A Unimed-Rio pretende estruturar o portal com uma cara totalmente 2.0. "A nossa expectativa é definir um projeto para organizar um espaço com corpo de rede social, que inclui perfil do funcionário, com foto, e outras informações e personalização de conteúdo. Essa transformação será ainda mais radical do que a presente, mas altamente positiva", conclui.

**Fonte: Computerworld, 25 abr. 2011. [Portal]. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br>>. Acesso em: 27 abr. 2011.**