



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

VIVIANE RIBEIRO COUTINHO FREITAS OLIVEIRA

**USO DAS REDES SOCIAIS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS
V DA UEPB COMO FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO PÚBLICA**

**JOÃO PESSOA
2019**

VIVIANE RIBEIRO COUTINHO FREITAS OLIVEIRA

**USO DAS REDES SOCIAIS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS
V DA UEPB COMO FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO PÚBLICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Área de concentração: Gestão Pública.

Orientador: Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos.

**JOÃO PESSOA
2019**

O48u Oliveira, Viviane Ribeiro Coutinho Freitas.
 Usos das redes sociais pelos técnicos administrativos do
 Campus V da UEPB como ferramenta de apoio à Gestão
 Pública [manuscrito] / Viviane Ribeiro Coutinho Freitas
 Oliveira. - 2015.
 48 p. : il. colorido.
 Digitado.
 Monografia (Especialização em Gestão Pública
 Municipal) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
 Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2019.
 "Orientação : Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos
 , Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."
 1. Redes sociais. 2. Gestão pública. 3. Comunicação
 organizacional. I. Título

21. ed. CDD 658.45

VIVIANE RIBEIRO COUTINHO FREITAS OLIVEIRA

**USO DAS REDES SOCIAIS PELOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS
V DA UEPB COMO FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO PÚBLICA**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Área de concentração: Gestão Pública.

Aprovada em: 23/04/2015.

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos - UEPB
Orientadora



Profa. Me. Maria José Cordeiro de Lima – UEPB
Membro



Prof. Dr. Márcio Adriano Dias – UEPB
Membro

Aos meus pais que me ensinaram a valorizar
o estudo e o conhecimento.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois é a fé na sua existência que me move a passar pelos obstáculos e a lutar por todas as melhorias em minha vida, inclusive esta graduação.

À minha família, que me guiou e me apoiou em toda a caminhada acadêmica pela qual já passei, contribuindo sempre para o meu crescimento e me fazendo colocar os estudos não acima de tudo, mas no lugar que eles possam me proporcionar sucesso.

À minha orientadora Jacqueline Echeverría Barrancos e a todos os mestres que contribuíram para a minha formação profissional.

As minhas amigas Alena e Ellem, agradeço pela torcida e palavras de incentivo que serviram de estímulo até a conclusão desta pesquisa.

As minhas amadas filhas, Letícia e Lavínia, que são o meu estímulo para crescer sempre, pessoalmente e profissionalmente.

E por fim, mas não menos importante, eu agradeço ao meu esposo, Victor Hugo, por toda a paciência, compreensão e apoio em todos os momentos, e por todo amor e dedicação com que ele me ajudou a superar os problemas enfrentados.

“Face ao futuro que nos espera, nenhuma referência, nenhuma autoridade, nenhum dogma, e nenhuma certeza se mantém. Descobrimos que a realidade é uma criação compartilhada. Estamos todos pensando na mesma rede”.

Pierre Levy

RESUMO

Na nova concepção da tecnologia da informação digital, na qual a Internet, computadores, celulares e redes sociais tem profundo impacto no comportamento das pessoas e nos diversos processos e ambientes de trabalho para atender a demanda com oferta de informação de qualidade e com valor agregado, o presente trabalho tem como principal objetivo analisar o uso das redes sociais pelos técnicos administrativos do Campus V da UEPB. Do ponto de vista metodológico, foram utilizados três tipos de pesquisa: descritiva, bibliográfica e de campo. Na coleta e interpretação dos dados observa-se que as redes sociais tem facilitado muito a disseminação de informações para gerenciar a rotina de trabalho de seus colaboradores. No caso do Campus V da UEPB, cenário da presente pesquisa, as redes sociais são utilizadas fortemente na comunicação interna, na disseminação das informações, permitindo mais agilidade nas decisões estratégicas. Foi aplicado um questionário entre os servidores administrativos do Campus V e o resultado da pesquisa revelou o quanto é importante o uso das redes sociais na rotina de trabalho do Campus V.

Palavras-Chave: Redes Sociais. Gestão Pública. Comunicação Organizacional

ABSTRACT

We live in a time where technology is present in every moment of our lives. Social networking has greatly facilitated the dissemination of information and businesses taking advantage of this potential is used this tool for both advertising of its products, policies and to manage the routine work of its employees. The public sector is also taking advantage of the potential of social networks, through sponsored pages on *Facebook*, *Twitter* and others. In the case of Campus V of UEPB, scenery of this research, social networks are heavily used in internal communication, as can be observed during the research.

Keywords: **Social:** Networks; Public Management; Organizational Comm

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Interações incrementadas pelas TICs	17
Figura 2	Prédios que serviram de sede para o Campus V UEPB	27
Figura 3	Atual sede do Campus V da UEPB no Cristo Redentor	28

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribuição da amostra por faixa etária	30
Gráfico 2	Distribuição da amostra por gênero	31
Gráfico 3	Distribuição da amostra por nível de escolaridade	32
Gráfico 4	Contas em Redes Sociais	33
Gráfico 5	Redes Sociais que possui conta	34
Gráfico 6	Prioridade ao acessar as Redes Sociais	34
Gráfico 7	Frequência de acesso às Redes Sociais	35
Gráfico 8	Local de Acesso	36
Gráfico 9	Pessoas que mantém contato nas Redes Sociais	37
Gráfico 10	Influência das Redes Sociais nas opiniões e decisões das pessoas	38
Gráfico 11	Redes Sociais como facilitadoras das atividades laborativas	39
Gráfico 12	As Redes Sociais facilitam a comunicação no Campus V	40
Gráfico 13	As Redes Sociais como ferramenta de apoio à gestão	41

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS.....	15
1.1.1	Objetivo geral.....	15
1.1.2	Objetivos específicos.....	15
2	REVISÃO DA LITERATURA.....	16
2.1	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	16
2.2	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO.....	18
2.3	REDES SOCIAIS.....	20
2.4	A GESTÃO PÚBLICA E AS REDES SOCIAIS.....	22
2.5	O CAMPUS V E SUA RELAÇÃO COM AS REDES SOCIAIS.....	23
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	25
3.1	NATUREZA DA PESQUISA.....	25
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	26
3.3	CENÁRIO DA PESQUISA.....	26
3.4	INSTRUMENTO DA PESQUISA.....	28
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	30
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS.....	44
	APÊNDICE.....	46

1 INTRODUÇÃO

Sistemas e tecnologias da informação são relevantes no mundo globalizado em que vivemos. Mais do que relevantes asseveram os pensadores da área, são absolutamente indispensáveis na criação de organizações públicas e/ou privadas, no gerenciamento, no atendimento aos usuários, entre outros e que, a cada dia, tornam-se mais exigentes e seletivos na busca de prestação de serviços públicos e de qualidade.

Esse panorama em sintonia com a criação da *World Wide Web* (www) na década de 90, a utilização de interfaces gráficas, a criação de ferramentas de navegação, e o surgimento de vários provedores de acesso impulsionaram o crescimento da Internet, possibilitando as trocas culturais que por sua vez, passou a ser amplamente aproveitada para pesquisas na educação, jogos, bate-papos, busca de empregos, ensino a distância e ainda contribuindo para virtualização das redes sociais.

Para Kotler, Kartajaya e Setiawan (2010), um dos fatores que permitiram essa nova onda de tecnologia de interconectividade foi a ascensão das mídias sociais ou redes sociais digitais, na qual os autores classificam as mídias sociais em duas amplas categorias. Uma composta pelas mídias sociais expressivas, que incluem *blogs, Twitter, YouTube, Facebook, sites* para compartilhamento de fotografias como o *Instagram, Flickr* e outros *sites de networking* social. A outra categoria é a das mídias colaborativas, que inclui sites como *Wikipedia, Rotten Tomatoes e Craigslist*.

Para os autores, tal fenômeno acontece pelo fato das pessoas sempre conviveram em sociedade através de grupos de afinidades: política, religião, música, profissão, etc. Dessa forma, o surgimento das redes sociais na Internet só evidenciou este comportamento da sociedade, ou seja, é um espaço de construção colaborativa de relacionamentos contatos “nós” e laços.

Nesse panorama, é possível identificar nas redes, a formação de grandes grupos de seguidores com semelhanças pessoais ou profissionais trocando informações no ambiente virtual. Corporações, empresas e outros segmentos, perceberam o potencial e o alcance das redes sociais para atingir objetivos relacionados as relações comerciais, relações de trabalho no ambiente público e privado entre outras finalidades.

A rapidez e a facilidade com que a informação se propaga nessas redes fez com que seu uso venha aumentando significativamente, inclusive no ambiente de trabalho para resolver assuntos relacionados ao trabalho. No mundo moderno é mais fácil encontrar alguém em uma rede social que localizá-lo por telefone ou endereço.

Portanto face a essa nova concepção da tecnologia da informação digital, na qual a Internet, computadores, celulares e redes sociais tem profundo impacto no comportamento das pessoas e nos diversos processos e ambientes de trabalho para atender a demanda com oferta de informação de qualidade e com valor agregado, surge a pergunta da pesquisa: *Como o uso das redes sociais podem contribuir para o dia-a-dia dos servidores públicos do Campus V da UEPB no seu ambiente de trabalho?*

O servidor público é o elo de ligação entre os diversos públicos que atuam como sendo: os professores, alunos e outros, pois ele detém informações importantes sobre o processo de trabalho e que podem ser rapidamente disseminadas pela estrutura da Internet ou as redes sociais.

É notório que o fator tempo influencia o uso das redes sociais, pois a maximização das tarefas realizadas pela nossa sociedade em um tempo cada vez minimizado faz com que a procura por ambientes rápidos e interativos seja enorme.

Isso também contribui para a fusão que existe atualmente entre vida pessoal e profissional. As pessoas misturam trabalho e lazer sem nenhum critério, e às vezes até se expõem a situações constrangedoras.

O que se observa de forma geral é que as redes sociais estão impactando diversos setores e ambientes de trabalho como: empresas, organizações de forma geral, políticos entre outros grupos passaram a participar dessas redes com objetivos de estabelecer contatos e negócios potenciais.

Com relação a esse cenário, e com o surgimento de aplicativos APIs (sigla para *Application Programming Interfaces*), está fluindo por infraestruturas a comunicação *online* suportadas por *Smartphone, Ipod, Tablets* – de fácil acesso e manuseio para o usuário em qualquer parte do mundo.

Recentemente, a Gestão Pública, principalmente no setor educacional objeto de campo de este trabalho, passa a enxergar a possibilidade de sua utilização de ferramentas tecnológicas.

A partir dessa premissa, este trabalho gerou essa problemática sobre as redes sociais digitais desenvolvidas em infraestruturas de navegação e interativas e sua apropriação desse espaço tecnológico no ambiente de trabalho. Pois, a Gestão Pública tem experimentado nas últimas décadas (a partir dos anos 90) um movimento transformador que tem impactado significativamente as suas premissas e criado novos modelos de gestão em um ambiente altamente dinâmico e competitivo.

Essas mudanças ocorridas nesse ambiente competitivo registraram novos padrões de gestão e, dessa forma, se transformaram em tendências mundiais, seguidas por vários países e organizações. Assim verificamos que na área de tecnologias da Informação, a tecnologia digital está revolucionando o comportamento das pessoas, colocando o ser humano, em um verdadeiro mundo de mudanças em diversos aspectos da sua vida, como valores, mitos, relacionamentos e sua forma de entender o mundo.

Com essa perspectiva, a Gestão Pública reorganiza-se adotando novas estratégias, com o desafio de não perder suas características de atender ao cidadão indistintamente e principalmente motivando o seu funcionário a se atualizar nesse mundo de era das redes digitais. Para tanto, faz-se necessário trabalhar novos coeficientes dentro da estrutura da gestão pública, obrigando ao gestor a redefinir metodologia e criando parâmetros de execução através de uma eficiente abordagem do aproveitamento das redes sociais.

Portanto, a relação social tem se modificado dia-a-dia com o advento das redes sociais na Internet. Os grupos formados nas redes demonstram conexões através da identificação e similitude dos usuários, o que por sua vez, não é diferente das associações de indivíduos fora do âmbito virtual, entretanto, é mais fácil a visualização destes grupos através das redes sociais.

1.1 DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Analisar o uso das redes sociais pelos técnicos administrativos do Campus V da UEPB, como ferramenta de apoio à gestão pública.

1.1.2 Objetivos específicos

- Quantificar o número de técnicos administrativos do Campus V da UEPB;
- Traçar o perfil de acesso dos servidores técnicos administrativos do Campus V da UEPB
- Mapear as redes sociais utilizadas pelos técnicos administrativos do Campus V da UEPB;
- Identificar os pontos fortes e fracos do uso de redes sociais no Campus V da UEPB.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo serão expostas as bases conceituais da presente pesquisa que foram extraídas de livros, trabalhos de conclusão de curso, periódicos, artigos divulgados na Internet que serviram de norte para a elaboração desta pesquisa.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O conceito de tecnologia, em seu sentido mais amplo, se aplica a tudo aquilo que o ser humano possa expandir seus poderes do conhecimento e superar suas limitações e tornar o seu trabalho mais eficiente.

Para Silva, Ribeiro e Rodrigues (2004) a tecnologia não é apenas instrumento, ferramenta ou equipamento tangível: arado, óculos, computador. Tecnologia é também algo intangível, como procedimentos, métodos, técnicas, algoritmos matemáticos e notações.

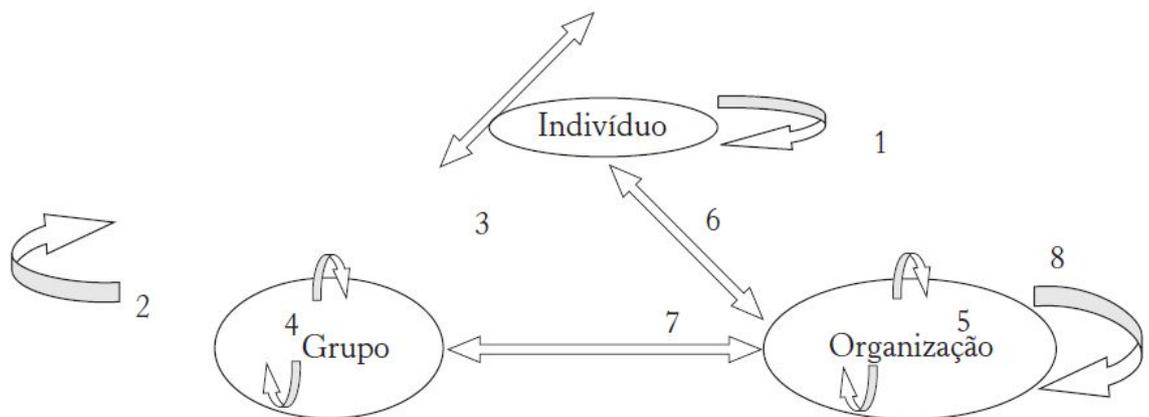
Portanto, o somatório de toda a infraestrutura tecnológica requerida para dar suporte aos sistemas de informação, são baseados em computadores, ou seja, é o conceito específico para a tecnologia da informação (TI) (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES, 2004).

O momento atual em que vivemos é caracterizado pelas redes de computadores, telefonia celular, conectando pessoas e computadores. Por tal motivo, com o advento da Internet, na década de 90 como a “rede das redes”, a rotina das pessoas mudou e vem mudando completamente.

Segundo Silva, Ribeiro e Rodrigues (2004), do ponto de vista técnico, as redes possibilitam o compartilhamento e acesso simultâneo de dispositivos e aplicativos diversos, conservando toda a liberdade de manter o computador pessoal como janela de acesso a esses recursos. Antigamente, se perdia muito tempo com tarefas que atualmente podem ser resolvidas pelo computador ou celular em alguns toques. Hoje podem ser realizadas transações bancárias, fazer compras sem precisar sair de casa ou escritório. A tecnologia influencia diretamente na vida das pessoas tornando-as dependentes dela.

As novas tecnologias da informação e da comunicação articulam várias formas eletrônicas de armazenamento, tratamento e difusão da informação. Elas funcionam como meio de convergência de pessoas, dados, mensagens e informação. A união da informática, as telecomunicações e o audiovisual fez com que as TICs se tornassem midiáticas, gerando produtos com possibilidade de interação comunicativa e linguagem digital (KENSKI, 2006). Ver Figura 1 abaixo e o uso das redes.

Figura 1: Interações incrementadas pelas TICs



Fonte: Sant'ana 2009, p.12

A tecnologia da informação (TI) tem exercido grande influência sobre a vida das pessoas, promovendo significativas mudanças em aspectos, como relações sociais, de trabalho e nos processos organizacionais. Beal (2003) afirma que: “o termo tecnologia da informação serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação.”

Na geração digital, a tecnologia atinge todos os segmentos na vida de uma pessoa: profissional, afetivo, familiar e pessoal. As pessoas estão interligadas em rede, colaborando na troca de informação. O comportamento da geração digital é fortemente influenciado pela evolução tecnológica, com a entrada nas nossas vidas do que nos acostumamos a chamar de tecnologia da informação, ou informática, que transformou nosso dia-a-dia (TELLES, 2009, p. 23).

O termo tecnologia da informação é bastante amplo, pois abrange as áreas de *hardware* e seus componentes, os *softwares* e seus meios, os sistemas de telecomunicações e a gestão de informações e dados. Neste trabalho monográfico o enfoque será dado à gestão de informações e dados no setor público através do uso das redes sociais.

As novas tecnologias interferem no nosso agir, pensar, sentir, de nos relacionarmos socialmente e adquirimos conhecimentos. Criam uma nova cultura e um novo modelo de sociedade (KENSKI, 2006).

No ambiente organizacional não é diferente, a tecnologia da informação trouxe mais agilidade na comunicação e nos processos organizacionais. Foi através do que denominamos *web 2.0* que as redes sociais ganharam força. O usuário deixa de ser um mero expectador e passa a ter participação efetiva na produção e disseminação da informação.

Segundo O'Brien (2003), existem três papéis fundamentais dos sistemas de informação: suporte aos processos de negócios, suporte à tomada de decisão e suporte à vantagem competitiva.

A tecnologia da informação traz como principal benefício a melhoria da qualidade e acesso da informação para as empresas, clientes e fornecedores (BEAL, 2003). Trazendo esse conceito para a gestão pública, podemos dizer que essas informações serão disponibilizadas tanto para os agentes públicos quanto para usuários do serviço público.

2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO

Com base nos conceitos de tecnologia da informação, pode-se agregar que o suporte técnico para esse procedimento é a "comunicação". Em toda e qualquer organização, pública ou privada, existem os principais processos operacionais relacionados, de apoio e derivados ao cumprimento de atividades organizacionais e que são gerenciadas pelas pessoas gerando uma malha complexa de interação e comunicação. A administração Pública tem passado por um processo de reorganização. O fluxo contínuo de informações e de inovações tecnológicas, além da crescente participação da sociedade na formulação e operacionalização das

políticas públicas, favorecem a disseminação das redes onde a troca de informações é desmedida e permanente.

A comunicação organizacional é um fenômeno relativamente novo, principalmente aqui no Brasil. De acordo com Roberto (2009), surgiu com a chegada das multinacionais em meados da década de 60.

Segundo Wilson Bueno (2003, p.5), na década de 1970, a comunicação empresarial passou a ser reconhecida como um importante setor dentro das organizações e conseqüentemente foi quando surgiram os primeiros estudos na área.

Nos dias de hoje é amplamente utilizada tanto no âmbito interno como externo das empresas, ou seja, na comunicação interna repassando os valores e informações importantes aos técnicos administrativos e também na comunicação com os clientes e população em geral.

Temos como exemplo de ferramentas de comunicação interna o mural, o boletim informativo, a intranet, o endomarketing. Segundo Kunsch (2002, p.87), também podem ser consideradas ferramentas de comunicação interna reuniões, palestras, encontros com o presidente, alto-falantes, cartas, circulares, manuais, panfletos, quadro de avisos, vídeos institucionais, entre outros.

São exemplos de comunicação externa: a comunicação institucional, assessoria de imprensa, comunicação mercadológica, relações públicas, jornalismo empresarial, marketing social e cultural. Para Kunsch, (2002), essas estratégias não estão relacionadas diretamente com um interesse particular como o lucro da empresa, elas visam principalmente a sociedade.

As organizações públicas também utilizam as ferramentas de comunicação organizacional acompanhando a modernização dos modelos de gestão pública. O Portal da Transparência do Governo Federal é um exemplo de ferramenta de comunicação, pois ali são expostos todos os gastos do governo e qualquer cidadão com acesso à Internet tem acesso às informações contidas no Portal.

2.3 REDES SOCIAIS

O conceito de rede social tem uma ampla explicação do ponto de vista do surgimento da Internet, que começou no final dos anos 60 como uma experiência no projeto de redes de computadores. O objetivo era construir uma rede de computadores que pudesse suportar a perda de diversas máquinas sem comprometer a habilidade das restantes de se comunicarem. Esse projeto foi financiado pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos, que tinha interesse nas redes de informação que pudessem suportar um ataque nuclear.

Entretanto, a rede resultante desse projeto, ARPANET se desenvolveu até o início dos anos 90 no espaço acadêmico militar. O fim da guerra fria, e a participação das universidades em disponibilizar e popularizar o uso da Internet, o governo americano, que até então financiava o controlava a rede, abriu as portas para tráfego irrestrito.

Dessa forma, a Internet, além de funcionar como um mecanismo de transporte (rede das redes de computadores), na Internet são executadas também outras aplicações, como o *e-mail* (correio eletrônico) encabeçando a lista como sendo o mais usado até o ano de 2010, mecanismos de pesquisa, navegadores, portais de informação institucionais e *sites*, comunicação por mensagem instantânea, comércio eletrônico, videoconferência, bate papo (*chat*) entre inúmeras outras tecnologias que nasceram tendo a *web* como o habitat e a Internet como o ecossistema (FRANK ; MAGNONNE, 2012).

Nesse sentido verifica-se que a rede social nasce dessas vias de interconectividade e interação que atualmente despontam como proposta de espaço de construção colaborativa de relacionamentos e laços, onde as pessoas podem trocar informações, experiências, criar comunidades virtuais ou fóruns de discussão que tratam de temas específicos, bem como a divulgação e compartilhamento de dados e informações (CASTELLS, 2006).

Para Castells (2009) as redes sociais têm um papel fundamental na formação das novas interações de espaço virtuais, ou comunidades virtuais. E na medida em que as redes sociais digitais se popularizam, percebe-se que cada vez mais, grande parte da interação social que ocorre de forma *online*, sendo possível na atualidade

“construir redes sociais a distância – em plataformas e programas gratuitos, em que várias pessoas interagem, síncrona e assincronamente” (MATTAR, 2012, p. 82).

Sendo assim, o conceito de redes é uma temática que vem ganhando cada vez mais espaço nos dias atuais. De acordo com Raffestin (1993, p.204):

Como fios seguros de uma rede flexível que pode se moldar conforme situações concretas, e por isso mesmo, se deformar para melhor reter. A rede é proteiforme, móvel e inacabada, e é desta falta de acabamento que ela tira sua força no espaço e no tempo: se adapta às variações no espaço e as mudanças que advém do tempo. A rede faz e desfaz as prisões do espaço, tornando território. Tanto libera como aprisiona.

A sociedade em rede não é um fenômeno novo ela sempre existiu, mas hoje ela ganha embasamento da tecnologia. Na concepção do Sociólogo Manuel Castells as redes constituem um aglomerado de pessoas ligadas por afinidades e/ou objetivos. Esta trabalha com uma multiplicidade de culturas que de acordo com o autor “é conjunto de valores e crenças que dão forma, orientam e motivam o comportamento das pessoas” (CASTELLS, 2009, p.65).

Uma rede social é composta por atores e conexões, sendo os atores pessoas, instituições ou grupos relacionados por laços sociais (RECUERO, 2009).

Nesse sentido, Castells (2009, p.45) apresenta a seguinte definição de Rede:

Uma rede é um conjunto de nodos interconectados. Os nodos podem ter maior ou menor relevância para o conjunto da rede, de forma que os especialmente importantes se denominam “centros” em algumas versões da teoria em redes. [...] Os nodos aumentam em importância para a rede quando absorvem mais informação importante e processam mais eficientemente. A importância relativa de um nodo não provém de suas características especiais, mas sim de sua capacidade para contribuir com a eficácia da rede para atingir seus objetivos, definidos por valores e interesses programados nas redes.

As redes vem sendo estudadas por várias ciências e aplicada em vários sentidos. Em administração é aplicado para analisar as redes organizacionais, empresariais e de controle no setor de gestão e planejamento, em economia, adquire a noção na esfera do mercado de produção e consumo, em informática, as novas tecnologias estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade (RIBEIRO, 2012).

Para Marteleto (2001, p.72 apud TOMAÉL et al, 2005, p. 93) as redes sociais representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”.

O funcionamento de uma rede social não é algo inovador, pois se baseia em laços ou relações sociais. Costa et al. (2003, p. 75) explicam o tipo de interação existente nas redes como relações horizontais, ou seja, pode-se dizer que um ponto se comunica com outro ponto da rede sem rigidez ou hierarquias.

Recuero (2009, p.102) aponta os *sites* de redes sociais na Internet apenas como ferramenta de suporte às redes sociais, que por sua vez são formadas pelos atores sociais que compõem e usam as redes, tais como: *Flickr, Facebook, MySpace, Twitter, etc.*

2.4 A GESTÃO PÚBLICA E AS REDES SOCIAIS

Na esfera pública se percebe que o surgimento das redes sociais digitais tem impactado a tomada de decisões dos gestores. O desenvolvimento, expansão e aumento da velocidade da Internet, bem como a estrutura colaborativa e participativa propiciada pela *web 2.0* através dos sites interativos.

Nesse contexto, os desafios que as organizações enfrentam requerem cada vez mais o esforço colaborativo de várias organizações (incluindo governo, setor privado e terceiro setor), e uma efetiva ação coordenada tornou-se um imperativo de infraestrutura tecnológica que aproxime as pessoas ao serviço público de forma eficiente e eficaz.

O Estado é uma organização formada pela trilogia povo, território e governo. O povo entra com a contribuição dos impostos para que suas necessidades ou demandas sejam supridas pelo governo. Neste sentido o governo cria instituições públicas com a finalidade de atender essas demandas do povo. Os órgãos públicos são pessoas jurídicas, cada uma com função específica, criadas pelo governo para satisfazer os interesses da população. A gestão pública é composta por organizações que visam o bem comum da coletividade, defendendo o interesse público. Observamos que na gestão pública o interesse da comunidade sempre está acima dos interesses individuais. Atualmente a participação popular nas políticas públicas é uma demanda cada vez mais crescente.

De acordo com Meireles (2006, p. 46) “Na administração pública não há liberdade nem vontade pessoal. Enquanto na administração particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe, na administração pública só é permitido fazer o que a lei autoriza”.

Catão (2002) citado por Pinheiro (2012, p. 33) ressalta que os serviços públicos se caracterizam por serem atividades que o Estado assume como próprias por se tratarem de atividades necessárias ao interesse pessoal.

Nesse contexto, Jeiss (2010, p 106) afirma que “A nova gestão pública, pós reforma do Estado: privatizado, minimizado, descentralizado, municipalizado e redemocratizado, incorporou-se da participação da sociedade civil organizada, formando parcerias”.

2.5 O CAMPUS V E SUA RELAÇÃO COM AS REDES SOCIAIS

O mundo inteiro troca informações através das redes sociais e em muitas empresas elas vem sendo utilizadas como ferramentas que auxiliam na comunicação e gestão, pois a velocidade com que as informações atingem seu público-alvo é bem maior que qualquer outro meio.

Marteletto (2001 apud Tomaél) afirma que o trabalho pessoal em redes, percebido como instrumento de gestão organizacional só foi concebido nas últimas décadas. E está ganhando cada vez mais adeptos.

No Campus V da UEPB não poderia ser diferente. Na era dos *ultrabooks*, *tablets* e *smartphones* de última geração, a informação e a solução dos problemas acadêmicos são resolvidos muitas vezes de maneira síncrona em um aplicativo de mensagens em uma rede social.

De acordo com Tomaél et al (2005, p.94):

Com base em seu dinamismo, as redes, dentro do ambiente organizacional, funcionam como espaços para o compartilhamento de informação e do conhecimento. Espaços que podem ser tanto presenciais quanto virtuais, em que pessoas com os mesmos objetivos trocam experiências, criando bases e gerando informações relevantes para o setor em que atuam.

É muito comum presenciar no Campus V, assim como nos demais câmpus da UEPB, técnicos administrativos que trabalham em salas vizinhas trocando informações através das redes sociais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem por finalidade apresentar os procedimentos metodológicos que nortearam esta pesquisa e está subdividido em quatro itens: natureza da pesquisa, universo e amostra, instrumento de pesquisa e processamento e análise dos dados.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Existem muitos critérios para se classificar uma pesquisa. De acordo com Vergara (2004), elas podem ser classificadas de duas maneiras: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa é do tipo descritiva, que segundo Vergara (2004, p. 47) “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno [...]. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”.

Já em relação aos meios de investigação, a pesquisa é bibliográfica e de campo. A primeira, ainda de acordo com Vergara (2004), toma por base livros, revistas e jornais, por exemplo. E a segunda – a pesquisa de campo – é a “investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não” (VERGARA, 2004, p. 47 e 48).

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Para que a pesquisa possa ser realizada, ela precisa que o universo e a amostra sobre a qual ela irá atuar sejam definidos claramente. Segundo Gil (1999, p. 99), o universo ou população é “um conjunto definido de elementos que possuem

determinadas características” e a amostra é um “Subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população” (GIL, 1999, p. 100).

Segundo Vergara (2004), no tocante à amostra, esta pode ser de dois tipos: probabilística e não probabilística. A primeira faz uso de procedimentos estatísticos, e a segunda, não. Neste último caso, a amostra pode ser selecionada por acessibilidade e por tipicidade. Na definição de Vergara (2004, p. 51), a amostra não probabilística selecionada por acessibilidade, é àquela em que seus elementos são selecionados pela facilidade com que se pode chegar até eles.

Desta maneira, o universo desta pesquisa será composto pelos técnicos administrativos lotados no Campus V da UEPB, que são aproximadamente 50 (cinquenta) servidores. E a amostra será do tipo não probabilística, estimada em 20% do universo, sendo os elementos selecionados pelo critério da acessibilidade.

3.3 CENÁRIO DA PESQUISA

O Campus V da UEPB foi implantado no ano de 2006, iniciou suas atividades na sede da Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba – ESPEP, com os cursos de Arquivologia, Ciências Biológicas, Relações Internacionais na modalidade Presencial e Administração Piloto à distância.

A vinda da UEPB para João Pessoa representou um marco no que diz respeito à oferta de oportunidades de acesso ao ensino superior público de qualidade.

Com o passar dos anos, o campus foi crescendo e o prédio da ESPEP não suportava mais a demanda, passou então a funcionar em outra unidade na Avenida Eptácio Pessoa e mais tarde as duas unidades uniram-se no bairro de Tambiá em um prédio locado. Poucos anos depois, o prédio locado não era satisfatório para a estrutura do Campus V.

Figura 2: Prédios que serviram de sede para o Campus V da UEPB.



Fonte: Imagens da Internet

Foi então que surgiu a oportunidade de utilizar o prédio da Escola Estadual Escritor José Lins do Rego no bairro do Cristo Redentor, onde funciona até os dias atuais. No entanto, existe um projeto para a construção do Campus V, mas encontra-se encalhado no excesso de burocracia e falta de recursos.

Figura 3: Atual sede do Campus V da UEPB no Cristo Redentor



Fonte: Imagem da Internet.

O Campus V oferece atualmente os seguintes cursos de graduação presenciais: Arquivologia, Ciências Biológicas e Relações Internacionais, e à Distância Administração, Administração Pública, Geografia e Letras. Além dos cursos de Especialização e Mestrado em Relações Internacionais.

3.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de pesquisa, na definição de Rudio (1988, p. 91) é aquilo “que é utilizado para a coleta de dados”. E dentre os vários instrumentos existentes, para esta pesquisa, será utilizado o questionário que é “feito de perguntas, entregues por escrito ao informante e às quais ele também responde por escrito” (RUDIO, 1988, p. 92).

Ainda sobre o questionário, Vergara (2004) acrescenta que ele pode ser fechado, quando o indivíduo responde às questões fazendo opções diante de alternativas oferecidas; ou aberto, quando o indivíduo elabora respostas livres, sem opções de resposta apresentadas.

Desta maneira, para esta pesquisa, o questionário será do tipo semi-estruturado, com perguntas fechadas e abertas, dando oportunidade aos respondentes expor mais detalhadamente sua opinião sobre a temática pesquisada. O questionário foi distribuído aos respondentes através de um link por e-mail para acesso pelo *Survey Monkey* visando atingir mais rapidamente o público-alvo da pesquisa.

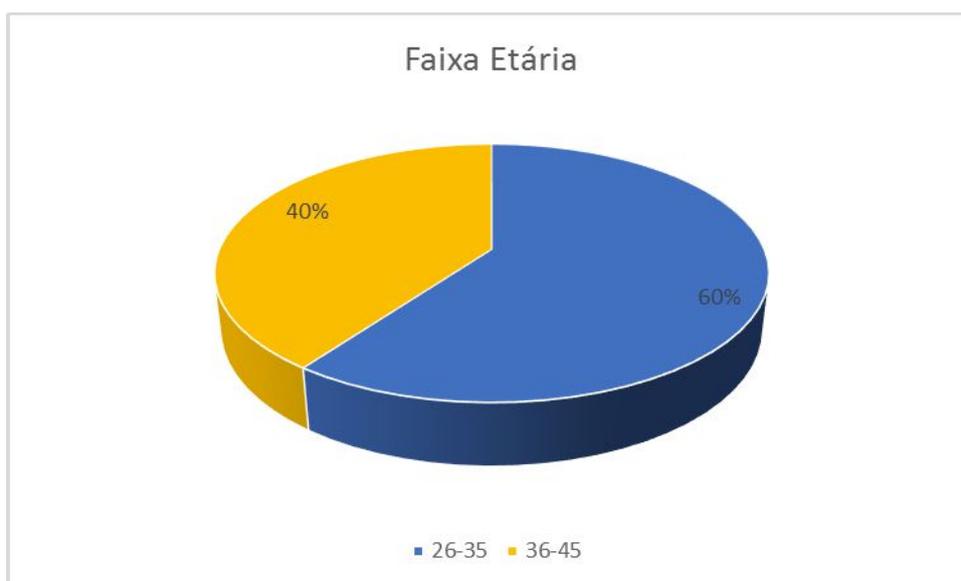
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta etapa da pesquisa foram analisados os dados coletados através do questionário aplicado a uma amostra correspondente a 25% dos técnicos administrativos lotados no Campus V da UEPB. Dividimos a análise em duas partes: na primeira apresentamos a identificação do perfil dos respondentes da pesquisa, e na segunda, a percepção dos pesquisados acerca das redes sociais, trabalho e gestão.

Parte 1: Identificação da amostra

Nesta fase, está contemplada a distribuição dos respondentes da pesquisa segundo as variáveis: faixa etária, gênero e nível de escolaridade. Esses dados são importantes para que seja traçado o perfil da população pesquisada, um dos objetivos específicos da pesquisa.

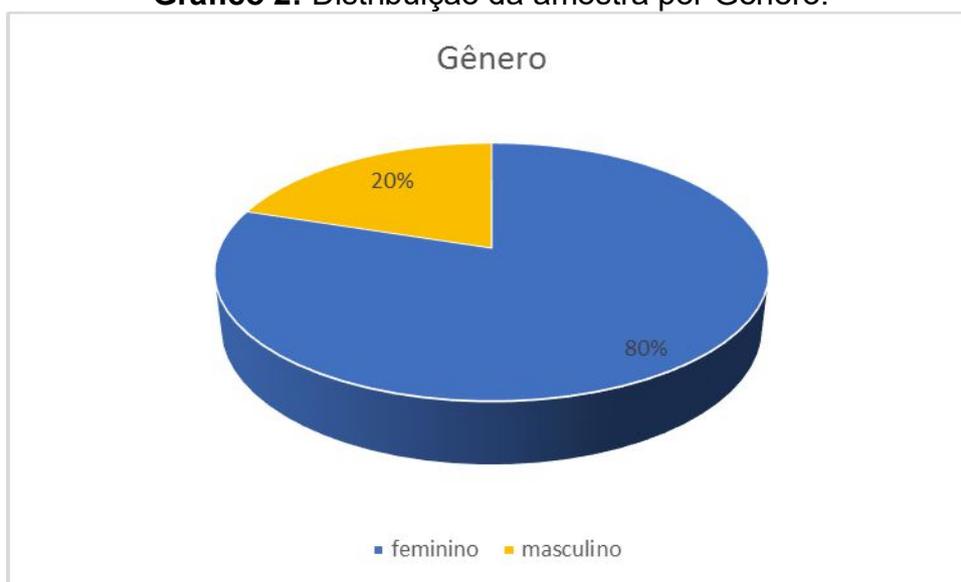
Gráfico 1: Distribuição da amostra por Faixa Etária



Fonte: Pesquisa direta, 2015

Dentre a população pesquisada, 60% tem idade entre 26 e 35 anos e 40% entre 36-45 anos. Esse dado confirma que quanto mais jovem, mais interesse em relação às inovações tecnológicas.

Gráfico 2: Distribuição da amostra por Gênero.



Fonte: Pesquisa direta, 2015

Em relação ao gênero, 80% das pessoas pesquisadas são do gênero feminino e apenas 20% do gênero masculino. Essa é uma particularidade do Campus V da UEPB, pois grande parte do seu quadro funcional é composto por mulheres.

Esse dado demonstra a crescente ocupação das mulheres nos postos de trabalho no Brasil, principalmente no serviço público.

Gráfico 3: Distribuição da amostra por Nível de Escolaridade

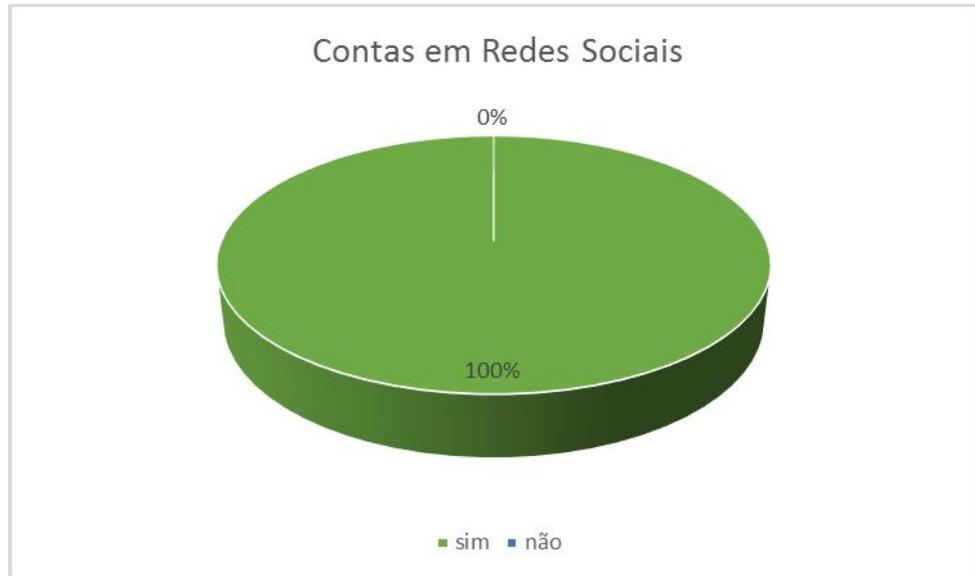
Fonte: Pesquisa direta, 2015

No que diz respeito à escolaridade, 40% possui ou está cursando o ensino superior e a maioria, 60% possui pós-graduação, tanto em nível de especialização, como mestrado. A Universidade é um ambiente que favorece e estimula o desenvolvimento profissional e pessoal e oferece oportunidades para todos. O nível de escolaridade de seus técnicos administrativos não poderia ser diferente.

Parte 2: Redes Sociais

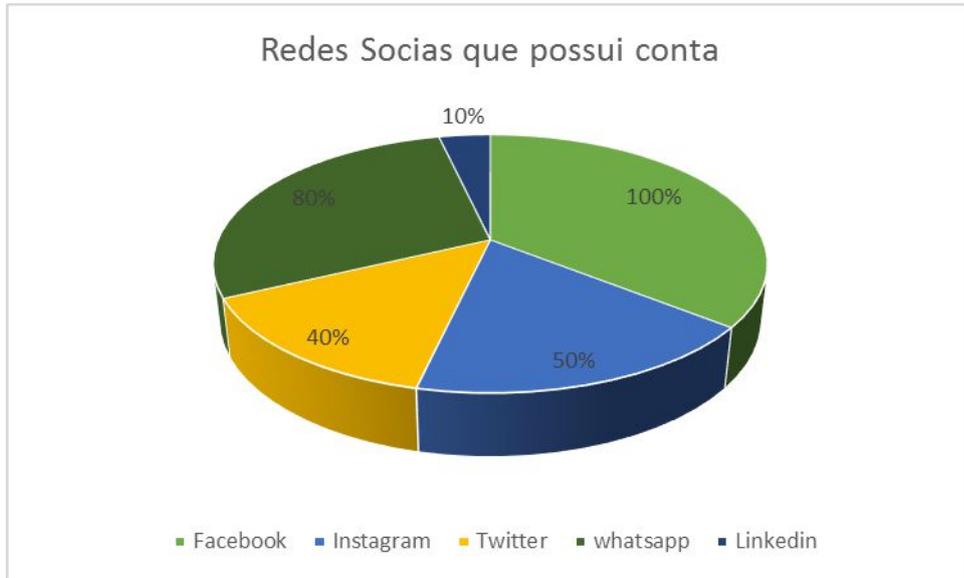
Nesta segunda etapa, a população pesquisada respondeu questões sobre o uso das redes sociais e de sua importância no ambiente de trabalho.

A partir das informações coletadas, foi possível traçar um perfil de acesso às redes sociais, além de expor a opinião dos respondentes acerca da temática em pauta.

Gráfico 4: Contas em Redes Sociais

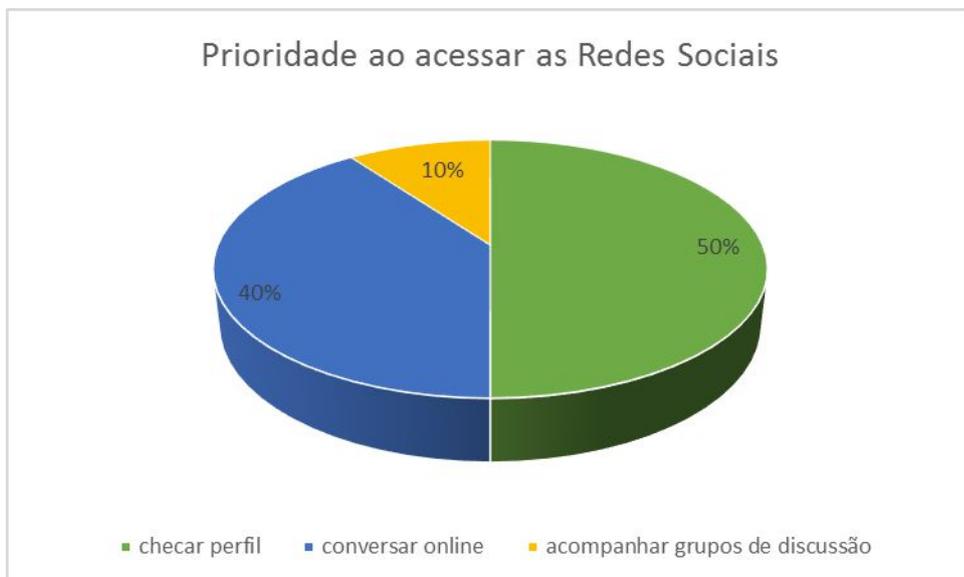
Fonte: Pesquisa direta, 2015

Ao serem questionados se possuíam conta em alguma rede social na Internet, todos os respondentes (100%) responderam afirmativamente. Esse dado não foi nenhuma surpresa, já que as redes sociais fazem parte do nosso dia a dia.

Gráfico 5: Redes Sociais que possui conta

Fonte: Pesquisa direta, 2015

Quando perguntados em quais redes sociais possuíam conta, o grande campeão foi o *Facebook* com 100%, seguido do *Whatsapp* com 80%, logo após o *Instagram* com 50%, acompanhado pelo *Twitter*, 40% e o *Linkedin* 10%. Novamente nenhuma surpresa em relação ao *Facebook*, porém observa-se o grande crescimento do *Whatsapp*, ultrapassado a popularidade do *Twitter* e do *Instagram*.

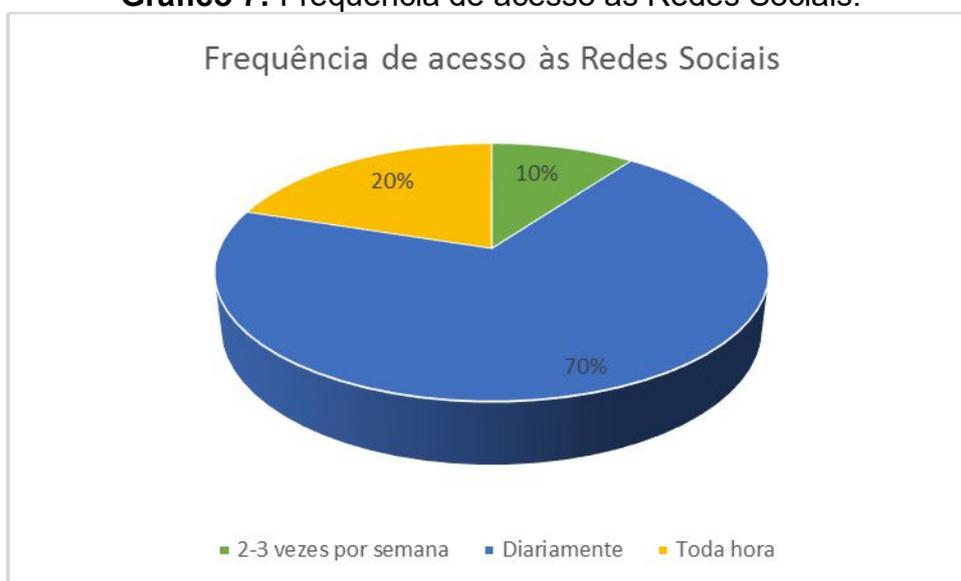
Gráfico 6: Prioridade ao acessar as Redes Sociais

Fonte: Pesquisa direta, 2015

Ao serem questionados sobre qual a prioridade ao acessar as redes sociais, 50% indicou que checar seu perfil é a prioridade, 40% afirmou que prefere conversar online e 10% acompanhar grupos de discussão.

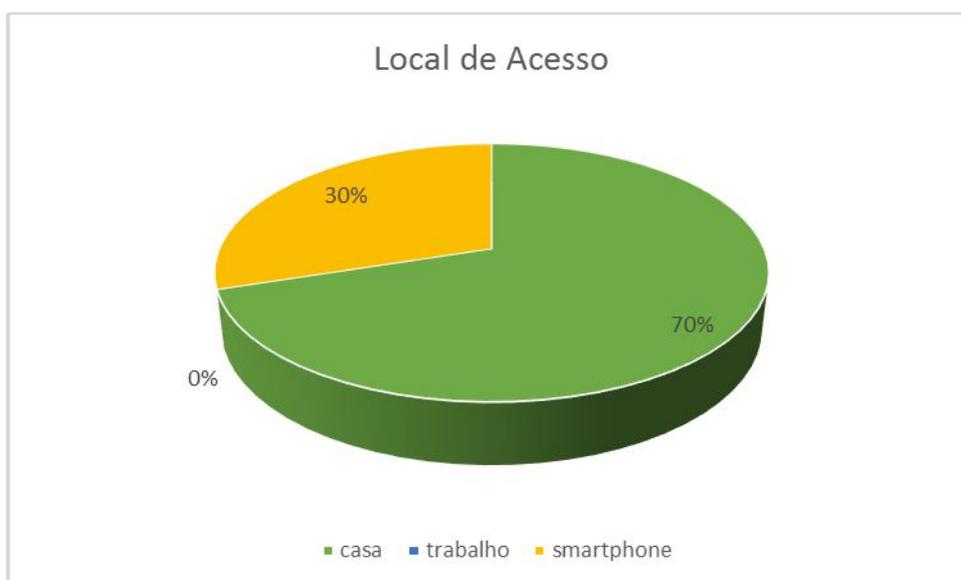
Checar seu perfil em uma rede social nos dias de hoje, é uma tarefa tão comum e rotineira quanto tomar café da manhã, por isso foi a opção mais citada, entretanto, as demais opções também são realizadas frequentemente através da troca de informações em grupos de discussão no *Facebook* e *Whatsapp*, por exemplo.

Gráfico 7: Frequência de acesso às Redes Sociais.



Fonte: Pesquisa direta, 2015

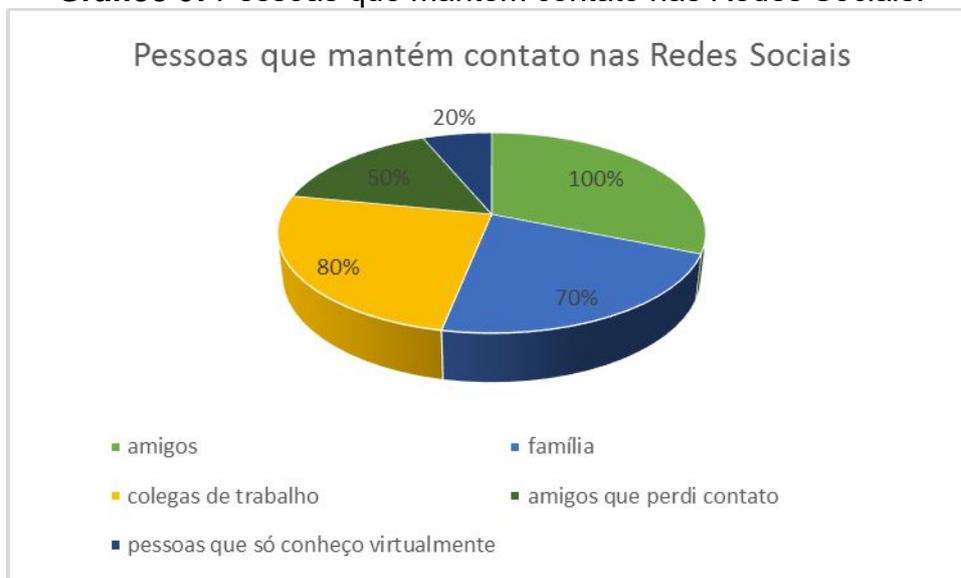
No que diz respeito à frequência de acesso, a grande maioria, 70% afirmou acessar diariamente as redes sociais, 20% acessa toda hora e 10% de 2 a 3 vezes por semana. Esse dado representa a realidade atual de qualquer cidadão do mundo cada vez mais conectado ao mundo virtual.

Gráfico 8: Local de Acesso

Fonte: Pesquisa direta, 2015

Quanto ao local de onde os pesquisados acessam as redes sociais, 70% afirmou acessar de casa e 30% através do seu *Smartphone*. Observa-se aqui a crescente demanda de acessos às redes sociais através do *Smartphone*, fato inimaginável há apenas uma década.

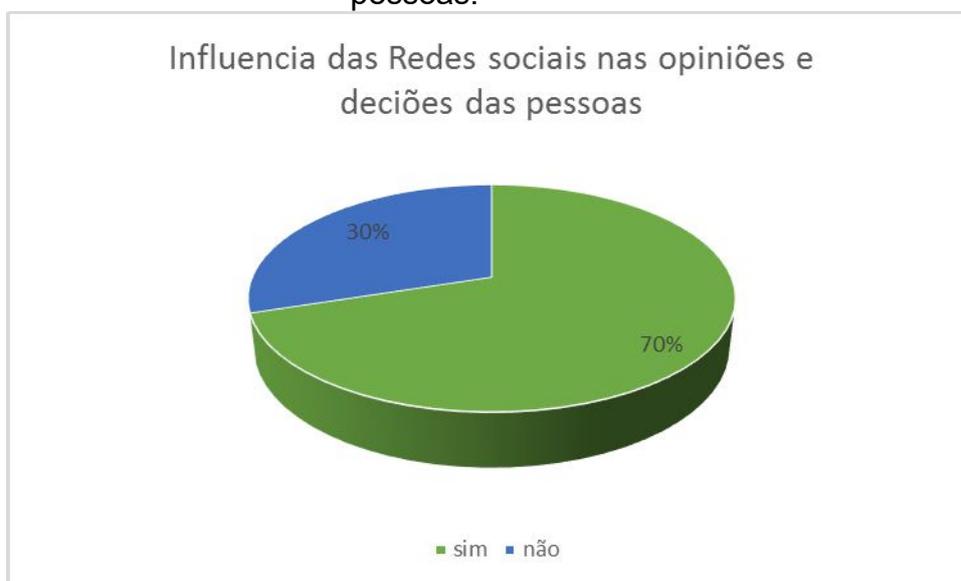
Entretanto, um fator nos chama a atenção, nenhum servidor afirmou acessar as redes sociais do ambiente de trabalho. Acredita-se que ainda existe um tabu sobre esse assunto, devido a cultura que existia por parte das empresas de proibir seus técnicos administrativos acessarem as redes sociais no local de trabalho.

Gráfico 9: Pessoas que mantêm contato nas Redes Sociais.

Fonte: Pesquisa direta, 2015

Quando questionados sobre as pessoas com quem mantêm contato nas redes sociais, dentre as opções indicadas, os índices registrados foram: 100% dos respondentes indicaram que mantêm contato com amigos, 80% com colegas de trabalho, 70% mantêm contato com familiares, 50% amigos que perdeu o contato e reencontrou através das redes sociais, e 20% com pessoas que só conhece virtualmente.

Gráfico 10: Influência das Redes Sociais nas opiniões e decisões das pessoas.



Fonte: Pesquisa direta, 2015

Ao serem questionados acerca da influência exercida pelas redes sociais nas opiniões e decisões das pessoas, 70% dos pesquisados responderam que sim e 30% não acreditam nessa influência. De acordo com Pereira (2013, p. 21):

As redes são consideradas um fenômeno coletivo porque sua característica e dinâmica estão diretamente ligadas aos relacionamentos. Elas podem se formar a partir de uma idéia, objetivo ou interesse e mobilizar uma ação grande ou modificar conceitos e culturas. Uma rede social nunca aparece sozinha. Sempre vem acompanhada de indivíduos que têm suas próprias redes.

As justificativas apresentadas para esse questionamento foram bem parecidas, conforme se segue:

“Sim, como quem compõe as redes sociais são pessoas conhecidas nossas, ou desconhecidas que possuem algo em comum, a opinião delas pode ser levada em consideração pelo grau de confiança que depositamos nelas”.

“A grande quantidade de informações e a rapidez com que se propagam podem fazer com que as pessoas se sintam obrigadas a opinar/comentar sobre um fato provavelmente desinteressante em outros contextos de interação (ou menos interessante), como aconteceu com o recente “caso do vestido” por exemplo”.

As redes sociais tem um papel importante na formação de opinião e na reunião de pessoas que compartilham de um mesmo ideal. Dessa forma a

participação popular em movimentos sociais tem aumentado por conta de informações trocadas em redes sociais”.

Realmente tem se observado recentemente algumas publicações que se tornam “virais”, ou seja, que todo mundo curte, compartilha ou comenta, e assim, acaba saindo da Internet e atingindo outros meios de comunicação como TV e jornal.

Gráfico 11: Redes Sociais como facilitadoras das atividades laborativas



Fonte: Pesquisa direta, 2015

Quando perguntados se as redes sociais facilitam as atividades laborativas, todas as pessoas pesquisadas responderam que sim. É uma tendência a utilização das redes sociais em empresas dos mais diversos segmentos. No setor público não é diferente, apesar do uso profissional das redes sociais ser menos difundido.

Para Pereira (2013, p. 27) “As redes favorecem e incentivam o trabalho em equipe, sem controle, sem autoridade. A responsabilidade é tomada em conjunto e não é mérito de um apenas”. Os relatos dos respondentes representam fielmente os dados expostos no gráfico, conforme veremos a seguir:

“As redes sociais podem tornar a relação entre técnicos administrativos do setor ou setores distintos mais próxima, melhorando a comunicação”.

“Ela facilita o meu trabalho. Quando preciso entrar em contato com alguém que não atende o telefone ou não posso encontrar pessoalmente. Também facilita a comunicação dentro dos setores, servindo de lembrete, ou repassando arquivos e informações importantes”.

“As redes auxiliam na otimização da atividade uma vez que permite o usuário a realizar pesquisas e a interagir com outros técnicos administrativos para solucionar questões de forma coletiva”.

“É um excelente campo de conhecimento e informação instantâneos”.

Gráfico 12: As Redes Sociais facilitam a comunicação no Campus V.



Fonte: Pesquisa direta, 2015

Foi questionado se as redes sociais facilitam a comunicação entre os servidores que atuam no Campus V da UEPB. 90% dos pesquisados responderam que sim e apenas 10% responderam que não.

Na concepção de Pereira (2013, p.) “podemos arriscar que as redes se destacam como grandes responsáveis pelo fluxo de informações dentro e fora das organizações. São elas que muitas vezes auxiliam a propagação de conceitos, valores e informações relevantes, pois são reflexos das interações pessoais”.

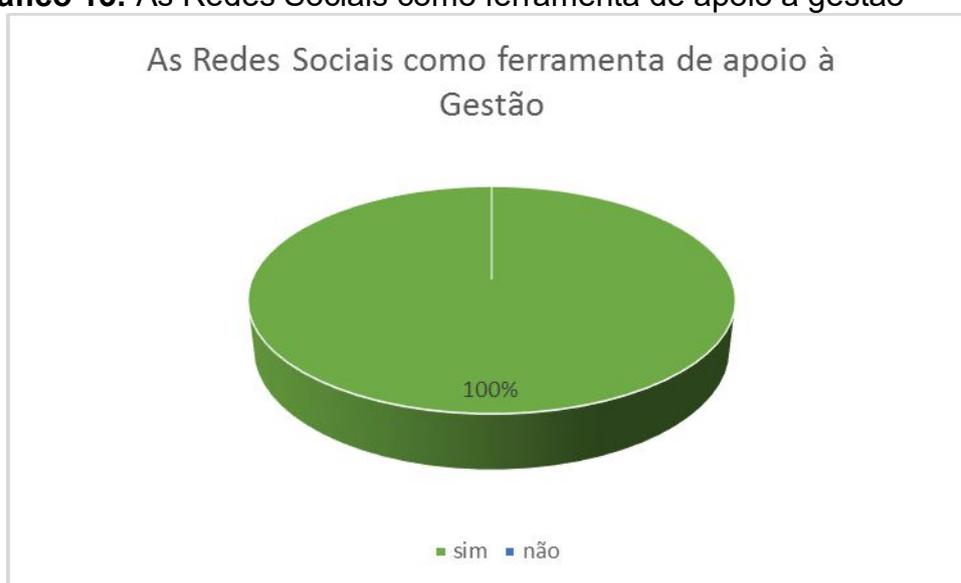
É comum a troca de mensagens via Facebook ou Whatsapp para fazer consultas ou tomar decisões sobre assuntos de trabalho com mais rapidez”.

“Podemos avisar de algo e acertar algum horário ou tarefa de trabalho mesmo quando o funcionário não estiver na instituição, estiver de folga ou em suas férias de uma forma não invasiva”.

“Como não temos ramais em todos os setores devido ao custo para instalação desse serviço, é comum mantermos comunicação via Facebook ou Whatsapp”.

“As redes sociais nos mantém sempre informados de tudo acerca do trabalho e eventos”.

Gráfico 13: As Redes Sociais como ferramenta de apoio à gestão



Fonte: Pesquisa direta, 2015

Quando questionados se acreditam que as redes sociais podem ser utilizadas como ferramenta de apoio à gestão. A resposta foi unânime, todos os servidores responderam que sim.

“A rapidez e segurança são os principais pontos que favorecem a utilização das redes sociais como ferramenta de trabalho, conforme já exposto”.

“Sim, é uma forma eficaz de comunicação com clientes e usuários de serviços, além de uma forma eficaz de comunicação entre os técnicos administrativos”.

“Tanto pode, como na atual situação da UEPB ela tem sido de fundamental importância para a comunicação interna entre os setores”.

“É um excelente recurso pelo qual é possível atender demandas de serviços, acesso às informações e receber instruções e delegar atribuições”.

“Elas são uma ferramenta de fácil e rápido acesso. Podendo levar uma informação a várias pessoas ao mesmo tempo. Além de ser uma economia de tempo, espaço e dinheiro em relação a documentos impressos”.

Desta forma, ficou bem clara a importância do uso das redes sociais na rotina de trabalho dos servidores pesquisados. Destaca-se aqui também a redução de custos com telefonia e documentos impressos, conforme citado pelos respondentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme os objetivos traçados na presente pesquisa, conclui-se quanto ao objetivo geral que nos dias atuais os servidores passam grande parte do tempo interagindo de forma direta ou indireta com o uso de dispositivos ou aplicativos tecnológicos. Todo esse envolvimento dos técnicos administrativos no Campus V da UEPB, além das redes sociais serem um espaço de relacionamento social, a academia está presente e do trabalho de certa forma buscando sempre a comunicação. Essa interconectividade se torna mais eficiente e eficaz pelo fato da velocidade da informação e o acesso que as pessoas tem desde um *smartphone* até um computador do trabalho.

Essa pesquisa teve como um dos objetivos específicos apresentar a percepção dos servidores técnicos administrativos do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB sobre o uso das redes sociais. Foi instrumentalizado um questionário a 10 dos 40 técnicos administrativos do Campus, representando uma amostra de 25%.

Percebe-se que todo este envolvimento dos técnicos administrativos do Campus V pode ser benéfico com fins de aumento da produção e da produtividade para o serviço público que se tornou de acesso fácil e barato a uma vasta quantidade de informação.

Durante a coleta dos dados foi possível observar que a rede de maior acesso foi o *Facebook*, sobre esse acesso, pode-se pensar em metodologias que aprimorem a informação e comunicação do servidor público para fins de disseminar as práticas da gestão pública, estimulando ao debate e promover o desenvolvimento de servidores e seu compromisso com a cidadania.

De acordo com as respostas apresentadas, a utilização das redes sociais na comunicação entre os técnicos administrativos do Campus V, bem como a importância dessa ferramenta no apoio à gestão.

Conclui-se, portanto que as tecnologias da informação e comunicação facilitam muito o trabalho nas empresas há muito tempo, atualmente, as organizações vêm apostando em um novo modelo de gestão utilizando as redes sociais para facilitar a comunicação e agilizar o processo de tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Introdução à Gestão de Tecnologia da Informação**. Disponível em: <http://www.geocities.ws/alunosfacer/arquivos/Gestao/manual_gestao.PDF>. Acesso em: 10 ago. 2014.

BUENO, Wilson. **Comunicação empresarial**: teoria e pesquisa. Barueri, SP: Manole, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede** (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1). São Paulo: Paz e Terra, 9ª edição, Trad. Roneide Venancio Majer, 2009.

COSTA, Larissa et al. **Redes**: uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização. Brasília: WWF-Brasil, 2003.

FRANK, Christopher. J. ; MAGNONE, Paul. **Foco no que realmente funciona**: filtre o excesso de informações e concentre-se no que importa. São Paulo: Leya, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KENSKI. Vani Maria. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. 3.ed. São Paulo: Papirus, 2006.

KOTLER, Philp.; KARTAJAYA, Hermawan.; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 3.0**: as forças que estão definindo o novo marketing centrado no ser humano. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

KUNSCH, Margarida. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2002.

MATTAR, João. Tutoria e interação em educação a distância. São Paulo: Cengage Learning, 2012 (Série Educação e Tecnologia).

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 32 ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. Coleção Cibercultura.

ROBERTO. Laís Maciel. **A influência das redes sociais na comunicação organizacional**. Monografia. São Paulo: UNINOVE, 2009

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 1988.

SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. **Tecnologia e gestão pública municipal : mensuração da interação com a sociedade / Ricardo César Gonçalves Sant'ana**. – São Paulo : Cultura Acadêmica, 2009.

SILVA, Aridio.; RIBEIRO, Araújo. ; RODRIGUES Luis. **Sistemas de informação na administração pública**. Rio de Janeiro: Editora Revan, 2004

TOMAÉL, Maria Inês.; ALCARÁ, Adriana Rosecler.; CHIARA, Ivone Guerreiro Di. **Das redes sociais à inovação**. Ci. Inf. Brasília, v.34, n.2, p.93-104, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

- 1) Faixa etária
 18-25 26-35 36-45 > de 46
- 2) Sexo
 Masculino Feminino
- 3) Escolaridade
 Fundamental Médio Superior Pós graduação
- 4) Você é cadastrado em alguma rede social?
 Sim Não
- 5) Quais as redes sociais que você usa?
 Facebook
 Twitter
 Instagram
 Linkedin
 Whatsapp
 Outra Qual? _____
- 6) Qual seu principal uso?
 Checar perfil
 Conversar online
 Ver vídeos
 Jogar games
 Uploads de fotos/vídeos
 Editar perfis

- 7) Com que frequência você acessa as redes sociais?
- Uma vez por semana
 - 2-3 vezes por semana
 - Diariamente
 - mais de duas vezes por dia
- 8) De onde você acessa?
- Casa Trabalho *Smartphone*
- 9) Com quem você mantém contato nas redes sociais?
- Amigos
 - Família
 - Colegas de trabalho
 - Pessoas que só conheço virtualmente
 - Amigos que perdi contato
- 10) Acredita que as redes sociais influenciam nas opiniões e decisões das pessoas?
- Sim Não
- 11) Acredita que as redes sociais podem facilitar as atividades laborativas?
- Sim Não
- 12) As redes sociais auxiliam na comunicação entre os técnicos administrativos do Campus V?
- Sim Não
- 13) As redes sociais podem ser usadas como ferramenta de apoio à gestão?
- Sim Não