



# As redes sociais e seu uso nas empresas

Graduanda: Joana H. dos Santos.

Disciplina: cin7138 Introdução a Ciência da informação.

Professora: Úrsula Blattmann.

---

- As redes sociais correspondem a um **sistema estrutural de interação nas organizações** com potencial de **envolvimento de pessoas e instituições de modo participativos, dinâmicos e democráticos**, decorrentes de **propósitos, valores e objetivos comuns**. (OLIVIERI, 2003 *apud* ALMÉRI et.al, 2013, p.134)

- As empresas poderiam utilizar melhor a interação da rede social com sua imagem. Ouvindo sugestões e críticas de seus clientes.
- As redes sociais são ótimos lugares para relacionamento entre as empresas e seus clientes. Não devendo ser desprezadas.
- Tem empresas que fazem com que a rede social não exista.
- Outras tem consciência que existe, mas reconhece que está fora de seu muro.
- As empresas devem deixar claro para seus colaboradores o que esperam da atuação do mesmos na rede social.
- As empresas devem monitorar quando o colaborador fala em nome da empresa.

## Vantagens do uso:

- a) Permitindo a rapidez na troca de informações;
- b) Eliminar distâncias geográficas;
- c) Possui recursos para integrar reuniões online , disponibilizando maior aproveitamento de tempo;
- d) Permite à empresa conectar-se com o mundo profissional e se atualizar constantemente;
- e) Resulta na utilização de recursos para busca e seleção de pessoas;
- f) Possibilita ao consumidor envolver-se com as características da organização;
- g) É uma ferramenta de comunicação relativamente barata;
- h) Quando integrado às estratégias de marketing, permite maior conhecimento relacionado aos interesses, necessidades e mudanças comportamentais dos consumidores.(ALMÉRI *et.al*, 2013).

## Desvantagens do uso:

- a) O uso das redes pode resultar na exposição de dados restritos da empresa, comprometendo a segurança das informações;
- b) O uso das redes digitais no ambiente de trabalho pode resultar na diminuição da produtividade dos colaboradores;
- c) A dimensão das redes sociais na Internet é ilimitada. Assim, a entrada de informações acontece de modo muito rápido e dinâmico;
- d) A divulgação de alguns comentários de má índole gerados na rede ou mal formulados, pode comprometer de forma negativa a imagem da empresa ou de seus negócios;
- e) A dispersão do funcionário conectado a uma rede social por um dispositivo móvel no ambiente de trabalho;
- f) Fontes de navegação não confiáveis e sites infestados de vírus ou invasores de redes (hackers) tendo as senhas de acesso roubadas.

## Algumas regras:

As redes sociais oferecem às empresas um alcance inédito. Ajudam a fortalecer marcas e, por vezes, até para fechar vendas ou parcerias. (TERRA, 201?).

- **Esteja presente:** Não basta apenas criar um perfil em alguma rede social. É preciso manter-se ativo.
- **Converse:** O espaço pode ser virtual, mas as pessoas são de verdade, e podem dialogar com o perfil empresarial. A palavra-chave é interatividade.
- **Diversifique sua presença:** O Facebook é a maior rede social do mundo, mas não a única. Usar outras ferramentas como: Twitter, o Youtube , o Instagram e o Pinterest", ressalta Comerlato.

## Algumas regras:

- **Para cada rede, um conteúdo:** Diversificar não basta publicar o mesmo conteúdo em redes sociais diferentes.
- **Se a publicação repercutiu mal, assumo o erro:** Não são raros os casos em que o que era para ser um post inofensivo ganha leitura raivosa, e as reações negativas tendem a ser quase imediatas. Nesses casos, não dá para ignorar a questão.

## Algumas regras:

- **Sempre responda ao usuário insatisfeito:** É comum consumidores descontente reclamarem da empresa ou de algum produto nas redes sociais. Ignorar é a pior das políticas
- **Tenha alguém exclusivo para redes sociais:** O uso das redes sociais tem de ser intensivo, e, por isso, o ideal é ter alguém com dedicação exclusiva ao trabalho. Uma opção é terceirizar o serviço para empresa especializada em produção de conteúdo.



# Usar, ou não usar?

Para alguns gestores, a solução para resolver a baixa produtividade no trabalho é proibir o uso das redes sociais on-line nas empresas. (KATOAKA, 2013).



The image shows a screenshot of the Facebook mobile app interface. At the top, the Facebook logo is visible on the left, and the login fields for 'E-mail ou telefone' and 'Senha' are on the right. Below the login fields, there are options for 'Manter-me conectado' and 'Esqueceu sua senha?'. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a promotional banner for Facebook Messenger, featuring three smartphones displaying the app's interface. The text reads: 'Bata papo gratuitamente e com tarifas reduzidas com o Facebook Messenger'. Below this, there is a list of bullet points: '• Crie bate-papos em grupo ou envie mensagens a somente um amigo', '• Dê vida às conversas com fotos, emoticons e mais', and '• Veja quem está disponível e envie-lhes mensagens instantaneamente no celular ou computador da pessoa'. A blue button labeled 'Enviar para o celular' is at the bottom of this section. On the right, there is a 'Cadastre-se' (Sign Up) section with the text 'É gratuito e sempre será.' Below this, there are input fields for 'Nome' and 'Sobrenome', 'Seu e-mail', and 'Insira o e-mail novamente'. There is also a 'Nova senha' field. Underneath, there is a 'Data de nascimento' section with dropdown menus for 'Dia', 'Mês', and 'Ano', and a note: 'Por que preciso informar minha data de nascimento?'. At the bottom of this section, there are radio buttons for 'Feminino' and 'Masculino'. A small disclaimer at the very bottom reads: 'Ao clicar em Cadastre-se, você concorda com nossos Termos e que você leu nossa Política de uso de dados, incluindo nosso Uso de cookies.'

## Usar, ou não usar?

É preciso deixar bem claro para os funcionários que o uso de redes sociais nas empresas deve ser consciente e intermediado por uma política interna de redes sociais, que pode ser montada a partir dos seguintes questionamentos:

- Será permitido o uso de redes sociais nos computadores da empresa?
- Com que frequência? Em Quais sites?
- O funcionário pode comentar sobre assuntos da empresa?
- Quais informações da empresa ele tem permissão para compartilhar?
- Quem ele deve consultar se tiver uma dúvida a respeito de qualquer uma destas questões?
- (CONTA AZUL, 2016).

## Empresa sucedidas em redes sociais

- **Ford:** Em 2010 a montadora lançou o Ford Explorer na página de fãs de Facebook. Na época do lançamento 49mil fãs seguiam a página.
- **Tecnisa:** Tecnisa anuncia venda de imóvel via canal no Twitter.
- **Netshoes:** Atualmente, a marca possui mais de 10 milhões de seguidores em todas as suas redes sociais.
- **Hellmann's:** De acordo com a empresa, a campanha (**prepara pra mim**) realizada em 2014 no Brasil, e depois levada para outros países, impactou em mais de 5 milhões de usuários.

## Empresa sucedidas em redes sociais

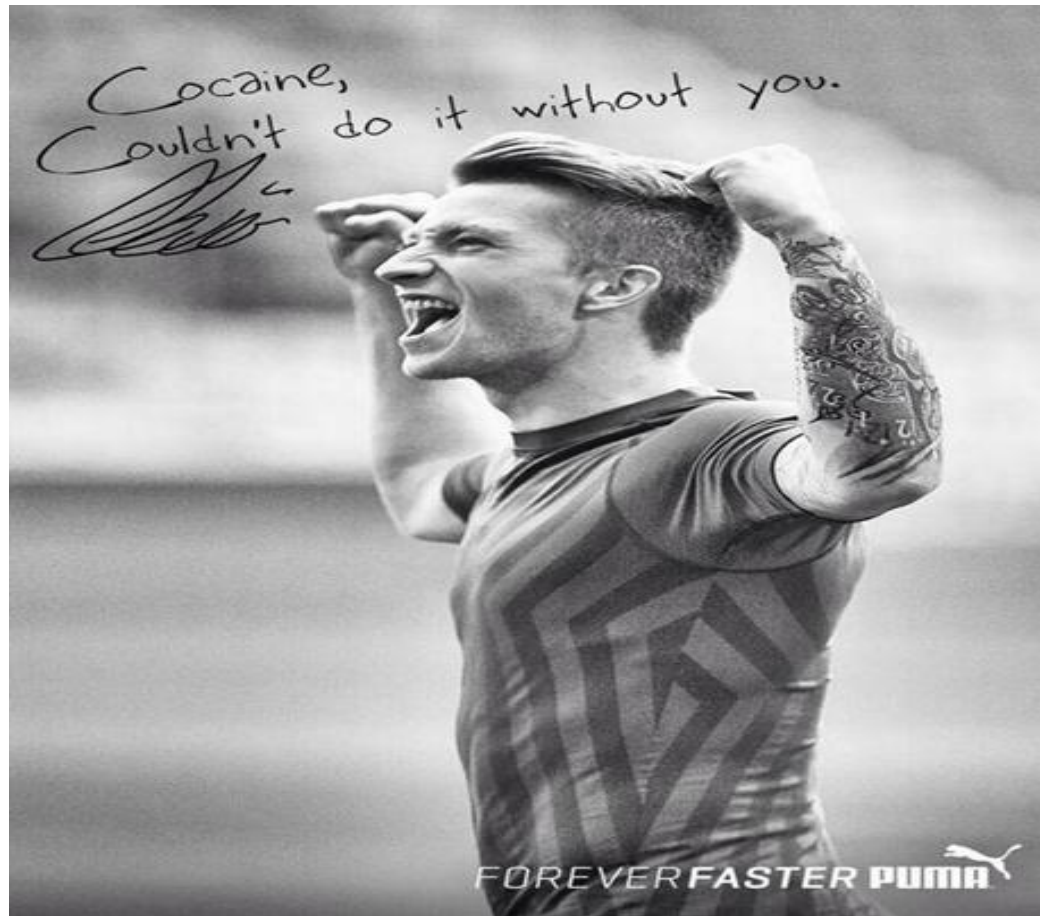
- **Red Bull: (red bull te dá asas)** Com milhões de seguidores em suas redes, vende um conceito jovem, radical e, claro, cheio de energia.
- **Sport: (Fãs Imortais)** conscientizar sobre a importância da doação de órgãos em Pernambuco. A ação viabilizada via Facebook teve adesão de mais de 51 mil torcedores do clube e zerou as filas de espera por doadores na capital do Estado.

- Os dois objetivos mais apontados para a utilização das mídias sociais são: melhorar a reputação da marca e gerar mais marketing boca-a-boca;
- Os três obstáculos mais apontados são: falta de tempo para gerenciar os canais criados, dificuldade de fazer com que as pessoas participem e falta de conhecimento em sua gestão.

## Empresas que não deram certo nas redes sociais.

- **Bing:** Em 2011 a Microsoft estava empenhada em promover a sua ferramenta de busca chamada Bing. Lançou dia No dia 12 de Março de 2011 um dia após Tsunami do Japão.
- **McDonalds:** Em 2012 o McDonalds começou uma campanha no Twitter com a hashtag #MeetTheFarmers (**Conheça os fazendeiros**). Porém um pouco mais tarde, lançaram a perigosa hashtag #McDstories (**Histórias do McDonalds**) com a seguinte frase: “**Quando você faz algo com orgulho, as pessoas podem sentir**”. Acontece que imediatamente as pessoas começaram a compartilhar experiências ruins.

- **Puma:** A Puma postou em sua conta do Twitter algumas fotos de jogadores patrocinados pela marca usando seus uniformes e pediu para que seus seguidores twittassem o nome de seu jogador preferido prometendo um autógrafo personalizado. Mas foi aí que os fãs começaram a escrever frases fora do contexto no lugar de seus próprios nomes. Essas frases quando combinadas com a foto davam a impressão de “legendar” a imagem



Cocaína, eu não conseguiria sem você" foi a frase escrita nessa imagem, a mais retweetada da campanha.



Linked **in**

**facebook**



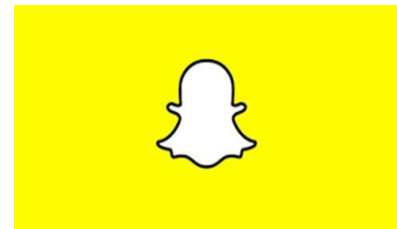
*Instagram*



You **Tube**

Google+

**P** *interest*



## Referências

- ALMÉRI et.al, Tatiana Martins. A Influência das Redes Sociais nas Organizações. **Revista de Administração da Fatea**, v. 7, n. 7, p. 132-146, ago./dez., 2013. Disponível em:  [<http://publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/viewFile/1044/814>.>](http://publicacoes.fatea.br/index.php/raf/article/viewFile/1044/814) Acesso em: 28 maio 2016.
- Conta azul. **Como os funcionários devem usar redes sociais nas empresas?** 2016. Disponível em:  [<https://blog.contaazul.com/redes-sociais-nas-empresas/>](https://blog.contaazul.com/redes-sociais-nas-empresas/). Acesso em: 28 maio 2016.
- GONZALEZ, Gladys. **Empresas Bem Sucedidas em Redes Sociais**. 2010. Disponível em:  [<http://www.agenciaenlink.com.br/blog/empresas-bem-sucedidas-em-redes-sociais/>](http://www.agenciaenlink.com.br/blog/empresas-bem-sucedidas-em-redes-sociais/). Acesso em: 28 maio 2016.

## Referências

- HORVATH, Vitor. **6 Cases em Redes Sociais que você precisa conhecer!** Agencia firma. 2016. Disponível em: <<http://agenciafirma.com.br/cases-em-redes-sociais/>> Acesso em 28 maio 2016.
- KATAOKA, Frederico. **Redes sociais on-line: proibir ou não o uso nas empresas?** 2013. Disponível em: <<http://www.digai.com.br/2013/09/redes-sociais-on-line-proibir-nao-empresas/>> .Acesso em: 28 maio de 2016.
- TERRA. Empreendedorismo. **Conheça 7 regras para empresas se darem bem em redes sociais.** [201?]. Disponível em: <<http://economia.terra.com.br/vida-de-empresario/conheca-7-regras-para-empresas-se-darem-bem-em-redes-sociais,9a807b2ed7b73410VgnVCM5000009ccceb0aRCRD.html>> .Acesso em: 28 maio de 2016.