

FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO E GERENCIAMENTO TECNOLÓGICO DA INFORMAÇÃO EM EMPRESAS DE TECNOLOGIA

Juliana Frainer
Gláucio Adriano Fontana

Resumo: Este estudo tem como objetivo apontar como o uso de tecnologias pode auxiliar em todo o processo decisório, especificamente por meio do uso de ferramentas de colaboração e gestão tecnológica da informação. Como referencial teórico aborda-se conceitos que tangem as esferas da Tecnologia da informação, sobre as redes sociais e as ferramentas para colaboração da informação. Por meio de uma pesquisa qualitativa descritiva elaborou-se um questionário em que foram analisadas três empresas do segmento de Tecnologia da Grande Florianópolis. Este estudo, referente ao uso de ferramentas colaborativas da informação, demonstra que existe uma similaridade, entre o que é apontado na literatura e o que as empresas praticam, da mesma forma que as mesmas têm ciência que o uso dessas ferramentas auxilia de fato, nos processos de tomada de decisão.

Palavras-chave: Redes sociais; ferramentas de colaboração da informação; processo decisório.

1 INTRODUÇÃO

Com o advento da tecnologia e da internet, o gerenciamento da informação ganha um novo e complexo escopo. “A cultura da atualidade está intimamente ligada à idéia de interatividade, de interconexão, de inter-relação entre homens, informações e imagens [...]”. (COSTA, 2003, p. 8)

Nessa perspectiva, a então denominada sociedade da informação tem implicado na reorganização e novos anseios para as empresas objetivarem a tomada de decisão. A gestão da informação e a gestão do conhecimento tornam-se o grande diferencial competitivo, e na busca pela competitividade e sobrevivência, as empresas são “obrigadas” a desenvolver a capacidade de aprender, a se tornarem inteligentes, ágeis e adaptativas.

Mediante a isso, o compartilhamento da informação é essencial para auxiliar e melhorar a capacidade das organizações e para a aprendizagem organizacional. Tomaél e Marteleto (2006, p. 2) acreditam que quando a construção do conhecimento é efetivada em cooperação dentro da organização, ele se torna mais rico, eficiente, à medida que se embasa na teoria, mas resulta na prática.

É nesta expectativa que esse trabalho está fundamentado, e pretende apontar como o uso de tecnologias pode auxiliar em todo o processo decisório, especificamente por meio do uso de redes sociais como ferramentas de colaboração e gestão tecnológica da informação. Como veremos a seguir, o conceito de redes sociais é mais amplo do que o contexto da colaboração tecnológica da informação, mas esse aspecto foi o que permeou os objetivos dessa pesquisa.

São considerados objetivos específicos deste trabalho: a) Identificar na literatura as principais ferramentas de colaboração da informação com foco em redes sociais; b) Apontar que tipo de ferramentas as empresas de tecnologia utilizam para a gestão da informação; c) Verificar a importância do uso de ferramentas de colaboração da informação na tomada de decisão.

Como metodologia a abordagem caracteriza-se como qualitativa. Com base nos objetivos a pesquisa é descritiva e a classificação com base nos procedimentos técnicos respeita os preceitos de um estudo de caso. Já o universo da pesquisa compreende empresas de tecnologia atuantes na região de Florianópolis. – Santa Catarina que possuem representatividade no mercado regional e nacional tecnológico.

Cabe salientar que a amostra da pesquisa tem uma abordagem não-probabilística, ou seja, aquela que inclui em uma pesquisa uma variedade bastante grande de técnicas, possibilitando ao pesquisador a escolha de um determinado elemento do universo. (OLIVEIRA, 2004, p. 161). Assim, a amostra não-probabilística dessa pesquisa abrange um número de 3 empresas que possuem como principal

atividade a produção e serviços relacionados a softwares e Tecnologia da Informação – TI. As empresas foram identificadas aleatoriamente por pseudônimos: “Empresa A”; “Empresa B” e “Empresa C”, visto que as mesmas solicitaram a integridade e confiabilidade de suas razões sociais.

O questionário aplicado foi composto por perguntas abertas semi-estruturadas.

2 EMBASAMENTO TEÓRICO: REDES SOCIAIS

É muito comum termos insuficiência ou o excesso de disponibilidade de informação que não se aplica a uma tomada de decisão específica. “Diante de uma quantidade quase enorme de respostas, pode-se perder um tempo precioso à cata de algum resultado que pareça mais pertinente.” (COSTA, 2003, p. 37). Isto tem influência direta em como cada organização consegue obter a melhor informação e como gerenciá-la para a tomada de decisão.

Com o advento da internet na plataforma *web 2.0* a colaboração da informação fica evidenciada com o que se denominam as redes sociais

Entende-se aqui por rede social o campo, presente em determinado momento, estruturado por vínculos entre indivíduos, grupos e organizações construídos ao longo do tempo. Esses vínculos têm diversas naturezas, e podem ter sido construídos intencionalmente, embora a sua maioria tenha origem em relações herdadas de outros contextos (MARQUES, 1999, p. 1).

Costa (2005, p. 1) lembra que todo tipo de grupo, comunidade, sociedade é fruto de uma árdua e constante negociação entre preferências individuais. “[...], o fato de estarmos cada vez mais interconectados uns aos outros implica que tenhamos de nos confrontar, de algum modo, com nossas próprias preferências e sua relação com aquelas de outras pessoas”.

E porque não vivenciar as redes sociais dentro de Unidades de informação ou organizações? É sabido que em organizações se segue uma hierarquia, mas isso não implica em uma cultura organizacional menos dinâmica. Essa hierarquia está relacionada com os níveis de planejamento utilizados pelas empresas. De acordo com Cortês (2008, p. 15) os assuntos e decisões operacionais que envolvem questões de ordem prática, necessárias ao dia-a-dia são designados o nível operacional. Já no caso o nível tático, é responsável pelas decisões relacionadas à execução de uma estratégia anteriormente definida, buscando alocar recursos e estabelecendo ou configurando ações adequadas ao desenvolvimento da estratégia definida. E no topo da pirâmide está o nível estratégico onde “geralmente, as decisões são bem menos estruturadas e levam em consideração uma série de fatores – tanto internos como externos – procurando estabelecer um panorama ou cenário e facilitando o equacionamento das decisões.” (CORTÊS, 2008, p. 125).

Segundo Costa (2005) ao citar Rheingold (1996, p. 82), as comunidades virtuais abrigam um grande número de profissionais, que lidam diretamente com o conhecimento independentemente do nível de planejamento, o que faz delas um instrumento prático potencial.

Quando surge a necessidade de informação específica, de uma opinião especializada ou da localização de um recurso, as comunidades virtuais funcionam como uma autêntica enciclopédia viva. Elas podem auxiliar os respectivos membros a lidarem com a sobrecarga de informação.

As comunidades virtuais, desta maneira funcionam como verdadeiros filtros humanos inteligentes. Isso influencia diretamente no processo de tomada de decisão de uma organização. A tomada de decisões é definida por Batista (2006, p. 145):

Como a habilidade de processar informações mediante uma análise lógica. [...]. É um processo que deve alinhar a melhor possibilidade de solução de

problemas com as estratégias da organização visando considerável aprimoramento na eficiência e na eficácia empresariais.

Angeloni (2003, p. 20) considera que nenhuma pessoa detém todas as informações e conhecimentos organizacionais e que nem sempre estes estão explicitados e disponíveis, fazendo com que cada um detenha apenas uma parte dessas informações e desses conhecimentos. A autora acredita que a tomada de decisão em conjunto é uma forma a ser utilizada para superar as barreiras das informações e conhecimentos parciais.

É certo que no âmbito das rotinas de uma organização as redes sociais sofrem uma “adaptação” visto que existem hierarquias de atividade e funções nas organizações, entretanto, mediante a possibilidade de compartilhamento da informação pode-se obter uma descentralização do uso de informações para a tomada de decisão, potencializada, principalmente com o uso de tecnologias para o gerenciamento da informação. Angeloni (2003, p. 20) defende que “a tecnologia exerce um papel essencial tanto na comunicação e armazenamento dos dados, das informações e dos conhecimentos como na integração dos tomadores de decisão.” Ou seja, quanto maior a capacidade das tecnologias da informação utilizadas por uma empresa, maior a capacidade de aprender e lucrar com o compartilhamento da informação e do conhecimento.

Mediante a isso, o item a seguir enumera algumas ferramentas para colaboração da informação, que, no âmago de suas características se encaixam em pressupostos das redes sociais.

2.1 Ferramentas para colaboração tecnológica da informação

A expansão das redes de computadores ocasionou um novo paradigma no compartilhamento de informações, causando uma verdadeira revolução no processo de gerenciamento de informação.

A colaboração da informação pode ser entendida como um diferencial na tomada de decisão dentro de uma organização, – optou-se aqui, por utilizar compartilhamento, colaboração e cooperação como sinônimos. Ao trabalhar em grupo, os indivíduos podem potencialmente produzir melhores resultados do que se atuassem individualmente. Dentro de um grupo, ao colaborar a informação existe a possibilidade da complementação de capacidades, de conhecimento de esforços antes feitos individualmente além de propiciar uma interação entre pessoas com entendimentos, pontos de vista e habilidades complementares.

Fuks, Gerosa e Pimentel (2003, p. 1) explicam que para colaborar os indivíduos precisam trocar informações (se comunicar), organizar-se (se coordenar) e operar em conjunto num espaço compartilhado (cooperar). “As trocas ocorridas durante a comunicação geram compromissos que são gerenciados pela coordenação, que por sua vez organiza e dispõe as tarefas que são executadas na cooperação”. Ao cooperar os indivíduos têm necessidade de se comunicar para renegociar e para tomar decisões sobre situações não previstas inicialmente.

Terra (2005c, p. 1) aponta que:

O compartilhamento constante de conhecimento funciona ao mesmo tempo como mecanismo de realimentação pessoal e como mecanismo pessoal de superação frente aos pares, estimulando aquele que compartilha a buscar padrões cada vez mais superiores de excelência em suas áreas de conhecimento.

Ainda utilizando as palavras de Santos (et al 2005, p. 1) é importante ressaltar que a classificação e a codificação da informação passam a ser quesitos fundamentais para que toda a informação coletada por um gestor possa tornar-se útil para diferentes usuários, ou seja, “uma mesma informação poder ser utilizada por diferentes pessoas com diferentes propósitos, [...], pode-se interpretá-la de diversas formas de acordo com os objetivos e interesses de cada usuário da informação”.

Para tal o autor adverte:

Daí a importância da uniformização, atribuindo um plano comum às informações para que se possa maximizar a compreensão dos modelos descritivos, superando os fatores críticos da pluralidade de usuários e de se obter nem mais nem menos do que se precisa. Indubitavelmente, essa é uma tarefa árdua para os gestores, dado que o desafio consiste em retirar uma fina camada de informações pertinentes de um grande número de informações irrelevantes. (SANTOS et al, 2005, p. 1).

É importante salientar que não basta apenas querer colaborar. Recursos e tempo têm de ser geridos de forma eficaz através de uma série de metodologias (ciclo de vida da organização) e softwares para que a colaboração aconteça e que, de fato auxilie na tomada de decisão. (TERRA, 2005b)

Nesse sentido, os principais recursos utilizados para essa colaboração inerentes a TI são: as ferramentas de colaboração advindas da *WEB 2.0* como os Blogs, os *Wikis* e fóruns; as ferramentas de *groupware*, como listas de discussões, *chats*, arquivos de grupo, agendas; e os pacotes de *softwares*. Cabe ressaltar que estas não são as únicas ferramentas que propiciam a colaboração da informação, a evolução dos serviços e ferramentas de TI acontecem de maneira agressivamente rápida, implicando em novas tecnologias.

2.1.1 Ferramentas de colaboração na *WEB 2.0* e a tecnologia *Groupware*

A sociedade atual vive da interação entre seus membros. A geração, transferência e disseminação de informações fazem parte da nossa cultura e são etapas essenciais no mundo dos negócios. A evolução da *web* possibilita a criação de espaços cada vez mais interativos também dentro das organizações onde os próprios usuários conseguem modificar conteúdos e criar novos ambientes

virtuais. Estes recursos são possíveis devido a uma nova concepção de Internet, chamada Internet 2.0, *Web 2.0* ou *Web Social*. (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 196)

Segundo Blattmann e Silva (2007, p. 197) “a construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária tem sido chamado de *Web 2.0*”.

A *Web 2.0* pode ser considerada uma nova concepção, pois passa agora a ser descentralizada e na qual o sujeito torna-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo postado em um determinado *site* por meio de plataformas abertas. Nesses ambientes, os arquivos ficam disponíveis *on-line*, e podem ser acessados em qualquer lugar e momento, ou seja, não existe a necessidade de gravar em um determinado computador os registros de uma produção ou alteração na estrutura de um texto. As alterações são realizadas automaticamente na própria *web*. (BLATTMANN; SILVA, 2007, p. 198).

Segundo Neves (2008, p. 1) as ferramentas sociais têm inúmeras vantagens, algumas delas melhor entendidas quando comparadas com a utilização dos tradicionais sistemas de gestão de conhecimento e conteúdo:

1. permitem a partilha de informação e conhecimento e a colaboração entre pessoas fisicamente distantes;
2. recriam, online, algumas das condições ideais para a partilha de conhecimento (por exemplo, a criação de contextos, a autonomia dos utilizadores, a autorização para contribuições espontâneas e instantâneas);
3. têm custos de implementação e configuração baixos;
4. têm custos de manutenção reduzidos;
5. dependem dos utilizadores, e não de uma equipa central, para manterem o conteúdo relevante;
6. focam na gestão de feeds e não na gestão de conteúdo, tendo como objectivo agregar conteúdo e não geri-lo;
7. são geralmente construídas em plataformas open source pelo que podem continuamente evoluir graças

ao trabalho das comunidades mundiais de utilizadores;

8. têm, geralmente, APIs (Application Programming Interface, interface de programação de aplicativos) que permitem a comunicação / integração com outras ferramentas e plataformas;
9. giram em torno de uma filosofia de partilha e abertura;
10. suportam e assentam na criação de comunidades de utilizadores em torno de tópicos ou áreas de interesse;
11. são muito flexíveis, acomodando a linguagem de cada indivíduo;
12. são fáceis de personalizar, permitindo que cada utilizador crie uma experiência alinhada às suas preferências individuais;
13. graças à sua interface web, são acessíveis em qualquer lugar e geralmente fáceis de aceder através de dispositivos móveis (por exemplo, telemóveis). (NEVES, 2008, p. 1).

Dentre a demanda de ferramentas que a *Web 2.0* disponibiliza para a colaboração da informação, optou-se neste trabalho, em abordar os Blogs e as plataformas *Wikis*.

Segundo Carvalho, Montardo e Rosa (2006, p. 1) “cada vez mais, as organizações percebem o poder dos blogs sobre sua imagem no mercado, que podem se configurar tanto como uma oportunidade de relacionamento com seus públicos como uma grande ameaça para o seu negócio.”

A demanda se deve ao fato de que o ambiente blog vem se consolidando como um local fértil para identificação e monitoramento do que as pessoas dizem e pensam sobre as organizações, seus produtos e/ou serviços. Assim, tem-se que o rastreamento desse espaço específico pode auxiliar numa atuação mais ágil, evitando que um boato, por exemplo, prejudique a imagem de uma empresa ou, ao menos, minimize os impactos causados pela informação lançada. (CARVALHO, MONTARDO; ROSA 2006, p. 1-2).

Zuza (2006, p. 136) afirma que as empresas perceberam o potencial do diário virtual em servir de canal de comunicação com os clientes, possibilitando a troca de informações, ou seja, uma ferramenta virtual usada em ações de relacionamento com o público. “As empresas se preocupam com páginas que reflitam a necessidade do público específico, ao mesmo tempo em que usam recursos para valorizar a imagem corporativa através da diagramação, *layout* e do conteúdo”.

A autora afirma que os *blogs* tornam a Internet ainda mais interativa, já que o leitor ganha um canal para comunicar-se, manifestar a opinião sobre o conteúdo publicado no *blog*. Contribuem para a fidelização do cliente-usuário na medida em que abre mais espaços para que ocorra o *feedback* da informação.

Os *blogs* estão criando um *overflow* de informações, justamente por trabalharem com a *web* de uma maneira diferenciada e coletiva: discutindo informações através de comunidades virtuais. E que dentro de uma organização, podem auxiliar na construção do conhecimento organizacional, importante para a tomada de decisão. (PRIMO, RECUERO, 2003, p. 57).

Outra ferramenta da *web 2.0* apresenta e que tem levantado interesse no universo dos negócios são os *wikis*. Segundo Coutinho e Bottentuit Junior (2007, p. 1) o termo *wiki* tornou-se bastante popular após o surgimento da Wikipédia, que cresce sem parar com a contribuição de voluntários e especialistas das mais diversas áreas do saber. Os autores continuam e definem um *wiki* como:

Um *wiki* é um sítio (site) na Web para o trabalho coletivo de um grupo de autores, a sua estrutura lógica é muito semelhante à de um *blog*, mas com a funcionalidade acrescida de que qualquer um pode juntar, editar e apagar conteúdos ainda que estes tenham sido criados por outros autores. Os *wikis* possibilitam o desafio do que é e pode ser a comunicação on-line.

Schons, Couto e Molossi (2007, p. 3) defendem que os *wikis* possibilitam criar um espaço interativo para que ocorra a gestão do conhecimento em uma organização de forma ampla com seus colaboradores. Segundo os autores, a utilização de *Wikis* nas organizações pode servir como uma via de acesso para a aprendizagem colaborativa e a integração entre os funcionários de diferentes níveis hierárquicos em torno do crescimento coletivo de um determinado assunto, “criando soluções simples para problemas complexos através da construção hipertextual colaborativa”.

Nonaka e Takeuchi (2003) explicam que os *wikis* permitem alavancar o conhecimento colaborativo em redes sociais (clientes, fornecedores, concorrentes, etc.) contribuindo para a construção de um ambiente organizacional voltado para a aprendizagem. Assim o conhecimento individual é compartilhado com todos, formando um grupo e a partir daí novamente compartilhado entre os diferentes grupos desencadeando um ciclo constante.

Além dos *blogs* e das plataformas de *wiki*, optou-se por estudar também as ferramentas de tecnologia *groupware*, (*chats*, fóruns, listas de discussão, etc.) que segundo Fuks, Gerosa e Pimentel (2003, p. 1) “é uma tecnologia baseada em mídia digital que dá suporte às atividades de pessoas organizadas em grupos que podem variar em tamanho, composição e local de trabalho”.

De acordo com Nunamaker (et al, 1997, apud CANDOTTI, HOPPEN, 1999, p. 1) as ferramentas de tecnologia *groupware* “permitem que membros de uma equipe, através da *web*, realizem juntos uma tarefa comum, mesmo trabalhando em locais distantes.”

Dentre as ferramentas da tecnologia de *groupware* citam-se os fóruns da internet, que segundo Affonso e Akyama (2004), também conhecidos como painel de mensagens ou painel de discussão, são aplicações web que provêm discussões on-line. Ainda de acordo com Affonso e Akyama (2004), as lista de discussão são listas de e-mails em que qualquer usuário pode enviar um e-mail com um assunto a ser discutido ou analisado.

Além dessas ferramentas, as intranets e a extranets, neste trabalho, foram especificadas como ferramentas de colaboração dentro das organizações. A Intranet, por ser uma rede de comunicação privada utilizada internamente pelas organizações, com objetivo de servir como meio de comunicação digital para o público interno. E a extranet, pois tem como principal objetivo garantir a comunicação entre a empresa e o público externo, (revendedores, distribuidores, acionistas, franquias, fornecedores e terceirizados).

Contudo, Terra e Gordon (2002, p. 29) afirmam que: “A importância da colaboração é óbvia” [...], entretanto, infelizmente, [...] a colaboração humana no interior e por meio de empresas nem sempre está presente ou é eficaz na prática. Os autores continuam e advertem que a colaboração só é efetiva com um alto grau de confiança, algo que não é nada simples e que ocorre de forma linear e sem obstáculos reais ou imaginários. “No âmbito empresarial, [...], exige-se uma clara decisão estratégica, objetivos alinhados, sistemas de monitoração, autenticidade, respeito pelas identidades individuais e históricas, culturais e maturidade/treinamento para lidar com conflitos.” (TERRA; GORDON, 2002, p. 29).

Mediante ao que foi exposto o capítulo a seguir trata sobre os resultados da pesquisa com o intuito de averiguar de que maneira as empresas de TI utilizam as ferramentas de colaboração da informação para a tomada de decisão.

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA: O PROCESSO DECISÓRIO EM QUESTÃO

Atuantes na área de tecnologia e produção de *softwares* em Florianópolis, todas as empresas analisadas prestam serviços de cunho comercial e possuem representatividade regional e nacional nesse mercado.

A **empresa com o pseudônimo A** presta Consultoria em CRM e terceirização de TI. Tem sua sede em Florianópolis e conta com

mais duas unidades; uma em Jundiaí e outra em São Paulo. Criada em 2005 por um time de especialistas em CRM, atua nas áreas de Telecom, Produção, Segurança da Informação, PMO, Sistemas e Consultoria de Negócios. Nessa perspectiva a Empresa A atende clientes nas áreas de TI e Telecom.

Fundada em 2001 com a matriz em Florianópolis, com filiais em São Paulo, Brasília e Seattle (USA), a empresa denominada nesta pesquisa como **Empresa B** faz uso da TI para prestar serviços de monitoramento de mídia e inteligência competitiva. A Empresa utiliza as estratégias de Inteligência competitiva focada no *Benchmark*, na Estratégia de presença, em Protótipos e design de criação para atender as necessidades dos clientes no que se refere a: uso da internet para atingir os objetivos; antecipação de tendências do mercado, conhecimento da concorrência; usabilidade da internet; oferecimento e venda de serviços e produtos pela internet; otimização e organização de conteúdo; práticas em CRM e implementação de portais corporativos.

E a empresa designada como **Empresa C**, por sua vez, presta serviços específicos a software: Fornecem equipamentos da IBM, software da IBM, Oracle, Rad Hat, Novell e Microsoft e serviços de instalação, customização e suporte técnico.

E porque o setor tecnológico? O setor tecnológico fatura em média R\$ 1 bilhão por ano. Ao lado do turismo, as empresas de tecnologia da Grande Florianópolis já representam um dos principais setores do desenvolvimento econômico da região. Com cerca de 140 empresas o setor responde por 40% do mercado catarinense. Blumenau e Joinville são os outros dois principais pólos tecnológicos de Santa Catarina. (LENZI, 2007). Isso implica em dizer que a tomada de decisão destas empresas influencia, quase que diretamente, na economia da grande Florianópolis e de Santa Catarina, assim, entender alguns dos aspectos de como isso acontece, se faz essencial para a própria sociedade.

3.1 Ferramentas para a gestão tecnológica da informação: as redes sociais em questão

As organizações devem estar preparadas para suportar o crescente volume e rapidez de circulação de informações e conhecimentos, implantando estruturas organizacionais e tecnológicas flexíveis, a fim de poder tomar decisões em tempo hábil e se adaptar às mudanças do meio ambiente em que estão inseridas. “As tecnologias da informação conduzem a profundas evoluções organizacionais. Elas levam a novas formas de gestão e, por conseqüência, a novas formas organizacionais.” (ANGELONI, 2003, p. 21).

Os quadros em apêndice pontuam as ferramentas utilizadas pelas empresas A, B e C e as análises correspondentes a estes quadros seguem.

No que compreendem os dados da Empresa A (Apêndice A), pode-se chegar a uma interpretação de que as ferramentas listadas auxiliam diretamente nas tomadas de decisão, visto que implicam na transformação da informação em conhecimento organizacional e que operacionaliza o projeto, o desenvolvimento e a venda do produto.

Isso pode ser identificado visto que a Empresa A utiliza essas ferramentas para armazenar, processar, coletar e disseminar as informações necessárias e as transforma em conhecimento. Essa transformação ocorre na medida em que faz uso da colaboração e cooperação de informações com a finalidade de melhorar e agregar valor a mesma transformando-a no produto final, que no caso específico da empresa A, é a produção de software e serviços terceirizados na área e TI.

As ferramentas específicas utilizadas pela Empresa B (Apêndice B), diferente da empresa A, estão focadas na intranet, onde utilizam as plataformas *Wiki*, bem como os *blogs*. Nota-se também que ambas as ferramentas possuem finalidades diferenciadas. Pois, se na Empresa A o Blog é utilizado para “dar um

reporte rápido à empresa ou ao **cliente**, que não se aplicaria a uma documentação padrão”; na Empresa B o blog é utilizado especificamente para a **comunicação interna**, de caráter institucional, para estabelecer sua imagem e padrões aos usuários internos. Contudo, no sítio da Empresa B, observa-se que o Blog também é utilizado para o relacionamento externo. O relacionamento externo com o uso do blog é efetivado pela empresa de maneira bem dinâmica na medida em que a mesma incentiva a qualquer usuário/visitante de seu sítio a publicar artigos da área de atuação da Empresa.

No caso da plataforma *Wiki* e dos arquivos em grupo (não utilizado pela Empresa A) possuem de fato ligação direta com a tomada de decisão da empresa. Sobre as vantagens a Empresa B relata: “A *wiki* auxilia no compartilhamento de informações entre os colaboradores” “É usada como ferramenta de GC – gestão do conhecimento e para partilhar lições aprendidas em projetos”. “A utilização de redes sociais e *wikis* podem ajudar a encontrar informações ou pessoas que contribuam com a geração de relatórios e a tomada de decisão.” E os arquivos em grupo é um sistema utilizado pela Empresa B para organizar os arquivos por projeto/cliente.

Outras ferramentas são pontuadas pela Empresa B: “O *Parser* que lê e categoriza os dados nas fontes e apresenta para o pesquisador de acordo com as palavras-chave pelo programa de *clipping*.” O *text mining* que é utilizado na busca e monitoramento de informações relacionadas ao cliente para uma análise. O *filtering* que é utilizado como um filtro de informações para o analista, diminuindo o total de informações para ele.

Contudo, a Empresa B, menciona ainda que, existe certa resistência ao uso de Fórum; *Chats*; Listas de discussões por parte dos funcionários devido à complexidade de uso da ferramenta. “As áreas de TI e negócios de IC e Monitoramento utilizam mais”. Entretanto, essas ferramentas fazem parte do sistema de comunidade

de prática, ou seja, um grupo de pessoas que se juntam para criar uma prática em torno de um interesse, uma preocupação ou um conjunto de problemas que compartilham.

Com os dados apresentados pela Empresa C (Apêndice C) pode-se constatar que o compartilhamento da informação é efetivado pelas ferramentas como o e-mail, a extranet, que para a empresa são as bibliotecas para a organização de documentos pertinentes aos setores, banco e base de dados e os arquivos em grupo. Fica menos claro, no entanto, a preocupação da empresa no que se refere a colaboração da informação para transformá-la em conhecimento como acontece nas Empresas A e B, visto que as ferramentas listadas necessariamente são utilizadas para ao fluxo rotineiro da informação para prestar o serviço.

Isso pode ser evidenciado quando a Empresa C afirma que existe pouca utilização de ferramentas como o *Blog* e os *Wikis*. Isso pode ser justificado pela própria cultura organizacional no que se refere ao uso de novas tecnologias, pela falta de necessidade ou até mesmo pelo desconhecimento dos benefícios que ela pode trazer junto aos serviços que a empresa desenvolve.

Além dessa ferramenta, a Empresa C deixa clara a necessidade do uso de Fórum; *Chats*; Listas de discussões e evidencia que essas ferramentas são utilizadas no processo decisório: “Decidir rapidamente sobre um assunto em grupo”. Pode-se sugerir que a Empresa C ainda não dispõem de necessidade real para uso de portais ou, até mesmo desconhece o custo-benefício que estes podem oferecer para o seu negócio.

3.2 O processo decisório nas empresas

Mediante aos dados expostos, a tomada de decisão efetivada com o auxílio de ferramentas de colaboração destaca-se que:

- Empresa A:

À medida que o “problema¹” aparece, - parte sempre do setor que a empresa denomina como Negócio, cada setor produz de maneira totalmente integrada as informações que necessitam para chegar numa resolução final. De acordo com Angeloni (2003, p. 19) no processo de tomada de decisão, é importante ter disponíveis dados, informações e conhecimentos, mas esses normalmente estão dispersos, fragmentados e armazenados na cabeça dos indivíduos. “Nesse momento, o processo de comunicação e o trabalho em equipe desempenham papéis relevantes para resolver algumas das dificuldades essenciais no processo de tomada de decisão.” (ANGELONI, 2003, p. 29).

- Empresa B

Da mesma forma que a Empresa A, a Empresa B operacionaliza a solução do “problema” demandado de maneira integrada. A tomada de decisão é efetivada de maneira mais centralizada, ou seja, envolve menos setores da empresa, operacionalizada também pelos níveis: tático e estratégico e não envolve o nível operacional.

- Empresa C

Pode-se sugerir que da mesma maneira que as demais organizações aqui analisadas, a tomada de decisão acontece nos níveis: tático e estratégico. Todos os setores internos, comercial técnico e administrativo, “têm acesso às mesmas informações, porém, os dados estão estruturados de forma mais ágil e organizados para o que é necessário em cada setor.”

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao fazer as análises neste trabalho, verificou-se como a utilização de algumas e novas tecnologias auxiliam o processo decisório por meio do uso de redes sociais. Neste sentido, é preciso

¹ A designação “problema” neste trabalho está sendo utilizada como sinônimo de oportunidade, ameaça, ou seja, alguma medida que precisa de uma solução, uma decisão.

que as organizações se tornem cada vez mais competitivas, e para isso, possam gerir de forma eficiente toda informação referente aos seus ambientes, internos e externos, a ponto de transformá-las em conhecimento.

Nesta perspectiva, aparecem alguns aspectos relevantes a utilização de redes sociais como ferramentas para a colaboração e a efetiva gestão da informação e do conhecimento. O que vem se discutindo atualmente pelos autores aqui apresentados, é uma alternativa para quebrar as barreiras de distribuição da informação e do conhecimento além, da efetiva colaboração da informação.

A própria pesquisa realizada nas três empresas de tecnologia mostra de maneira qualitativa, que o uso dessas ferramentas auxilia no processo de tomada de decisão.

Aparecem as mais utilizadas como o Correio eletrônico, Blogs, plataformas com formato WIKI, fóruns, chats; listas de discussões e ferramentas de colaboração como arquivos de grupo, agendas, banco e base de dados, além, da colaboração realizada via intranet e a extranet.

Por meio do estudo, constata-se que há uma similaridade entre as ferramentas apresentadas na base teórica com as que as empresas utilizam na prática e ainda, que todas relatam da dificuldade existente no uso dessas ferramentas. Porém, nenhuma delas pontua uma maneira específica de implantação, se existe ou não um treinamento, para o melhor aproveitamento dos benefícios apresentados, o que pode suscitar em novas pesquisas

Uma vez que as empresas pesquisadas estão cientes do conhecimento produzido e estão pautadas por visão, missão e um planejamento estratégico que busca a competitividade e a permanência delas por mais tempo no mercado, constatou-se que o gerenciamento da informação e a utilização das ferramentas de colaboração existem de fato.

Por fim, vale enfatizar que esta não será uma tarefa simples se as mesmas não estiverem sob o escopo de uma base tecnológica bem

estruturada, profissionais qualificados, de uma mudança organizacional baseada na descentralização, em métodos de trabalho ágeis e na flexibilização de alguns processos.

5 REFERENCIAS

AFFONSO, Audrey; AKYAMA, Marcio T. *A importância da cooperação na sociedade do conhecimento*. 2004. Disponível em: <http://conhecimento.incubadora.fapesp.br/portal/anteriores/2004/wiki/AImport_c3_a2nciaDaCoopera_c3_a7_c3_a3oNaSociedadeDoConhecimento>. Acesso em: 10 out. 2008.

ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 17-22, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15969.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2008.

BATISTA, Emerson de Oliveira. *Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva, 2006.

BITENCOURT, Jossiane Boyen. *O que são Blogs?* Disponível em: <http://www.nuted.edu.ufrgs.br/oficinas/blogs/textos/blogs_conceitos.pdf> Acesso em: 20 maio 2008.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 191-215, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=906>>. Acesso em: 10 out. 2008.

CANDOTTI, Clarissa Tarragô; HOPPEN, Norberto. Reunião Virtual e o uso de Groupware: uma nova possibilidade de realizar trabalho em grupo. In: ENCONTRO ANPAD, 23. Foz do Iguaçu, 1999. *Anais...* Foz do Iguaçu: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em

Administração, set. 1999. Disponível em:
<<http://www.anpad.org.br/enanpad/1999/dwn/enanpad1999-ai-03.pdf>>.
Acesso em: 20 set. 2008.

CARVALHO, Cíntia; MONTARDO, Sandra Portella; ROSA, Helaine Abreu. Blogs como ferramentas de gerenciamento da imagem das organizações. *UNIrevista*, v. 1, n. 3, jul. 2006. Disponível em:<http://www.unirevista.unisinos.br/_pdf/UNIrev_Carvalho.PDF>.
Acesso em: 20 maio 2008.

COUTINHO, Clara Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DA INFORMÁTICA EDUCATIVA, 9, 2007, Porto. Portugal. *Anais...* Porto. Portugal: Instituto Politécnico do Porto, 2007. Disponível em:
<<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7358/1/Com%20SII E.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2008.

COSTA, Rogério da. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. *Interface (Botucatu)* [online]. v. 9, n.17, 2005, p. 235-248. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/icse/v9n17/v9n17a03.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2009.

_____. *A cultura digital*. 2. ed. São Paulo: Publifolha, 2003.

FUKS, H., RAPOSO, A.B. & GEROSA, M.A. Do modelo de colaboração 3C à engenharia de Groupware. SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA E WEB – WEBMÍDIA 2003. Salvador-BA:03 - 06 nov. 2003. Disponível em: <<http://groupware.les.inf.puc-rio.br/groupware/publicacoes/Webmedia2003.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2008.

GONÇALVES, Marcio; TERRA, Carolina. Blogs corporativos: nova ferramenta de comunicação empresarial e/ou uma realidade ainda pouco

brasileira. *RP em Revista*, Salvador, ano 5, n. 23, ago. 2007. Disponível em: <http://www.rp-bahia.com.br/revista/blogs_corporativos.pdf>. Acesso em: 20 maio 2008.

LENZI, Alexandre. Procura-se mão-de-obra com qualificação: faturamento de até R\$ 1 bilhão por ano consolida a indústria tecnológica na Ilha do turismo. *A Notícia Capital*. Joinville: Grupo RBS, 01 jul. 2007. Disponível em: <<http://www.an.com.br/ancapital/2007/jul/01/1ger.jsp>>. Acesso em 14 ago. 2008.

MARQUES Eduardo César. Redes sociais e instituições na construção do estado e da sua permeabilidade. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, v. 14, n. 41, out. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69091999000300004&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 15 jul. 2009.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. *Delineando o valor do sistema de informação de uma organização*. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24. jan./apr. 2000, vol.29, n.1, p.14-24. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0100-19652000000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em 12 out. 2008.

NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. *Twiki, cooperativismo da informação: um caso UNIBANCO*. 2005. 49f. Monografia (Pós-Graduação Administração em Redes Linux (ARL)) – Universidade Federal de Lavras. Lavras, Minas Gerais, 2005. Disponível em: <www.ginux.ufla.br/files/mono-LucianoNascimento.pdf>. Acesso em: 10 out. 2008.

NEVES, Ana. Web 2.0: benefícios e relação com a gestão de conhecimento. *ItranetPortal*: primeiro site brasileiro focado em portais corporativos e gestão do conhecimento. 30 jun. 2008. Disponível em:

<<http://www.intranetportal.com.br/colab1/web20gc>>. Acesso em: 10 out. 2008.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. 11. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

OLIVEIRA, Maria Marly de. *Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses*. 3.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira; RECUERO, Raquel da Cunha. Hipertexto cooperativo: uma análise da escrita coletiva a partir dos Blogs e da Wikipédia. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n. 22, dez. 2003.

Disponível em:

<<http://ojs.portcom.intercom.org.br/index.php/famecos/article/view/233/177>>. Acesso em: 20 maio 2008.

SANTOS, Paulo Henrique et al. Gestão da informação em processos colaborativos: como gerenciar interfaces de informação em âmbitos interorganizacionais: o caso de uma empresa do Setor Elétrico Brasileiro In: PROFUNDÃO: ENCONTRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 9., 2005, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ, 08 - 10 jun. 2005. Disponível em:

<<http://www.gpi.ufrj.br/pdfs/artigos/Santos,%20Haimson,%20Silva,%20Prado%20-%20Gestao%20da%20Informacao%20em%20Processos%20Colaborativos%20-%20IX%20Profundao%20-%202005.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2008.

SCHONS, Cláudio Henrique; COUTO, Fabiano Corrêa da Silva; MOLOSSI, Sinara. O uso de *wikis* na gestão do conhecimento em organizações. *Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, Lima (Peru), ano 8, v. 8. n. 27, Ener/Marzo 2007. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16102704.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2008.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. Collaboration in R&D: the emerging frontiers of Innovation. *Biblioteca TerraForum consultores*. 17 out. 2005b.

Disponível em:

<<http://www.terraforum.com.br/sites/terraforum/Biblioteca/RnD%20Collaboration.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2008.

_____. Poder e compartilhamento de conhecimento. *Biblioteca*

TerraForum consultores. 17 ago. 2005c. Disponível em:

<<http://www.terraforum.com.br/sites/terraforum/Biblioteca/libdoc00000125v002Poder%20e%20Compartilhamento%20de%20Conhecimento-T.pdf>>.

Acesso em: 20 ago. 2008.

TERRA, José Cláudio Cyrineu; GORDON, Cindy. *Portais corporativos: a revolução na gestão do conhecimento*. 6. ed. São Paulo: Elsevier, 2002.

TERRA, Carolina Frazon. *Blogs corporativos como estratégia de comunicação*. *RP em Revista*, Salvador/BA, ano 4, n.15, jul. 2006.

TOMAÉL, Maria Inês; Marteleto, Regina Maria. *Do compartilhamento da*

informação ao conhecimento coletivo. 10 ago. 2006. Disponível em:

<<http://www.portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewpaper.php?id=78>>.

Acesso em: 20 maio 2008.

ZUZA, Erika dos Santos. O uso do blog por meios jornalísticos no Brasil.

Inovcom: Revista Brasileira de Inovação Científica em Comunicação:

dossiê, v. 1, n. 2, p. 133-143, 2006. Disponível em:

<<http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/inovcom/article/view/1536/1361>>. Acesso em: 20 maio 2008.

INFORMATION COLLABORATION TOOLS AND TECHNOLOGIC INFORMATION MANAGEMENT IN TECHNOLOGY COMPANIES

Abstract: *This study serves the objective of pointing out/expliciting how the use of various technologies can assist in the whole decision making process specifically by the use of information collaboration tools and information management. As a*

theoretic reference, it approaches concepts that refer to the spheres of Information Technology, in relation to the social nets and the information collaboration tools. Using a descriptive qualitative research a questionnaire has been elaborated in which three companies of the Technology segment from Grande Florianópolis were analyzed. This study demonstrates that there exists similarity between what can be appointed on literature and what the companies exercise, moreover, it has been evidenced that the latter possesses knowledge that the use of such tools does, in fact, assist in the decision making process.

Keywords: *Partner Nets; information collaboration tools; decision making process*

Juliana Frainer

Formada em Biblioteconomia: Gestão da Informação pela Universidade Estadual de Santa Catarina – UDESC. Atua como bibliotecária no Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina – CESUSC. Contato: julianafrainger@cesusc.edu.br,

Gláucio Adriano Fontana.

Mestre em Ciência da Computação, área de concentração Sistemas de Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente professor da Universidade do Vale do Itajaí e da Universidade do Sul de Santa Catarina. Contato: glaucio@univali.br

Artigo: Recebido em: 28/07/2009 Aceito em: 08/09/2009

Apêndice A

EMPRESA A: Ferramentas para a gestão tecnológica da informação		
Ferramentas	Quais setores têm acesso	Qual finalidade
Correio eletrônico	Todos os setores têm acesso a e-mail.	Troca de informações corporativas, arquivos e comunicação.
Intranet	Todos os setores. Só não possuem acessos aos servidores que contêm informações confidenciais da área de gestão.	Acessar informações necessárias para o desempenho de suas atividades, ou buscar informações que os auxiliem na tomada de decisões, ao resgatar históricos de decisões parecidas já tomadas no passado.
Extranet	Todas as áreas.	O mesmo objetivo da intranet.
Banco e base de dados	Nesse caso utilizam-se os sistemas de gestão de conteúdos e o wiki.	Armazenar documentos, acessar quando houver necessidade de busca e compartilhamento de informações com os usuários internos e clientes.
Blog	Todos os setores.	Geralmente dar um reporte rápido à empresa ou ao cliente, que não se aplicaria a uma documentação padrão.
Plataformas com formato WIKI	Todos.	Incentivar os colaboradores a darem dicas aos colegas, colaborarem com informações que podem ser melhoradas.
Fórum; Chats; Listas de discussões	Todos os setores possuem acesso ao fórum.	Discutir melhorias de produtos, processos, dar dicas aos colegas, tirar dúvidas e também organizar eventos.
Agendas	Todos os setores. Hoje utilizamos a ferramenta do Windows Exchange, onde as agendas podem ser compartilhadas por todas as áreas.	Agendar compromissos de equipes, consultar disponibilidade de colegas.

Quadro 1: Ferramentas para a gestão tecnológica da informação da Empresa A

Fonte: Dados da pesquisa (2008).

Apêndice B

EMPRESA B: Ferramentas para a gestão tecnológica da informação		
Ferramentas	Quais setores têm acesso	Qual finalidade
Correio eletrônico	Todos os setores, inclusive com listas de distribuição específicas por equipes e projetos.	É a maneira mais rápida e fácil de comunicar-se
Intranet	Nossa intranet é um wiki.	É a maneira mais rápida e fácil de comunicar-se
Blog	Todos os setores.	Facilitar a comunicação interna, especialmente de caráter institucional.
Plataformas com formato WIKI	Todos os setores têm acesso, mas as áreas de TI e negócios de IC e Monitoramento utilizam mais.	É usado como ferramenta de GC e para partilhar lições aprendidas em projetos.
Fórum; <i>Chats</i> ; Listas de discussões.	Todos, mas a utilização é baixa, devido à complexidade de uso da ferramenta. As três opções fazem parte do sistema de comunidade de prática.	
Arquivos de grupo	Todos têm acesso aos projetos de que participam. Diretores e gerentes têm acesso aos relatórios de resultado e orçamentos.	Um sistema de organização de arquivos por projeto/cliente.

Quadro 2: Ferramentas para a gestão tecnológica da informação da Empresa B

Fonte: Dados da pesquisa (2008).

Apêndice C

EMPRESA C: Ferramentas para a gestão tecnológica da informação		
Ferramentas	Quais setores têm acesso	Qual finalidade
Correio eletrônico	Todos	Compartilhamento de tarefas.
Intranet	Resume-se a biblioteca de arquivos, organizados para os setores.	Organização de informações.
Extranet	Estamos em fase de construção.	compartilhamento e armazenamento de todos os documentos pertinentes a um dado empreendimento
Banco e base de dados	Todos	Compartilhamento e armazenamento de todos os documentos
Blog	Temos a ferramenta mas ainda não está difundida	
Plataformas com formato WIKI	Temos a ferramenta mas ainda não está difundida	
Fórum; <i>Chats</i> ; Listas de discussões	Todos	Decidir rapidamente sobre um assunto em grupo.
Arquivo de grupo	Todos, no banco de dados.	Compartilhamento e armazenamento de todos os documentos onde os colaboradores podem buscar informações e modificar o conteúdo na parte da atividade que lhe compete.
Agendas	Todos	Marcar reuniões em horários em que as pessoas e os recursos estão disponíveis.
Help Desk	Todos	Registrar serviços

Quadro 3: Ferramentas para a gestão tecnológica da informação da Empresa C
 Fonte: Dados da pesquisa (2008).