



AGETRANSP
0800 285 9796

OUVIDORIA

Relatório do Curso **Redes Sociais: Ferramentas** **de Trabalho, Aprendizagem e** **Entretenimento**



Redes Sociais: Ferramentas de Trabalho, Aprendizagem e Entretenimento **(Relatório de conclusão de curso)**

Escopo e abordagem do curso

Durante o período de 29 e 30 de outubro, os servidores Débora Giordano (Assessoria de Relações Institucionais); João Bosco; Joca e Walter (Ouvidoria) estiveram designados a representar a Agetransp no curso **Redes Sociais: Ferramentas de Trabalho, Aprendizagem e Entretenimento** na Escola de Contas e Gestão do TCE. O curso, cujo certificado será disponibilizado ao setor de DRH desta Agência Reguladora, foi ministrado pelo Prof. Rhuan Andrade da Costa em período integral.

A escolha dos servidores se justifica pelo fato de que seus respectivos setores são responsáveis pela administração das redes sociais desta Agetransp – tanto pela publicação de notícias, quanto pela interatividade com o público.

O objetivo do curso foi apresentar o que são as redes sociais, suas segmentações, conceitos, recursos e técnicas que permitam aos participantes obterem melhor compreensão e desempenho através do uso de redes sociais, bem como compreender a utilizar estas ferramentas de forma ética e profissional. Assim, a ementa se dividiu da seguinte forma:

1) Introdução

- 1.1. O que são as redes sociais?
- 1.2. Origem das redes sociais.
- 1.3. A internet como extensão da vida pessoal.
- 1.4. Tipos e exemplos de Redes Sociais.

2) Ferramenta de Trabalho

- 2.1. Importância das redes sociais no trabalho.
- 2.2. Uso adequado das redes sociais
- 2.3. Debate dirigido.
- 2.4. Outras possibilidades e ferramentas.
- 2.5. Possíveis aplicações no TCE-RJ.

3) Entretenimento e Comportamento

- 3.1. Entretenimento - O uso mais comum.
- 3.2. Jogos e competitividade
- 3.3. Interação Social.
- 3.4. Comportamento humano online.

4) Aprendizagem

- 4.1 Redes sociais como difusoras do conhecimento.
- 4.2 Ferramentas sociais de aprendizado.
- 4.3 Redes Sociais, possibilidades de ensino.
- 4.4 Troca de informações e ensino a Distância.

A importância das Redes Sociais no ambiente corporativo

Com a evolução da sociedade e suas formas de comunicar, aliado a necessidade do imediatismo no tocante a troca de informações, as redes e mídias sociais se mostram cada vez mais meios de comunicação de importância incontestável no mundo corporativo. Explica-se: além do encurtamento das distâncias e da possibilidade de maior celeridade na resolução de questões como questionamentos ou mesmo críticas e/ou sugestões, tornou-se possível um marketing de extrema eficácia e baixo custo.

Se fazer conhecido no sentido amplo de tornar público os Agentes e Órgãos do Estado, bem como possibilitar à população acesso ao Poder Público de uma forma mais palpável, instigando o diálogo e a colaboração daqueles que têm direito aos serviços prestados, possibilitou agregar maior entendimento das demandas para ambas as partes – tanto para o Estado quanto para a população.

Desta feita, cumpre pontuar que para se adequar as mudanças sócio corporativas impostas pelo mundo contemporâneo, é imprescindível moldar as ferramentas comunicação (antes meros locais de propagação de “notas oficiais” e matérias fechadas) a ambientes que se assemelham a grandes comunidades onde a comunicação se faz de maneira constante por proposições de ambos os lados em prol de um bem comum.

Aplicabilidade das Ferramentas na Agetransp

Segundo pesquisas recentes (2018), 4 bilhões de pessoas no mundo são frequentadoras assíduas das redes de internet, o que representa 53% da população mundial. Hoje, embora os usuários de redes sociais se moldem de acordo com a linguagem de cada mídia (Facebook/Twitter/Instagram/Youtube/Linkedin, etc.), a representatividade no Brasil é consideravelmente alta: somente tendo como base o Instagram, nosso país ocupa o 2º lugar de logins no mundo – perdendo apenas para os EUA. Falando da internet de um modo geral, somos o 3º país em acesso no mundo.

O que esses dados provam? Que para alcançarmos maior visibilidade e melhor entendimento sobre o que é a Agetransp e mesmo sobre suas obrigações e funções enquanto Agência Reguladora, devemos fazer uso destas redes de uma maneira sistemática e contínua: devemos buscar maior diálogo através de uma comunicação leve; aproveitar as redes sociais para propor pesquisas de opinião sobre temas que nos digam respeito no âmbito da regulação e do bom funcionamento dos transportes regulados e buscar uma interação veloz e eficiente, dialogando sempre com os usuários do sistema da melhor forma.

Com isso, e considerando a inviabilidade de atos como presença física no ambiente do Poder Público, podemos considerar que as redes sociais podem ser a única forma de atingir grande parte dos usuários do sistema de transportes regulados. Atualmente, a Agetransp utiliza as redes sociais Facebook e Twitter, além do site e dos canais de comunicação com a Ouvidoria. Outrossim, nos foram apresentadas ferramentas de redes sociais cívicas que podem ser de grande valia para a nossa comunicação.

Tomemos como exemplo a rede Colab.re (www.colab.re.com): é uma rede social voltada para a cidadania que tem como objetivo conectar cidadãos e cidades de maneira transparente e com foco na resolução de problemas, discussão de projetos e avaliação dos serviços públicos. A estrutura do **Colab.re** é formada por um ambiente de interação entre os usuários, via web e

aplicativos para smartphones, e um segundo ambiente administrativo, na qual uma entidade ou órgão público, concessionárias ou organizações da sociedade civil podem gerenciar as demandas dos cidadãos de forma prática e inteligente.

Tendo como base esse breve estudo conjunto entre a Assessoria de Relações Institucionais e a Ouvidoria desta Agetransp, buscamos comprovar que, assim como a interação entre setores de um Órgão é de suma importância para o funcionamento da máquina que representam, o aprofundamento de pesquisas e experimentações das ferramentas que o mundo digital nos proporciona, tende a tomar um viés colaborativo no tocante a tornar a Agência mais e mais viável e de fácil acesso aos usuários do sistema de transportes regulados.

Este é o Relatório.
Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2018

João Bosco de lima
Ouvidor
ID – 4198994-5