



Congresso **Serpro** de  
**Tecnologia e Gestão**  
aplicadas a **Serviços Públicos**



DE 3 A 5 DE DEZEMBRO DE 2012  
REGIONAL BELÉM - PA

## #você.serpro: A rede social corporativa do Serpro

Leandro Nunes dos Santos

Tema: Gestão Pública Inovadora

Nº de páginas: 14

## **Folha de Rosto**

Título do Trabalho: #você.serpro: A rede social corporativa do Serpro

Tema: Gestão Pública Inovadora

Autor: Leandro Nunes dos Santos

Currículo:

Formado em Ciência da Computação pela Universidade Federal da Bahia, atualmente trabalha no Serpro como Analista de Sistemas. É atuante nas comunidades de software livre e também na comunidade ruby da Bahia.

## Resumo

Os últimos anos, no mundo virtual, vem sendo marcado pela explosão do número de redes sociais com os mais variados focos e objetivos. Entretanto a incorporação das redes sociais no mundo corporativo ainda está dando os seus primeiros passos e frequentemente se limita a realização de pesquisa e análise publicitária de exposição da marca. Não obstante a importância deste foco, o objetivo deste trabalho é propor a construção de uma rede social corporativa para o Serpro - chamada #você.serpro - baseada no software livre Noosfero, que propicie a construção de um ambiente de trabalho colaborativo onde funcionários, e até mesmo clientes, possam interagir diretamente através de blogs, páginas, comunidades e chats propiciando a troca de informações técnicas e organizacionais de uma forma muito mais eficiente e eficaz, sem deixar de lado o caráter de finalidade pessoal presente no conceito de rede social. O caráter pessoal da rede será garantido através de um ambiente onde o funcionário terá a sua disposição todas as atualizações de seu interesse realizadas e recomendadas por sua rede de relacionamentos, bem como as informações corporativas pertinentes a ele. Além disso, ele também poderá criar websites, blogs, chats e utilizar um mecanismo de microblog para trocar informações de forma instantânea com sua rede de contatos. Do ponto de vista organizacional, o #você.serpro proporcionará uma melhora significativa na gestão do conhecimento de toda a empresa e também uma diminuição de custos de manutenção de diferentes softwares que poderão ser substituídos, progressivamente, por esta solução. Além disso, a empresa ganha outros benefícios intangíveis por modificar o foco da organização das informações e procedimentos para as pessoas. A mudança de foco poderá ser observada na medida em que a rede permitirá o engajamento e a colaboração dos funcionários. Estes poderão sugerir conteúdos para ser publicado, comentar os conteúdos disponibilizados e estabelecer contato direto com outros funcionários via salas de chat de grupos, ou mensagens instantâneas individuais. A busca por informações pertinentes do dia a dia da empresa também será facilitada, uma vez que em se tratando de um ambiente centralizado as buscas abrangerão desde uma nota oficial da organização, até um post realizado no microblog pessoal de um funcionário. A construção da rede #você.serpro proposta, além de

se adequar as demandas trazidas pela web 2.0 vai muito mais adiante de que um mero modismo. Ela vem para trazer melhorias concretas ao ambiente corporativo, tanto do ponto de vista tangível quanto intangível. Sendo um ambiente de convergência não só de informação, mas também de pessoas.

Palavras-chaves: Rede Social Corporativa, Noosfero, Software Livre, Gestão do Conhecimento, Colaboração

## Sumário

Folha de Rosto.....	1
Resumo.....	2
1 Introdução.....	5
2 As Redes Sociais [Corporativas]?.....	6
3 A plataforma tecnológica.....	7
4 Impactos esperados.....	8
4.1 Impactos esperados: na gestão da informação.....	8
4.2 Impactos esperados: na comunicação.....	9
4.3 Impactos esperados: na capacitação.....	10
4.4 Impactos esperados: na produção de conhecimento.....	11
4.5 Impactos esperados: no relacionamento com os clientes.....	12
4.6 Impactos esperados: na inovação.....	13
4.7 Impactos esperados: na integração entre sistemas.....	13
4.8 Impactos esperados: na motivação dos funcionários.....	13
5 Conclusão.....	14
6 Referências.....	15

## **1 Introdução**

A utilização de redes sociais - dos mais variados nichos - vem crescendo progressivamente na nossa sociedade. Ferramentas como Twitter, Facebook, Orkut, Foursquare dentre outros, estão cada vez mais presentes na rotina dos brasileiros.

Este processo de intensificação da colaboração, participação e cooperação entre as pessoas, a busca crescente por inovação e comunicação, vem propiciando surgimento de um processo denominado Revolução Cognitiva (NEPOMUCENO, 2012, p. 67), o qual preconiza que a sociedade está passando por uma mudança substancial no seu processo cognitivo, desencadeando consequências nas suas mais variadas facetas. Nesta revolução os atores sociais não mais toleram resolver os problemas - cada vez mais complexos - com a mesma “fórmula” utilizada pelas gerações anteriores, onde havia um certo distanciamento dos atores sociais e os problemas da sociedade. Nos dias de hoje os cidadãos querem ser ouvidos e/ou fazer parte das soluções dos problemas.

As empresas privadas também estão acordando para este processo de Revolução Cognitiva atualmente em curso, e estão adaptando as dinâmicas experimentadas na sociedade para dentro das suas estruturas, ainda que lentamente.

Este processo de adaptação se mostra ainda mais lento quando se trata de sua incorporação no serviço público. A existência de uma estrutura fortemente hierarquizada, a ausência de transparência, a burocracia, etc, são apenas alguns dos fatores impeditivos para que a adequação da máquina pública a “sociedade 2.0” se dê na velocidade almejada por esta.

A adaptação de todos os setores da sociedade - em especial o setor público - a esta mudança cultural é inevitável. Ainda que a quebra de paradigmas atualmente estabelecidos se dê lentamente, este é um processo irreversível.

A proposta deste trabalho é apresentar um mecanismo que visa acelerar o processo de adequação do Serpro a realidade pujante vigente na nossa sociedade. Nele será realizado uma leitura da utilização das redes sociais, evidenciando aspectos culturais que estas vem fortalecendo na nossa sociedade; posteriormente serão tratadas as questões relacionadas com as redes sociais corporativas, conceituando-as e evidenciando o papel destas, nas organizações hoje; em seguida será apresentado o Noosfero -

uma solução para criação de redes sociais corporativas - indicando como este pode ser adaptado para a realidade do Serpro na construção da rede #você.serpro; por fim será evidenciado as contribuições trazidas e as perspectivas, atuais e futuras, oriundas do processo de incorporação desta nova tecnologia no ambiente organizacional da empresa.

## **2 As Redes Sociais [Corporativas]?**

A Internet vem criando os meios para a realização de grandes transformações na sociedade. Dentre outras transformações pode-se citar as redes sociais como uma de extrema relevância, pois ela está propiciando e/ou consolidando a transição de uma cultura de controle mais fechada e vertical, para uma outra cultura mais aberta e horizontal.

Certamente, esta transição cultural também afeta o cotidiano das empresas, pois estas não são ilhas desconexas do outros contextos sociais, e elas precisam encarar a migração das suas estruturas verticais para estruturas horizontais como um futuro inevitável, tendo noção de que quanto mais tempo demorar neste processo de transição, maior será o risco para a sua operação e menores serão as oportunidades aproveitadas por estas.

As empresas precisam enxergar a organização como uma grande rede social, com problemas de eficiência para inovar e se adaptar diante da velocidade e complexidade das mudanças do novo século. Compreender que a criação de um ambiente de circulação de ideias fará a organização obrigatoriamente rever continuamente os seus princípios e ampliar o diálogo sincero e honesto com os diferentes *stakeholders*, a partir de uma mudança cultural induzida pela tecnologia cognitiva, que altera a nossa forma de pensar e agir.

Esta grande rede social empresarial, também conhecida como rede social corporativa é um ambiente

“[...] de produção de ideias, processos, produtos e serviços, através da implantação de plataformas colaborativas, que são ambientes internos e externos criados por tecnologias cognitivas disruptivas/desintermediadoras, que introduzem uma nova e completamente diferente cultura de controle digital.”  
(NEPOMUCENO, 2012, p. 29).

O quanto antes as empresas se apropriarem destas tecnologias, construindo a sua própria rede corporativa e tornando-a parte do seu dia a dia, mas

rapidamente será a transição desta empresa para uma “empresa 2.0”, ou seja, uma empresa adequada ao seu tempo. Certamente esta adequação não se dará por mero modismo, mas sim pelos ganhos materiais e imateriais advindos desta mudança cultural, o que possibilitará ganhos de produtividade em toda a cadeia corporativa e em alguns casos até mesmo a própria sobrevivência da empresa. Afinal de contas, nos dias de hoje lidamos com problemas cada vez mais complexos, tanto quantitativamente quanto qualitativamente, em cada vez menos tempo, portanto a horizontalização da empresa surge de modo imperativo para a própria manutenibilidade da sua operação.

No tocante a apropriação deste ambiente tecnológico e cultural por parte do Serpro, pode-se observar que a empresa já realiza ações, ainda que timidamente, no sentido de promover a integração e a construção de uma rede de relacionamento corporativo entre os seus funcionários. Bem como existem funcionários que estão em estado de “latência adormecido” e que gostaria de participar mais do dia a dia da empresa, mas não sabe como, ou quando tenta, é um algo tão demorado, lento e burocrático, que acaba por desistir. Estas duas pontas precisam se conectar e o local propício para esta conexão é a criação de uma rede social corporativa.

### **3 A plataforma tecnológica**

O Noosfero é uma plataforma web livre para provedores autônomos de redes sociais e sites 2.0, com características que permitem uma fácil adaptação do sistema para as mais variadas necessidades de comunicação por meio da criação de redes sociais, sites e blogs na Internet e intranet. Esta ferramenta se adequa de modo *sui generis* a demanda de uma rede social corporativa para o Serpro, pois além de ser um software livre, alinhado portanto com o direcionamento corporativo da empresa, ele se mostra viável atendendo amplamente as necessidades de uma rede social almejada pela empresa.

A rede social corporativa do Serpro - #você.serpro - construída sobre a plataforma Noosfero possuirá o foco na produção e publicação de conteúdo textual e multimídia, se tornando um ambiente de troca de experiência entre todos os funcionários da organização. Todo conteúdo disponibilizado na plataforma web pode ser compartilhado de forma colaborativa. Todo usuário da plataforma possui um perfil que pode ter a função tanto de site pessoal, quanto



de blog pessoal, reafirmando ainda mais o caráter social da rede.

Todas as funcionalidades comumente observadas nas redes sociais como: convite de amigos, criação de blogs, galeria de imagens, fóruns, atividade da rede de relacionamento e mural de recados, fazem parte da lista de funcionalidade atualmente presente na ferramenta Noosfero. Entretanto, o diferencial é o domínio da tecnologia que o Serpro poderá possuir e a forma de utilização da mesma, de modo que esta seja a mola propulsora da transformação da empresa do modelo 1.0 para o modelo 2.0.

## **4 Impactos esperados**

### **4.1 Impactos esperados: na gestão da informação**

A gestão da informação 2.0 necessita da coparticipação de todos os *stakeholders* da empresa, uma vez que o volume de dados que é produzido atualmente impossibilita qualquer tipo de validação prévia de todo o conteúdo produzido nesta. No que diz respeito a qualidade do conteúdo gerado esta também deve ser garantida pelos próprios *stakeholders*, ou seja, a própria rede deve controlar o que deve permanecer nela, ou não, e ela própria também garantirá o que é um conteúdo de qualidade, ou não.

Este potencial da rede deve ser aproveitado pelo Serpro visando sempre eliminar processos de intermediação desnecessários e buscando sempre ampliar a interação entre todos os interessados. Modificações nos processos corporativos, por exemplo, podem ser “experimentados” imediatamente na rede, onde os próprios funcionários poderiam participar do processo de criação destes, o que possibilitaria a construção de processos muito mais maduros e adequados as necessidades do dia a dia da empresa.

Figura 4.1: Possibilidade de denunciar conteúdo impróprio. A rede gere o conteúdo

A título ilustrativo da importância de se realizar a gestão da informação num formato 2.0, pode-se citar como exemplo a Apple, que permitiu que qualquer desenvolvedor criasse aplicativos para a sua plataforma, entretanto criou um gargalo para si própria, pois segundo os termos de uso da empresa ela precisa aprovar todo software que vai entrar, ou não, na sua loja de aplicativos, e

atualmente ela não consegue dar vazão a grande quantidade de aplicativos produzidos (MACMILLAN, 2012).

## 4.2 Impactos esperados: na comunicação

Atualmente, o Serpro possui profissionais extremamente qualificados em determinadas tecnologias e ao mesmo tempo outros profissionais que desconhecem por completo estas. A rede #você.serpro permitirá que qualquer empregado da empresa possa encontrar especialistas em determinados assuntos e interagir diretamente com estes via mensageiro instantâneo para a solução de um determinado problema, evitando assim uma grande quantidade de barreiras para a obtenção de suporte corporativo.

Figura 4.2: Conversa via mensageiro instantâneo entre dois desenvolvedores da empresa.

## 4.3 Impactos esperados: na capacitação

Os profissionais especializados do Serpro poderão criar grupos de abrangência nacional para realizar troca experiências, aumentando ainda mais o nível de qualificação profissional de toda a empresa, tornando o processo de capacitação um fato contínuo e permanente no seu dia a dia.



Figura 4.3: Diversas comunidades de tecnologias, sistemas, linguagens, etc.

#### 4.4 Impactos esperados: na produção de conhecimento

O fato de todo o conhecimento, ou grande parte dele, se encontrar na rede social corporativa possibilitará a elaboração de algoritmos para a definição dos conteúdos de maior relevância, se baseando tanto nas ações involuntárias dos usuários como: cliques, downloads e acessos; quanto nas ações voluntárias: comentários, estrelas, curti, tags, etc.



Figura 4.4.1: Tags criadas pelos usuários sobre o conteúdo produzido.

A centralização da informação também promoverá uma maior fluidez no fluxo das informações corporativas, sanando rapidamente dúvidas dos empregados e, conseqüentemente, desafogando os mecanismos formais de suporte da empresa, que passará a se preocupar, prioritariamente, com os reais problemas a serem resolvidos, e não com os problemas pouco desafiadores e repetitivos.



Figura 4.4.2: Busca realizada sobre todo o conteúdo gerado.

## 4.5 Impactos esperados: no relacionamento com os clientes

Muito esforço já foi dispendido pelo Serpro para criar e manter os atuais processos corporativos, entretanto pouco tem sido feito no sentido de garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados pela empresa aos seus clientes. A rede #você.serpro possibilitará uma interação direta entre os clientes e os desenvolvedores dos sistemas, permitindo a ocorrência de *feedbacks* imediatos do resultado do trabalho da equipe. Além disso, permitirá o estabelecimento de um vínculo entre o cliente e a empresa, o que desencadeará num melhor entendimento por parte deste dos problemas existentes, e minimizará, consideravelmente, os atuais problemas de comunicação devido ao excesso de intermediários entre os desenvolvedores e o cliente.

#### **4.6 Impactos esperados: na inovação**

Quando as comunidades existentes na rede se derem conta do que podem fazer juntas on-line, elas irão muito além de apenas resolverem problemas. Elas passarão a criar e inventar juntas. A pluralidade de ideias, de experiências e de culturas contribuirá para a busca de soluções criativas conjuntas de problemas comuns. Neste momento estaremos dando os primeiros passos na construção e/ou solidificação de um modelo onde a inovação será a base das soluções da empresa.

As interações e discussões ocorridas na rede amadurecerão e agregarão valor a ideias que antes provavelmente se perderiam, ou seriam implantadas de forma incompleta, ou ainda não teriam a preocupação real da participação dos funcionários da empresa.

#### **4.7 Impactos esperados: na integração entre sistemas**

A rede #você.serpro será uma rede integrada aos mecanismos formais da empresa. Atualmente, o Serpro já possui muitos dados disponíveis nos variados repositórios e sistemas da empresa, entretanto é preciso transformar estes dados em informações. A rede social corporativa da empresa necessitará dialogar com estes diferentes repositórios e transformar os dados hoje existentes em informações úteis para os diferentes públicos da empresa. Desta forma será possível possuir um mecanismo de produção de conhecimento útil para a rede sem a necessidade de colaboração dos funcionários, pois apesar de ser um importante mecanismo de elaboração de conhecimento a rede não pode depender exclusivamente do processo colaborativo para existir sob pena de fracasso de todo o projeto.

#### **4.8 Impactos esperados: na motivação dos funcionários**

Do ponto de vista dos funcionários é esperado que a existência de uma rede onde este possa se expressar livremente e contribuir no processo de mudança da empresa, propicie um ambiente onde as pessoas se sintam mais felizes e satisfeitas com o trabalho que realizam. Obviamente que este é o resultado “utópico” almejado. Entretanto, a partir da criação

desta semente de empresa 2.0 será possível aglutinar as pessoas que hoje já se sentem motivadas a participar do processo de transição do Serpro de uma empresa 1.0 para uma empresa 2.0, e serão estas pessoas - agora trabalhando juntas - com um objetivo bem claro de transformação cultural, os responsáveis por reunir cada vez mais colaboradores para esta transformação.

## **5 Conclusão**

Por fim, uma rede social corporativa é um canal muito mais barato para a criação coletiva e quando isso é bem aproveitado é capaz de mudar rapidamente processos, que antes pareciam impossíveis de serem alterados.

É preciso levar em consideração que a implantação de uma rede social corporativa é um projeto que parte da implantação de uma tecnologia, porém, principalmente, é preciso ter consciência que este é somente o primeiro passo para a transformação de toda a estrutura da empresa. Esta transformação perpassa por modificar o tempo em que as decisões são tomadas, a participação nas tomadas das decisões, a eliminação de intermediações desnecessárias, etc.

O pioneirismo do Serpro na adoção por completo das ideias defendidas neste trabalho, criará uma *expertise* na empresa para que este projeto seja difundido em todas as instâncias governamentais que, infelizmente, caminham a passos lentos no sentido de criar mecanismos que propiciem a participação dos cidadãos nas decisões do estado.

Não é possível prever quais serão os resultados pós-implantação da rede da rede social corporativa do Serpro, #voce.serpro, entretanto certamente este é um caminho que mais cedo ou mais tarde a empresa precisará enfrentar e o quanto antes se iniciar este processo, menos doloroso e custoso ele será.

## 6 Referências

NEPOMUCENO, Carlos. **Gestão da Desintermediação: metodologia eficaz para implantação de redes sociais digitais corporativas**. Versão 1.2.2, 2012.

MACMILLAN, Douglas. Apple enfrenta desafio de vigiar sua loja de aplicativos. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/empresas/2577514/apple-enfrenta-desafio-de-vigiar-sua-loja-de-aplicativos>>. Acesso em: 10 ago. 2012.

AGUIAR, Vicente M. de. **(Org.) Software Livre, Cultura Hacker e Ecossistema da Colaboração**. 01 São Paulo: Momento Editorial, 2009. Disponível em: <<http://softwarelivre.org/livro>>. Acesso em: 10 ago. 2012.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio De Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

MOGLEN, Eben. **Software e Comunidade no começo do Século 21**. Disponível em: <[http://www.cic.unb.br/~pedro/trabs/moglen\\_pt.html](http://www.cic.unb.br/~pedro/trabs/moglen_pt.html)>. Acesso em: 10 ago. 2012.

STALLMAN, Richard M. **Free Software, Free Society: Selected Essays of Richard M. Stallman**. Boston: Joshua Gay, 2002.