

Gestão dos relacionamentos no ambiente virtual: revisões teóricas e considerações sobre o papel da comunicação organizacional



Bolsista: Cinara Moura (mouracinara@gmail.com)
Orientação: Dra. Helenice Carvalho



Introdução

As relações que têm se formado entre as organizações e seus públicos, a partir das **interações mediadas pelas redes online**, vêm modificando a forma pela qual a comunicação organizacional abre espaço para criação de **vínculos relevantes**. Este estudo investiga a maneira como a gestão eficaz dos relacionamentos corporativos nas redes sociais online tornou-se um diferencial aos negócios das organizações. Traz conceitos de interação mediada (PRIMO, 2007), gestão do conhecimento, sob a perspectiva de Morin e Capra, que abordam a complexidade nas organizações, e de Grunig (2009), que propõe o paradigma da gestão comportamental estratégica. Sob o prisma da **gestão do conhecimento gerado nas redes sociais virtuais e dos consumidores geradores de conteúdo** (JENKINS, 2006), a pesquisa destaca o espaço para o gerenciamento da informação advinda da web, de maneira a potencializar a interação, bem como obter contínuos feedbacks através da **comunicação mediada**.



Objetivos

Geral:

Compreender o processo de comunicação em **redes sociais virtuais e a geração de conteúdo** pelo consumidor, com vistas à otimização da gestão do conhecimento, através da comunicação mediada.

Específicos:

- Discutir a possibilidade da geração de conhecimento no ambiente virtual.
- Posicionar o profissional de Relações Públicas no contexto de geração de conteúdo na web 2.0.
- Identificar o processo de comunicação em rede nos casos analisados.



Método

Estudo de **multicasos**, numa pesquisa **qualitativa e exploratória**. A partir do levantamento de referenciais teóricos, foram elencados casos em que a emergência das redes sociais virtuais e o trabalho da comunicação organizacional foram considerados variáveis em relação, o que possibilitou a análise de um **corpus de organizações que se inserem no novo contexto relacional trazido pela web 2.0**. Os dados obtidos neste estudo vêm sendo analisados e comparados com a literatura.



Resultados

A pesquisa permite observar que o cenário exige **mudanças na atuação dos profissionais de Relações Públicas**: acompanhamento, interação e feedback são imperativos constantes no online, bem como utilizar o conteúdo gerado em rede como ativo de conhecimento que pode trazer avanços organizacionais. Diante das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), os resultados encontrados até a presente etapa de pesquisa sugerem que a **gestão dos relacionamentos na web** passou a ser potencializadora de **novos conhecimentos organizacionais** e a comunicação estratégica pode ser catalisadora no processo de criação e socialização destes saberes.



Considerações

Transformar as informações fornecidas pelos públicos em conhecimento e administrá-lo a serviço do relacionamento transparente com os mesmos constitui um grande desafio da comunicação e, em última instância, das organizações. Este processo perpassa diversas habilidades do profissional de Relações Públicas, devido à sua capacidade de legitimar e conferir sentido ao processo de comunicação, **conectando informações e dados e transformando-os em conhecimento**. Aproveitar as possibilidades de feedback e interação com os públicos nos espaços digitais é um desafio para as organizações, pois necessitam **OUVIR** o que o público tem a dizer, além de **fornecer espaço específico** para a expressão de opiniões e traçar estratégias inteligentes ao considerar essa interação.



Referências

- CAPRA, Fritjof. **As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável**. São Paulo: Cultrix, 2006, 2002.
- GRUNIG, James E. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009. p. 23
- JENKINS, Henry. **Cultura da Convergência**. São Paulo: Aleph, 2006.
- MORIN, Edgar. **O método 3: o conhecimento do conhecimento**. 2ª ed. Porto Alegre: Sulina, 1999.
- PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

