



O Uso das Redes Sociais no Ambiente de Trabalho e as Estratégias da Gestão de Pessoas para a Gestão de Resultados

Marlton Fontes Mota¹
Lilian Jordeline Ferreira de Melo²
Evenn Maria Cardoso Ferreira³
Saullo Souza Silva⁴

Divisão Administração - Tema 03 - Gestão de Pessoas, Comportamento Organizacional

RESUMO

As redes sociais vêm progressivamente alterando a rotina das empresas, tanto no aspecto pertinente ao processo de comunicação interna e externa, quanto no comportamento dos empregados que passaram a adotar novos hábitos depois do avanço da internet nas relações interpessoais e profissionais. Medidas para o monitoramento no acesso dos empregados em ambiente de trabalho têm sido alavancadas com o intuito de reduzir conflitos internos, e levam a discussões jurídicas a respeito do tema, pois, invoca-se a liberdade de expressão em detrimento à preservação da imagem da empresa e das suas informações. Mesmo sob o argumento de que cabe ao empregado agir de forma zelosa e ética na utilização da rede de internet no ambiente de trabalho, cabendo a sua responsabilização caso aja em prejuízo aos interesses da organização, contrariando possível regulamentação que poderá ocasionar a rescisão do seu contrato sem afastar a indenização competente.

Palavras-Chave: Redes sociais; Comportamento; Organização; Produtividade.

INTRODUÇÃO

Com o avanço dos meios de comunicação protagonizados pela rede mundial de computadores (internet), novas culturas organizacionais passaram a pontuar as relações entre empregados e empregadores que decorreram das mudanças de comportamentos dos colaboradores das empresas, influenciadas pela amplitude de conhecimentos e informações consequentes do acesso à internet, e em especial, às redes sociais acessadas no ambiente de trabalho.

Essa incorporação de tecnologias da informação na relação de trabalho traz à lume o questionamento a respeito da sua influência no processo produtivo, isto em virtude do uso dos aparatos disponíveis (celulares, tablets, etc), tanto no ambiente de trabalho quanto fora dele, ocasionando reflexos conflituosos quanto à liberdade do acesso à internet e suas redes sociais pelo empregado no local de trabalho, e dos limites legais para o monitoramento pela empresa do referido acesso.

¹ Mestre em Educação pela Universidade Tiradentes (Unit/SE), Bacharel em Direito pela Universidade Tiradentes (Unit/SE), Bacharel em Administração de Empresas pela Universidade Tiradentes (Unit/SE).

² Pós-graduada em Direito Tributário pela Universidade Candido Mendes (RJ), Bacharela em Direito pela Universidade Tiradentes (Unit/SE).

³ Graduanda do curso de Administração da Universidade Tiradentes (Unit/SE)

⁴ Graduando do curso de Administração da Universidade Tiradentes (Unit/SE)



Discute-se se o acesso às redes sociais pelo empregado no ambiente laboral poderia configurar ato demissional sem justa causa, ou se aplicaria os termos da Lei 12.965/2014, que “estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil”, embora os estudiosos do tema se posicionem contrários à aplicação da referida legislação, desde que haja previsão contratual entre empregado e empregador que determine a proibição no acesso e uso das citadas redes.

Nesse contexto, pauta-se de primordial importância o papel desenvolvido pela gestão de pessoas, que vem auxiliando as empresas à mudança de perfis para a readaptação dos seus objetivos e para a captação de jovens empregados, ávidos pela inserção de tecnologia de rede.

O MONITORAMENTO DO USO DAS REDES SOCIAIS NO LOCAL DE TRABALHO

A modernização dos processos de comunicação, consequência do acesso globalizado das redes mundiais de computadores, possibilitou a inserção e a ampliação das chamadas redes sociais de interação (Facebook, Instagram, WhatsApp, etc), propiciando maior interligações entre pessoas, empresas e comunidades, enfim, e essa propagação dos processos comunicativos interpessoais tem causado reflexos no sistema produtivo das empresas que não estão conseguindo separar o empregado do indivíduo, ou seja, o uso da internet para fins pessoais no local de trabalho instiga a discussão a respeito da capacidade produtiva do empregado e o papel do gestor de pessoas no controle, monitoramento e na delimitação da permissividade no uso e acesso às redes sociais.

Essa situação tem sido vista pelos gestores das empresas como um fator determinante da qualidade do serviço prestado pelo seu corpo funcional no âmbito corporativo, e isso decorre do fato de que o próprio empregado é possuidor das ferramentas que possibilitam o acesso às redes sociais, a exemplo dos celulares e tablets, e o seu uso pode ser direcionado às questões empresariais, mas, potencialmente vêm sendo utilizados para contatos meramente pessoais.

Evidencia-se a percepção de que não há impeditivo legal para que as empresas formalizem nos seus contratos de trabalho as restrições ao uso da tecnologia pelo empregado, prevendo que sejam acessadas as redes sociais, via internet, somente se houver interesse da própria empresa no objetivo do acesso pelo empregado, ou que se justifique a utilização das referidas redes para fins comerciais, a exemplo da divulgação dos produtos da empresa, sendo esse o foco principal. A grande preocupação dos gestores de pessoas das empresas está no fato de que o uso das redes sociais tem evidenciado uma menor interação pessoal dos usuários num mesmo ambiente de trabalho, inclusive quando dos horários de intervalos entre jornadas em que o empregado utiliza das áreas comuns da empresa, e sobre isso Costa e Garattoni (2017, p. 02) entendem que:

As redes sociais têm o poder de transformar os chamados elos latentes (pessoas que frequentam o mesmo ambiente social que você, mas não são suas amigas) em elos fracos – uma forma superficial de amizade. Pois é. Por mais que existam exceções a qualquer regra, todos os estudos apontam que amizades geradas com a ajuda da internet são mais fracas, sim, do que aquelas que nascem e crescem fora dela.

Ponto crucial de informação a respeito do uso das redes sociais no ambiente de trabalho está no fato de que a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), Decreto-lei nº 5.452/1943, não tem regulamentação que trate especificamente sobre o uso para fins pessoais das redes sociais



no local de trabalho, mas, orienta que havendo previsão contratual entre empregado e empregador que determine a proibição no acesso e uso das citadas redes no local de trabalho, poderá o empregador aplicar punição ao empregado, conforme preconiza o artigo 482, da CLT, que assim explicita:

Art. 482 - Constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador:

- a) ato de improbidade;
- b) incontinência de conduta ou mau procedimento;
- c) negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;
- d) condenação criminal do empregado, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- e) desídia no desempenho das respectivas funções;
- f) embriaguez habitual ou em serviço;
- g) violação de segredo da empresa;
- h) ato de indisciplina ou de insubordinação;
- i) abandono de emprego;
- j) ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- k) ato lesivo da honra ou da boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- l) prática constante de jogos de azar.

Parágrafo único - Constitui igualmente justa causa para dispensa de empregado a prática, devidamente comprovada em inquérito administrativo, de atos atentatórios à segurança nacional.

Para alguns autores o acesso a redes sociais no horário laboral configuraria a “desídia no desempenho das respectivas funções”, confirmada na alínea “e” do artigo 482, da CLT, ou mesmo, na condição elencada pela alínea “e” do mesmo artigo destacado acima, pois, o uso da tecnologia para fins pessoais em detrimento à existência de regulamento proibitivo se enquadraria na conduta de ato de indisciplina ou de insubordinação, ou seja, para os especialistas no tema, o uso de redes sociais no ambiente de trabalho pode ser um elemento deflagrador de uma demissão por justa causa, observando-se a necessidade de coleta de provas suficientes que consignem a conduta lesiva por parte do empregado.

Havendo o bom senso geral sobre a permissão do uso das referidas redes no horário de intervalo da jornada e de descanso do empregado, quando o citado acesso ocorre no ambiente da própria empresa.

Nas situações em que o empregado utiliza das redes sociais e posta uma mensagem que trate de uma inverdade em relação à sua empresa, tal ato poderá gerar, além de provável processo demissional por justa causa, propiciará a reparação de danos à imagem da empresa, não afastando a responsabilização criminal do empregado, e ainda ampliando-se os institutos legais aplicados à conduta lesiva, e nesse caso, os Códigos Penal e Civil.

O USO DO E-MAIL CORPORATIVO PARA FINS PESSOAIS: ASPECTOS LEGAIS



O próprio expediente eletrônico, ou o e-mail corporativo, que ao empregado é permitido acesso para realizar as tarefas do cotidiano laboral não deve ser utilizado para fins pessoais e o seu consequente mau uso pode consolidar a sua demissão por justa causa, e tal fato tem sido confirmado pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), assim dispondo o referido tribunal em seus julgados:

Ementa

AGRAVO DE INSTRUMENTO INTERPOSTO PELO RECLAMANTE. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 40 DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. PRELIMINAR DE NULIDADE DO V. ACÓRDÃO REGIONAL POR NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. DISPENSA POR JUSTA CAUSA. **UTILIZAÇÃO DE E-MAIL CORPORATIVO PARA FINS PESSOAIS. ACESSO À CONTA BANCÁRIA DE COLEGA DE TRABALHO SEM O RESPECTIVO CONSENTIMENTO. VIOLAÇÃO AO SIGILO BANCÁRIO.** DESPROVIMENTO. Não há como reformar a decisão regional, diante da ausência de violação dos dispositivos evocados. Agravo de instrumento desprovido. RECURSO DE REVISTA INTERPOSTO PELO RECLAMADO. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 40 DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. DISPENSA POR JUSTA CAUSA. PAGAMENTO DO DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO PROPORCIONAL. A dispensa por justa causa exime o empregador do pagamento do 13º salário proporcional, nos termos da Lei nº 4.090/1962, regulamentada pelo Decreto nº 57.155/1965. Precedentes. Recurso de revista conhecido e provido. PROCESSO Nº TST-ARR-20584-95.2014.5.04.0023. 6ª Turma. 15 de fevereiro de 2017. (sem grifos no original)

O acórdão acima trata sobre a conduta lesiva do empregado que violou sigilo bancário, acessando a conta de cartão de crédito de uma colega de trabalho sem a devida permissão dela e fazendo uso do e-mail corporativo para, enfim, trocar mensagens com outro empregado da mesma empresa, a respeito dos dados contidos na fatura do cartão de crédito referido.

Decorrente do comportamento indevido de um empregado que usa as ferramentas eletrônicas da empresa para fins pessoais, mesmo com intenções lícitas, pode configurar o desrespeito da finalidade precípua da empresa e a sua consequente demissão, cabendo nesse ponto o questionamento a respeito da suposta violação de correspondência por parte da empresa que acessa os equipamentos de trabalho do empregado, por efetivamente pertencer àquela instituição empregadora, denotando o monitoramento do colaborador pela gestão. Nesse ponto, cabe expor a manifestação do Tribunal Superior do Trabalho para a melhor compreensão do tema, assim exposto:

Ementa

AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. SANÇÃO DISCIPLINAR. SUSPENSÃO. USO INDEVIDO DE -E-MAIL-CORPORATIVO. O quadro fático delineado no acórdão regional demonstrou que **não se trata de ingerência à vida privada do empregado, mas, sim, desrespeito à norma interna da empresa que, expressamente, proíbe o uso de correio eletrônico corporativo, para divulgar material pornográfico.** Entendimento em contrário implica revolvimento do contexto fático-probatório, o que esbarra na Súmula nº 126 desta Corte. Agravo de instrumento a que se nega provimento. (TST - AIRR: 1649005720015030001



164900-57.2001.5.03.0001, Relator: Pedro Paulo Manus, Data de Julgamento: 26/11/2008, 7ª Turma., Data de Publicação: DJ 05/12/2008.) (sem grifos no original)

Verifica-se, portanto, que o empregador tem poder fiscalizador sobre o exercício das atividades do empregado que lhe é subordinado, podendo inclusive, bloquear o acesso às ferramentas eletrônicas para fins pessoais, sem com isso configurar conduta violadora que lese direito do empregado, um exemplo bastante comum está no bloqueio de acesso a determinados sítios eletrônicos (sites).

Questiona-se se a empresa pode delimitar a conduta do empregado no acesso e nas postagens de textos ou imagens nas redes sociais quando ele estiver fora do ambiente laboral, havendo posicionamentos diversos dos estudiosos do tema, sendo um consenso o fato de que cabe ao empregado ser cuidadoso quanto a sua imagem pessoal, pois, a depender da atividade realizada pelo seu empregador no mercado de trabalho, e se o empregado ao fazer uso das suas redes sociais ultrapassar esse limite da razoabilidade no trato com a imagem da empresa, poderá sofrer as consequências legais da sua conduta, a exemplo do fato apreciado pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), nos autos do processo RR-625-74.2011.5.09.0001, em que uma ex-empregada postou comentários injuriosos sobre as atividades da empresa, assim destacado:

A reclamada prestou serviços no estabelecimento de propriedade dos autores, clínica veterinária que presta serviços de banho e tosa, inclusive. Acessaram os autores, após rompido o contrato de trabalho, o ORKUT da ré e constataram as expressões ofensivas e a descrição do comportamento da ré, enquanto empregada, com relato de maus tratos dos animais deixados sob a responsabilidade dos autores, como profissionais.

Confirmou-se no processo acima que “as palavras injuriosas contidas no 'site' de relacionamento são de autoria da ré”, e a condenação se confirmou, demonstrando que a responsabilização da conduta do empregado ou mesmo do ex-empregado pode ocorrer mesmo estando em uso pessoal da sua rede social, desde que ultrapasse os limites da permissibilidade legal, inferindo máculas ao seu empregador.

Cabe demonstrar que a garantia de registro contratual sobre o poder fiscalizador de empresa, em relação ao conteúdo eletrônico produzido pelo empregado dentro do ambiente laboral, teria a efetiva proteção legal, e isso é colocado em questão desde o Marco Civil da Internet (Lei 12.965 de 2014) que traz à discussão se o citado instituto legal é ou não aplicável às empregadoras e aos seus funcionários, pois, o referido instituto preconiza a proibição específica de violação da vida íntima do usuário dos serviços de internet, conforme reza o artigo 7º, incisos I, II e III, combinado com o parágrafo único do artigo 8º, a saber:

Art. 7º. O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

- I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
- II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
- III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;



Art. 8º. A garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet.

Parágrafo único. São nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que violem o disposto no caput, [...].

De acordo com a leitura do texto legal acima destacado, haveria a limitação imposta para não permitir que o empregador possa monitorar o e-mail, mensagens e possíveis acessos às redes sociais realizadas pelo empregado no local de trabalho, embora haja um posicionamento corrente de que a proteção prevista na Lei 12.965/2014 diz respeito ao acesso do usuário e dos provedores de uma forma genérica, e isto não se evidenciaria na vinculação laboral entre empresa e empregado, desde que houvesse a comunicação prévia sobre os limites impostos pela empresa ao citado acesso às redes sociais e aos sítios eletrônicos que não tenham consonância com o objetivo da empresa, e sejam decorrentes de mero interesse pessoal do colaborador.

É fato que o gestor de pessoas tem a função precípua de equalizar os interesses da empresa à satisfação pessoal dos seus colaboradores, criando um ambiente produtivo e de felicidade profissional, impondo limites sem impor conduta antipáticas aos interesses dos empregados.

GESTÃO NA PRODUTIVIDADE DO EMPREGADO E O USO DAS REDES SOCIAIS

Sem sombra de dúvidas, as redes sociais têm sido um fator delimitador da produtividade do empregado na empresa, principalmente quando o acesso às referidas redes é permitido pelo empregador numa concepção contemporânea de que a satisfação individual de cada colaborador é um viés impulsionador de aumento da sua produtividade, porém, o citado acesso poderá ser uma distração que venha a causar prejuízos no rendimento do empregado.

Algumas empresas não dispõem o acesso livre à rede de internet pelos seus empregados, e isto tem a finalidade de coibir o uso indiscriminado das redes sociais através dos aparelhos celulares ou tablets pessoais, e tenta garantir essa restrição ao delimitar o nível de acesso à rede de internet através dos computadores da empresa, direcionando o fluxo exclusivamente para fins profissionais e que estejam de acordo com o objetivo e missão da empresa, tema este já demonstrado em capítulo retro, e tal conduta do empregador leva à discussão a respeito do processo de humanização de pessoas na empresa em contraponto às limitações que devem ser impostas para a manutenção da produtividade, isto relacionado diretamente ao uso de redes sociais.

A prerrogativa de que a gestão de pessoas deve fazer superar a visão meramente econômica da empresa na realização das suas atividades, perpassa pela promoção de uma melhor qualidade de vida dos seus colaboradores na rotina diária do trabalho, sendo certo afirmar que o uso de celulares com acesso aos diversos sítios eletrônicos e redes sociais tem se firmado como um potencial instrumento de lazer e de ampliação das relações pessoais dos indivíduos, e que a proibição do seu uso no local de trabalho tem trazido diversas experiências de insatisfação por parte dos empregados, e isso se reflete no potencial produtivo desse colaborador. Sobre o tema, Pacheco (2016, p. 02), argumenta que podem ser aplicados determinados critérios para afastar possíveis problemas com a permissão de acesso às redes sociais na empresa, quais sejam:



- . Liberar ou não o uso das redes sociais vai depender da maturidade do grupo de colaboradores;
- . Liberar ou não o uso das redes dependerá dos resultados que cada trabalhador apresentar, ou seja, se a produtividade não está sendo afetada, nem a imagem da empresa, é permitido o uso;
- . Liberar ou não o uso das redes dependerá da política de gestão de pessoas das empresas, a qual deverá estar embasada nos valores da organização.

Na mesma linha de raciocínio, é pontual afirmar que não cabe ao gestor de pessoas aplicar tão somente a sua intuição para avaliar o desempenho e a produtividade da sua equipe com o uso da tecnologia, isto em relação ao acesso da internet, pois, havendo boa expectativa na avaliação de resultados na rotina dos empregados, deve-se considerar que havendo o gerenciamento dessas atividades por parte da gestão de pessoas é possível permitir o uso das citadas redes no ambiente de trabalho sem que isso interfira na produtividade e na relação profissional entre empregado e empresa, mas, para Fritzen (2016, p. 03), esse panorama exige uma postura mais consensual por parte da gestão de pessoas, e diante disto acentua que:

Em relação ao controle do que pode ser acessado na internet, essa é uma medida a ser tomada sempre com sobriedade. Não é recomendado simplesmente restringir totalmente o acesso às redes sociais ou outros serviços de interesse pessoal, em vista de que isso pode desmotivar os profissionais ou até comprometer o relaxamento em intervalos ou horários de descanso, os quais são necessários e importantes. O recomendado é sempre buscar o equilíbrio, inicialmente monitorando o uso da internet pelos colaboradores e criando restrições por tipos de conteúdo e horários específicos, adequando essas regras ao perfil dos colaboradores e atividades desempenhadas.

Denota-se das considerações levantadas pelos especialistas da temática, ora abordada, que é papel do gestor de pessoas essa constante busca pelo equilíbrio na prática de restrições ao acesso às redes sociais pelo empregado, porém, é perceptível na presente pesquisa que o monitoramento no acesso à internet e às redes sociais tem sido uma prática muito evidente e corriqueira por parte das empresas, tornando questionável o processo de motivação realizado pelo empregador.

E sobre a importância das pessoas na organização, Chiavenato (2010, p. 36) preconiza que há uma necessária alteração das práticas gerenciais e de gestão, pois, afirma que as empresas estão investindo nas pessoas diretamente, no seu corpo de empregados como elemento básico para o sucesso empresarial, e afirma que:

Dentro do contexto visto, fica difícil separar o comportamento das pessoas e o das organizações. As organizações funcionam por meio das pessoas, que delas fazem parte e que decidem e agem em seu nome. Vários termos são utilizados para definir as pessoas que trabalham nas organizações. E esses termos definem como as organizações encaram as pessoas.

O mesmo grau de importância é visto em relação à empresa pelo olhar dos seus empregados, que percebem que o alcance dos seus ideais profissionais e conquistas pessoais estariam intrinsecamente ligados à funcionalidade da empresa e a expectativa de obtenção do retorno (financeiro e profissional) que o empregador pode proporcionar ao seu grupo de



empregados, e nessa vertente o acesso às redes de internet vem contribuindo para a melhoria da satisfação do empregado com o seu empregador.

Percebe-se que há um ponto controverso no papel destinado ao gestor de pessoas no momento atual das empresas no mercado, que é aquele que diagnostica o gestor como sendo um profissional para evidenciar talentos, congregando esforços para incrementar uma política de maior desempenho, aliado ao bem-estar do corpo técnico da empresa, colocando em outro patamar a proposta pretérita de controlar e de fiscalizar o desempenho do empregado, tão somente.

Chiavenato (2010, p. 44) manifesta-se sobre o tema destacando que o papel do gestor de pessoas perpassa pelo impulso de mudanças e de novas abordagens nas empresas, enaltecendo o comportamento profissional e ético do empregado, conforme se lê:

Nas últimas décadas, houve um período turbulento de mudanças sociais, tecnológicas, econômicas, culturais e políticas. Essas mudanças e tendências trazem novas abordagens, mais flexíveis e ágeis, que devem ser utilizadas para garantir a sobrevivência das organizações. E os profissionais de GP devem saber como lidar com mudanças se realmente querem contribuir para o sucesso de sua organização.

Nas denominadas mudanças tecnológicas é possível antever se o acesso à rede mundial de computadores e das redes sociais estaria invariavelmente compatível com a proposta realização de abordagens mais flexíveis, fatores estes que levam ao questionamento a respeito do controle do acesso às referidas redes sem comprometer esse novo perfil do gestor de pessoas, para que não afete as estratégias de lucro, solidez e competitividade de mercado traçadas pela empresa, pois, de acordo com Chiavenato (2010, p. 46) o monitoramento “utilizado para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados, incluem banco de dados e sistemas de informações gerenciais”, e fazem parte dos “seis processos de gestão de pessoas”.

Portanto, a gestão de pessoas na atualidade vem passando por grandes mudanças que perpassam pela administração de pessoal como elemento motivador, e ao mesmo tempo, deve se compatibilizar com o objetivo e missão da empresa, que de forma inerente busca a melhoria de investimentos e o retorno destes na forma de lucro para a empresa. E dentro dessas abordagens, o fator “acesso às redes sociais” pode criar expectativas de ser ilimitado, e de que o empregado poderá fazer uso a qualquer momento, o que somente ocorrerá se o objetivo proposto pelo empregador coincidir com a finalidade do acesso pelo seu empregado, e para o gestor de pessoas a administração dos recursos humanos da empresa tornou-se ainda mais desafiador, pois, a potencialização do desempenho do empregado deve estar aliada à geração de satisfação, mesmo sob o monitoramento do acesso às redes sociais no trabalho.

O PERFIL PROFISSIONAL EXIGIDO PELA EMPRESA E A GESTÃO DE PESSOAS

Um fator que cria diferencial no mercado é a formatação do perfil da empresa para o alcance dos seus objetivos, projetados nos resultados que decorrem do elemento produtividade, que por sua vez é extraída do comportamento adotado pelos seus empregados e que irá impactar no ambiente organizacional. Os avanços da tecnologia de comunicação se inferem na própria cultura da organização que necessariamente deve se adaptar às influências externas que propiciam mudanças comportamentais no seu empregado, que passou a ter maior acesso às informações e à percepção da diversidade de valores e princípios empresariais que norteiam as relações entre empregado e empregador.



E conforme destacado alhures, o RH da empresa ou mesma a gestão de pessoas tem a incumbência de tentar alinhar o comportamento desejado pela empresa com aquele aprendido pelo seu corpo funcional, sob a intensa e constante influência da comunicação eletrônica e efetivamente das redes sociais que passaram à condição de elemento facilitador para o aprimoramento do empregado no quesito conhecimento, haja vista a forma instantânea e célere de como se processa a transmissão do conteúdo, via rede mundial de computadores.

O empregado, em regra, recebe treinamento para o melhor aproveitamento das suas habilidades profissionais, porém, a empresa, em contrapartida buscará sempre enaltecer a sua cultura organizacional que identifica a filosofia da entidade. O papel do gestor está em buscar um redimensionamento dos objetivos traçados pela empresa, diante da mudança comportamental do seu empregado ante ao sem-número de informações produzidas pelos sítios eletrônicos e redes sociais que lhe são acessíveis, ainda que haja limitação de acesso pela organização. Para Marchiori (2008, p. 85) a cultura organizacional define a identidade da empresa, assim dizendo:

A cultura reflete a essência de uma organização, um processo que necessariamente envolve e produz conhecimento. A comunicação cria, dessa forma, a cultura organizacional e fortalece a identidade de uma empresa. Cultura é um processo de construção de significados, por meio da interação social, e a comunicação neste contexto é primordial e natural.

Em suma, a empresa exige o perfil adequado do profissional empregado que sempre tende a se adequar aos interesses e objetivos propostos pela organização, e para Vasconcelos *et all* (2003, p. 103) o conceito de identidade social está ligado aos padrões culturais e o incremento de tecnologias na empresa pode alterar sensivelmente o seu padrão cultural, e afirma o autor que:

Os resultados da implantação de sistemas de informação dependerão, assim, do sistema social da organização e da forma como os atores sociais se apropriarão da tecnologia, seja no sentido de um maior aprendizado ou da mera automatização de funções; da liberdade ou da vigilância. A dualidade e a ambigüidade são elementos naturalmente presentes no processo cognitivo e de atribuição de sentido. Não há necessariamente um melhor perfil ou uma maneira de ser “certa” ou “errada” no que se refere às relações de trabalho. Várias escolhas são possíveis e válidas.

Enfim, estudiosos questionam se a partir do modelo tecnológico de informações eletrônicas estaria havendo uma contradição entre o discurso e a prática organizacional, pois, as empresas se ressentem de um recente papel de controladora do comportamento dos seus colaboradores, evidenciando a sua preocupação em estabelecer um critério de produtividade que não se ressentia de ocasionais desvios de interesses por parte dos seus colaboradores, porém, com a inserção da internet na rotina diária das organizações, o receio da dispersão de objetivos e conseqüente redução na padrão de produtividade, tem levado os gestores de pessoas a adota uma postura mais controladora no que se refere ao acesso às redes sociais e a determinados sites eletrônicos que podem potencializar a redução drástica nos índices de produtividade, e tal conduta deve ocorrer até que se possa estabelecer um parâmetro de regularidade no uso da ferramenta eletrônica informatizada que não provoque impactos negativos para a própria identidade organizacional da empresa.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estabelecimento de uma política de uso e acesso à rede mundial de computadores, e consequentemente do acesso às redes sociais pelo empregado no local de trabalho, deve pontuar a relação profissional entre colaborador e empregador, haja vista o fato de que a proibição efetiva para o citado acesso através dos computadores da empresa é possível, mas, não impede que o empregado faça uso dos seus celulares pessoais para acessar.

A gestão de pessoas vê-se numa difícil missão de promover o trato mais humanizado nas relações de trabalho em detrimento ao alcance de resultados que propiciem a satisfação de interesses do empregador, pois, se o acesso às redes sociais em ambiente laboral pode ocasionar a diminuição da produtividade do empregado, a restrição sumária no acesso causará altos índices de insatisfação que também influenciará o potencial produtivo desse colaborador.

Cabe ao gestor perceber o nível de maturidade profissional e de comprometimento da sua equipe para a finalidade e resultados da empresa, e a partir dessa análise é possível permitir o acesso às redes sociais por grupo definido, a exemplo dos setores de marketing e vendas que poderão propagar o produto da empresa nas redes, e o próprio setor de recursos humanos que poderá buscar informações profissionais nas citadas redes.

A partir dessas premissas, a gestão de pessoas poderá observar e analisar o perfil dos seus colaboradores que obtiveram o acesso, fazendo comparações de resultados a partir do comportamento do seu empregado, pois, é inevitável assumir que a comunicação eletrônica tende a se tornar mais dinâmica e de maior abrangência, e esse fato contribuirá para a necessária adaptação da gestão de pessoas para reverter de forma positiva os possíveis obstáculos à garantia da produtividade crescente do empregado.

As empresas tendem a investir no processo de melhoria da sua comunicação interna e externa, através da ampliação do seu parque tecnológico e isso resulta numa maior interação dos seus empregados com o ambiente fora da organização, trazendo com isso a prerrogativa de inserção de um novo modelo motivacional para a produtividade do colaborador, que passa a ter um maior grau de conhecimento e em contrapartida, de exigências.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações - 3.ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010

COSTA, Camilla. GARATTONI, Bruno. Como a internet está mudando a amizade. **Revista Superinteressante**. 2017. set. Disponível em:
<<https://super.abril.com.br/comportamento/como-a-internet-esta-mudando-a-amizade/>>.
Acesso: 15 out.2017.

BRASIL. Presidência da República. **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**. Decreto-Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452.htm>. Acesso em: 15 de out.2017

_____. Presidência da República. **Lei 12.965 de 23 de abril de 2014**, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em:



<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm>. Acesso em: 15 out.2017.

_____. Tribunal Superior do Trabalho (TST). **Agravo em Recurso de Revista nº TST-ARR-20584-95.2014.5.04.0023**. Disponível em:

<<https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/431982032/arr-205849520145040023/inteiro-teor-431982059>>. Acesso em: 10 out.2017

_____. _____ . **Agravo de Instrumento em Recurso de Revista nº TST - AIRR: 1649005720015030001 164900-57.2001.5.03.0001**. Disponível em:

<<https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/2174144/agravo-de-instrumento-em-recurso-de-revista-airr-1649005720015030001-164900-5720015030001>>. Acesso em: 10 de out.2017.

_____. _____ . **Recurso de Revista nº RR - 625-74.2011.5.09.0001**. Disponível em:

<<http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:tribunal.superior.trabalho;turma.5:acordao;rr:2012-11-20;625-2011-1-9-0>>. Acesso em: 11 out.2017.

FRITZEN, Cledison Eduardo. **Redes sociais e a produtividade da equipe: é necessário atenção e acompanhamento!**. Administradores.com. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/redes-sociais-e-a-produtividade-da-equipe-e-necessario-atencao-e-acompanhamento/98169/>>. Acesso em: 12 out.2017

MARCHIORI, Marlene (org). **Faces da cultura e da Comunicação Organizacional**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2008.

PACHECO, Daniela. O uso das redes sociais no trabalho. **Revista Crescimento Profissional**. Disponível em: <<http://www.crescimentoprofissional.net/materias/o-uso-das-redes-sociais-no-trabalho>>. Acesso em: 11 out.2017

VASCONCELOS, Isabella. PRESTES MOTTA, Fernando Cláudio. PINOCHET, Luis Hernan Contreras. Tecnologia, Paradoxos Organizacionais e Gestão de Pessoas. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, vol. 43, n. 2, abr-jun 2003. Disponível em<<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902003000200007> 2003.>. Acesso em: 12 out.2017