



# **O PAPEL DAS REDES SOCIAIS E DE COMUNICAÇÃO TECNOLÓGICA NA PROMOÇÃO DO ENGAJAMENTO, PARTICIPAÇÃO E COLABORAÇÃO ENTRE OS SERVIDORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO (UFRPE)**

**Carolina Barbosa Mesquita de Andrade**<sup>1</sup>

**Karla Rafaela Nascimento da Silva**<sup>2</sup>

**Luciana Pessoa Guedes Lira**<sup>3</sup>

**Rosaura Maria Barbosa Mesquita Neiva**<sup>4</sup>

**Tirze Krolls**<sup>5</sup>

## **RESUMO**

Este artigo tem o propósito de analisar as transformações em curso dentro das organizações, em especial dentro de uma Instituição Federal de Ensino- a Universidade Federal Rural de

---

<sup>1</sup> Mestranda em Gestão Pública pela Universidade Federal de Pernambuco; Especialista em Intervenções Psicossociais com Grupos em Situação de Risco e Vulnerabilidade pela Faculdade Frassinete do Recife; Especialista em Gestão de Pessoas pela Faculdade de Teologia Integrada; e Bacharel em Psicologia pela Faculdade Frassinete do Recife. Servidora da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no cargo de Técnico-administrativo. E-mail: carolina.bmn@gmail.com.

<sup>2</sup> Mestranda em Gestão Pública pela Universidade Federal de Pernambuco; Especialista em Gestão com Pessoas pela Universidade de Pernambuco; e Bacharel em Administração pela Universidade de Pernambuco. Servidora da Universidade Federal de Pernambuco, no cargo de Técnico-administrativo. E-mail: karla.mgp16@gmail.com

<sup>3</sup> Mestranda em Gestão Pública pela Universidade Federal de Pernambuco; Especialista em Administração Pública e Gerência das cidades pela Uninter; e Licenciatura Plena em Educação Física pela Universidade de Pernambuco. Servidora da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no cargo de Técnico-administrativo. E-mail: lulucapguedes@gmail.com

<sup>4</sup> Mestranda em Gestão Pública pela Universidade Federal de Pernambuco; especialista em Administração com Ênfase em Marketing pela Universidade Federal Rural de Pernambuco; e Bacharel em Comunicação Visual pela Universidade Federal de Pernambuco. Servidora da Universidade Federal Rural de Pernambuco, no cargo de Técnico-administrativo. E-mail: zaumesquita@gmail.com

<sup>5</sup> Mestranda em Gestão Pública pela Universidade Federal de Pernambuco, servidora da UFRPE no cargo de Médica do trabalho da UFRPE e Médica do trabalho Coordenadora da Chesf, especialista em medicina do trabalho, Residência médica em medicina preventiva e social e especialização em administração de serviços de saúde pela Universidade Federal de Pernambuco. E-mail: tirzekrolls@yahoo.com.br



Pernambuco (UFRPE), diante do cenário de mudanças trazidas pela revolução tecnológica digital nas formas de comunicação, cultura, economia e organização das empresas e instituições. O objetivo é analisar como os novos meios de comunicação social digital têm impactado para um maior engajamento e cooperação dos servidores na realização e divulgação de suas tarefas diárias, como forma de se manter atualizados com assuntos da universidade, sendo utilizados como ferramentas facilitadoras do trabalho. Por fim, levantamos a hipótese de que as redes sociais podem ser um instrumento importante a ser utilizado pela UFRPE para promover a melhora da comunicação e da cooperação dentro da instituição. Os dados levantados através de pesquisa estruturada pelo método Survey, realizada com servidores docentes e técnicos administrativos da UFRPE, foram averiguados por meio de análise estatística dos percentuais das respostas. Os resultados encontrados apontam para uma tendência positiva de melhora da comunicação e cooperação entre os servidores pelo uso das redes sociais informais dentro da UFRPE, indícios de que estas ferramentas facilitam a realização das tarefas cotidianas e melhoram o relacionamento entre eles. Os dados demonstram o uso de redes sociais por 100% dos entrevistados, que de alguma forma já utiliza e se beneficia com os recursos da Tecnologias de Informação e Comunicação- TIC.

Palavras-chave: sociedade em rede, comunicação digital, serviço público.

## INTRODUÇÃO

As formas de interação e de interligação social mudaram aceleradamente desde o advento da Web 2.0, que possibilitou o surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's). De acordo com Lacerda e Lima- Marques (2015), atualmente, o estágio mais recente da evolução da Internet é a Web ubíqua, ou Internet das coisas, no qual a conectividade e interatividade entre as pessoas, informações, processos e objetos com tecnologias permite acesso por qualquer pessoa, qualquer lugar, qualquer tempo, quaisquer dispositivos. Santaella, Gala, Policarpo e Gazoni (2013, p.27) expõem que “ interativo e colaborativo, mais do que qualidades comumente utilizadas para definição da chamada web 2.0, tornaram-se conceitos incorporados ao modo de vida do homem contemporâneo”.

A utilização das TIC's, mídias digitais e das redes sociais gerou um grande crescimento no desenvolvimento social e econômico, pela capacidade de obter informações de uma maneira mais rápida e precisa, passando a ser operado também no ambiente de trabalho, como por exemplo no uso do *facebook*, *twitter* e *whatsapp*. Segundo Marteleto e Oliveira (2004) “as redes são sistemas compostos por “nós” e conexões entre eles que, nas ciências sociais, são representados por sujeitos sociais (indivíduos, grupos, organizações etc.). ” Conforme Mendonça- Teixeira (2015, p.224) “em outras palavras, trata-se de uma virtualização cultural da realidade humana, fruto da migração do espaço físico para o virtual (mediado pelas TIC), regido por códigos, signos e relações sociais próprias. ”

A partir dessa definição, efetua-se um estudo dentro da Administração Pública Federal para verificar a necessidade em relação à mudança que as mídias digitais e as redes sociais e até mesmo a ingerência dessas tecnologias, trazem dentro do ambiente de trabalho e quais as percepções dos servidores usuários dessa tecnologia. Estudos nessa área vem sendo cada vez mais desenvolvidos pela necessidade do conhecimento em torno do uso benéfico ou não das redes sociais no ambiente de trabalho e as contribuições que estas trazem para o melhoramento



e desenvolvimento das atividades cotidianas, que podem ser repensadas a partir de novas ferramentas. Na Universidade pode haver melhorias na relação entre a Administração, os alunos e população em geral, para atender melhor às necessidades propostas, que conectadas por meio da internet interagem cada vez mais no meio virtual.

A pesquisa foi realizada de forma qualitativa e estruturada a fim de perceber a alta intensidade no uso das redes sociais. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema proposto e o uso de questionários aplicados de forma online aos servidores técnicos-administrativos e docentes da Universidade Federal Rural de Pernambuco- UFRPE. No fim da pesquisa, serão analisados os dados coletados para o maior entendimento sobre os ganhos com o uso das redes sociais, e melhoramento da gestão da UFRPE.

## **OBJETIVO**

O objetivo é analisar como os novos meios de comunicação social digital têm impactado para um maior engajamento e cooperação dos servidores na realização e divulgação de suas tarefas diárias

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

Diante de uma sociedade moderna mutante em que vivemos, alguns conceitos se fazem importantes ter em mente, tais como: comunicação digital, engajamento e sociedade em rede. Isso, juntamente com a colaboração dos usuários inseridos numa rede bastante convidativa, agiliza as práticas, aproxima relações, facilitando a vida pessoal e profissional das pessoas. O teórico Anthony Giddens, em seus estudos sobre modernidade, afirma que nessa era há o desencaixe do tempo e do espaço, onde as relações e rituais não exigem mais a presença física dos indivíduos para acontecer. Ou seja, pessoas distantes no globo podem se relacionar em algum ambiente e não precisam estar face a face. A comunicação digital proporciona exatamente isso. A ideia hoje é de conexão, colaboração em rede, engajamento.

Maria Immacolata Vassallo de Lopes (2005, p. 14) apud Motta Mello (2010) defende que a comunicação “não pode ser investigada fora dos marcos do contexto econômico, social, político e cultural que a envolve”. Assim, se a situação do momento é de mudança em todos esses contextos, o papel da comunicação é de acompanhá-la. E, para tanto, entende-se que é primordial que as organizações contemporâneas acompanhem o processo de modernização da comunicação para se manterem atuantes no mercado a que pertencem. Isso é válido tanto para o setor privado quanto para o público, pois estamos inseridos em uma sociedade em rede, conectada, na qual o engajamento e a colaboração do público com as mídias digitais, por exemplo, configura-se como um dos grandes avanços em era de modernidade.

Para Motta Melo, as organizações constituindo-se em unidades sociais, nunca são insulares. Ela entende que as mesmas estão em constante mutação, por serem parte da sociedade que acompanha os avanços e modernidades surgidas, até como forma de sobrevivência. A velocidade com que as informações são geradas, os questionamentos e as comunicações que precisam ser realizadas nas organizações contemporâneas, exigem o uso da tecnologia e das redes sociais para acontecerem de forma mais eficaz e com maior participação dos atores envolvidos.

Na UFRPE não foi diferente. A Universidade que tem como missão “ Construir e disseminar conhecimento e inovação, através de atividades de ensino, pesquisa e extensão, atenta aos anseios da sociedade”, possui 108 anos de atividades, hoje com cursos funcionando



na Sede de Dois Irmãos e 04 Unidade Acadêmicas, voltadas para o ensino, pesquisa e extensão. Possui um quadro de servidores ativos formados por 1.281 professores e 1.064 técnicos-administrativos. Nos últimos oito anos a atual gestão passou a se utilizar das redes sociais, como *facebook*, *instagram*, *whatsapp*, dentre outras como forma de comunicação, interação e integração de uma maneira mais acentuada.

Tendo como missão, “a construção e disseminação do conhecimento e inovação, através de atividades de ensino, pesquisa e extensão atenta aos anseios da sociedade”, a UFRPE colabora com o crescimento dos contextos sociais e econômicos de sua área de atuação, a partir do desenvolvimento de políticas afirmativas e inclusivas de acesso e permanência na formação em nível superior de qualidade nas diferentes áreas do conhecimento humano. (PDI/UFRPE- 2013-2020, p.29)

O surgimento da tecnologia da informação e comunicação (TIC) proporcionou integração na comunicação e na automação de processos. Seu uso diversificado foi favorecido com o maior grau de acessibilidade às redes pela Internet. Para Bessil at all, apud Bailey e Francis (2018), pode-se afirmar que utilizar as TICs deixou de ser meramente uma ferramenta usual no cotidiano das empresas, passando a ser essencial em suas tarefas.

O conceito de redes sociais interpretado por Marteleto (2001) apud Silva (2015), refere-se a grupos de indivíduos, nos quais, dão importância às relações informais e seus elos em detrimento da estrutura hierárquica, promovendo o fortalecimento dos laços sociais que provêm identidade social, sociabilidade, partilha consciente das informações e suporte.

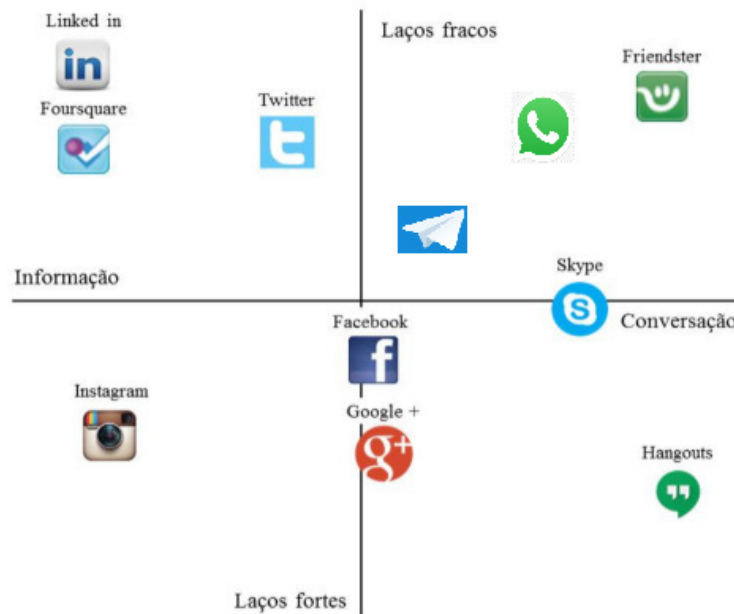
Normalmente, os autores das redes, apresentam-se dispersos espacialmente e possuem suas rotinas de trabalhos definidas, sendo necessária, para a viabilização da comunicação e cooperação, a criação de ambientes tecnológicos, como os groupwares, que “são sistemas computacionais que apoiam grupos de pessoas engajadas em uma tarefa ou um objetivo comum e que proveem uma interface para o ambiente compartilhado” a exemplo, os aplicativos de chats. (ELLIS; GIBBS, REIN, 1991 apud PINTO, 2014, p.107).

Segundo Riches e Whiting (2005) apud Silva (2015), o engajamento, dependendo de sua aplicação, pode envolver atividades de comunicação, consulta, participação pública e trabalho em parceria. O engajamento presente nas redes sociais, pode ser coletivo ou individual, o primeiro, promove o envolvimento de seus membros a partir de motivações de um grupo de pessoas, já o segundo, a motivação individual depende da postura de personalidade do indivíduo. As redes sociais podem estimular os dois tipos e além disso, promover a formação de comunidades virtuais e a integração grupal. (RECUERO, 2011).

As redes sociais apresentam algumas funcionalidades e características que são mostradas por Recuero (2011) através da figura 1, dividida em 4 quadrantes.



**Figura 1 – Funcionalidades e características das redes sociais**



Fonte: Adaptado de Recuero (2011)

No primeiro quadrante, representam sites que possibilitam compartilhamento e divulgação das informações, com laços fracos de relações entre os usuários; o segundo quadrante, representam sites que possibilitam o desenvolvimento de discussões e conversas, com laços fracos de relações entre os usuários; o terceiro quadrante, possibilitam o desenvolvimento de discussões e conversas entre os usuários, como fortes laços de relações sociais e por fim, o quarto quadrante: sites que possibilitam compartilhamento e divulgação das informações, com laços fortes de relações entre os usuários.

A divisão acima, demonstra como as redes sociais, podem fortalecer ou não os laços sociais, e além disso, apresenta-se como uma ferramenta pertinente no compartilhamento e divulgação rápida das informações entre seus usuários e inclusive entre as redes sociais. Corroborando com citado Teixeira et all (2015), afirma que essas formas espontâneas de comunicação, interação e possibilidade de acesso rápido às informações, no qual não somos meros emissores, mas permite-nos sermos produtores, reprodutores, colaboradores e distribuidores de informações.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo foi realizado através da aplicação de uma pesquisa Survey (Babbie,1999), na qual são realizadas entrevistas através de um questionário estruturado. Esse método tem como base a interrogação dos participantes para obter informações sobre comportamentos, intenções, atitudes, percepções, motivações e estilo de vida (MALHOTRA,2001). O universo da pesquisa se constitui em servidores de uma Instituição Federal de Ensino Superior, a Universidade Federal Rural de Pernambuco-UFRPE. Utilizou-se como método a revisão



bibliográfica e a pesquisa qualitativa com aplicação de questionário tipo Survey, de forma online. A amostra de 21 respondentes foi escolhida de forma não probabilística entre servidores docentes e técnicos administrativos de diversos cargos. Os resultados foram analisados através da estatística descritiva, fazendo o cálculo das médias percentuais das respostas e formulação de gráficos.

### **Etapas**

A realização do trabalho cumpriu as seguintes etapas: revisão bibliográfica, elaboração do problema e levantamento de hipóteses, elaboração do questionário, pré-teste, aprovação do questionário, treinamento dos entrevistadores, coleta de dados, verificação, codificação e digitação das respostas e elaboração do relatório. Para análise dos dados foi utilizado o software Microsoft Office Excel.

### **Pesquisa e Coleta de dados**

Para coleta de dados, desenvolveu-se um questionário com perguntas fechadas, sendo aplicado pelos autores em diversos departamentos da UFRPE. O questionário continha 10 (dez) questões sendo as primeiras 05 (cinco) questões de respostas objetivas e as últimas questões com amplitude maior de possibilidades de respostas e subjetividade. Os questionários foram enviados via e-mail institucional dos servidores, através da rede usando a ferramenta do Google Forms, e foram obtidos 21 (vinte e um) questionários respondidos.

### **Análise de dados**

A análise dos dados se baseou em técnicas de estatística descritiva, incluindo os cálculos de frequências, porcentagens e médias. Os resultados apresentados e analisados na sequência sintetizam a pesquisa, apesar de ser ainda uma amostra relativamente pequena, representam uma primeira abordagem do tema dentro da UFRPE.

## **APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

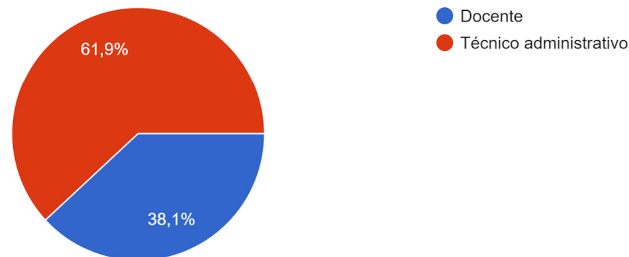
A pesquisa foi respondida por uma amostra de 08 servidores docentes e 13 servidores Técnico Administrativos em exercício na Sede de Dois Irmãos e na Unidade Acadêmica de Serra Talhada (Gráfico 1). Dos 21 servidores entrevistados 100% responderam que usam as redes sociais na Instituição, sendo o *WhatsApp* e o *Facebook* os mais mencionados, com um percentual de 72,7% e 18,2%, respectivamente (Gráfico 2). Conforme gráfico de Recuero já demonstrado, temos o primeiro como ferramenta de laços fracos e o segundo de laços fortes .



### Gráfico 1 – Classe funcional do servidor

Qual é a sua classe funcional na UFRPE?

21 respostas

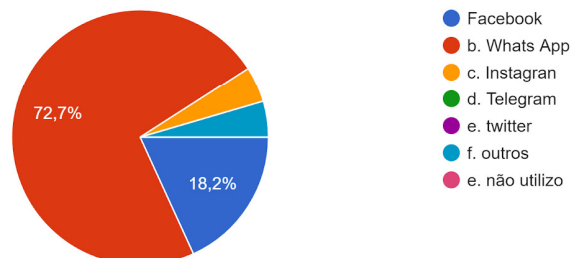


Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

### Gráfico 2 – Utilização de redes sociais na Instituição pelos servidores

Qual?

22 respostas



Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

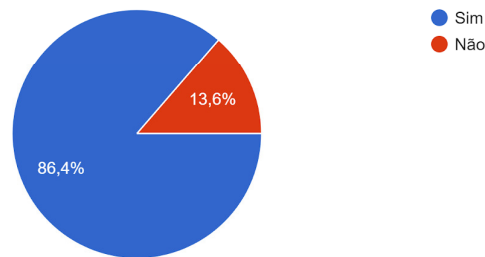
Pode-se observar, pelo percentual de 86,4% atingidos pelas respostas quanto a opinião se o uso das redes sociais são eficientes como meio de comunicação na UFRPE, o quanto a rede está sendo utilizada, trazendo maior agilidade na disseminação de informações, melhorando consequentemente os resultados obtidos (Gráfico 3). Situação que ainda possui um campo muito inexplorado para o uso dos recursos tecnológicos nas comunidades em rede, quando a resposta do Gráfico 4, sinaliza um percentual ainda tímido no uso das redes sociais como política de comunicação na UFRPE.



### Gráfico 3 – Percepção dos servidores quanto à eficiência das redes sociais como meio de comunicação na Instituição UFRPE.

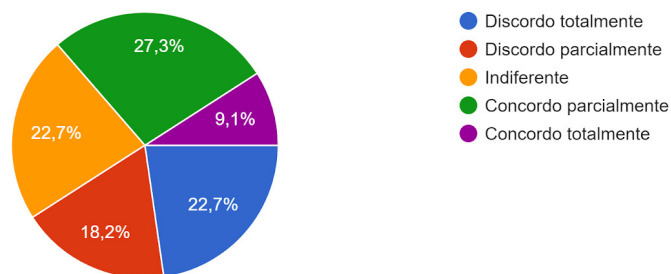
Você acredita que as redes sociais são eficientes enquanto meio de comunicação na instituição UFRPE?

22 respostas



Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

### Gráfico 4 – Existência de uma política explícita de uso e acesso às redes sociais.



Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

Segundo dados da pesquisa, descritos no gráfico 5, o acesso às mídias sociais é bastante estimulado no âmbito da UFRPE, tendo atingido um percentual de 59,1%. O que é corroborado pelo fato de a maior parte as próprias chefias se utilizarem das redes sociais para solucionar demandas, 77,3% entre os que usam totalmente e os que usam parcialmente, conforme demonstrado no gráfico 6. O uso das redes já está incorporado à rotina de trabalho para um total de 68,2% dos servidores. (Gráfico 7).

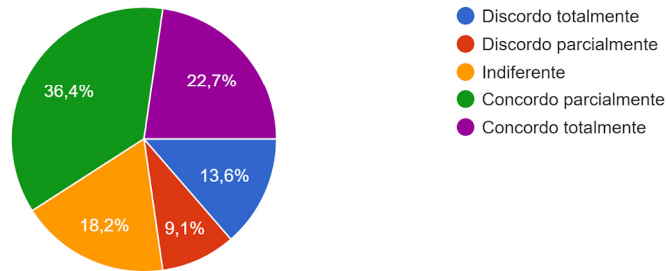




### Gráfico 5 - Existência de uma política explícita de uso e acesso às mídias sociais.

O acesso às mídias sociais é estimulado?

22 respostas

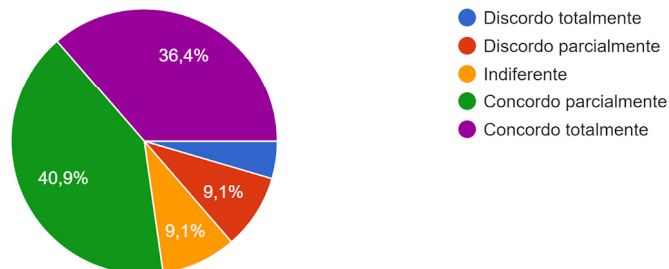


Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

### Gráfico 6 – Demandas das chefias pelas mídias sociais?

Minha chefia emite demandas pelas mídias sociais?

22 respostas

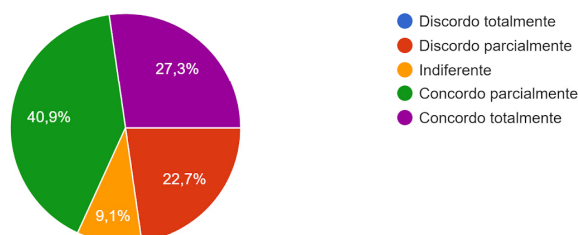


Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

### Gráfico 7 – Incorporação das mídias sociais a rotina de trabalho

As mídias sociais estão incorporadas a nossa rotina de trabalho?

22 respostas





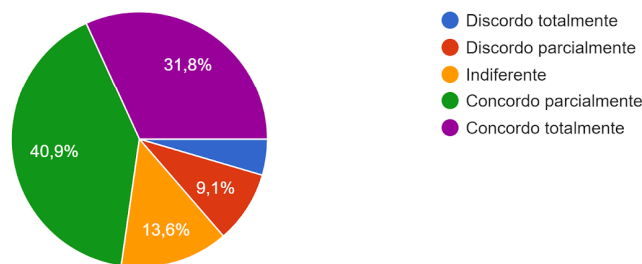
Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

Nas questões relacionadas ao desempenho e produtividade, bem como qualidade do trabalho, as respostas encaminhadas mantém a mesma lógica do quesito estímulo às redes. A integração, comunicação e colaboração proporcionadas pelo uso das redes, diminuindo distâncias, preenchendo lacunas e acelerando resoluções de situações podem ser comprovadas pelos índices alcançados de 72,7% tanto no aspecto da melhora da qualidade do trabalho (Gráfico 8) quanto na percepção dos servidores que entendem que a colaboração foi um aspecto reforçado pelo uso da tecnologia através das redes (Gráfico 9).

### Gráfico 8 – Qualidade do trabalho relacionada ao acesso às mídias sociais

O acesso às mídias sociais ajuda a melhorar a qualidade do meu trabalho?

22 respostas

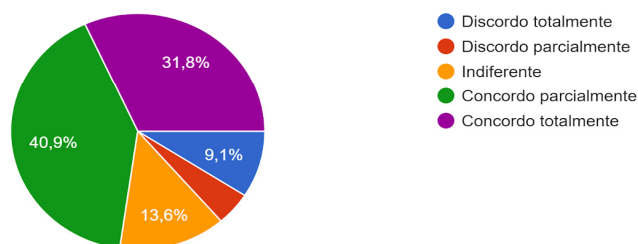


Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

### Gráfico 9 – Mídias sociais e trabalho colaborativo

As mídias sociais tornaram o trabalho mais colaborativo?

22 respostas



Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

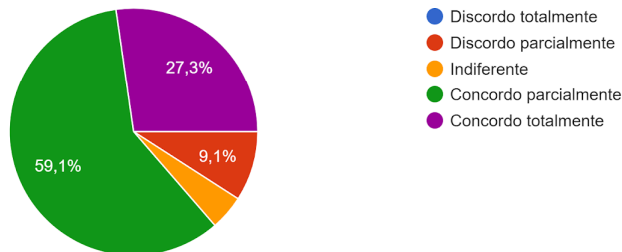
Ainda analisando outro aspecto citado acima, a interação das pessoas em seus ambientes de trabalho (Gráfico 10), percebemos como o que atingiu o maior percentual da pesquisa, 86,4%, comprovando que a tecnologia trazida pela modernidade afeta as relações pessoais e organizacionais, agrupando-as em comunidades de redes, CPO's.



### Gráfico 10 – Aproximação de pessoas no trabalho através das mídias sociais

As mídias sociais aproximam as pessoas no trabalho?

22 respostas



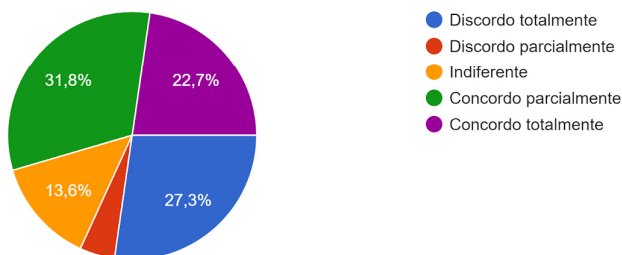
Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

Por fim, a última questão abordou o engajamento individual perante sua equipe com o uso da rede, onde o percentual entre os que afirmam total ou em parte que as mídias têm influência positiva atingiu 54,5%, conforme gráfico abaixo .

### Gráfico 11 – Engajamento no trabalho a partir das mídias sociais

Você sente-se mais engajado a sua equipe por conta das mídias sociais utilizadas no seu trabalho?

22 respostas



Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo teve por objetivo analisar como os novos meios de comunicação social digital têm impactado para um maior engajamento e cooperação dos servidores na realização e divulgação de suas tarefas diárias, além de tê-los como forma de se manter atualizados com assuntos da universidade, sendo utilizados como ferramentas facilitadoras do trabalho.

O surgimento da tecnologia da informação e comunicação (TIC) proporcionou integração na comunicação e na automação de processos. As redes sociais apresentaram grande intervenção na vida organizacional dos indivíduos a partir do advento da Web 2.0. E progredindo a partir do estágio mais recente da evolução da Internet, a chamada, a Web ubíqua, ou Internet das coisas, no qual a conectividade e interatividade entre as pessoas, informações,



processos e objetos com tecnologias permite acesso por qualquer pessoa, qualquer lugar, qualquer tempo, quaisquer dispositivos.

Através da pesquisa pelo método Survey, o qual utiliza como base a interrogação dos participantes para obter informações sobre comportamentos, intenções, atitudes, percepções, motivações e estilo de vida, verificaram-se sinais de elevada utilização das redes sociais na Universidade Federal Rural de Pernambuco, por meio das principais redes *Facebook* e *Whatsapp*.

Observou-se também, que muitos servidores acreditam na eficiência das redes para comunicação na IFES, no entanto a cultura de utilização desta ferramenta ainda não é consolidada de maneira explícita, mostrando que há receio por se tratar de redes sociais, denominadas pessoais, que estão sendo levadas para as organizações. No entanto, para aqueles setores que, explicitamente, utilizam as redes e mídias sociais em seus ambiente laborais, notou-se que as demandas realizadas através desta ferramenta, não só são solicitadas pelas chefias, como são incorporadas pelos seus usuários no dia a dia sem apresentar grandes resistências. Isso é corroborado, no momento em que grande parte dos entrevistados, afirmam que as redes melhoram a qualidade de vida no ambiente de trabalho, tornando-o mais colaborativo, aproximando as pessoas que a utilizam, elevando a sensação de pertencimento no setor, quando torna a equipe mais engajada nas atividades diárias.

Conclui-se assim, que os novos meios de comunicação social digital têm apresentado um maior engajamento e cooperação dos servidores na realização e divulgação das tarefas diárias, atualizando seus servidores acerca dos assuntos da universidade, sendo considerados como excelentes ferramentas facilitadoras do trabalho.

É bem verdade, que a utilização das redes sociais no ambiente de trabalho deve ser apresentada de forma consciente, na hora e no momento certo, evitando extrapolação de solicitações e usos indevidos. Já que o mundo contemporâneo tem apontado novas fases de sociabilidade e fomentado novos rumos ao desenvolvimento tecnológico, desenvolvendo relações inabituais do homem com as tecnologias de comunicação e informação, mostrando o quanto isto não tem volta e que já faz parte das nossas vidas, só restando para nós adaptação e uso com parcimônia.

## REFERÊNCIAS

BABBIE, Earl **Métodos de pesquisa de Survey**. Belo horizonte, UFMG. 1999

BAILEY, K.; FRANCIS, M. Managing information flows for improved value chain performance. **International Journal of Production Economics**, v.111, n. 1, p. 2-12, 2008.

BESSI, V.G. et all. Percepções sobre a Utilização de Redes Sociais Pessoais no Ambiente de Trabalho. **CONTEXTUS Revista Contemporânea de Economia e Gestão**. Vol 16 – Nº 1 – jan/abr 2018. Disponível em:<http://www.spell.org.br/documentos/ver/49476/percepções-sobre-a-utilização-de-redes-sociais-pessoais-no-ambiente-de-trabalho>, acessado em 08 dez. 2018.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo, Editora Unesp, 1991.



LACERDA, Flávia; LIMA-MARQUES, Mamede. **Da necessidade de princípios da Arquitetura da Informação para a Internet das Coisas.** Perspectivas em Ciência da Informação, v.20, n.2, p.158 - 171, abr./jun. 2015.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.** tradução de: Nivaldo Montingelli Jr. E Alfredo Alves de FARIAS 3.Ed. Porto Alegre; Bookman, 2001.

MOTTA MELLO, Selma Ferraz. **Comunicação e Organizações na Sociedade em Rede. Novas tensões, mediações e paradigmas.** Dissertação de Mestrado. São Paulo, 2010.

PINTO, Mírian de Magdala (org). **Redes de colaboração para inovação: a experiência do living lab habitat.** Vitória, EDUFES, 2014.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet.** 2 ed. Porto Alegre; Sulina, 2011.

SANTAELLA, Lucia et al. Desvelando a Internet das Coisas. **Revista Geminis**, Ano 4 - N. 2 - V. 1.

SILVA, Camila Mariane Costa. **Uso de mídia social governamental para promover engajamento entre cidadãos e governo federal.** Dissertação de Mestrado. USP. São Paulo, 2015.

TEIXEIRA, Marcelo Mendonça et al. NOSSA UFRPE: um protótipo inovador para a gestão da comunicação acadêmica. **Revista Est Inv Psico y Educ.** Vol Extra, n. 13, Espanha, 2015

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO.** Plano de Desenvolvimento Institucional - 2013-2020. **Pró-Reitoria de Planejamento, Recife, 2012.**

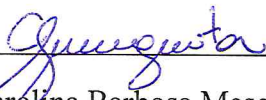


ANEXO

TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO  
13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte

*“Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.*

*Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso. ”*

  
\_\_\_\_\_  
Carolina Barbosa Mesquita de Andrade



**13° CONGESP**

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA  
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA  
E DESENVOLVIMENTO  
**REGIONAL**

desafios e perspectivas

**ANEXO**

**TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO**

**13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte**

*“Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.*

*Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso. ”*

Karla Rafaela Nascimento da Silva



**ANEXO**

**TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO**  
**13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte**

*“Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.*

*Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso.”*

*Luciana Pessoa Guedes Lira*

Luciana Pessoa Guedes Lira





**ANEXO**

**TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO**  
**13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte**

*“Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.*

*Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso. ”*

Rosaura Maria Barbosa Mesquita Neiva



ANEXO

TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO  
13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte

*“Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.*

*Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso. ”*

Trize Kroll