

# Redes Sociais Corporativas

## Comunicação e Gestão do Conhecimento nas Empresas

Vila Digital – 1/7/2010  
[www.viladigital.com.br](http://www.viladigital.com.br)

"Inteligência digital, eficiência em comunicação"

## Criando novos canais de comunicação e de gestão corporativa.

## Modelos de Redes Sociais

1

**Públicas:**  
Redes abertas a público externo, que têm como único foco o relacionamento.

2

**Privadas:**  
Comunidades fechadas, geralmente voltadas ao ensino em instituições ou ao ambiente corporativo. Focam, além de relacionamento, a gestão do conhecimento.

As redes sociais se espalharam pela Internet e fazem hoje parte das vidas de milhões de pessoas, funcionando como canais extras de relacionamentos, ampliando a vida social e a troca de experiências e de conhecimento.

No ambiente corporativo, por sua vez, surgem como soluções complementares às intranets tradicionais, que até aqui funcionavam como portais de informações estáticas e murais de avisos e que em alguns casos incluíam também fluxos de trabalho e gestão de documentos.

As intranets ainda são assim, mas as redes sociais introduzem outros recursos no cenário corporativo - extremamente desejáveis, dados o alto volume de informações que circulam nas empresas e a complexidade dos processos atuais de gestão. São novos canais de relacionamento e a gestão e disseminação do conhecimento dentre os colaboradores.

Ainda, as redes corporativas criam condições de melhoria do atendimento e do suporte ao consumidor, e para absorção de conhecimento a respeito da marca, dos produtos ou dos serviços, gerado nas comunidades - a isso chamamos **crowdsourcing**.



"As redes sociais corporativas abrem novos horizontes para a comunicação e o desenvolvimento de pessoas nas empresas"

**"a verticalização da informação dificulta os processos de aprendizado."**

**O modelo atual de comunicação corporativa é ineficiente.**

Em muitas organizações ainda encontramos ilhas de informação - pessoas ou departamentos inteiros que concentram conhecimento sobre determinado tema ou aspecto do negócio.

Ainda, o modelo de comunicação adotado pela maioria das empresas é top down, com fraquíssimo feedback e pouca ou nenhuma possibilidade de engajamento dos colaboradores.

Ao mesmo tempo em que a verticalização da informação dificulta os processos de aprendizado, a comunicação de cima para baixo limita o engajamento e o empreendedorismo por parte dos empregados e também a

inovação e o crescimento do negócio.

Existe uma saturação de canais de comunicação, e um excesso de informação impossível de ser assimilado por poucos executivos e planejadores. Ainda, os aspectos holísticos do conhecimento de negócio requerem interpretações e visões diferentes para uma aplicação adequada no cenário multidisciplinar em que os negócios se desenvolvem hoje.

As redes sociais corporativas abrem novos horizontes para a comunicação e o desenvolvimento de pessoas nas empresas.

São o ambiente ideal para o compartilhamento do conhecimento, para a troca de experiências e para a eliminação das barreiras de comunicação criadas pela departamentalização e pela divisão do negócio em processos estanques e isolados.

(continua)



“Consumidores consultam outros consumidores e sites de reputação na web para decidir compras”

Em função da Internet, as pessoas hoje são mais bem informadas e relacionadas, e os colaboradores das empresas não uma exceção a esta regra.

Empresas que impõem restrições ao uso da web no ambiente de trabalho mostram-se obsoletas - seus colaboradores já utilizam a web intensamente em casa ou em outros lugares - e perdem competitividade frente às chamadas **companhias open source**.

A Vila Digital oferece aos seus clientes o conhecimento necessário para o planejamento e a construção de redes sociais corporativas e processos e ambientes de gestão do conhecimento. Isso está inserido em um pacote de serviços que inclui:

- Medição dos sentimentos dos colaboradores
- Análise das competências essenciais e dos fluxos de informação e conhecimento dentro da empresa
- Análise dos processos de negócio e determinação do conhecimento necessário e das suas fontes
- Planejamento da segurança das informações / do conhecimento na internet corporativa
- Planejamento de perfis e de outros parâmetros para construção da redes sociais corporativa

Oferece ainda conhecimento das melhores tecnologias para a implementação das redes e para integração com ambientes e aplicativos diversos, bem como com as mídias sociais externas.

(continua)

Além do planejamento e da implantação, fazemos também a gestão da rede social corporativa e de elementos complementares, como blogs e micoblogs (Twitter), fotoblogs e ambientes de gestão do conhecimento.

Todas as soluções implementadas pela Vila são monitoradas e avaliadas em termos de ROI (retorno sobre o investimento) e ROE (retorno de engajamento).



A **Vila Digital** oferece, há cinco anos, soluções digitais para o seu negócio, de planejamento estratégico digital, criação e programação de elementos como sites, portais e campanhas, e de pesquisa e monitoramento de mídias sociais.

Para solicitar avaliação, entre em contato pelo e-mail [atendimento@viladigital.com.br](mailto:atendimento@viladigital.com.br), ou por (11) 3297-8607