



REDES SOCIAIS

Facebook Tal como o computador mudou a forma de trabalhar, as redes sociais alteraram a rotina de quem passa os dias à frente do ecrã. Entretanto- "amigos" e perde-se tempo. É só desperdício? Há quem defenda o contrário

Trabalhar com os amigos

Redes sociais consomem cada vez mais tempo

Textos MICHAEL PEREIRA
Ilustração CRISTINA SAMPAIO

As pequenas e médias empresas em Portugal perderam 18 milhões de euros em 2010 com o tempo que os seus trabalhadores gastaram a consultar o Facebook e outras redes sociais. Segundo um estudo concluído em março pela Associação Nacional de Pequenas e Médias Empresas (ANPME), a pedido da Comissão Europeia, foram gastas 120 mil horas no ano passado a twittar (escrever no Twitter) ou "amigar" (adicionar) pessoas no Facebook em pleno horário de trabalho.

Ainda segundo as contas da ANPME, os 18 milhões correspondem a uma média de 60 minutos por dia gastos por cada trabalhador a participar em redes sociais, o que representa 68 mil euros de perda anual para cada empresa. "É uma estimativa por baixo, porque há muitos casos no sector do turismo e dos serviços em que a utilização abusiva ultrapassa as três horas por dia", admite Fernando Augusto Moraes, professor de finanças da Faculdade de Economia do Porto que ocupa o cargo de presidente da ANPME e de vice-presidente da Confederação Europeia de PME.

A tendência é para que haja um "aumento exponencial" no uso de redes sociais em Portugal dentro de pouco tempo. Os resultados do inquérito que a associação fez a 7800 empresas de todos os sectores de atividades (existem 265 mil PME em Portugal, incluindo 30 mil *freelancers*, empregando ao todo 2,3 milhões de portugueses) permitem estimar que "no final de 2011 cada trabalhador do sector dos serviços venha a consumir duas horas por dia na consulta abusiva das redes sociais".

Distração ou ajuda?

Para já, o fenómeno é pouco conhecido e estudado. Na Escola Superior de Comunicação Social, Francisco Costa Pereira analisou nos últimos dois anos o Facebook, o Twitter e outras redes na perspetiva das estratégias de *media* e de *marketing* das empresas e agora juntou-se a um pequeno grupo, de que faz parte uma investigadora da Universidade Aberta, Antonieta Rocha, e um investigador do Instituto Superior Técnico, Artur Ferreira da Silva,

para discutir e aprofundar o conhecimento sobre o impacto que as redes podem ter no trabalho. Pela primeira vez, a relação entre a produtividade e as redes sociais foi tema de um seminário da Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI), esta semana. A ideia, segundo Eteberto Costa, coordenador do seminário, é ter uma base para começar a investigar. Um inquérito feito pela APDSI deixa algumas pistas: o Facebook é a rede social mais usada pelos inquiridos, mais de metade dos quais admite servir-se delas para encontrar e conviver com amigos. E mais de 60% procuram informação profissional. A esmagadora maioria (83%) das 180 pessoas que responderam tem formação superior, 70% trabalham por conta de outrem e 10% são empresários.

Nem todos são pessimistas. Nos últimos anos, alguns consultores foram-se especializando na forma de aproveitar as redes sociais precisamente no sentido oposto: em vez de distraírem os trabalhadores das suas tarefas, poderem melhorá-las. "Elas podem ajudar os líderes e os gestores a criarem modelos de apoio à distância e de reforço dos elos de colaboração", diz Luísa António, uma *innovative trainer* que tem sido chamada para intervir em empresas que não estão a saber lidar com o assunto. "Estou a trabalhar com uma empresa que acabou por bloquear a

Internet e que agora está a voltar atrás porque o efeito foi ao contrário: reduziu o nível de produtividade. Fazer uma coisa dessas é como dizer: não respirem. As redes sociais passaram a fazer parte da nossa vida, tal como os telemóveis".

A 'febre' do Farmville

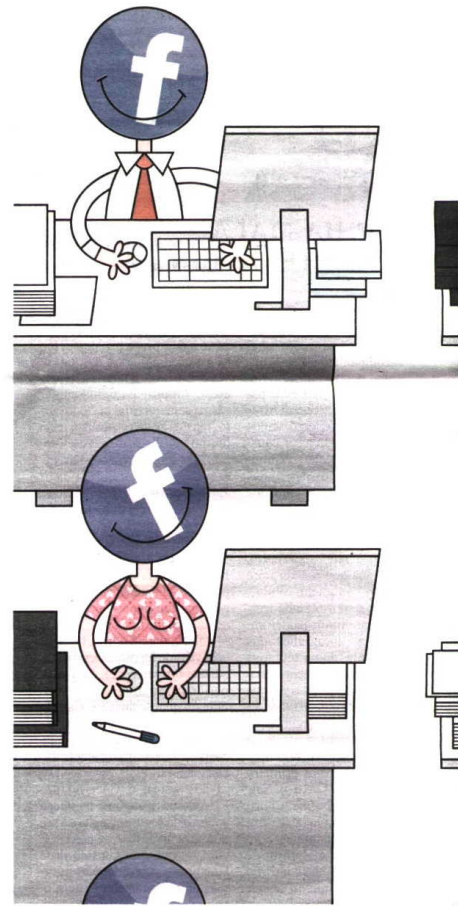
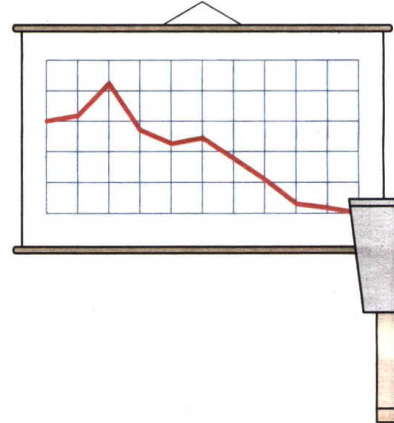
O problema são os excessos. "Há cerca de meio ano, houve um pico com a febre do Farmville, um jogo no Facebook que consiste em tratar virtualmente de uma quinta", recorda Luísa António. "Havia pessoas que passavam quatro ou cinco horas a trocar o feno ou a regar alfaces". Um estudo feito em 2009 por investigadores australianos, da Universidade de Melbourne, concluiu, com base numa amostra de 300 indivíduos, que os trabalhadores que passavam 20% ou menos do seu tempo nas redes sociais eram 9% mais produtivos do que os colegas.

Embora em França a imprensa tenha dado conta de um processo de despedimento relacionado com Facebook, em que o tribunal deu razão à empresa, em Portugal ainda não há histórias conhecidas. "Com o atual Código e as atuais regras de trabalho, é um risco mover um processo disciplinar ao trabalhador por utilização abusiva das redes sociais", diz Fernando Augusto Moraes. "Num caso que conhecemos, o Tribunal do Trabalho obrigou a empresa a reintegrar o trabalhador por entender insuficiente e desproporcionada a pena de despedimento". E nota que "noutros países da UE este fenómeno não tem expressão, porque os trabalhadores consultam as redes sociais fora do local de trabalho".

O presidente da ANPME acredita que "tudo não passa de uma questão de educação e formação". O barramento no acesso aos *sites* é pouco usado ainda. "Certas empresas já aplicam isso, mas é uma minoria. A maioria das empresas em Portugal é de pequena dimensão e esse equipamento é caro".

Para Ana Neves, responsável pela consultora Knowman, que se dedica cada vez mais a integrar as redes sociais na cultura organizacional das empresas, o caminho não pode ser voltar para trás. "Se as empresas estão preocupadas com as redes sociais é porque não sabem gerir os colaboradores internamente. A inovação não acontece quando falamos com as mesmas pessoas todos os dias, num mundo fechado. A potencialidade é tanta que isso supera o risco da perda".

com C.T., I.P. e R.M.



TER OU NÃO TER? ARGUMENTOS PAR



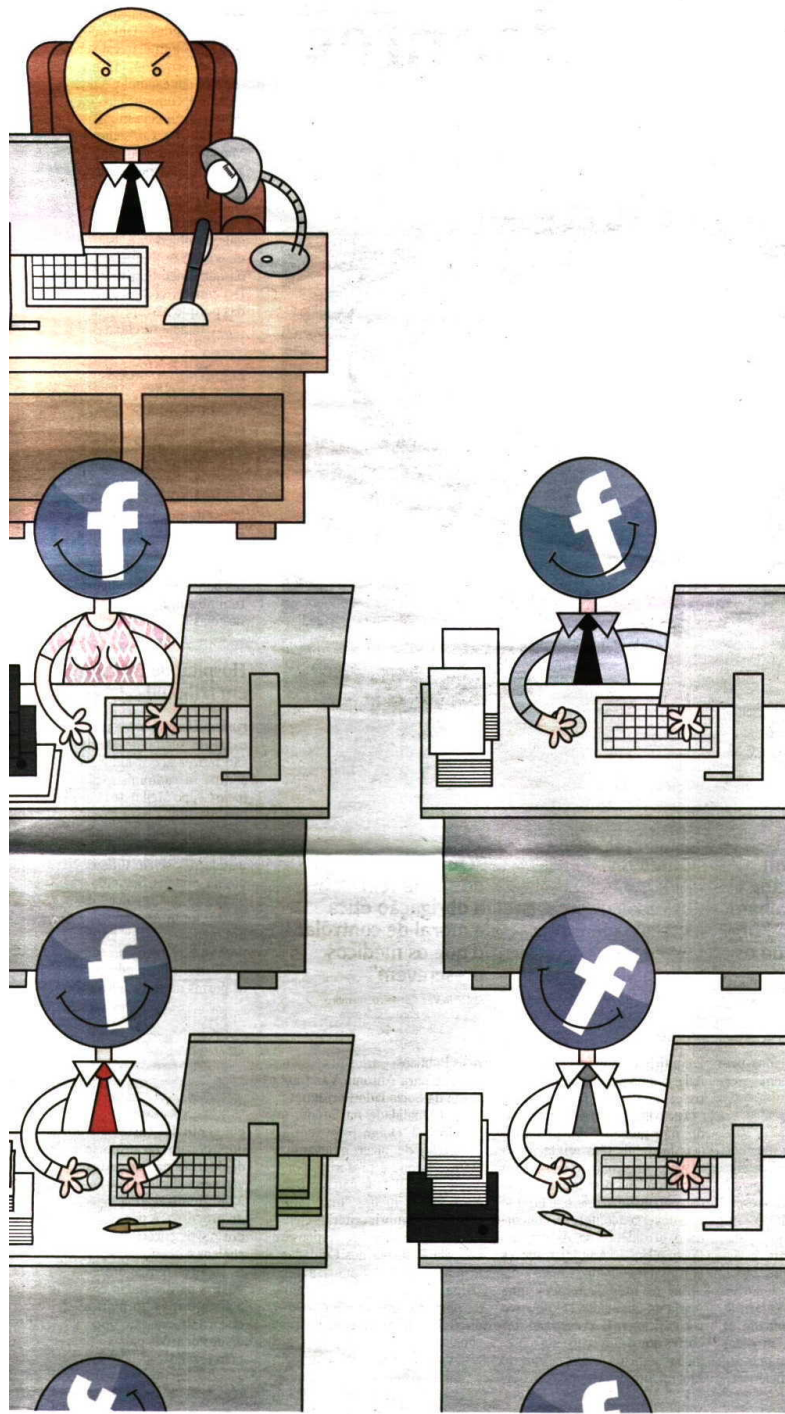
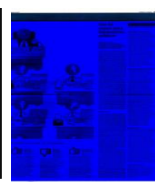
Miguel Sousa Tavares, escritor
"Não frequento nenhuma rede social por razões pessoais. Gosto

muito da minha vida privada. Acho uma devassa da vida alheia. Não ando à procura de namorada. Estes fóruns são uma ameaça à humanidade, são de uma impunidade absoluta e defendo a responsabilidade de opinião e não a libertinagem. Houve uma pessoa que criou uma conta no Facebook em meu nome! As pessoas que querem ter uma vida virtual tenham-na fora do local de trabalho. É uma justa causa de despedimento e de divórcio."



André Freire, politólogo
"É uma maneira simples e prática de comunicar,

mas reconheço o risco de poder ser aditivo. Utilizo o Facebook para divulgar informação, chamarem-me a atenção para notícias que não vi e como espaço de discussão. A proibição no local de trabalho não me parece a solução. Não vejo necessidade de limitações se as pessoas cumprirem o trabalho no prazo previsto. Mas se houver abusos não me choca. É preciso sensatez e responsabilidade."



Não há regras para funcionários públicos

Instituto Nacional de Administração acredita que o Facebook deve ser incentivado. Há fronteiras que tendem a esbater-se. É preciso é haver orientações

Os funcionários públicos podem aceder ao Facebook ou ao Twitter durante as suas horas de trabalho sem qualquer problema. Há um vazio legal sobre o assunto (ninguém se lembrou ainda de levantar a questão e avançar com uma proposta no Parlamento). "Não existe nenhuma disposição legal para a administração pública que proíba ou, pelo contrário, garanta o acesso livre à Internet e, especificamente, às redes sociais", admite uma assessora do gabinete do ministro das Finanças e da Administração Pública. "Pode, em cada serviço, haver casos de práticas e políticas de abertura total dos acessos e outras de restrições de acessos específicos em relação a sites identificados como sem interesse para a prossecução do serviço público."

É provável que a forma arbitrária como os serviços decidem se proíbem ou não o acesso venha a gerar alguma confusão. Ou como as chefias podem ou não depois castigar disciplinarmente quem viola essas regras. António Franco, advogado especializado em trabalho que faz acompanhamento jurídico no Sindicato dos Trabalhadores da Função Pública do Sul e Açores, diz que "não pode haver regras mais restritas só para uns" e que, na verdade, o que vale são as regras gerais de zelo e de diligência quando numa repartição ou num tribunal os funcionários navegam na Internet.

Um administrativo pode ser processado sempre que se provar que fez um uso abusivo de bens e equipamentos que é suposto servirem para trabalhar; e se se provar que desviou tempo do seu horário útil para fins pessoais. O que dificilmente poderá levar a um despedimento. "Têm de ser casos de uma grande gravidade, que afetem a relação funcional do funcionário com o serviço", explica António Franco. Que o torne, no fundo, pouco produtivo.

Premiar o uso

"A produtividade é apenas um ângulo de análise", relativiza Teresa Salis Gomes, diretora do departamento de e-learning, pedagogia e comunicação do Instituto Nacional de Administração (INA), um organismo criado para dar formação avançada aos funcionários públicos. "Quando se fala de produtividade, podemos pensar em termos de trabalho, mas também em termos de aprendizagem. As fronteiras entre ambos tendem a esbater-se. Cada vez mais esse aspeto não pode ser esquecido quando se equaciona a questão da produtividade do uso das redes sociais."

Além de ter uma conta institucional no Facebook, como acontece com outros organismos públicos, o INA dispõe também de uma outra (<http://comunidades.ina.pt>) que procura promover o uso desta rede social para que os funcionários públicos, incluindo professores e investigadores, possam partilhar informações entre eles. "Esse espaço é uma aposta do INA na aprendizagem informal, explorando o potencial das redes", justifica a diretora do departamento.

"Apesar do risco para as organizações", por causa de informações publicadas que possam prejudicar-lhes a imagem institucional, Teresa Salis Gomes defende que "o uso das redes sociais não só não deve ser restringido como deve ser incentivado, reconhecido e premiado" na função pública como forma de comunicação, gestão e aprendizagem. Mas com regras: "A utilização deve ser claramente orientada por razões profissionais e não de lazer." Para aproximar os funcionários públicos de quem eles devem estar próximos.

Para a diretora de e-learning do INA, a evolução passa também por restrições nas adesões ao Facebook. "Se quisermos passar para o patamar seguinte, é verdade que o Facebook não será a solução mais produtiva. O uso irrestrito das redes será um problema se não houver um quadro claro para a sua utilização." M.P.

NADA, TUDO OU ALGUMA COISA

CGD: acesso só a partir de casa

Sem problemas de orçamento para comprar software, os bancos estão a ser pioneiros na opção pelo bloqueio do acesso às redes sociais. Na Caixa Geral de Depósitos (CGD), o grande investimento na presença do banco no Facebook contrasta com o acesso permitido aos colaboradores dentro da instituição. "A nossa política é de separar a esfera profissional da esfera privada, pelo que não é aberto o acesso às redes sociais através dos postos dos colaboradores", esclarece Luís Goldschmidt, assessor de imprensa da CGD. Os bancários podem aderir aos grupos criados pela própria CGD no Facebook. Mas têm de aceder de casa. Para compensar a proibição, a CGD optou por investir numa intranet (um site interno, só possível de consultar dentro das instalações) e uma plataforma interativa chamada NósCaixa. Muitas empresas estão a seguir o mesmo caminho. Fechar fora e abrir dentro.

Advogados proibidos, outros nem tanto

No mundo das grandes sociedades de advogados, tradicionalmente conservadoras e sóbrias, a Vieira de Almeida inclinou-se para a proibição. "Quer por uma necessidade de corresponder com o nível de desempenho que nos é exigido quer por uma necessidade imperativa de assegurar a proteção de dados que está associada à nossa profissão, não permitimos o uso de redes sociais durante o horário de trabalho", diz Margarida Rocha e Melo, diretora de comunicação, adiantando que em alternativa têm uma rede interna. Um portal onde "partilhamos informação profissional e pessoal, e pomos em prática aqueles que são alguns dos nossos valores: partilhar as dificuldades e os sucessos de cada um, sempre em equipa". A dificuldade é, depois, fazer com que a rede social interna seja usada pelos trabalhadores. Na PLMJ, onde trabalham 300 advogados, ela existe e inclui salas de chat, mas é muito pouco popular. Talvez porque há acesso ilimitado ao Facebook nos computadores do escritório. Segundo Nuno Libano Monteiro, que é responsável por acompanhar o assunto na sociedade de advogados, um terço do tráfego de Internet na empresa corresponde a fins não profissionais, sobretudo relacionado com as redes sociais. "Mas não notámos uma quebra de produtividade. Se isso vier a acontecer, talvez mudemos de postura. Mas a nossa política é de conciliar a liberdade com a responsabilidade. Os advogados são necessariamente criativos e esta é uma profissão liberal."

A bola nas redes

As diatribes do casal Salvío/Magali, que anunciou nas redes sociais, em particular na conta de Twitter dela, a transferência do Atlético de Madrid para o Benfica quando a contratação do extremo não era ainda oficial, levou os dirigentes encarnados a impor a ditadura da palavra na Luz. "Os jogadores podem estar nas redes sociais, apenas com uma única limitação - em caso algum devem aludir a assuntos do clube", refere fonte do Benfica. Para os prevaricadores há "medidas previstas", embora não sejam reveladas as punições em causa. No Sporting, todos os jogadores têm liberdade para fazer, a título pessoal, a gestão do seu perfil ou página social, "desde que de acordo com alguns parâmetros e regras do clube". "Eles têm de fazer uma gestão mais cuidada e não tão exposta, como outra pessoa que seja 'desconhecida'", resume Rita Matos, da assessoria de imprensa do Sporting, sem especificar qual o código de conduta imposto aos profissionais de Alvalade.

CNN despide jornalista

Octavia Nasr, jornalista com mais de 20 anos de experiência em assuntos relacionados com o Médio Oriente, foi despedida pela CNN em julho do ano passado, após ter escrito na sua conta de Twitter que "tinha rasteiro" por um líder religioso libanês, falecido dias antes, que inspirou a criação do Hezbollah.

A GOSTAR OU NÃO DO FACEBOOK



José Lello, deputado
"O Facebook é um instrumento vital de comunicação com o meu eleitorado. Uso-o para estreitar o diálogo político e manter uma relação com os meus eleitores. Mantenho o estilo convivial e bem-disposto, que alguns considerarão porventura demasiado ligeiro. A maioria considera-o a fórmula ideal para uma convivência salutar. Os meus posts políticos servem como elemento potenciador de debate ideológico muito intenso que só valoriza o FB. A democracia constrói-se da raiz ao topo. É a ideia! Por isso, dou liberdade aos intervenientes."



Alberto Gonçalves, sociólogo
"Não tenho nenhuma razão de princípio para não usar o Facebook. Tenho uma razão prosaica: não lhe reconheço qualquer utilidade. Dito isto, dado que não o frequento ou sou por ele frequentado, o Facebook e as "redes sociais" não me afetam em nada. Quem poderá sair afetado são os empregadores, que veem a produtividade descer proporcionalmente ao uso da geringonça. Ou os pais e professores, que veem as criancinhas crescer num meio hostil à concentração e ao raciocínio."



Edite Estrela, eurodeputada
"As redes sociais são um instrumento de divulgação indispensável, com inúmeras potencialidades, mas pouco e mal utilizado pela maioria dos políticos, incluindo por mim. Têm hoje tanta importância no debate político como os media tradicionais. Uso o Twitter mais para interagir com os cidadãos, recolher informação sobre a atualidade, fazer passar a mensagem sobre o meu trabalho parlamentar e responder de imediato aos meus seguidores". Privilegio o Facebook para informações mais intemporais, fotos e vídeos de trabalho. Há dias em que dedico 2 horas e outros em que nem espreito."

Facebook no trabalho ajuda ou só distrai?

Um estudo recente prevê um “aumento exponencial” do uso recreativo das redes sociais no local de trabalho. Há quem diga que a produtividade se ressentirá, mas também há quem discorde. **P24**

