

AS REDES SOCIAIS NAS ORGANIZAÇÕES: COMO O SECRETÁRIO DEVE ATUAR

Marcilia Helena de Sousa Mascarenhas
marcilia@coc.ufrj.br
COPPE/UFRJ

Marcio Ragazzi
marcioragazzi@gmail.com
PETROBRAS/Personal Service

RESUMO

No mundo globalizado e da informação as redes possuem características específicas e relevantes merecendo uma atenção especial por parte das organizações e das ciências sociais. No mundo organizacional a informação é a peça fundamental nos processos e demais atividades administrativas. A transferência de conhecimento, marketing da organização e divulgação dos produtos e serviços pode acontecer através das redes sociais. As organizações têm utilizado as tecnologias digitais como estratégia de negócios, aproximando os consumidores e fornecedores, canal de publicidade e oportunidade de avaliar a satisfação dos clientes. As organizações podem utilizar as mídias sociais para ações de marketing, monitoramento do mercado e divulgação de produtos e serviços, e na área de recursos humanos para avaliação de futuros colaboradores e possíveis contratações. Para uma melhor utilização das redes sociais é importante estabelecer regras e condutas. Como assessoria aos gestores, os secretários podem através das redes sociais promover diálogo e troca de experiências, administrando relações com investidores, fornecedores e acompanhar o comportamento do consumidor, verificando a satisfação dos clientes e mensurar as ações para atingir os objetivos das organizações. Com uma posição pró ativa no uso desta ferramenta é possível planejar uma estratégia de utilização da rede para resultados positivos e melhor divulgação da organização com visão competitiva.

Palavras-chaves: redes sociais, estratégia, relações.