

COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA

Álvaro César de Souza Costa¹; Guilherme Antônio Gottert; Mozer Borsato Pierezan; Ricardo Monteiro Segura; Sabrini Ferreira Silva.

¹ Acadêmicos do 3º ano de Administração UEG – UnU Santa Helena de Goiás,
alvarocesar1990@uol.com.br

Resumo – O presente artigo tem o propósito de discorrer acerca de conceitos e fundamentos que evidenciam as necessidades, perspectivas e características da comunicação instantânea. Utilizada na grande maioria das empresas, este tipo de comunicação e os softwares que possibilitam a sua inserção, dispõem de uma variedade de aspectos de cunho vantajoso e desvantajoso com a sua utilização, devendo as grandes organizações estarem atentas a sua implantação e desenvolvimento bem como manutenção e ainda os riscos provenientes da sua má utilização.

Palavras-chave: informação, comunicação, organizações, softwares.

INTRODUÇÃO

A comunicação e a informação no ambiente organizacional, sem dúvida, são enfoques de suma importância na compreensão do andamento de todos os processos realizados pela empresa. Por meio da integração entre tecnologia e comunicação, os chamados comunicadores instantâneos, ao longo do tempo, proporcionaram ao setor empresarial meios mais rápidos e econômicos de se comunicarem. Os problemas antes encontrados com a troca de informações entre colaboradores, departamentos e as próprias empresas, de maneira significativa, reduziram-se em grandes proporções permitindo que gerentes e líderes possam dispor de ferramentas mais econômicas e rápidas para auxiliarem na comunicação e a consequente boa gestão.

Comunicar com um fornecedor ou cliente, dispor de condições mais econômicas para propor e manter o inter-relacionamento dos colaboradores no ambiente organizacional, além de desenvolver meios de canal direto para a assimilação do *feedback*, são vantagens que estes mensageiros instantâneos com sua utilização, conseguem realizar.

No entanto, é preciso considerar alguns dos problemas decorrentes do mau uso e implantação destes meios de comunicação, assim como os custos e necessidades, como fatores desvantajosos a serem considerados. Este artigo, por sua vez, apresenta uma reflexão sobre os fundamentos e teorias que abordam os limites da comunicação empresarial por meio de ferramentas tecnológicas que permitem a troca de informações entre indivíduos de maneira instantânea.

Assim, dentro das ideias apresentadas no decorrer do artigo, são descritos alguns dos principais mensageiros instantâneos utilizados pela maioria das empresas como MSN, SKYPE e GoogleTalk, bem como suas vantagens e desvantagens, necessidades e perspectivas para com o cenário empresarial baseado na necessidade de comunicação e informação.

COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA

Segundo Chiavenato (1992, p.83) “A Comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação.”

A comunicação é sem dúvida, o principal elemento que permite o intercâmbio de informações entre um determinado sujeito e ou objetos.

Restritamente, na comunicação humana, é possível identificar uma infinidade de maneiras de se comunicar, seja por meio da fala no chamado “cara-a-cara”, escrita, gestos, ou ainda por meio da interação que permite a rede global de telecomunicações.

Nas organizações, a comunicação atua como fator decisivo na troca de informações e nas relações interpessoais do ambiente. A atividade estratégica consegue orientar o nível tático e este, por sua vez, o nível operacional permitindo a consequente relação com o cliente e em contrapartida promover o *feedback* e a assimilação das informações trocadas.

O mundo globalizado tem produzido mudanças significativas na gestão dos negócios. Novas práticas administrativas e gerenciais têm surgido nas últimas décadas, não só como resultado da busca incessante pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente, mas também em consequência da preocupação com o meio ambiente. (CARDOSO. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. Rio de Janeiro, FGV, 2006.)

Nesse aspecto, as organizações ao longo do tempo, vieram buscando ferramentas paralelas ao avanço da tecnologia que fornecessem meios de não se limitarem apenas à comunicação interativa por meio dos sistemas de telefonia, por exemplo, e alcançar esses resultados incessantemente buscados. A necessidade de se comunicar, além somente da fala, com recursos e atividades que permitissem o compartilhamento de arquivos, conversações com vídeos e entre outros de maneira instantânea, integrada, ágil, segura e econômica vêm como alternativa crucial para esse alcance de resultados mencionado.

Os mensageiros ou comunicadores instantâneos surgem nesse período como meio de proporcionar em tempo real essas ferramentas que atualmente, relacionam clientes, fornecedores, funcionários e parceiros e colocam essas pessoas longe de limites e barreiras prontas a se comunicarem dispondo de recursos de vozes avançados, vídeos e imagens de qualidade, troca de informações mais seguras e rápidas.

De acordo com Temp e Muller (2007), o surgimento dessas ferramentas proporcionou diferentes possibilidades de interação e de comunicação, e as práticas socioculturais exigem das organizações novas posturas frente ao processo comunicativo, caracterizado, cada vez mais, pela multidirecionalidade e informalidade.

As pessoas passam boa parte do tempo navegando na internet comunicando com outras. A internet, em si, dispõe de uma variedade de *sites* que oferecem recursos e *chats* que possibilitam às pessoas conversarem via textos, vídeo e som.

Por outro lado, verifica-se a variedade de *softwares* denominados de comunicadores instantâneos que propõem, em sua grande maioria, cadastrar uma determinada lista de amigos para conversarem em tempo real utilizando dos mesmos recursos de textos, vídeo e som, além de aplicativos e compartilhamento de arquivos e entre outros. Diante destes recursos oferecidos, as grandes e pequenas empresas atuais adotam este meio de comunicação instantânea em busca de oferecer agilidade e precisão no processo de permuta das informações, permitindo uma determinada videoconferência entre a matriz e uma filial em

regiões diferentes, uma conversa entre um gestor e um funcionário, seja ela formal ou informal, e entre outras, por exemplo.

COMUNICADORES OU MENSAGEIROS INSTANTÂNEOS

Para Barros (2006) escreve os inúmeros comunicadores instantâneos que atualmente grande parte das empresas dispõe como ICQ, Windows Live Messenger e Skype, além do AOL Instant Messenger, Yahoo Messenger, Google Talk, Trillian, Gaim, Miranda IM, Odigo, Imici, Axmate, Scrapboy, Paltalk, Falei! entre outros.

O Skype é um tipo de ligação originada de um software com certa qualidade que varia muito de acordo com a velocidade de conexão com a internet, possibilitando realizar chamadas de voz por *Internet Protocolo - IP (VOIP)* e chamadas de vídeo. As ligações de Skype para Skype são realizadas gratuitamente para qualquer usuário em qualquer localidade, já as chamadas do software para telefones fixos ou celulares possui um custo baixo, já que a ligação flui pela rede até chegar a central telefônica mais próxima, sendo cobrada a partir dessa central, diferentemente do que ocorre com as ligações feitas de telefones convencionais para outros telefones, onde as ligações passam por dezenas de centrais telefônicas sendo cobradas tarifas de cada central, por isso o custo desse tipo de ligação é alto.

De acordo com Zennström (2006, [s.p.]):

A Skype™, empresa global de comunicação via Internet, lança o Skype for Business, solução desenvolvida para ajudar pequenos negócios a gerenciar com facilidade seus sistemas de comunicação, melhorar a produtividade e reduzir custos.

Nas organizações a utilização desses *softwares* de comunicação instantânea vem crescendo rapidamente, dentre todas essas ferramentas o Skype é um dos poucos que podem realizar esse tipo de chamadas para telefones fixos ou móveis com o custo baixo, possibilitando a transferência de arquivos, reuniões por videoconferência entre filiais, reduzindo os custos que esses encontros ocasionam, sem contar o baixo custo das ligações que são realizadas pelo departamento de *marketing* ou de pós-vendas. Por exemplo, onde é reduzido o valor dessas ligações por mais da metade do preço.

Por outro lado, o Google Talk é um serviço gratuito e de fácil utilização para fazer chamadas de voz, enviar mensagens instantâneas, transferir arquivos e deixar mensagens de voz para seus amigos. É um *software* livre de rápida instalação, utilizado na plataforma Windows, para serviços de comunicação instantânea e chamada de voz para usuários que compartilhem este aplicativo e sejam usuários de contas de e-mail do gmail, além de possuir um mecanismo que notifica o recebimento de e-mail em tempo real e se há e-mail não lido na caixa de entrada.

Dentro de uma organização, o Google Talk tem grande utilidade porque como outros aplicativos de comunicação aproximam as pessoas e facilita a transferência de arquivos, tornando cada vez mais precisa as relações entre os colaboradores de todos os níveis hierárquicos da organização, além de reduzir os custos e desgaste funcional com telefonemas durante o expediente.

O chamado MSN Messenger é, sem dúvida, um dos pioneiros no que diz respeito aos comunicadores instantâneos. Criado pela Microsoft Corporation, promovendo-se como um serviço capaz de falar com uma pessoa por meio de mensagens instantâneas pela internet.

Atualmente, a grande maioria das empresas dispõe deste serviço e suas ferramentas que viabilizam uma variedade de recursos e vantagens. Os usuários podem se comunicar e utilizar recursos de voz e vídeo, compartilhar arquivos, manter lista de contatos e

entre outros, condicionando às empresas a possibilidade de reuniões à distância, videoconferências e etc.

O grande desafio para as empresas diante da utilização dos mensageiros instantâneos está diretamente ligado ao fato da proporção que ocorrem as mudanças sobre esses serviços. Muitas empresas criam novos processos e não oferecem a seus colaboradores técnicas de manuseio, treinamentos e conceitos sobre a sua utilização. Quais as suas reais necessidades e restrições evitando mais ainda os perigos quanto aos problemas provocados pela má utilização dos mesmos.

CONCLUSÕES

Diante do artigo apresentado, é fundamental concluir acerca do contexto que trata a integração da tecnologia com fatores como a comunicação e a informação. Com o surgimento das redes sociais representadas pela Internet, os chamados comunicadores ou mensageiros instantâneos surgem e proporcionam a gestão empresarial recursos que auxiliem e contribuam para o alcance de resultados.

Foi possível identificar que redução de custos, agilidade e melhores números na produtividade são algumas das vantagens que a comunicação instantânea consegue alavancar diante de sua utilização. Conversar instantaneamente e dispor de recursos com voz e vídeo, são alguns dos fatores que consideravelmente boa parte das empresas hoje utiliza e propõem ao mercado como meio de seus usuários estarem rapidamente atentos e preparados a manuseá-los.

Entretanto, a pouca segurança, desvio de atenção e exigência de recursos técnicos é algumas das dificuldades que a aderência dessa chamada comunicação instantânea pode privar. Em boa parte dos casos, de acordo com os recursos de todos os serviços descritos no artigo, as ferramentas disponíveis são utilizadas de maneira errada e para outros fins além dos preceitos da empresa.

Considerando a necessidade das organizações buscarem meios de implantar e desenvolver boas formas de controle sob esses serviços de comunicação. Ao mesmo tempo em que beneficiados pela eficiência e redução de custos, tais ferramentas podem acarretar uma série de ações inadequadas e irregulares.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. **Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos**. Revista de Administração Pública. Porto e Meio Ambiente. V. 40, n. 6. Rio de Janeiro, nov./dez./2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos 7. ed.** São Paulo: Atlas, 2002.

BARROS, Mariana. Renovados. **Comunicadores oferecem conversas por voz e vídeo**. Folha de S. Paulo, 28 de junho de 2006.

Disponível em: <<http://www.tutomania.com.br/saiba-mais/tudo-sobre-o-skype--software-de-telefonia-via-internet-voz-sobre-ip>>. Acesso em 13 ago.2011.

ZENNSTRÖM, Niklas. **Skype apresenta solução para pequenos negócios**. 14 mar. 2006.

Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/skype-apresenta-solucao-para-pequenos-negocios/6482/>> Acesso em 17 ago. 2011.

TEMP, Vivian Beatriz; MÜLLER, Karla Maria. **Comunicação Instantânea: uma nova prática sociocultural no contexto organizacional.**

Disponível em: <http://www.abrapcorp.org.br/anais2007/trabalhos/gt3/gt3_temp.pdf> Acesso em 28 ago. 11.