

A importância da utilização do *software SPARK* para comunicação interna entre os órgãos da Prefeitura Municipal de Porto Velho

The importance of using SPARK software for internal communication between Porto Velho City Hall bodies

La importancia del uso del software SPARK para la comunicación interna entre los órganos del Ayuntamiento de Porto Velho

Danilo Morais da Silva

Prefeitura Municipal de Porto Velho, Porto Velho, RO, Brasil.

Resumo

Introdução: a comunicação organizacional é entendida como processo de construção e disputa de sentidos no âmbito das relações organizacionais, possuindo três dimensões: a organização comunicada; a organização comunicante e a organização falada. Entendendo este processo de comunicação, foi implementado em 2008 na Prefeitura Municipal de Porto Velho o comunicador *SPARK*, que é um *software* livre disponível, similar ao antigo *Messenger* da *Microsoft*. **Metodologia:** Este trabalho tem como objetivo apresentar as ferramentas de comunicação digital para as organizações públicas, por meio de um estudo de caso na prefeitura de Porto Velho em uma qualificação realizada nesta municipalidade entre os dias 10 e 11 de outubro de 2017 que capacitou cerca de 40 servidores. **Resultados:** embora os esforços para que o software continuasse em uso na municipalidade, ainda assim, não houveram melhoras no desempenho de usabilidade deste programa além da redução de usuários que fazem o login diariamente nesta plataforma. **Conclusão:** o presente trabalho tenta alertar o público da necessidade deste tipo de comunicador, bem como sua utilização neste processo de comunicação institucional, porque entende-se que o processo burocrático da administração pública pode ser minimizado, bem como a comunicação integrada com órgãos distantes fisicamente, proporcionando economicidade de insumos, suprimentos e tempo.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional; *Software* Livre; Comunicação Interna; *SPARK*.

Abstract

Introduction: organizational communication is understood as a process of construction and dispute of meanings within the scope of organizational relationships, having three dimensions: the communicated organization; the communicating organization and the spoken organization. Understanding this communication process, the *SPARK* communicator was implemented in 2008 at Porto Velho City Hall, which is free software available, similar to the old *Microsoft Messenger*. **Methodology:** This work aims to present digital communication tools for public organizations, through a case study in Porto Velho city hall in a qualification held in this municipality between the 10th and 11th of October 2017 that trained approximately 40 servers. **Results:** although efforts were made to ensure that the software continued to be used in the municipality, there were still no improvements in the usability performance of this program other than the reduction in users who log in daily to this platform. **Conclusion:** this work attempts to alert the public to the need

for this type of communicator, as well as its use in this institutional communication process, because it is understood that the bureaucratic process of public administration can be minimized, as well as integrated communication with physically distant bodies, providing savings on inputs, supplies and time.

Keywords: Organizational Communication; Free Software; Internal Communication; SPARK.

Resumen

Introducción: la comunicación organizacional se entiende como un proceso de construcción y disputa de significados en el ámbito de las relaciones organizacionales, teniendo tres dimensiones: la organización comunicada; la organización comunicante y la organización hablada. Entendiendo este proceso de comunicación, en 2008 se implementó en la Municipalidad de Porto Velho el comunicador SPARK, un software de libre acceso similar al antiguo Microsoft Messenger.

Metodología: Este trabajo tiene como objetivo presentar herramientas de comunicación digital para organizaciones públicas, a través de un estudio de caso en la municipalidad de Porto Velho en una capacitación realizada en este municipio entre los días 10 y 11 de octubre de 2017 que capacitó aproximadamente 40 servidores. **Resultados:** aunque se hicieron esfuerzos para asegurar que el software continuara utilizándose en el municipio, aún no hubo mejoras en el desempeño de usabilidad de este programa más allá de la reducción de usuarios que inician sesión diariamente en esta plataforma. **Conclusión:** este trabajo intenta alertar a la ciudadanía sobre la necesidad de este tipo de comunicador, así como su uso en este proceso de comunicación institucional, porque se entiende que se puede minimizar el proceso burocrático de la administración pública, así como la comunicación integrada con cuerpos físicamente distanciados, proporcionando ahorros en insumos, insumos y tiempo.

Palabras clave: Comunicación organizacional; Software Libre; Comunicación Interna; SPARK.

1 INTRODUÇÃO

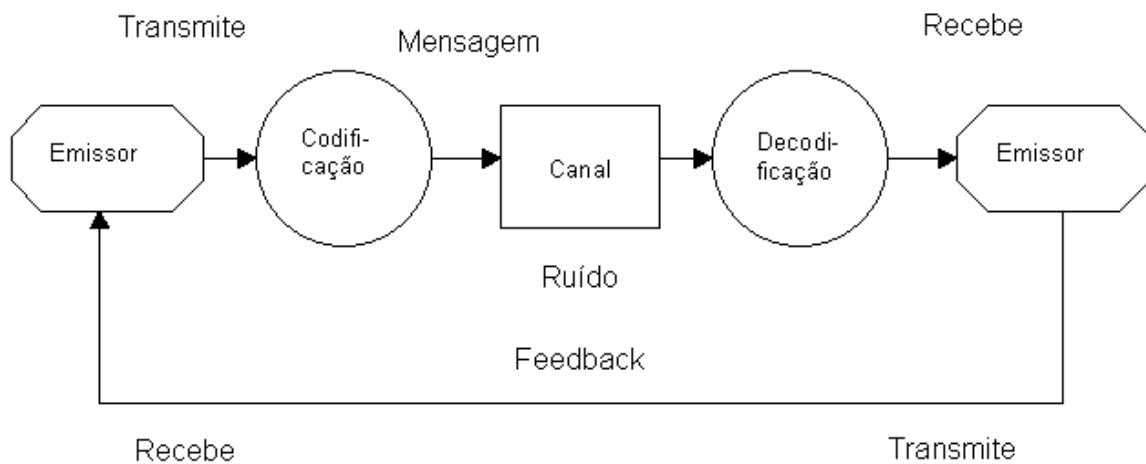
A comunicação é processo importante para a evolução das organizações, tendo em vista a necessidade de compreender a complexidade da informação nas suas gestões estratégicas, sendo suas configurações: “primeiro, situa-se em um conjunto societal como expressão particular e concreta de um sistema de ação histórica; segundo, é uma atividade regulada por decisões que emanam da sua filosofia” (Cardoso, 2006).

Assim, pode-se destacar o processo informacional de Shannon e Weaver (1949) onde afirmam que:

Se houver univocidade entre codificação e decodificação e eliminação dos ruídos na transmissão por um sistema de retroalimentação, teremos uma “boa” comunicação. Todavia, isso não ocorre de maneira tranquila. Mesmo os sinais sendo transmitidos com correção, não há nenhuma segurança quanto à boa transmissão de um significado. Para se trabalhar o significado, é necessário entender pelo menos duas funções da linguagem: a comunicação e a construção de um significado (Cardoso, 2006).

Este processo pode ser representado por meio da figura 1, onde se observa que a comunicação acontece do emissor que transmite ao que recebe a mensagem:

Figura 1 - Processo de Comunicação de Shannon e Weaver (1949)



Fonte: Guimarães, G. Fabiano. (2015). Conheça o fluxo ideal da comunicação. 2º passo.

Dentro do guarda-chuva das organizações, implementar ferramentas que simplifiquem a comunicação entre os funcionários de uma instituição pública ou privada é um ato de inovação, uma vez que as ferramentas atuais disponíveis, muitas vezes são de cunho pessoal.

Na municipalidade de Porto Velho, durante o segundo semestre de 2008, com o intuito de pôr um fim ao número de usuários que acessaram irregularmente o *messenger* (MSN) da *Microsoft*, foi implementado, no rol dos *softwares* homologados, o comunicador *SPARK*, que tinha um banco de dados próprio de usuários registrados na rede para acesso à internet e, desta forma, ao realizarem o *login* no programa, automaticamente eram carregados os contatos, separando-os por setores de lotação.

Tendo em vista o atual cenário de desuso deste *software* nesta municipalidade, questiona-se o seguinte: Qual a importância de um *software* livre para comunicação institucional em órgãos públicos? Por que o SPARK deixou de ser utilizado na Prefeitura?

Assim, por meio de uma pesquisa de revisão e, também fazendo uso de uma pesquisa de campo no setor da Superintendência Municipal de Tecnologia da Informação, Comunicação e Pesquisa (SMTI/SGG/PMPV), pretende-se encontrar as respostas para tais indagações, apresentando a relevância de ferramentas de comunicação digital para as organizações públicas.

Assim, o artigo começa conceituando os softwares livres e informando em quais órgãos do município de Porto Velho também é utilizado o Spark, seguido dos procedimentos metodológicos desta pesquisa de revisão bibliográfica e como foi feita a investigação no sítio da Prefeitura de Porto Velho na internet, o setor consultado para esclarecimentos e os materiais utilizados. Por fim são apresentados alguns resultados e as considerações finais.

1.1 Entendendo o uso de Softwares Livres na Municipalidade

O Software Livre é todo programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado, modificado e redistribuído sem restrição. Possui 4 liberdades básicas: I. A liberdade de executar o programa para qualquer propósito; II. A liberdade de estudar como o programa funciona e adaptá-lo para as suas necessidades (o acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade); III. A liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar ao seu próximo; IV. A liberdade de aperfeiçoar o programa e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie (Campos, 2006).

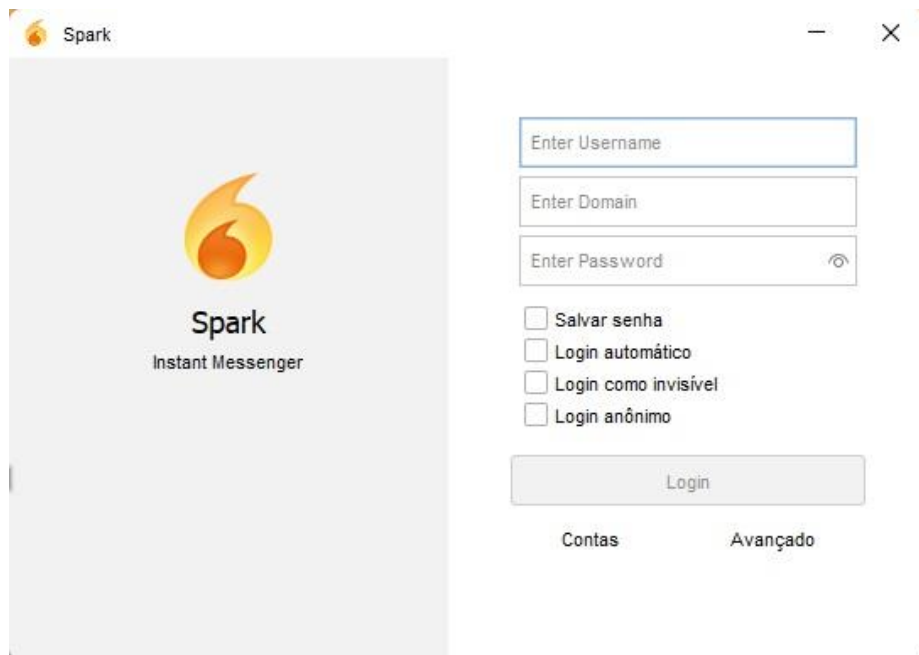
Para Tiboni & Faé (2014), o conceito de *Software* Livre surgiu na década de 1980. No Brasil, o governo tomou medidas de incentivo à implantação destes programas a partir do ano de 2003. Para o autor, a adoção dessas ferramentas digitais pelos governos, bem como a estruturação do Governo Eletrônico são medidas inovadoras para o governo (Borges, 2014 apud Tiboni; Faé, 2014).

O "Guru do *Software* Livre" se chama Jon "Maddog" Hall, que desde 1995 dirige a *Linux* International: "uma associação sem fins lucrativos que divulga o sistema operacional *Linux*, um software que pode ser obtido gratuitamente e que por ter código aberto, permite alterações que outros sistemas não permitem"

(Prefeitura Municipal de Porto Velho, 2018). Nesta municipalidade, atualmente estão homologados: I. Novo SGA - sistema de gerenciamento de fila de atendimento; II. OCS *Inventory* - permite aos usuários inventariar ativos de TI; III. GPWEB - Sistema de gerenciamento de projetos, gestão estratégica, BSC, comunicação corporativa e GED; IV - *LibreOffice* - suíte de aplicativos livre para escritório; V. E-Cidade - destina-se a informatizar a gestão dos municípios brasileiros de forma integrada; VI. GLPI - gestão de ativos e helpdesk; VII. Pentaho - para inteligência empresarial; VIII. *Zimbra* - plataforma corporativa de e-mail, calendário.

O *SPARK*, que também é utilizado em órgãos como o Serviço Social do Comércio de Porto Velho e o Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, é um comunicador mensageiro instantâneo que utiliza o protocolo *Jabber* e funciona conectando-se a um servidor *Openfire*, que por sua vez oferece serviços de troca de mensagens de texto, conversas por voz, troca de arquivos e muito mais. A figura 2 apresenta a tela inicial e as opções de *login* deste programa.

Figura 2 - Tela de *Login* do *Software Spark Instant Messenger* em sua versão mais atual.



Fonte: site github.com.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Foram feitas pesquisas no Google Acadêmico utilizando as chaves “Software Livre” (269.000 resultados) e “Comunicação Organizacional” (1.090.000 resultados), das quais foram utilizados 6 artigos publicados em revistas e repositórios digitais, para contextualizar a temática dos softwares livres e comunicação organizacional.

Também houve investigação no site da Prefeitura Municipal de Porto Velho (www.portovelho.ro.gov.br), na página da Superintendência Municipal de Tecnologia da Informação e Pesquisa (SMTI/SGG), além do acesso à página de intranet (localizado no campo “SERVIDOR”) e Software livre (ao final da página principal, em “PRINCIPAIS LINKS”), com o intuito de coletar informações acerca de quais softwares livres são, ou foram, utilizados e homologados na municipalidade.

Foi contactado o setor Departamento de Gestão de Redes (DGR/SMTI/SGG), para saber se os órgãos da Prefeitura Municipal de Porto Velho ainda estão utilizando esta ferramenta, o SPARK? Também foram utilizados os materiais da Oficina “A utilização da ferramenta SPARK para comunicação interna entre os órgãos da Prefeitura Municipal de Porto Velho” realizada nos dias 10 e 11 de outubro de 2017, onde foram capacitados cerca de 40 servidores dos órgãos administrativos descentralizados desta administração.

3 RESULTADOS

Há um desinteresse no uso desta ferramenta, uma vez que existem outros aplicativos mais acessíveis como *whatsapp*, *telegram*, *messenger*, *e-mail* etc. Este software em questão tem o carregamento muito lento, tendo em vista que se conecta a um servidor de banco de dados onde estão pré-cadastrados os usuários do sistema e domínio PORTOVELHO.RO.GOV.BR.

Além disto é necessária nova capacitação, haja visto as novas configurações adotadas pelo setor de Rede Lógica da municipalidade, onde, apesar do sucesso

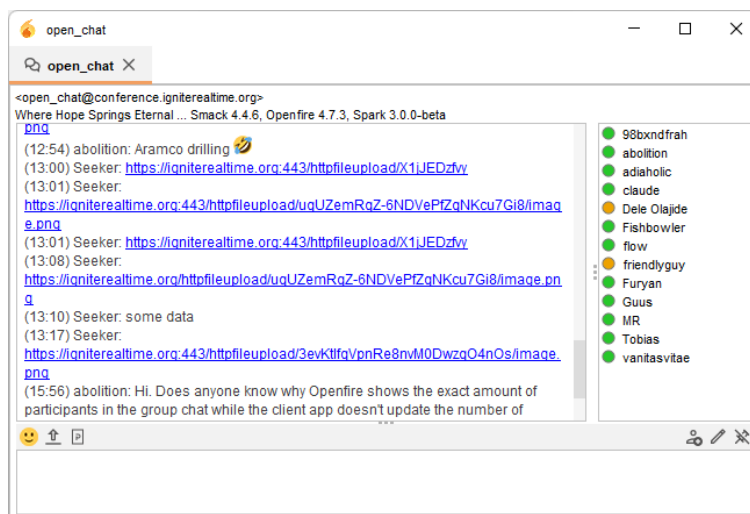
em sua implementação nos anos de 2008 e 2009, hoje, com o advento das tecnologias *touchscreen*, é muito mais viável o programa entrar em desuso, do que investir na qualificação de servidores que não utilizam tal ferramenta.

Vale salientar que estes aplicativos atuais mais modernos, como os citados acima, tiram toda a privacidade do servidor por ter que disponibilizar seu número de telefone ou endereço de e-mail para se comunicar com outras pessoas, também levando em consideração a criação, exagerada, de grupos de trabalho onde são postadas diversas mensagens que, muitas vezes, são irrelevantes.

A utilização de um comunicador interno como o SPARK é importante quando desburocratiza o processo burocrático das organizações, visto que algumas situações não podem ser feitas através dos atuais aplicativos de mensagens instantâneas, porque seria necessário o número de telefone ou contato da pessoa com quem se deseja falar e, no caso de um comunicador interno como o SPARK, apesar de sua lentidão ao inicializar, é possível ter acesso a diversos usuários, separados por departamentos e/ou divisões, que estão logados ou, mesmo *off-line*, pode ser registrada uma mensagem na qual, quando *on-line*, terão acesso.

Abaixo é apresentada a tela do programa em execução, à direita os contatos, à esquerda o chat individual e na parte inferior está a caixa de diálogo onde são redigidas as mensagens:

Figura 3 - Tela do *Software Spark Instant Messenger* em execução na sua versão mais atual.



Fonte: site github.com.

4 CONCLUSÃO OU CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de softwares livres para melhorar e ampliar a comunicação organizacional é fundamental nas instituições públicas ou privadas, pois assim é possível ter um relacionamento descentralizado e os serviços podem ser prestados com mais qualidade pois haverá um contato melhor entre os funcionários de diferentes órgãos.

Assim, a implementação do SPARK na Prefeitura Municipal de Porto Velho, nos anos iniciais, foi importante para uma melhor administração da rede e qualidade na produtividade de seus funcionários. Porém, com o passar dos anos e a evolução da tecnologia, acabou sendo deixado de lado, passando a ser uma ferramenta meio desnecessária. Todavia, vale salientar que instrumentos e ferramentas como esta compõem uma gestão compartilhada e eficiente no processo de desburocratização e interligação entre os diversos setores.

Portanto, além de ser uma ferramenta gratuita e que garante a privacidade de dados pessoais como número de telefone e endereço de e-mail, é extremamente importante tomar medidas para sua usabilidade, uma vez que, no próprio portal da municipalidade, o software é tido como um caso de sucesso.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, R. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. *Organicom*, [S. l.], v. 6, n. 10-11, p. 115-120, 2009. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139013. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013>. Acesso em: 14 fev. 2024.

BORGES, Job Diógenes Ribeiro. Governo Eletrônico e Software Livre: a tecnologia com a cidadania a serviço da comunidade. Disponível em: <<http://busalegis.ccj.ufsc.br>>. Acesso em: 03 out. 2014.

CAMPOS, Augusto. O que é Software Livre. 2006. Disponível em: https://jvasconcellos.com.br/wp-content/uploads/2012/01/sw_livre.pdf. Acesso em: 15 fev. 2024.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. Comunicação Empresarial Versus Comunicação Organizacional: novos desafios teóricos. *Revista de Administração Pública*, 40 (6), Dez 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/Wzm35MwM3s5ntxL3GqPnrsF/#>. Acesso em: 14 fev. 2024.

GUIMARÃES, G. Fabiano. Conheça o fluxo ideal da comunicação. 2º passo. 2015. Disponível em <https://httpwww58.wordpress.com/2017/02/18/agfysh/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

Prefeitura do Município de Porto Velho. Guru do Software Livre. 2018. Disponível em: <https://softwarelivre.portovelho.ro.gov.br/artigo/20686/entrevista-do-jon-maddog-guru-do-software-livre>. Acesso em: 15 fev. 2024.

SHANON, C.; WEAVER, W. *The mathematical theory of communication* Urbana: University of Illinois Press, 1949.

TIBONI, Antonio Carlos; FAÉ, Rogério. *Software Livre como Política de Governo*. LUME, UFRGS, 2014. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/127438>. Acesso em 15 de fev. 2014.