



nários, melhor dizendo, reais colaboradores, fazem parte do seu “ecossistema de negócios” e, como parte importante do seu capital social, devem ser motivados a aproximarem-se ainda mais dos clientes, entender melhor o mercado e saber o que se passa com seus competidores.

Com a Web 2.0 todos os seus colaboradores internos, independentemente de seus cargos e títulos, devem ser encarados como parte ativa de sua força de venda, de campanhas de marketing, de recrutamento de novos talentos e de seu centro de inovação. Do contrário, como as empresas ganharão credibilidade e interatividade com seus clientes se os seus próprios colaboradores são colocados à margem dessas iniciativas?

O primeiro passo é conscientizar todos os funcionários que a empresa realmente quer tê-los como reais colaboradores e co-responsáveis pelo sucesso da empresa. Na prática, isso significa orientá-los e motivá-los para que utilizem seus conhecimentos e propaguem informações em benefício da própria empresa assim, consequentemente, beneficiem-se financeiramente e socialmente com a empresa na quais colaboram.

Com essa transição cultural a nível corporativo, todos os colaboradores se sentem responsáveis pelos resultados e pela reputação da imagem da empresa no mercado, ou seja, além das tradicionais políticas e procedimentos para proteger a reputação da empresa, a “monitoração dinâmica e colaborativa” das informações e interações geradas interna e externamente solucionarão rapidamente qualquer comportamento inapropriado de um de seus colaboradores ou de qualquer evento exter-



Waldir Arevalo

no, pois todos eles sentem-se realmente envolvidos nas situações que podem beneficiá-los ou prejudicá-los através dos resultados e da reputação da empresa.

O segundo passo, utilizando os colaboradores internos e externos (clientes, parceiros e provedores), é gerar contextos realmente interativos nos quais todos os participantes consigam rapidamente encontrar a razão pela qual estão colaborando, a importância de interagirem com a empresa e o que realmente estão ganhando com essa ação. Desta forma, será muito mais fácil e natural converter as informações e

conhecimentos obtidos nesses relacionamentos em produtos melhores, serviços mais eficientes e negócios inovadores e rentáveis.

Lembre-se também que interatividade e contexto andam juntos, e que no caso da geração e organização do capital social em benefício dos negócios da sua empresa o “I” de informação será muito mais relevante que o “T” de tecnologia. As pequenas, médias e grandes empresas que atraírem rapidamente clientes para essa realidade mais dinâmica e construtiva para ambos os lados (colaboradores e negócios) serão aquelas que ganharão maior competitividade e manterão a concorrência cada vez mais distante do seu mercado. Cabe resolver a equação da (TI2), e uma sugestão: Atraia e retenha melhor o capital social de seu ecossistema, proporcionando informação com interatividade, antes que alguém faça isso por você.

---

Waldir Arevalo é consultor sênior da TGT Consult. Antes, foi diretor de pesquisas do Gartner, cobrindo os temas de BPM, Portais, Knowledge Management, Colaboração e e-Learning. Atuou também em empresas como Philips e Unibanco, na área de Arquitetura de Sistemas e Informação

---

A união da classe empresarial é sinônimo de profissionalismo e fortalecimento da empresa ao mercado. Foi pensando nisso, que um grupo de empresários decidiu fundar o Seac/AM: a entidade que surgiu para defender o segmento, e suporte aos empresários, fornecendo informações, consultas, palestras, assessoria jurídica e tributária, entre outros benefícios.

Filiar-se ao SEAC/AM significa segurança, credibilidade e amadurecimento. Uma união de esforços que realmente faz a diferença. Mais que um direito, o SEAC/AM é uma conquista dos bons profissionais do ramo de Assessoria e Conservação de todo o Estado do Amazonas.

**SEAC** Sindicato das Empresas de Assessoria e Conservação do Estado do Amazonas  
Rua Dr. Almirante, 216 - Centro - CEP 69005-900 - Manaus/AM  
Telefone: (92) 3622-9471 - www.seac-am.org.br