

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**USO DA INTRANET COMO FERRAMENTA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA
INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA ALFA**

**USE OF INTRANET AS A STRATEGIC INFORMATION MANAGEMENT TOOL: A
CASE STUDY IN THE ALFA COMPANY**

Diessica De Oliveira Dias, Joao Ricardo Minussi, Ariane Polletti Pinheiro e Carina Dos Santos

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral apresentar a Intranet como uma alternativa viável para gestão estratégica da informação. Para tal realizaram-se entrevistas com responsáveis em uma empresa do setor da saúde da região central do Estado do Rio Grande do Sul. Além disso, foi feita uma revisão bibliográfica sobre o uso da Intranet. Com os resultados obtidos foi possível identificar falhas na comunicação interna na empresa e a necessidade de melhorias no que se refere à gestão da informação. Com a revisão bibliográfica sobre o uso da Intranet foi constatada a importância que esta ferramenta pode ter no dia a dia da empresa, e quais seriam seus possíveis benefícios. Em virtude do exposto foi sugerida a implementação da Intranet como ferramenta para a gestão da informação. Para tanto foi apresentado um plano de ação com o objetivo de aperfeiçoar a utilização de recursos e conseqüentemente mudar o contexto das informações na organização estudada.

Palavras-chave: intranet, gestão estratégica da informação, comunicação interna.

ABSTRACT

The present study aims to present the Intranet as a viable alternative for strategic information management. For this purpose, interviews were carried out with managers in a health sector company in the central region of the State of Rio Grande do Sul. In addition, a bibliographic review was conducted on the use of the Intranet. With the obtained results it was possible to identify failures in the internal communication in the company and the need for improvements in the information management. With the bibliographic review on the use of the Intranet, it was verified the importance that this tool can have in the day to day of the company, and what would be its possible benefits. In view of the above, it was suggested to implement the Intranet as a tool for information management. For that, an action plan was presented with the objective of improving the use of resources and consequently changing the context of the information in the studied organization.

Keywords: intranet, strategic information management, internal communication.

1 INTRODUÇÃO

Comunicar em sua essência é tornar algo comum. Pode ser uma mensagem, uma notícia, uma informação, um significado qualquer, ou seja, a comunicação é a ponte que transporta uma mensagem de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra. A comunicação é o elemento fundamental para a existência de uma empresa, pois é exatamente a comunicação entre os elementos que faz do seu conjunto uma organização e não departamentos isolados e desorganizados.

O sistema de informação de uma empresa é um conjunto de veículos escolhidos para transmitir determinadas mensagens e uma das alternativas disponíveis é a intranet, que permite que a informação não fique inerte, por meio do emprego da tecnologia.

A porta de acesso da intranet é um endereço de internet que pode ser acessado pelos integrantes da empresa mesmo que estes estejam em localidades distantes, pois são redes corporativas que utilizam tecnologia e infraestrutura de internet. As intranets têm como principal objetivo a centralização das informações internas da empresa em um único local, com o intuito de que estas informações possam ser facilmente acessadas e compartilhadas por pessoas autorizadas, de qualquer departamento da empresa (NIPOTECH BRASIL TECNOLOGIA, 2017).

A maioria das organizações apresentam falhas na sua comunicação interna, ou seja, não possuem um canal aberto que faz com que os colaboradores se sintam parte integrante dos processos e das tomadas de decisões da empresa. Também não possuem um canal que promova a interação e integração entre os colaboradores, independente de setor e hierarquia, e que seja alimentada com conhecimento constante sobre o presente e as perspectivas futuras da empresa.

Esta é a realidade encontrada na empresa estudada, que ao passar por mudanças recentes em sua estrutura organizacional está enfrentando problemas de comunicação e gerenciamento da informação. Portanto com o propósito de melhorar a gestão da informação da empresa o presente trabalho apresenta a intranet como uma alternativa viável a ser implementada.

2 OBJETIVOS

O presente estudo tem como objetivo geral apresentar a Intranet como uma alternativa viável para gestão estratégica da informação. E como objetivos específicos:

- ✓ Compreender como é estruturado o processo de comunicação interna na empresa estudada;
- ✓ Realizar uma revisão bibliográfica sobre o uso da Intranet e sua importância na gestão estratégica da informação;
- ✓ Apresentar um plano de ação para a implementação da Intranet na empresa estudada.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Em busca de vantagens competitivas a gestão estratégica da informação é um objetivo de muitas empresas. A informação e o conhecimento são recursos fundamentais para a sobrevivência de organizações, portanto sua valorização e correta gestão se demonstram cada vez mais relevantes (SIQUEIRA, 2005).

Uma parte importante na gestão estratégica da informação é a comunicação interna das empresas, trata-se do primeiro passo para disseminação do conhecimento e o correto funcionamento de uma organização.

A comunicação interna tem como enfoque o público interno da empresa, especialmente os funcionários, sendo eles, diretores, gerentes, coordenadores, auxiliares, entre outros. Para Brum (2005, p. 62) “a comunicação interna é a linha mestra que gerencia a entrada e a saída de informação, possibilitando o alcance dos objetivos organizacionais”. Ao existir falhas na comunicação interna os funcionários deixam de receber informações importantes e isso pode aumentar os conflitos na organização.

Uma alternativa para melhorar a comunicação interna é a intranet, conceito derivado da internet e que se trata de uma rede privada acessível somente para os funcionários de uma empresa. Com esta ferramenta é possível gravar arquivos e divulgar informações para os colaboradores. Para tanto, exige uma infraestrutura tecnológica e uma boa administração para não tornar-se apenas um depósito de informações, sem um objetivo concreto (SOCIAL BASE, 2005).

Esta ferramenta oferece possibilidades de comunicação dinâmica entre os funcionários. Seu uso maximiza a chance de engajamento dos seus colaboradores pois incorpora a possibilidade do feedback como complemento da informação que cria diálogo, valorização do indivíduo, estímulo à iniciativa e criatividade, que são critérios importantes para criar motivação e engajamento na empresa. Cria-se, assim um ambiente de interação e compartilhamento na empresa baseada em seus valores.

Quanto ao conteúdo a ser disponibilizado, Tavares (2010) sugere relatório dos departamentos; informações financeiras; informações sobre recursos humanos; manuais de funcionários, políticas e processos; informações sobre o negócio; ações de marketing em geral; campanhas institucionais; nomes, ramais e endereços eletrônicos dos colaboradores; calendário de atividades da empresa, cursos, palestras, workshops; entre outros.

É importante manter a intranet atualizada, esta deve ser dinâmica e envolvente, para que se torne um recurso importante no qual o funcionário encontrará as informações mais recentes sobre a empresa. É importante integrar a intranet ao dia a dia da empresa, que o acesso a esta ferramenta seja parte da rotina de trabalho dos colaboradores (ARGENTI, 2011).

4 METODOLOGIA

Visando atingir os objetivos propostos, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso de natureza descritiva e com abordagem qualitativa. Acredita-se que o emprego desta abordagem e o tipo de pesquisa são coerentes com os objetivos deste estudo e com o contexto da organização pesquisada. Destaca-se o uso do estudo de caso, pois o contexto do trabalho tem como foco o ambiente organizacional particular da organização em questão.

O presente estudo foi realizado em uma empresa do setor da saúde da região central do Estado do Rio Grande do Sul. Para a coleta de dados foi realizada uma entrevista não estruturada com a responsável pelo Departamento de Pessoal da empresa e o responsável por uma consultoria de Marketing que estava sendo realizada na organização pesquisada. Além disso, foi feita uma revisão bibliográfica sobre o uso da Intranet.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio das entrevistas realizadas verificou-se que os principais meios de comunicação internos utilizados pela empresa são a comunicação face a face, o e-mail e o mural de recados. Também foi ressaltada a importância de uma melhor comunicação dentro da empresa, bem como a necessidade de melhorias no que se refere à gestão da informação. Em virtude do exposto foi sugerida a implementação da Intranet como ferramenta para a gestão da informação.

Para a implementação da intranet foi proposto um plano de ação, apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 – Plano de Ação

Objetivo	Implantar a Intranet
Ferramenta	Intranet
Meios	Word Press; Internet
Responsabilidade	Assessoria de Comunicação e Marketing
Custo	Horas de trabalho assessoria
Como fazer?	Envolvendo a direção e os colaboradores no projeto que será desenvolvido pelo setor de Tecnologia da Informação da própria empresa
Quando fazer?	Janeiro de 2016

Fonte: autores.

Para analisar os efeitos do uso da Intranet foi sugerida a aplicação de uma pesquisa específica sobre a ferramenta, que pode ser aplicada pela própria Intranet, a ser realizada após 60 dias de sua implantação. Além disso, os gestores poderão verificar as estatísticas de uso da ferramenta através do próprio portal de Intranet, pois os mesmos possuem ferramentas de disponibilização de relatórios de uso para apreciação a qualquer momento.

Com a implantação da Intranet a empresa terá uma ferramenta de comunicação eficaz, espera-se que proporcione entre outros os seguintes benefícios:

- ✓ Interligação de unidades e departamentos;
- ✓ Aumento de produtividade dos funcionários;
- ✓ Aumento de eficiência administrativa e diminuição de erros operacionais, devido ao rápido acesso as informações disponibilizadas com exatidão;
- ✓ Facilidade e baixo custo para publicação de treinamentos e informativos;
- ✓ Fácil e imediata distribuição de documentos, vídeos de treinamento, promocionais;
- ✓ Facilidade para divulgação interna de seus produtos e serviços;
- ✓ Aumento da segurança a informações e documentos;
- ✓ Racionalização de rotinas e processos internos;

6 CONCLUSÕES

Com a análise do processo de comunicação interna da empresa e a revisão bibliográfica sobre o uso da Intranet foi constatada a importância que esta ferramenta pode ter no dia a dia da empresa, e quais seriam seus possíveis benefícios. Para tanto foi apresentado um plano de ação para sua implementação com o objetivo de aperfeiçoar a utilização de recursos e consequentemente mudar o contexto das informações. Ao assumir a responsabilidade de informar seus funcionários sobre todos os fatos que possam interferir na gestão da empresa são evitadas distorções de informações pelos setores da organização.

Portanto, a implementação da Intranet é um primeiro passo para a gestão estratégica da informação, além disso, devem-se estruturar programas de envolvimento entre os colaboradores e líderes e a propagação de informações deve ocorrer de forma constante e atualizada.

Sugere-se que novos estudos sejam realizados com o objetivo de acompanhar a eficiência da ferramenta intranet, sejam de cunho qualitativo ou quantitativo. Com a realização desse estudo, espera-se que os resultados encontrados sirvam para colaborar no entendimento e utilização de ferramentas para melhorar a gestão da informação nas organizações.

REFERÊNCIAS

ARGENTI, Paul A. **Comunicação empresarial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Face a Face com o Endomarketing**. Porto Alegre: L&PM, 2005.

MARTINS, Daniel de A. **Intranets nos processos de comunicação interna de instituições públicas**: efeitos e implicações (um estudo de caso no Detran-RN). Dissertação (Mestrado em Administração). Recife: UFPE, 2005

NIPOTECH BRASIL TECNOLOGIA. **Intranet e Extranet**. Nipotech, 2017. Disponível em: <http://www.intranetsystem.com.br/materias.php?cd_secao=3&codant=&friurl=-O-que-e-Intranet-e-Extranet->. Acesso em: 17 jun. 2017.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão estratégica da informação**. Brasport, 2005.

SOCIAL BASE. **Comunicação corporativa**: desafios, planos e soluções tecnológicas. Social Base, 2013.

TAVARES, Maurício. **Comunicação empresarial e planos de comunicação**. São Paulo: Atlas, 2010.