



INTRANETS E EXTRANETS - O AVANÇO DA COMUNICAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA CORPORATIVA.

Alex Jackson Costa Freire¹
Antônio César Costa Dias²
Israel Santos Praxedes Souza³
Joilson Assis da Hora⁴
Francisco da Costa Pinto⁵

Resumo: *Este trabalho tem como objetivo avaliar o desempenho no tocante à transparência e à comunicação no contexto da organização, identificando as circunstâncias que a levam a adotar uma rede de intranet/extranet, definindo sua importância e apontando os benefícios que esse sistema pode acrescentar aos processos de uma organização. Esses sistemas são redes que utilizam a tecnologia e a infra-estrutura da internet; porém, suas aplicações são distintas. A utilização desses novos formatos de comunicação propiciará, gradativamente, maior agilidade nas comunicações em ambos ambientes relacionados à organização: o interno e o externo; a automatização dos processos (atenuando custos) e a descentralização das informações. Para isso, a empresa Sysdesign Consultoria em Informática Ltda, será utilizada como referência para um estudo de caso aplicado a partir do embasamento teórico conquistado por pesquisas prévias realizadas pela equipe. A partir dos estudos estabelecidos, puderam-se convergir idéias positivas a cerca da implantação da Rede Intranet/Extranet. Com ela, a organização abrange o lastro comunicativo, tanto internamente, entre os funcionários; como também com os fornecedores, outras empresas e clientes, que compõe o ambiente externo ao da empresa. Mas, os benefícios com o uso da rede só serão potencializados quando as organizações constatarem o poder de compartilhamento de informações que a mesma proporciona. Além disso, os usuários devem se tornar, efetivamente, "colaboradores" nos processos, tornando-a uma importante ferramenta de planejamento, relacionamento e, principalmente, o compartilhamento do conhecimento da empresa.*

Palavras-chave: Intranet; Extranet; Comunicação; Transparência.

INTRODUÇÃO

Ao surgir no Brasil na década de 80, a internet tornou-se uma das principais ferramentas de comunicação com capacidade de transmitir mensagens em tempo real para qualquer destino. Com o passar do tempo, a internet ganhou novas aplicações e desde então, vem sendo utilizada como ferramenta de comércio. A necessidade de uma comunicação eficiente converge junto com outros fatores para o desenvolvimento, o que faz desta ferramenta uma arma poderosa para agilizar processos internos e externos de uma organização e, contribuir para alavancar projetos, disseminar informações entre as redes de cooperação de forma instantânea para os receptores. As

¹ Cursando 5º semestre de Administração de Empresas na Universidade Católica do Salvador - UCSal. lequinhow@hotmail.com / 9178-5410

² Cursando 5º semestre de Administração de Empresas na Universidade Católica do Salvador - UCSal. accdias@yahoo.com.br / 8809-5949

³ Cursando 5º semestre de Administração de Empresas na Universidade Católica do Salvador - UCSal. Isps017@hotmail.com / 8894-8476

⁴ Cursando 5º semestre de Administração de Empresas na Universidade Católica do Salvador - UCSal. joilsonhora@yahoo.com.br / 8753-1530

⁵ Professor de Sistemas de Informações Gerenciais responsável por orientar o trabalho. facostapinto@uol.com.br.



ferramentas em análise, no contexto empresarial, estão ligadas diretamente à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Em decorrência da alta capacidade desenvolvida para as novas tecnologias, a rede mundial de computadores evoluiu de forma a democratizar a publicação de informações por todo o globo. A tecnologia e os processos a ela pertencentes estão se desenvolvendo de maneira muito rápida no formato de sistemas e softwares para gestão empresarial. Percebendo a importância desta evolução no meio empresarial, a equipe, mediante orientação do professor Francisco da Costa Pinto, se incumbiu de, através de pesquisas, apresentar o tema proposto: **Intranets e Extranets**.

A busca de um diferencial competitivo entre as empresas concorrentes tem estimulado a adoção destas ferramentas. Ambos os sistemas utilizam a infra-estrutura da Internet como mecanismo de funcionamento. Visto que novas ferramentas de caráter tecnológico têm demonstrado grande potencial no mundo corporativo, e que a busca por novos patamares de produção se faz necessário para a sobrevivência de uma empresa, realizou-se um estudo onde foram analisados, em específico, dois pontos relacionados a uma escala de valores, sendo estes a transparência e a comunicação. Tratamos aqui a importância que se faz necessária à manutenção das relações de uma organização com seus *stakeholders*. Para tanto, tentaremos responder à seguinte pergunta de partida que permeará nosso trabalho: ***“A instalação de um sistema de redes intranet/extranet promove maior transparência e melhora o nível de comunicação entre uma empresa e seus stakeholders?”***

A partir dessa questão foram estabelecidas as seguintes hipóteses:

- A rede intranet/extranet é uma importante ferramenta que impulsiona a comunicação em uma organização.
- A implantação dessa rede viabiliza o acesso às informações da empresa, permitindo uma maior transparência e ganho de confiança por parte dos *stakeholders*.

O trabalho está estruturado de maneira a proporcionar um entendimento sequencial e lógico. Por esse motivo, prioritariamente, convém-nos mostrar a diferença básica entre estas redes, relacionando-os à amplitude de atuação e usabilidade dada a cada uma.

A intranet consiste em uma rede de comunicação privada utilizada internamente pelas organizações. Já a extranet possui um raio maior de atuação, onde outros contatos externos (como clientes e fornecedores) passam a ter acesso. Mesmo que a cultura organizacional de algumas empresas resista à adoção de novas tecnologias, percebe-se que parte dos objetivos de crescimento são atingidos quando estas trabalham de maneira proativa, otimizando e transparecendo seus processos.

Para ratificar e comprovar essas afirmações, o grupo está realizando esta pesquisa com base na metodologia de pesquisa explicativa. A análise é baseada no estudo de caso, onde serão observadas as aplicações e outras informações referentes ao fenômeno estudado. A empresa escolhida pelo grupo para fazer frente e ratificar as informações contidas nesta pesquisa é a



Sysdesign Consultoria em Informática Ltda⁶. Essa escolha foi determinada a partir de uma indicação que levou em conta a especialização desta no desenvolvimento de projetos de sistemas (especialmente para internet) e, a existência, na sua estrutura, de um bom sistema intranet/extranet.

Essa pesquisa tem como objetivo avaliar o desempenho no tocante à transparência e à comunicação no contexto da organização, identificando as circunstâncias que levaram a referida empresa a adotar uma rede de intranet/extranet, definindo sua importância e apontando os benefícios que esse sistema pode acrescentar aos processos de uma organização. Para isso, teremos como ponto de partida a análise prática da empresa citada anteriormente. Direcionamos esse estudo às pessoas que exercem atividade administrativa, comunicação empresarial e que tenham interesse em áreas relacionadas à inovação tecnológica empresarial. Desse modo, este se torna um meio de análise de desempenho do fenômeno avaliado e de divulgação das novas tendências mercadológicas: A rede intranet/extranet.

REFERENCIAL TEÓRICO

Sistemas como a Intranet/Extranet surgiram com o objetivo de dinamizar o canal comunicativo entre empresa e cliente e, empresa e outras empresas. Por esse motivo, têm obtido um lugar de destaque no mundo corporativo moderno. Como resultado do bom desempenho alcançado, é grande o número de empresas que desejam implementá-los para, principalmente, melhorar a comunicação tanto interna como externa. Mas, essa rede se demonstra muito mais significativa para as empresas do que isto.

A intranet é “Uma ferramenta de baixo custo, que exige pouco treinamento dos usuários e grandes benefícios. Por isso, passou a ter grande importância para as empresas”. (ALEXANDRE MENDES, 2006).

Além disso, ainda sobre a intranet, a mesma é “uma rede privativa de computadores em uma versão mais simples e reduzida que se baseia nas estruturas de comunicação da Internet, pelo fato de somente os membros de uma organização poderem usufruir das utilidades.” (MARCO AURÉLIO, 1998). Essas redes internas estão passando por um processo de “boom” de crescimento no uso e, além disso, proporcionando o aprendizado da tecnologia da Internet.

Desde a década de 90, “o crescimento da rede internacional de computadores (internet) no número de companhias conectadas à mesma tem sido exponencial.” (MARCIO SANTOS, 2007). No começo o uso da Internet era meramente para troca de e-mails. Com o tempo as organizações passaram a publicar *websites* com informações corporativas. A tendência para o uso da internet não parou e agora se torna uma ferramenta de publicação de informações dentro da empresa otimizando processos e diminuindo custos.

A dinâmica e instâncias mercadológicas, além da acirrada concorrência, estão transformando as diversas esferas de interação de que uma empresa participa. Dentre essas esferas está a relação com o empregado. Ela deve ser a mais objetiva e produtiva possível. Para

⁶ Empresa que presta serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, serviços de suporte a bancos de dados, treinamentos oficiais de uma empresa norte americana de bancos de dados (Oracle), e revenda de alguns softwares.



isso, a intranet possibilitou vantagens como a interface universal e a possibilidade de execução em diferentes plataformas.

Os empregados querem (e necessitam) informações melhores e mais rápidas. A Intranet oferece esta solução. Como na Internet, o *Web Browser* (Navegador *Web*) é a interface universal para a Intranet. Nunca antes uma companhia teve a habilidade de instalar uma rede em que todas as operações pudessem ser executadas com uma única interface que pode ser executada nas mais variadas plataformas de hardware e software. (Global Project – Consultoria e Agência Web, 2007⁷.)

Não havendo incompatibilidade entre as plataformas, os processos se tornam ágeis e eficazes. Além dessa vantagem, a praticidade no uso da Intranet a torna mais cobiçada pelas empresas por não exigir treinamentos rebuscados e caros. Dessa forma consegue tornar as informações mais dissipadas entre todos os funcionários da organização.

E ainda “A Intranet pode reduzir o gasto de papel de muitos aplicativos de escritório, [...] a companhia ganha em agilidade e exatidão na tomada de decisões, uma vez que informações podem ser distribuídas em tempo real a todos os que dela necessitem.” (MARCO AURÉLIO, 1998).

No caso de redes externas, a extranet entra em cena no intuito de viabilizar a comunicação com todo o público externo, os *stakeholders*, atendendo aos interesses maiores da empresa e, de forma planejada, oferecendo segurança e potencializando a comunicação.

A extranet se caracteriza por ser uma rede semelhante a uma intranet, que usa recurso de telecomunicações para permitir acesso remoto, usando os protocolos da Internet. O objetivo de uma extranet é compartilhar com segurança informações de negócio de uma empresa entre seus colaboradores, parceiros e fornecedores”, em outras palavras, os *stakeholders*. (Nativa Online, 1998)

Esse tipo de rede pode ajudar as organizações, dentre outros pontos, a economizar dinheiro, já que demanda menos tempo para troca de informações. A disponibilidade de uma nova forma de interação pode, talvez, aumentar o nível de segurança, aumentando a precisão da informação. Outro fator importante que é objeto de estudo de muitas organizações está na fidelização do cliente. Além de manter em seus bancos de dados, informações sobre cada perfil de cliente, o sistema de extranet pode viabilizar através deste canal, um duto de *feedback*.

Não apenas a economia e a fidelização dos clientes são prioridades num sistema de extranet. Mas, também, a empresa deve ter a garantia de que o sigilo no conteúdo das informações transmitidas estará seguro.

[...] garantia de que as informações confidenciais não serão perdidas através de serviços postais ou esquecidas em caixas de entrada de emails. A entrega e a troca de informações podem ser realizadas mais rapidamente, pois o site de extranet pode receber qualquer tipo de informação para acesso imediato, sendo que essas informações também podem ser alteradas, editadas ou atualizadas rapidamente de qualquer computador com acesso a internet. Como o acesso ao

⁷ Global Project – Consultoria e Agência Web: <http://www.globalproject.com.br/produtos/intranet.html>



site fica disponível dia e noite, parceiros, clientes e consumidores dispõem da flexibilidade de operar quando e onde for mais conveniente, eliminando a necessidade de agendar reuniões e fazer chamadas telefônicas. O relacionamento com o cliente melhora, pois a interação online personaliza e prolonga o relacionamento com os seus clientes. Os clientes poderão fornecer feedback e dar opiniões sobre os seus esforços de desenvolvimento, fazendo com que percebam o seu interesse nas necessidades comerciais e pontos de vista deles. (Microsoft Online)

Com o passar dos anos as empresas vão criando e coletando informações, da mesma forma surge à necessidade de arquivá-las e, conseqüentemente, procurá-las, gerenciá-las e classificá-las. E com a Intranet/Extranet é possível acessar informações de um ou de vários documentos em uma mesma consulta e, assim, possibilitar uma gestão mais eficaz e equilibrada em relação a todos os *stakeholders*. A extranet igualmente como a intranet tem como principal característica a possibilidade de acesso via internet, ou seja, de qualquer lugar do mundo você pode acessar os dados de sua empresa. A idéia de uma extranet é melhorar a comunicação entre os funcionários e parceiros, além de acumular uma base de conhecimento que possa ajudar os funcionários a criar novas soluções.

Transparência

Alguns estudos como o de Don Tapscott e David Ticoll, verificam o modo como a Internet poderia transformar os negócios e a própria sociedade. Esta transformação se situa, primordialmente, na interação das pessoas com as instituições. Hoje, mais do que em qualquer época, as pessoas dispõem de ferramentas de acesso às informações das empresas, nas quais têm interesse. Através desta acessibilidade, os *stakeholders* podem avaliar, enquanto clientes, os produtos e os serviços; os funcionários têm acesso à estratégia, gestão e desafios da corporação; os investidores institucionais têm acesso aos dados financeiros que lhes permitem saber o que está sendo feito com seus recursos; a mídia, os cidadãos e as comunidades não têm mais dificuldades em investigar o que acontece dentro das empresas. As empresas, portanto, tornam-se transparentes. Para Don Tapscott e David Ticoll (2005, 23 p.), a transparência é definida, nestas circunstâncias, como a “acessibilidade, para os stakeholders, às informações institucionais referentes a assuntos que afetem seus interesses”.

“A ‘transparência’ tornou-se a ‘força motriz’ das mudanças que estão a moldar o mundo empresarial. A empresa já não se consegue esconder por debaixo de nenhuma roupagem, de nenhum disfarce [...]” (DON TAPSCOTT, 2003). Hoje, as empresas se tornaram uma das instituições mais controversas. A fidelidade dos clientes não está baseada somente em um bom atendimento ou em um programa de pós-venda. Apesar de haver várias ferramentas que ajudam na busca dessa fidelização, algumas corporações ficam desacreditadas quando se envolvem em escândalos e falcatruas, e, por conseguinte, começam a perder clientes. “E se está despida, então é preferível ter a pele polida, pois é a única maneira de gerar confiança”, (DON TAPSCOTT, 2003). Segundo ele, a transparência é uma das tendências em alta no pós- Nova Economia.

Hoje, as empresas têm um novo papel a desempenhar: tornar-se transparente. Para Tapscott (2003), “a sociedade tem a imagem que as organizações invadem a privacidade sem nenhuma cerimônia com o objetivo apenas de gerar lucro para os seus gestores.”



[...] nos identificamos com os produtos e com as marcas, mas sentimo-nos desconfortáveis com as empresas que estão por detrás deles. A nossa própria privacidade está a ser corroída já que as empresas conseguem obter detalhes íntimos nossos e usam enormes bases de dados para construir relações “um-a-um” conosco. Contudo, as empresas não estão a salvo desta “devassa” - estão cada vez mais nuas, despidas, num mundo de comunicações instantâneas e de media indiscretos. Os empregados, os clientes, os acionistas, os parceiros e o público em geral facilmente escrutinam ao microscópio o comportamento empresarial. (DON TAPSCOTT, 2003).

Em casos extremos, o futuro da nação, que está representada pelos jovens de hoje, se sentem revoltados e conseqüentemente causam movimentos de revolta antiglobalização. A importância da transparência está baseada no seu ponto fundamental, que é a honestidade. A transparência empresarial vai muito para além dos regulamentos sobre a informação financeira obrigatória. O conceito significa acesso crescente à informação sobre toda e qualquer faceta do comportamento empresarial por parte de todo o espectro de *stakeholders*.

A instituição da transparência requer uma gestão transparente, definida por Schuster, Carpenter e Kane (1997, 305 p. apud CID ALLEDI e OSVALDO GONÇALVES, 2007) como um conjunto de quatro forças interativas e agindo ao mesmo tempo, envolvendo alfabetização empresarial e financeira, comunicação com linguagem fácil e acessível para toda a empresa, distribuição da liderança por toda a organização e reconhecimento pessoal e financeiro estendido a todos os funcionários.

Segundo Almeida (apud CID ALLEDI e OSVALDO GONÇALVES, 2007), as organizações que souberem ser transparentes em relação a produtos e processos tecnológicos, cujos componentes ou forma de funcionamento são mantidos em sigilo, estarão em melhores posições frente ao público, mesmo em momentos onde terá que reiterar, por motivos comerciais, o segredo de suas atividades. Os bancos são um ótimo exemplo para este caso: devem ser transparentes em seus balanços e atividades, sem, contudo abrir mão do sigilo bancário.

[...] os grandes frutos da transparência são: o aumento do valor de mercado das empresas transparentes; aumento da confiança dos empregados, resultando em custos menores, maior qualidade, inovação e lealdade; algumas marcas embutem os valores da empresa e, o orgulho da marca é transferido para o consumidor; e, a ligação da empresa transparente com a comunidade faz com que ela desenvolva modelos de negócios sustentáveis. Tudo é mostrado com riqueza de detalhes e com uma análise totalmente fundamentada em pesquisas empíricas sérias. (ELISABETE PEREIRA, 2000)

Comunicação

Compreendida a importância da comunicação nos processos empresariais, as redes tornaram-se um fator de diferencial que proporciona maior competitividade. É um importante objetivo de melhoria, de aperfeiçoamento já que se trata de uma área estratégica para as empresas. Sua importância foi percebida já no período da revolução industrial, quando surgiram as fábricas e a relação entre capital e trabalho tornou-se mais complexa. Até meados do século passado, ainda havia um conflito no relacionamento entre patrões e empregados, o que faz com que a comunicação com o público interno, ou seja, os trabalhadores se torne premente. Hoje



ainda existe conflito entre ambos, o que torna ainda mais importante a atividade de comunicação interna.

Com o fenômeno de superprodução gerado pela produção em massa, tornou-se necessário empreender uma comunicação mercadológica para tornar os produtos e as empresas conhecidas por parte dos seus públicos externos. A partir destas necessidades de comunicação percebidas pelos grandes grupos industriais surge e se consolida a comunicação organizacional. Segundo Kunsch (2003), “a comunicação organizacional é considerada como um processo dinâmico por meio do qual as organizações se relacionam com o meio ambiente e por meio do qual os departamentos da organização se conectam entre si.” Conseqüentemente, a comunicação organizacional ganhou uma nova visão. Ela passa a ser percebida como um curso de mensagens dentro de uma rede de relacionamentos interdependentes.

Os sistemas globais de comunicação conquistam seu espaço apresentando novas e criativas soluções de comunicação. O aprimoramento constante de meios e técnicas proporciona às corporações a utilização da tecnologia no desenvolvimento da responsabilidade social, da integração com seus públicos, da aproximação das pessoas e da comunicação bidirecional através da troca constante de informações.

A comunicação organizacional serve, em um plano, para harmonizar a comunicação externa com a interna, em outro, criar um clima motivador dentro de uma empresa onde educa, constrói novos valores e valoriza indivíduos. Serve, também, para produzir comunicação para o mercado organizacional e criar valores no mercado consumidor através da propaganda institucional. A comunicação interna provoca uma sintonia na empresa tornado-a mais leve e deve ser estruturada sobre uma base do *endomarketing* provocando uma reengenharia cultural na empresa incentivando e criando o hábito nos colaboradores internos de busca e transmissão de comunicação.

Cada vez mais se vê empresas preocupadas com a comunicação interna, onde possuem uma sala com cadeiras e projetores multimídia entre outros componentes que fazem parte da transmissão de comunicação, isto pela razão e necessidade de tornar os colaboradores internos cada vez mais integrados as intenções da empresa e valorizados também pela atenção e instrução recebidas gerando motivação no grupo. Isto é apenas um dos processos da assessoria de comunicação e sua forma.

A comunicação interna integra o conjunto em primeiro momento, porém serve também para afinar-se com o discurso externo da empresa. Por exemplo, é recomendável que cada ação externa seja comunicada, explicada e incorporada pelo ambiente organizacional. Os colaboradores internos devem sempre saber das ações da empresa no mercado organizacional de consumo. “A comunicação organizacional refere-se à comunicação interna que em determinado momento colabora para a comunicação externa.” (LUIZ CARDONA, 2007)

Há pouco tempo, era complicado trabalhar em uma empresa com filiais espalhadas por vários lugares, pois se perdia muito tempo para tomar decisões importantes. As filiais dependiam da aprovação da matriz e levava-se um período considerável para enviar documentos de uma unidade para outra, sem contar as inúmeras ligações telefônicas que eram feitas diariamente. Sabe-se que a Intranet reduz custos e é uma grande ferramenta nas mãos dos empresários para treinar seus colaboradores. Esse apoio intenso na comunicação empresarial promove a



divulgação de informações sobre a empresa de forma interativa e geralmente bastante amigável, que, segundo alguns gestores, transformam o clima organizacional num ambiente agradável e prazeroso para seus colaboradores, fator fundamental para uma boa produtividade.

Um exemplo desse uso é na empresa *Souza Cruz* que usa sua intranet para treinar e integrar seus funcionários diminuindo assim, o custo altíssimo que tinha com passagens, hospedagem e alimentação que era obrigada a pagar para que seus empregados pudessem receber treinamentos em outras cidades.

Workflow

O cotidiano de uma empresa é composto por um enorme conjunto de atividades, que incluem: definição de planos de vendas, lançamentos de contabilidade, criação de planilhas de custos, geração de relatórios diversos, entre outros. Muitos destes processos devem ser registrados, tanto em meio eletrônico como em papel, que vão se acumulando e podem chegar a ser parte significativa dos dados da empresa. Com o tempo o excesso de processos e a inércia podem prejudicar o desempenho de uma empresa, tornando-a lenta e hoje não podemos mais admitir um quadro destes. É nesse momento que a Intranet/Extranet entra em cena e altera o quadro de morosidade e ineficiência.

Com essa rede pode-se trabalhar com o conceito de *workflow*⁸, onde através da rede, os funcionários podem acessar dados de um processo, atualizá-los (desde que autorizados) e liberá-los para que outro funcionário ou departamento faça a sua parte. Esta interação agrega valor e permite uma agilidade em vários dos processos atuais, pois cada funcionário pode interagir com um processo, independente do local de onde estiver; bastando apenas de um microcomputador com acesso a rede.

Os benefícios obtidos com o uso da Intranet/Extranet podem e devem ser potencializados devido a sua importância no que diz respeito à conexão das pessoas em uma única rede, servindo dessa forma de base para automação de processos e divulgação de informações que podem agregar valor. Mas, seu uso efetivo pelos usuários só se dará no momento em que se constatar o clima de compartilhamento de informações, a partir daí, estes se tornarão colaboradores nos processos, tornando-a uma importante ferramenta de planejamento, relacionamento e principalmente o compartilhamento do conhecimento da empresa.

ESTUDO EMPÍRICO

Antes de iniciar o conteúdo a cerca do estudo de caso desenvolvido pelo grupo com base na empresa Sysdesign Consultoria em Informática Ltda., a equipe sente a necessidade de expor sobre a escolha da mesma para o enriquecimento do trabalho.

⁸ Fluxo de Trabalho (em inglês: *Workflow*) é a seqüência de passos necessários para que se possa atingir a automação de processos de negócio, de acordo com um conjunto de regras definidas, envolvendo a noção de processos, permitindo que estes possam ser transmitidos de uma pessoa para outra de acordo com regras preestabelecidas. O *workflow* varia significativamente de organização para organização.



A opção de escolher a “Sys” veio a partir dos seus padrões de qualidade dentro do ramo em que trabalha; da especialização constatada no desenvolvimento de projetos de sistemas (especialmente para internet) e por deter em sua estrutura um bom sistema intranet/extranet. Além disso, a Sysdesign Consultoria conquistou o MPS.BR1⁹ nível G e se tornou a primeira empresa com sede na Bahia a obter a certificação do programa de melhoria de processo de software do Ministério de Ciência e Tecnologia. Focada na melhoria de processos desde a sua concepção, a organização foi pioneira no seu setor ao obter a ISO 9001 em 1999 para desenvolvimento e manutenção de software. Desde então passou a intensificar o foco da sua atuação na satisfação de seus clientes, postura que impulsiona a Sysdesign em um movimento contínuo de melhoria. Em sua primeira avaliação MPS.BR, a “Sys” atendeu a todos os requisitos exigidos para o nível em seu grau máximo, ratificando os anos de experiência com o desenvolvimento de software, sob um processo ISO exaustivamente auditado. Neste projeto contou-se com o apoio consultivo do ITS – Instituto de Tecnologia em Software e da SWQuality para condução do processo de avaliação.

Adentrando no estudo de caso, a “Sys” alcançou os objetivos do trabalho tendo em vista que foi ratificado/demonstrado o conteúdo exposto através da aplicação da rede extranet/intranet angariando a comunicação e a transparência pra empresa citada.

Em visita ao site da empresa em estudo, pode-se verificar a existência de um link com a denominação direta de “Intranet” com acesso restrito aos funcionários. Esse acesso permite a empresa como um todo (diferentes setores) o acesso a informações padronizadas e únicas; facilitando, agilizando e tornando o processo comunicativo mais eficiente e eficaz nas resoluções de problemas. Esse sistema de Intranet além de ser um mecanismo facilitador na comunicação interna da empresa, ainda traz resultados na planilha de custos. Isso devido às reduções substanciais de diferentes gastos. Dentre eles, principalmente, os relacionados a materiais de escritório, gastos estes que são totalmente cortados ou atenuados graças a implantação da rede interna.

Como o acesso ao site fica disponível dia e noite; parceiros, clientes e funcionários dispõem da flexibilidade de operar quando e onde for mais conveniente, eliminando a necessidade de agendar reuniões e realizar outros meios de comunicação. O relacionamento com o cliente melhora, pois a interação online personaliza e prolonga o relacionamento com os seus clientes. Com isso os *stakeholders* poderão fornecer o *feedback* e dar opiniões sobre os seus esforços de desenvolvimento, ampliando as oportunidades de crescimento da organização e dos seus aliados.

O Suporte Remoto é uma modalidade de serviço que a Sysdesign oferece para a administração de servidores e bancos de dados. Todas as funções desempenhadas por Administradores são feitas agora remotamente, diminuindo os custos, aumentando a disponibilidade, comunicação e a segurança das empresas que contratam esse tipo de serviço.

⁹ O MPS.BR1 é um programa para Melhoria de Processo do Software Brasileiro coordenado pela Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (SOFTEX), contando com apoio do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).



Os “Chamados Técnicos - Atendimento Online” é também outra vantagem competitiva verificada na empresa. Clientes são atendidos de forma amigável e prática a partir de uma estrutura preparada para atender qualquer tipo de solicitação/problema.

Para o rol de empresas que a “Sys” possui como clientes é possível notar a importância da mesma para o mercado Baiano. Isso, pela percepção do público as tendências do mercado e, além disso, a visão tida com os benefícios trazidos com a implantação da Rede Intranet/Extranet.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A leitura e releitura da pesquisa, proporcionada pela sua construção em etapas, puderam evidenciar maiores detalhes sobre o tema para a equipe. Dessa forma, pôde-se alicerçar conclusões mais sólidas e críticas.

A implantação da Rede Extranet/Intranet proporciona a organização um maior lastro comunicativo tanto entre seus funcionários, que fazem parte do ambiente interno da empresa; como também aos fornecedores, outras empresas e clientes, que compõe o ambiente que constitui as relações externas da empresa.

Essa ferramenta facilita a conexão das pessoas em uma única rede, servindo de base para automação de processos e divulgação de informações que podem agregar valor. A sua tecnologia é eficiente tanto como meio de reunir informações dos usuários, como de transmitir informações a esses mesmos usuários.

Os benefícios do uso da Intranet/Extranet vão sendo potencializados quando se constatar o clima de compartilhamento de informações; os usuários se tornarem efetivamente "colaboradores" nos processos, tornando-a uma importante ferramenta de planejamento, relacionamento e, principalmente, o compartilhamento do conhecimento da empresa.

A importância dessa rede, sendo ela voltada ao público interno ou externo, é dada pela interação entre a equipe, tornando todos que a compõe, um grupo ativo, com maior agilidade e facilidade nas respostas de suas tarefas.

A partir de todo conteúdo pesquisado e estudado, além do estudo empírico, pôde-se estabelecer algumas recomendações pertinentes ao tema. Dentre elas está à busca de *browsers* e *plug-ins* mais amigáveis para o usuário e possibilidade de se trabalhar *off-line*; a implementação de maiores recursos na ferramenta que permitam o reconhecimento do conteúdo e, conseqüentemente, auxiliem no processo de revisões e na criação de um verdadeiro banco de dados; a necessidade de superação de barreiras e busca por um trabalho menos hierarquizado e mais colaborativo; as empresas que desenvolvem projetos deverão investir mais no treinamento de seus funcionários visando a superação das barreiras de conhecimento que impedem a plena utilização das ferramentas e da tecnologia da informação; necessidade do desenvolvimento de trabalhos mais integrados e coordenados; aproximação dos titulares dos escritórios às ferramentas computacionais e ao uso da comunicação eletrônica, buscando formas de comunicação mais eficientes (além das tradicionais como reuniões e telefone); os agentes que patrocinam o processo devem procurar incentivar o uso das Extranets, pois a utilização crescente



trará como consequência a maior conscientização dos usuários, o aumento de seu nível de exigência e a consequente busca de melhorias por parte dos desenvolvedores.

Mesmo com todos os benefícios e importância angariada com a implantação da rede intranet/extranet, a cultura organizacional de algumas empresas ainda resiste à adoção de novas tecnologias. Com isso, os objetivos de crescimento não serão atingidos enquanto estas empresas não trabalharem de maneira proativa, otimizando e transparecendo seus processos.

REFERÊNCIAS

BORKENHAGEN. Disponível em

<<http://www.borkenhagen.net/artigos/comunicorgan.htm>>. Acessado em 17 de maio de 2009.

BUSCA LEGIS. Disponível em

<http://www.buscalegis.ufsc.br/arquivos/pf_311007_269.pdf>. Acessado em 17 de maio de 2009.

FACOM. Disponível em

<<http://www.facom.ufba.br/pex/pablodantas.doc>>. Acessado em 17 de maio de 2009.

GLOBAL PROJECT – CONSULTORIA E AGÊNCIA WEB. Disponível em

<<http://www.globalproject.com.br/produtos/intranet.html>>. Acesso em 01 de maio 2009.

IMASTERS ONLINE. Disponível em

<http://imasters.uol.com.br/artigo/3761/intranets/conceituando_intranet/>. Acesso em 30 de mar. 2009.

JANELA NA WEB. Disponível em

<http://www.janelanaweb.com/digitais/tapscott_ccorrente.html>. Acessado em 17 de maio de 2009.

MALIMA ONLINE. Disponível em <http://www.malima.com.br/article_read.asp?id=12>.

Acesso em 30 de mar. 2009.

MICROSOFT ONLINE. Disponível em

<<http://www.microsoft.com/brasil/pequenasempresas/themes/maximize/extranetbenefits.msp>>. Acesso em 01 de maio, 2009.

NATIVA ONLINE. Disponível em

<<http://www.navita.com.br/portal/newsroom/definicoes/extranet.html>>. Acesso em 13 de abr. 2009.

OFICINA DA NET. Disponível em

<http://www.oficinadanet.com.br/artigo/1276/internet_intranet_e_extranet_o_que_sao_e_quais_as_diferencas>. Acessado em: 17 de maio de 2009.