

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO BIBLIOTECONOMIA

DANILO DE ASSIS ROCHA

A INTRANET COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO:
CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.

Goiânia

2008

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO BIBLIOTECONOMIA

DANILO DE ASSIS ROCHA

A INTRANET COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO:
CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, sob a orientação da Profa. Ms. Rosana Maria Ribeiro Borges.

Goiânia

2008

R 672i

Rocha, Danilo de Assis.

A intranet como ferramenta de gestão da
informação [manuscrito] : Universidade Federal de
Goiás. Goiânia, Brasil. 2008.

90 p. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de
Goiás, Goiânia, Brasil, 2008.

1. Intranet. 2. Gestão da informação. I. Título.

CDD: 004.682

**A INTRANET COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO:
CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.**

Monografia defendida no curso de graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovada em _____ de _____ de 2008, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

Profa. Rosana Borges – UFG

Presidente da Banca

Profa. Silvana Rios

Dedico este trabalho a minha família e a minha querida mãe que me ensinou todos os valores em que acredito que me supriu não só de carinho, mas foi o meu alicerce, o meu referencial e serviu de modelo a ser espelhado; que fez de mim um homem em toda sua plenitude, seja de valores, ideal, ética, caráter, honestidade, hombridade e acima de tudo sempre em busca da sabedoria e do autoconhecimento.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus sobre tudo e sobre todos, e cultivo o desejo de que ele continue sendo a minha luz, o meu guia e a direção que norteia o meu viver.

Agradeço aos meus professores que durante toda minha jornada na Universidade sempre foram abertos e dispostos a transmitir-me o conhecimento necessário ao meu aprendizado e formação.

Agradeço também a querida amiga Carolinne Luize por ter sempre me incentivado a percorrer os caminhos que levam ao conhecimento, a professora e Silvana Rios pela colaboração e apoio na realização desse trabalho, bem como na amizade sincera que sempre me dedicou dentro e fora da sala de aula.

Em especial agradeço as minhas colegas de classe, profissão e amigas acima da tudo, Jaqueline Moraes Fernandes e Lana Cristina Dias Oliveira, que foram verdadeiras irmãs durante minha vida de universitário, sempre me apoiando, ajudando e me fazendo entender cada vez mais o grande valor dos laços de amizade.

Agradeço a orientação da querida professora Rosana Borges, cujos préstimos me valeram e muito na conclusão do presente trabalho.

Que significará aqui o dizer-se que a existência precede a essência? Significa que o homem primeiramente existe, se descobre, surge no mundo; e que só depois se define. O homem, tal como o concebe o existencialista, se não é definível, é porque primeiramente não é nada. Só depois será alguma coisa e tal como a si próprio se fizer...

Mas se verdadeiramente a existência precede a essência, o homem é responsável por aquilo que é. Assim, o primeiro esforço do existencialismo é o de pôr todo homem no domínio do que ele é e de lhe atribuir à total responsabilidade da sua existência. “E, quando dizemos que o homem é responsável por si próprio, não queremos dizer que o homem é responsável pela sua restrita individualidade, mas que é responsável por todos os homens.

Jean-Paul Sartre

RESUMO

A revolução advinda com o surgimento da internet e de novas tecnologias de gestão da informação provocou mudanças nos hábitos das pessoas em relação à busca, seleção e utilização de informações, e interferiu diretamente nos processos e na dinâmica de trabalho das instituições. A chamada sociedade da informação com sua complexidade e novas necessidades busca cada vez mais ferramentas que possibilitem a otimização dos recursos, melhore a funcionalidade e usabilidade das informações no ambiente organizacional; e a *intranet* tem se destacado como ferramenta de gestão para sistemas de informação que pode reduzir distâncias, diminuir o tempo gasto na execução de várias tarefas e servir como canal de comunicação entre os colaboradores de diversas organizações.

Grandes empresas como UOL, Terra e Vivo já utilizam a *intranet* para gerenciar seus processos e rotinas de trabalho, hoje independente do tamanho, da natureza e do porte da organização, poderá se beneficiar com os recursos oferecidos pela *intranet*. Quando uma empresa faz uso da tecnologia *www* (*world wide web*) para oferecer serviços e informações através de uma rede privativa de computadores, pode-se dizer que essa empresa utiliza uma *intranet*.

O objetivo do presente estudo é investigar de que forma a *intranet* é utilizada como ferramenta de gestão da informação no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

É pertinente ressaltar que outros estudos já concluíram que não basta somente disponibilizar todo um aparato complexo de tecnologia em um ambiente de *intranet*, sem se investir em treinamento e políticas que estimulem os colaboradores a utilizarem a ferramenta em suas rotinas de trabalho; ou seja, de nada adianta a tecnologia, se não for levado em conta o fator humano.

Palavras-chave: *intranet*. Informação. TJ-GO.

ABSTRACT

The revolutions originated with the surging of the internet and new information management technologies provided changes in the habits of people in relation to search, selection and use of information; directly interfering in process and dynamics of work of the institutions. The so-called society of information with its complexity and new requirements increasingly search tools that allow optimization of resources, improve the functionality and usability of the information in the organizational environment. The intranet has been noticed as an information management tool that can reduce distances, reduce the time spent in the execution of various tasks and serve as a communication channel between employees of different organizations. Large companies such as UOL, Terra e Vivo already use the intranet to manage their processes and routines of work. Nowadays, not dependent on the size, neither the nature nor the organization magnitude, it can benefit itself with the resources offered by the intranet. When an organization makes use of the www (World Wide Web) technology to offer services and information through a private computer network, it can be said that the organization uses an intranet.

The purpose of the present study is to investigate the way intranet is used as an information management tool in the Justice Tribunal of the Goiás State.

It's pertinent to consider that other studies have concluded that is not enough only to make all a complete ostentation of technology on a intranet environment available, without to invest on training and politics that stimulate the employees to use the tool on their routines of work; so, no use for technology, if the human factor isn't taken into account.

Key words: intranet. Information. TJ-GO.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 01	Processo de formação da informação.....	16
Ilustração 02	A informação quanto sua funcionalidade.....	17
Ilustração 03	A divisão da informação no ambiente organizacional.....	19
Ilustração 04	Modelo básico de sistema de informação.....	21
Ilustração 05	Modelo dinâmico de Sistemas de informação.....	25
Ilustração 06	Perspectivas da gestão da informação.....	31
Ilustração 07	Etapas de gestão estratégica da informação.....	32
Ilustração 08	Gestão estratégica da informação Aliada a uma ferramenta prática de acesso a informação.....	34
Ilustração 09	Rede em arranjo Estrela.....	37
Ilustração 10	Rede em arranjo Anel.....	38
Ilustração 11	Rede em arranjo de Barramento.....	38
Ilustração 12	Ambiente organizacional sem uma <i>intranet</i>	42
Ilustração 13	Ambiente Organizacional com <i>intranet</i> em funcionamento....	42
Ilustração 14	Extrutura básica de uma <i>intranet</i>	43
Ilustração 15	Página Principal da <i>Intranet</i> do TJ-GO.....	54
Ilustração 16	Página de acesso ao sistema de recursos humanos.....	57
Ilustração 17	Página de acesso ao sistema de consulta a ofícios.....	58
Ilustração 18	Página do sistema de consulta a Jurisprudência.....	58
Ilustração 19	Página de acesso a consulta de decisões monocráticas.....	59
Ilustração 20	Página de acesso ao Diário da Justiça eletrônico.....	59
Ilustração 21	Página de acesso aos downloads de súmulas.....	60
Ilustração 22	Dicionário eletrônico.....	60
Ilustração 23	<i>Banner</i> de <i>login</i> do comunicador instantâneo.....	61
Ilustração 24	Página de acesso ao sistema de Biblioteca do TJ-GO.....	61
Ilustração 25	Página do <i>clipping</i> eletrônico.....	62
Ilustração 26	Página de consulta a estatística de produtividade.....	62

Ilustração 27	Página de acesso ao SDI (sistema de documentação integrada).....	63
Ilustração 28	Página com menu de acesso aos sistemas de acesso Restritos.....	63
Ilustração 29	Ilustração 29 – Página de login a Rede INFOSEG.....	64
Ilustração 30	Página de login do BACEN JUD.....	64
Ilustração 31	Página de login ao sistema de Depósitos Judiciais.....	65
Ilustração 32	Página de acesso aos sistemas internos da diretoria de informática.....	65
Ilustração 33	Página de acesso ao serviço de <i>webmail</i>	66

SUMÁRIO

1	A INFORMAÇÃO: CONCEITUALIZAÇÃO E DISCUSSÃO TEÓRICA.....	14
1.1	TIPOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	17
2	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	20
2.1	COMPONENTES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	22
2.2	CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	23
3	A GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....	27
4	DAS REDES DE COMPUTADORES A INTERNET E INTRANET.....	35
4.1	REDES DE COMPUTADORES INTERNET RETROSPECTO HISTÓRICO.....	36
4.2	INTRANET CONCEITUALIZAÇÃO E VERTENTES TEÓRICAS.....	39
5	A INTRANET NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.....	46
5.1	O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.....	48
5.1.2	Histórico.....	49
5.2	HISTÓRICO DA INTRANET NO TJ.....	51
5.3	A INTRANET COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TJ-GO.....	54
5.4	PÁGINAS E SISTEMAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA INTRANET DO TJ-GO.....	56
5.5	PERSPECTIVAS PARA A INTRANET DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.....	66
5.6	RESULTADO DA PESQUISA.....	67
6	CONCLUSÃO.....	71
	REFERÊNCIAS.....	74
	APÊNDICES.....	77

INTRODUÇÃO

A presente monografia foi elaborada para ser apresentada a disciplina TCC2 (trabalho de conclusão de curso módulo dois), do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Com o advento da *internet* e do surgimento de novas tecnologias de gestão do conhecimento, a *intranet* vem despontando como ferramenta de gestão para sistemas de informação que pode reduzir distâncias, diminuir o tempo gasto na execução de várias tarefas e servir como canal de comunicação em ambientes organizacionais.

Além da miríade de possibilidades que se pode obter com a implantação de uma *intranet* no ambiente da empresa, outro aspecto que a torna atrativa e de considerável sucesso, está no fato de sua familiaridade com a *internet*, podendo inclusive, disponibilizar serviços e informações em ambiente com interface gráfica bastante amigável.

A *intranet* tem se mostrado nos últimos anos como uma aliada importantíssima para a otimização dos processos e rotinas em ambientes organizacionais, seja como ferramenta de gestão da informação, ou como meio de compartilhar arquivos e recursos técnicos, contudo, a *intranet* ainda necessita do fator humano para ser implementada e mantida.

Pode-se dizer que, para que ela funcione de forma eficiente, torna-se necessário o envolvimento de profissionais da informação, que sejam comprometidos com o bom desempenho dessa ferramenta tecnológica dentro das organizações.

Os profissionais envolvidos no projeto de implantação de uma *intranet* devem participar dos processos que vão desde a concepção da *intranet*, a outros aspectos também importantes, como por exemplo, como será o sistema, a quem se destinarão, quais serão as melhores ferramentas de busca, qual o tipo de lógica será adotada, e como se dará o processo de inclusão e atualização das informações.

O presente estudo teve o objetivo geral de investigar como ocorre o uso da *intranet* enquanto ferramenta de gestão da informação, e como objetivo específico, realizar um estudo de caso no tribunal de justiça do estado de Goiás, analisando a sua utilização e como ela interfere na tomada de decisão.

Adotou-se como principal referencial teórico a autora Adriana Beal, por sua abordagem bastante significativa em relação à informação e gestão estratégica da informação no livro “Gestão Estratégica da Informação: Como Transformar a informação e a Tecnologia

da Informação em Fatores de Crescimento e Alto Desempenho nas Organizações”. A definição e concepção de sistemas de informação tiveram o arcabouço teórico o livro de Djalma de Pinho Rebouças Oliveira “Sistemas de Informações Gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais”.

A conceitualização de *intranet*, um tema relativamente novo, foi elaborada principalmente através da abordagem de Antonio Marcelo no livro “Intranet em ambiente Linux” que serviu para nortear as bases teóricas sobre o assunto. Entretanto outros autores também foram chamados a discussão e a realizarem contribuições na construção deste estudo, sejam se contrapondo sejam reafirmando as definições ora apresentadas.

Para aprofundar o presente estudo, lançou-se mão de pesquisa com abordagem qualitativa e um estudo de caso para observar e coletar in loco informações extremamente importantes para a elaboração e conclusão deste trabalho; utilizou - se como principais instrumentos de coleta de dados, observações participantes, pesquisa documental e o roteiro de entrevista

A pesquisa foi realizada no segundo semestre do ano de 2008, sendo que seu início se deu na primeira quinzena de mês de Agosto do mesmo ano.

O estudo de caso foi realizado no Tribunal de Justiça do estado de Goiás, sendo que o início da pesquisa de campo e coleta de dados ocorreu na primeira quinzena do mês de Outubro de 2008.

O trabalho foi organizado em cinco capítulos, o primeiro capítulo é dedicado a conceitualização da informação, abrangendo a teoria e perpassando por pela questão funcional e pela sua usabilidade. No segundo capítulo têm-se um apanhado sobre sistemas de informação, seus mecanismos de entrada; processamento, saída e feedback e componentes de um sistema e as suas respectivas classificações.

No terceiro um estudo geral sobre a gestão estratégica da informação e como ela pode influenciar um ambiente organizacional, no quarto capítulo a conceitualização sobre redes de computadores, internet e *intranet*. No capítulo seguinte apresenta-se a *intranet* do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, e os resultados da pesquisa de campo. Após toda conceitualização teórica e com a obtenção do resultado da pesquisa de campo, chegou-se a conclusão, elaborada através da contextualização das idéias dos diversos autores apresentados no estudo com a realidade que se apresentou no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

1 - A INFORMAÇÃO: CONCEITUALIZAÇÃO E DISCUSSÃO TEÓRICA

O conceito de informação foi construído a partir do referencial de diversos autores, e levando-se em consideração a miríade de conceitos, definições e contextualizações; é pertinente e extremamente necessário que a priori, se faça uma breve explanação sobre a informação propriamente dita, na visão de alguns teóricos, isso porque, não há como dissertar sobre gestão da informação e sistemas de informação, sem antes fazer uma introdução sobre a matéria prima do presente trabalho, a informação.

Roberto Campos da Rocha Miranda conceitua informação da seguinte maneira: “[...] dados organizados de modo significativo sendo subsídio útil para a tomada de decisão”. (1999).

Para Yves-François Le Coadic informação é: “... um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (imprensa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte”. (2004)

Ainda segundo Le Coadic (op.cit), a informação comporta um elemento de sentido, é um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal, e que essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem).

Na visão de Gouveia e Ranito (2004, p.11), o conceito de informação é explicado da seguinte forma:

Um aspecto adicional que se prende com a importância do contexto na definição do que é informação é o facto do que é informação para um indivíduo, pode ser dados para outro.

Para o gestor, a informação pode incluir o gasto médio que os clientes fazem por mês, qual a quantidade de vendas de determinado produto, etc. Tomando o exemplo de um chefe de vendas, é possível definir como informação para este profissional, uma lista das deslocações e dos contactos com clientes efectuados no último mês pela sua equipa de vendedores. Outro quadro da organização, por exemplo, um gestor de topo, poderá querer saber quantas visitas em média faz cada vendedor, por mês. Para este gestor, a lista do chefe de vendas constitui apenas dados. Desta forma, os dados são factos básicos, concretos que podem ser especificados por via de observação, medição ou simplesmente como resultado de actividade realizada. Os dados estão normalmente associados a descritores que qualificam e quantificam a actividade humana. A informação é o resultado da análise de dados, de forma útil para determinado problema ou contexto.

Levando-se em consideração o conceito elaborado por Gouveia e Ranito (op.cit), de que a informação se prende a um contexto e o que pode ser informação para um indivíduo pode ser dado para outro, pode-se então, traçar um paralelo com Araújo. Assim como

Gouveia, Araújo segue uma linha de raciocínio muito parecida sobre essa conceitualização. Segundo ela, “a informação [...] pode ser compreendida como processo de atribuição de sentido”. (1998, p.12)

Em relação ao processo de práticas informacionais Araújo (*op.cit*) afirma que:

Em termos de práticas informacionais diríamos que tal processo se dá através das ações de recepção/seleção das informações recebidas. Outra compreensão pode ser formulada se considerarmos a informação como processo de representação objetivando com isso comunicar o sentido dado a mesma. Este processo se dá através das ações de codificação, emissão, decodificação/uso de informação. Através dessa análise etimológica do termo informação, um ponto se destaca. Temos que, seja como processo de atribuição de sentido, seja como processo de representação para a comunicação a informação comporta um elemento de sentido, ou seja, o objetivo do ato de informar é o envio/apreensão de sentido. Podemos considerar que se não ocorre atribuição de sentido e/ou processo de representação o fenômeno informacional não se desenvolve. Assim, quando se envia uma mensagem (conjunto de informações) a um ser consciente, baseada num código conhecido, tanto pelo sujeito-emissor, como pelo sujeito-receptor, esta mensagem pode ser interpretada e, a partir daí adquirir sentido. Ao utilizar esta informação (com sentido) para desenvolver determinado problema ou se informar sobre qualquer situação o sujeito social produz conhecimento. (1998, p.12)

Davenport e Prusak (1998, p. 1), afirmam que dado, informação e conhecimento não são sinônimos, pois se deve pensar em informação como dados que fazem diferença, os dados por sua vez, são um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos que estão ligados aos estímulos que as pessoas recebem, tem pouca relevância ou propósito, descrevem apenas aquilo que aconteceu, enquanto informação são dados organizados de modo significativo e o conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada (informação contextualizada), que proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências.

Contudo, não existe unanimidade quando se trata de definir e conceituar informação, pois a grande variedade de conceitos e definições impende uma convergência conceitual prática e dificulta que uma determinada teoria se aproprie do termo e padronize sua definição. Apesar de tentar buscar um significado comum para a palavra informação e para aquilo que ela representa, alguns teóricos desenvolveram um ceticismo sobre a possibilidade de isso ocorrer. Segundo R. J. Bogdan:

Meu ceticismo sobre uma análise definitiva da informação deve-se a infame versatilidade da informação. A noção de informação tem sido usada para caracterizar uma medida de organização física (ou diminuição, na entropia), um padrão de comunicação entre fonte e receptor, uma forma de controle e *feedback*, a probabilidade de uma mensagem ser transmitida por um canal de comunicação; o conteúdo de um estado cognitivo, o significado de uma forma linguística ou a redução de uma incerteza. Estes conceitos de informação são definidos em várias

teorias como a física, a termodinâmica, a teoria da comunicação, a cibernética, a teoria estatística da informação, a psicologia, a lógica indutiva e assim por diante. Parece não haver uma idéia única de informação para qual estes vários conceitos convirjam e, portanto, nenhuma teoria proprietária da informação. (1994, p. 53).

O presente estudo optou por adotar o conceito de informação dado por Davenport e Prusak, onde a escolha se deu dado ao fato de a conceitualização feita pelos autores estar mais próximo aos objetivos do e a questão da informação e sua gestão dentro das organizações.

Outro fator relacionado ao a informação está em seu processo de construção através da agregação de valor, que nada mais é do que atribuir significação a um simples dado. “Quando registros ou fatos são organizados ou combinados de forma significativa, eles se transformam numa informação”. (BEAL, 2004, p 12), sendo assim o processo de agregação de valor aos dados está intimamente ligada a construção da informação.

Os números 100 ou 5%, completamente fora de contexto, são apenas dados, assim como os termos depósito e taxa de juros, que podem ter vários significados dependendo do contexto. Se uma conta de poupança no banco for estabelecida como contexto, depósito e taxa de juros se tornam significativos, possibilitando interpretações específicas. Depósito passa a ser o montante de dinheiros, R\$ 100, 00, armazenados na conta de poupança. Taxa de juros de 5% ao ano é o fator usado pelo banco para computar os juros sobre o dinheiro depositado nessa conta. Nesse exemplo, pode-se perceber a necessidade de contexto para que o conjunto de dados (100, 5%, depósito, taxa de juros) se transformem em informação (conta de poupança remunerada a 5%) que por sua vez apresenta pequena implicação para o futuro. (BEAL, *ibid*, 2004)

Pode-se representar a situação acima graficamente através da figura abaixo.

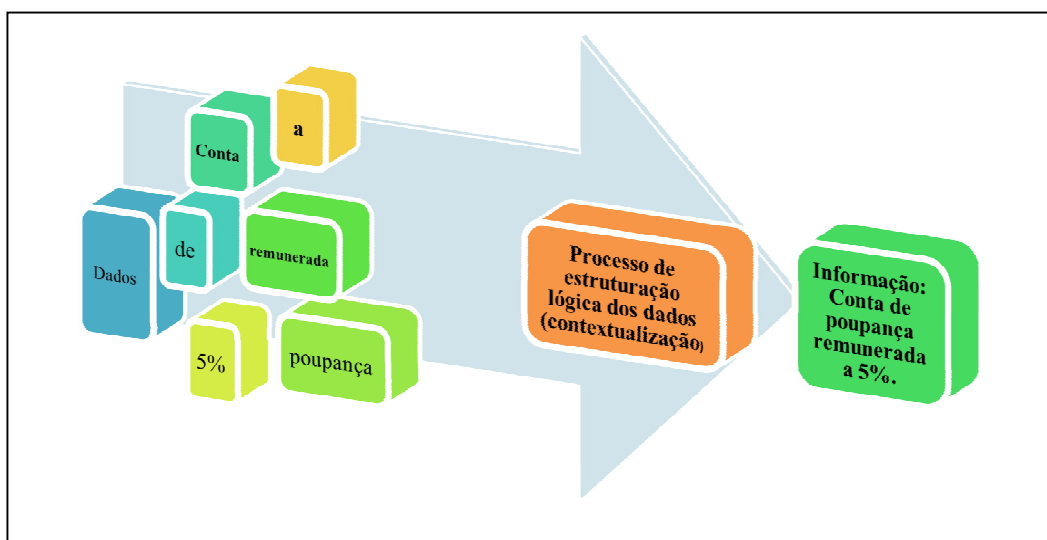


Ilustração 01- Processo de formação da informação

O gráfico representa o processo de formação da informação, os dados sem organização passam por uma estruturação lógica e contextualizações; assim adquirem um contexto e se transformam de fato em informação. Pode se observar que um conjunto de dados não produz necessariamente uma informação, mas quando se agrega valor a esses dados, ai sim, tem-se a obtenção da informação.

1.1 TIPOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Segundo Moresi (*apud* BEAL, 2004, p.14), no que se refere à tipologia da informação, as organizações dependem de informações de naturezas diversas para alcançar seus objetivos, e quanto a sua aplicabilidade nos diversos níveis organizacionais, as informações podem ser classificadas em:

- **Informação de Nível institucional:** permite ao nível institucional observar as variáveis presentes nos ambientes externo e interno, com finalidade de monitorar e avaliar o desempenho e subsidiar o planejamento e as decisões de alto nível;
- **Informação de nível intermediário:** permite ao nível intermediário observar variáveis presentes nos ambientes externo e interno, monitorar e avaliar seus processos, o planejamento e a tomada de decisão de nível gerencial;
- **Informação de nível operacional:** possibilita ao nível operacional executar suas atividades e tarefas, monitorar o espaço geográfico sob sua responsabilidade e subsidiar o planejamento e a tomada de decisão de nível operacional.

A Figura abaixo representa a informação quanto a sua aplicabilidade em uma escala crescente, partindo do operacional ao institucional.

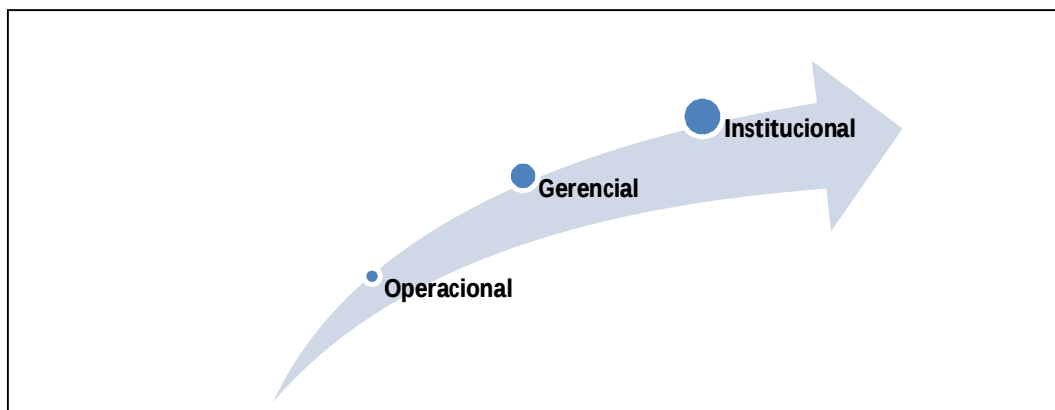


Ilustração 02 - A informação quanto sua funcionalidade

Ainda segundo Beal (*Ibid*, p. 14-15), as fontes de onde as informações são obtidas podem ser classificadas por categorias:

- **Fonte formal:** imprensa, base de dados, informações científicas (artigos científicos), informações técnicas (patentes), documentos da empresa etc.;
- **Fonte informal:** seminários, congressos, visitas a clientes, exposições, agências de publicidade, informações ou até mesmo “boatos” sobre produtos, clientes, fornecedores etc.

As informações também possuem classificação quanto a sua organização, podem ser estruturadas e não estruturadas.

Informações estruturadas: são aquelas que seguem um padrão previamente definido. Um formulário com os campos preenchidos é um exemplo de informação estruturada.

Informações não estruturadas: são aquelas que não possuem um padrão definido. Um artigo de revista é exemplo de informação não estruturada.
(BEAL, p. 14 *et seq.*)

Lesca e Almeida (*apud* BEAL, 2004, p. 15), fazem ainda mais uma divisão para a informação: informação de atividade e de convívio.

Informação de atividade: Aquela que permite à organização garantir seu funcionamento. Pedidos de compra, nota de saída de material, custo de implementação de um projeto são exemplos de informações de atividade. Esse tipo de informação costuma ser bastante estruturado e normalmente diz respeito ao nível operacional das organizações.

Informação de convívio: aquela que possibilita aos indivíduos se relacionarem e pode influenciar seus comportamentos. São exemplos desse tipo de informação: jornal interno, reunião de serviço, ação publicitária. A informação de convívio é, na maioria das vezes, não estruturada, estando presente em todos os níveis hierárquicos (operacional gerencial e estratégico).

A figura abaixo representa graficamente a divisão da informação no ambiente organizacional, na figura existe a divisão entre informação de atividade e informação de convívio e suas respectivas representações em forma de documentos diversos e de ações informativas como, por exemplo, as reuniões de serviço.

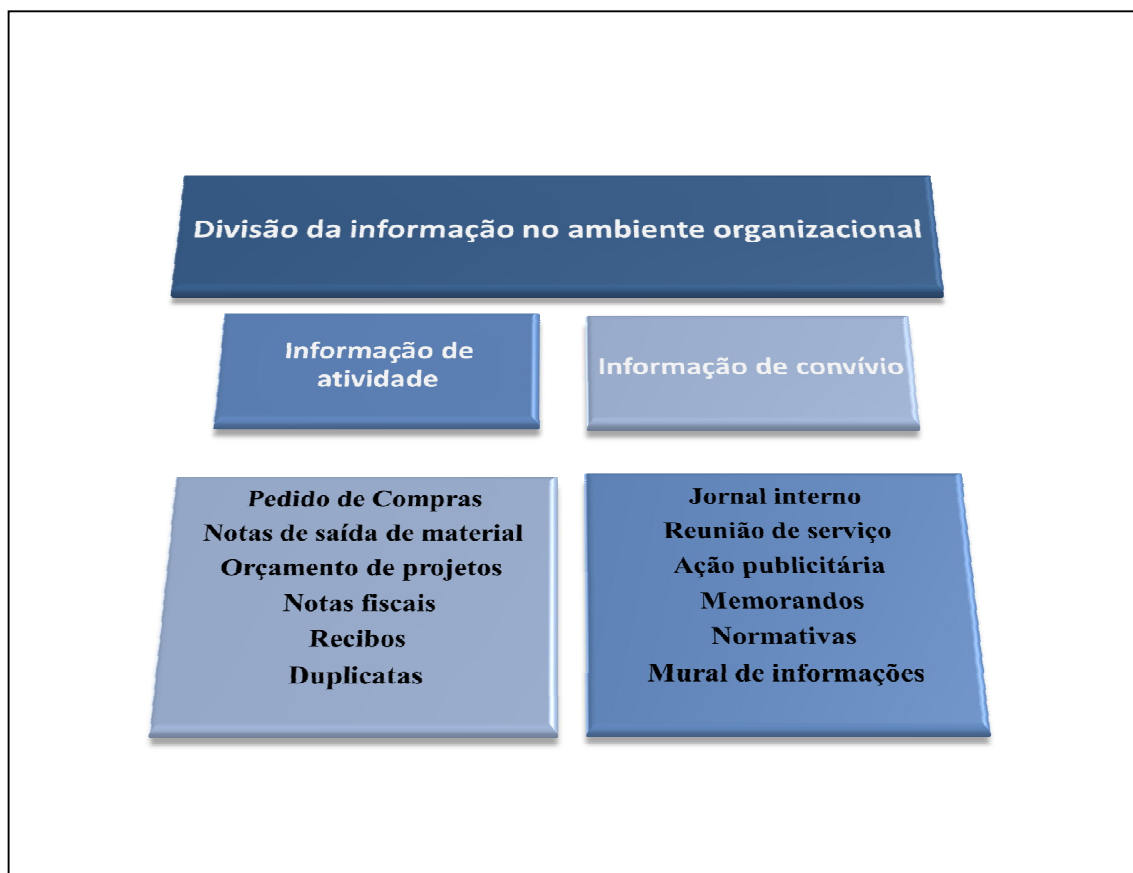


Ilustração 03- A divisão da informação no ambiente organizacional.

De acordo com a ilustração, percebe-se que as informações de atividade estão diretamente ligadas ao nível operacional, onde documentos e a informação gerada normalmente estão relacionados com o desempenho de tarefas dentro da organização.

As informações de convívio são direcionadas com todos os níveis da organização, operacional, gerencial e institucional, os documentos e as informações dessa natureza geralmente estão envolvidos com as políticas elaboradas para que o indivíduo tenha conhecimento de novas rotinas procedimentos e mudanças em âmbitos gerais e específicos dentro da organização.

Pode-se concluir que, de acordo com o ramo de atividade da organização, ela poderá se beneficiar de maneira mais abrangente do uso de informações no negócio, se conseguir identificar previamente qual a natureza e que principalmente que tipo de informação é mais adequada com os objetivos da empresa e com sua estrutura de negócios; levando-se em conta ainda de que forma essas informações serão disponibilizadas para seus usuários.

2 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A elaboração desse capítulo sobre sistemas de informação é de extrema relevância uma vez que, trata de esclarecer como ocorre o fluxo e o tratamento da informação enquanto matéria prima vinculada a uma sistemática; ressalta-se que para chegar a um entendimento não superficial sobre o objeto de estudo do presente trabalho (a *intranet*), é preciso ter uma visão holística de como a informação é tratada, compreendida e manipulada para chegar à compreensão dos mecanismos de funcionamento das ferramentas utilizadas para gestão da informação

Antes de se tratar *intranet* como ferramenta de gestão de informação, é preciso deixar claro que apesar de sua grande importância e usabilidade, ela serve apenas de corpo do qual se serve um sistema de informação, sendo assim, torna-se imprescindível primeiramente fazer um apanhado geral do que seja um sistema de informação.

Mas afinal o que é um sistema? Para responder a essa pergunta que será ponto de partida para a compreensão do que venha a ser um sistema de informação, pode-se utilizar o conceito dado por Beal (*op. cit*): "Um sistema é um conjunto de elementos ou componentes que interagem para atingir objetivos". (2004, p.15).

Um sistema de informação é basicamente composto por entrada, processamento, saída e *feedback*, ou retroalimentação. As entradas correspondem aos mecanismos de captura dos dados, no processamento ocorre a conversão dos dados em dados utilizáveis, as saídas são os dados em forma de informações úteis, que podem ser visualizadas em forma de relatórios, o *feedback* é o processo pelo qual se detecta erros e possíveis correções, também é conhecido como retroalimentação, pois após os dados serem corrigidos com o auxílio do *feedback*, eles voltam ao sistema num processo de realimentação do mesmo.

"Os sistemas têm entradas, mecanismos de processamento, saídas e *feedback*- uma saída usada para fazer ajustes na atuação do sistema." (BEAL, *op. cit* 2004).

A dinâmica de um sistema de informação pode ser relacionada com o processo de assar um bolo.

Stair (1998) cita como exemplo de sistema o processo de assar um bolo: nesse sistema, as entradas seriam a farinha, ovos, açúcar, manteiga, além de tempo, energia, técnica e conhecimento. Os mecanismos de processamento possibilitariam o uso desses recursos para a mistura dos ingredientes na proporção correta e o cozimento pelo tempo apropriado e na temperatura correta. O termostato do forno representa um mecanismo de *feedback*, permitindo manter sua temperatura constante, e a saída é o bolo acabado. (*apud* BEAL, 2004, p. 13)

A figura abaixo representa graficamente um sistema de informação que possui entrada, processamento, saída e *feedback*.

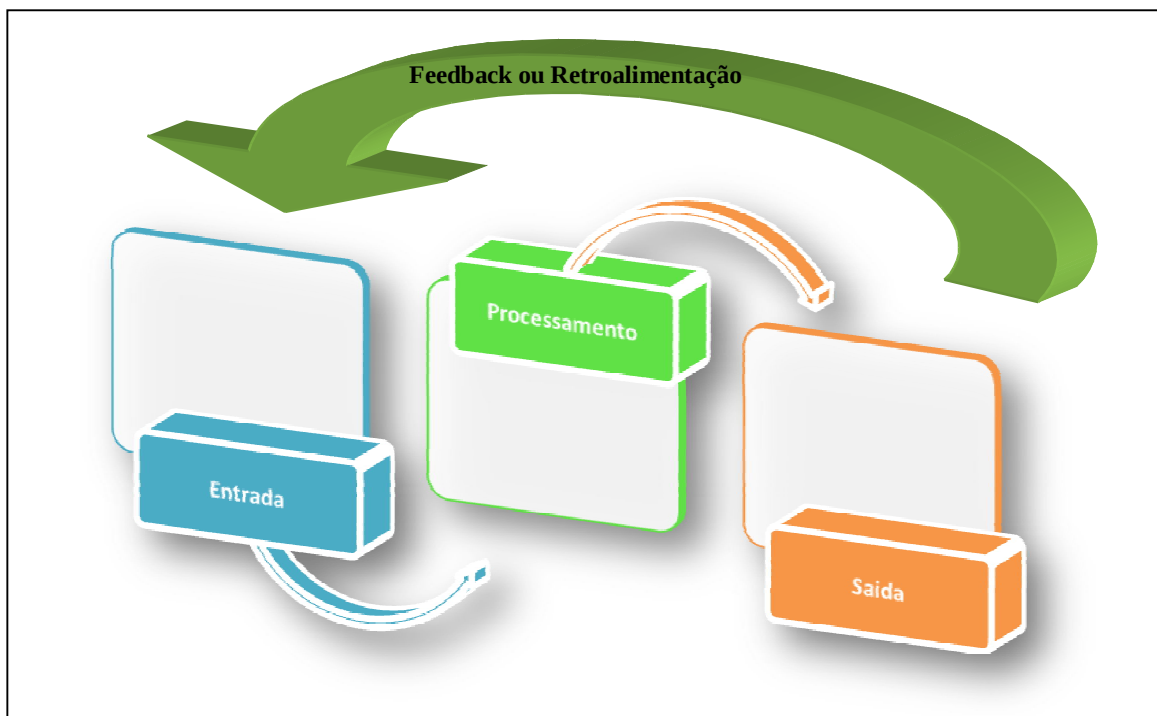


Ilustração 04 - Modelo básico de sistema de informação

Para Oliveira, “Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, forma um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”. (1992). Ainda segundo este autor, a teoria dos sistemas tem sofrido evoluções com o passar do tempo e que de maneira geral, um enfoque moderno de sistemas possui algumas características que procura desenvolver.

Um sistema moderno pretende desenvolver uma técnica para lidar com a amplitude das empresas, dando um enfoque interativo do todo, o qual não permite a análise em separado das partes do todo; em virtude das intrincadas inter-relações das partes entre si e com o todo, é dada preferência ao estudo entre os elementos componentes, em detrimento do estudo dos elementos em si, onde se destaca o processo e as suas possibilidades de transição, que são especificados em função dos seus arranjos estruturais e da sua dinâmica. (1992)

2.1 COMPONENTES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

Os sistemas de informação possuem componentes que variam de acordo com os objetivos e do projeto elaborado para a implantação do mesmo em uma empresa.

Oliveira (*Ibid*) faz a apresentação dos principais itens que compõe um sistema de informação, dos quais ele cita:

a) os objetivos do sistema:

Os objetivos se referem tanto aos objetivos dos usuários do sistema, quanto aos do próprio sistema; sendo que, o objetivo do sistema é a própria razão de existência do sistema, ou seja, é a finalidade para o qual determinado sistema foi criado.

b) entradas do sistema

A função das entradas é caracterizar as forças que fornecem ao sistema o material, a energia e a informação, para sua operação e processamento, que gerará determinadas saídas do sistema que devem estar em sintonia com os objetivos anteriormente estabelecidos.

c) processo de transformação do sistema

É a função que possibilita a transformação d um insumo (entrada) em um produto, serviço ou resultado (saída), este processador é a maneira pela quais os elementos componentes interagem no sentido de produzir as saídas desejadas.

d) saídas do sistema

As saídas do sistema podem ser definidas como as finalidades para as quais se uniram objetivos, atributos e relações do sistema, assim, as saídas devem ser coerentes com os objetivos do sistema, e levando-se em consideração o processo de controle e avaliação, sendo assim, as saídas devem ser quantificáveis, de acordo com os critérios e parâmetros já pré-fixados.

e) controles de avaliação do sistema

Os controles de avaliação do sistema servem para verificar se as saídas estão coerentes com os objetivos estabelecidos, sendo que para realizar o controle e a avaliação de maneira adequada, é necessária uma medida do desempenho do sistema, e essa medida de desempenho recebe o nome de padrão.

f) retroalimentação

Também chamada de realimentação, ou *feedback* do sistema, pode considerado como a reintrodução de uma saída sob a forma de informação, a realimentação é um processo de comunicação que reage a cada entrada de informação incorporando o

resultado da “ação resposta” desencadeada por meio de nova informação, a qual afetará seu comportamento subsequente, e assim sucessivamente.

Essa realimentação é um instrumento de regulação retroativa ou de controle, em que as informações realimentadas são resultados das divergências verificadas entre as respostas de um sistema e os parâmetros pré-estabelecidos, pode-se concluir que o objetivo do controle é reduzir as discrepâncias ao mínimo, bem como proporcionar uma situação em que esse sistema venha a tornar-se auto-regulador. (1992)

2.2 CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

Os sistemas de informação possuem classificação conforme a abrangência que possuem no âmbito organizacional e de acordo com a forma de apoio e suporte a tomada de decisão(Sistema de informações operacionais, gerenciais e estratégicos).

Os sistemas de informações operacionais contemplam o processamento de operações e transações rotineiras quotidianas, incluindo seus respectivos procedimentos. Manipulam informações em seu detalhe, analítica, no singular. Por exemplo: nome do produto, tipo do produto, data da venda.

Os sistemas de informações gerenciais contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais, transformando-os em informações agrupadas para a gestão. Manipulam informações agrupadas, sintéticas, totais, percentuais, acumuladores, plurais. Por exemplo: Total de produtos em estoque, quantidade de produtos vendidos. (REZENDE, 2003, p.62)

Ainda segundo Rezende sobre a classificação de sistemas de informação:

Os sistemas de informações estratégicos contemplam o processamento de grupo de dados das operações operacionais e transações gerenciais, transformando-os em informações estratégicas. Trabalham com dados no nível macro, filtrados das operações das funções empresariais da empresa, considerando ainda os meios ambientes internos ou externos, visando auxiliar o processo de tomada de decisão da alta administração, tal como presidentes, diretores, sócios, acionistas, proprietários, assessores etc. Manipulam informações agrupadas e relacionadas (comparadas) com o meio ambiente interno ou externo, por exemplo: total de produtos em estoque comparado com a quantidade de produtos vendidos. (REZENDE, *op.cit* p.62)

Independente da tecnologia adotada, qualquer sistema que gere ou manipule a informação pode ser considerado um sistema de informação

Oliveira (*ibid*) afirma que o sistema também pode ser considerado como o núcleo central ou foco de estudo de um processo administrativo. Outro aspecto levantado pelo autor se dá quanto à informação relacionada com a redução de incertezas.

Outro aspecto importante é o da informação, que está relacionado à redução de incerteza que existe do ambiente do sistema. O intercambio de um sistema aberto com seu ambiente se processa através de matéria, de energia e de informação. O fluxo desses componentes (matéria, energia e informação) entre dois sistemas processa-se através de seus canais de comunicação, que correspondem as interfaces dos sistemas. (1992)

Os sistemas de informação podem ainda ser apresentados através de modelos:

- Modelo dinâmico.
- Modelo decisório dinâmico.
- Modelo de informações e mapas de conhecimento.

O modelo dinâmico é derivado do sistema convencional de informações, nele aparecem três novas características que não existem no sistema convencional, conforme Rezende (*op. cit*):

...existência da separação formal dos sistemas de informação operacional, gerencial e estratégico; criação de uma base de dados única, ou seja, sem redundância dos dados; e a geração de informações oportunas, ou seja, informações de qualidade inquestionável, porém antecipadas em forma de cenários, alertas, dicas etc. Dessa maneira, a organização torna-se uma infoorganização, ou seja, com base de em informações personalizadas e oportunas, a organização atua de forma dinâmica, flexível e ágil, permitindo a interação e o envolvimento de todos e a definição dos níveis de acesso e de detalhamento da informação. No modelo dinâmico a ênfase está no “uso” da informação, independentemente de seu “tipo” (operacional gerencial e estratégica). (2003, p.63)

O modelo dinâmico de sistemas de informação pode ser representado graficamente de acordo com a figura abaixo. No gráfico constam os níveis da informação, níveis hierárquicos e os respectivos sistemas de informação bem como a base dados única que alimenta de informações pertinentes os diferentes sistemas de informação da empresa, temo como objetivo auxiliar o processo de tomada de decisão nos negócios da organização. O gráfico foi elaborado baseado no modelo proposto por Rezende (2003, p.63).

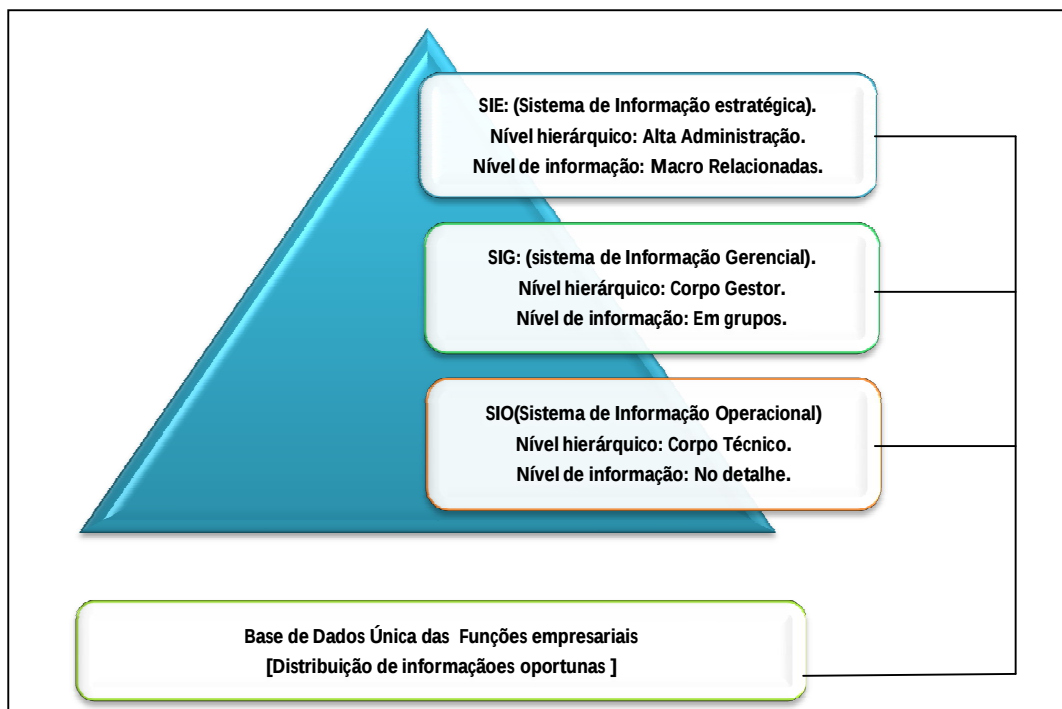


Ilustração 05 – Modelo dinâmico de Sistemas de informação.

No modelo decisório dinâmico se objetiva auxiliar processos de tomada de decisão, com ênfase a ordem tática e estratégica, desenvolvendo modelos de decisão de acordo com as necessidades e particularidades de cada organização, oferecendo informações importantes, oportunas e personalizadas.

O modelo decisório dinâmico é derivado do modelo decisório convencional. No modelo convencional os dados são transformados em informações, e estas em conhecimentos. Essas três variáveis possibilitam aos gestores tomar algumas decisões e conseqüentemente agir. As ações trabalhadas pelos gestores geram resultados positivos ou negativos, retroalimentando o ciclo decisório. No modelo decisório dinâmico, as necessidades de informações modeladas pelos gestores, por meio de atividades de levantamento de dados e programação de software, geram os dados a serem transformados em novas informações e novos conhecimentos com mais qualidade e utilidade. O destaque nesse modelo é a necessidade de informação e não o tratamento de dados. REZENDE (*Ibid.*, 2003 p.64)

No modelo de informações e mapas do conhecimento, ocorre a descrição de todas as informações necessárias para a gestão dos negócios e das funções empresariais. O Mapa de Conhecimentos Organizacionais descreve os conhecimentos das pessoas das organizações que podem ser compartilhados. Nesses mapas são descritos os conhecimentos das pessoas da organização a partir de seus respectivos capital intelectual, competências, habilidades e percepções para disseminar as melhores práticas da organização por meio de cenários, alertas,

combinações, resultados de análises com reflexão, síntese e contextos orientados para as ações.

As informações e os conhecimentos devem ser relatados ou descritos nos níveis operacional, gerencial, e estratégico. Esses modelos devem contemplar informações convencionais, oportunas e personalizadas e, também, os conhecimentos emanados das pessoas ou gerados pelos recursos da tecnologia da informação da organização. ...Três passos são relevantes para elaborar esses modelos e mapas: descrever quais são as informações e os conhecimentos necessários para gerir um determinado negócio ou serviço (ou módulos de uma função empresarial); como são construídos ou elaborados (passo a passo); como serão apresentados (mostrados em telas ou em relatórios). REZENDE (2003, p. 64 *et seq.*)

Contudo vale ainda ressaltar o observado por Manãs (1994, apud Dias), que o sistema de informação é hoje um elemento indispensável para apoiar à tomada de decisão, mas que também é imprescindível retomar o valor humano envolvido no processo de concepção; implementação e usabilidade do sistema de informação, pois, “nenhum sistema é melhor do que as pessoas que vão operacionalizá-lo”, sendo assim pensar e implantar um sistema sem o envolvimento e a participação do usuário final; é um erro que pode custar caro ao projeto. Um sistema de informação eficiente e que transmite confiança na busca por informações para auxílio aos negócios da empresa; deve contar com o envolvimento total de seus usuários desde a implantação até o período após a implantação, cujo *feedback* (retorno) do próprio usuário em relação ao sistema, servirá de orientação extremamente relevante para promover ajustes no mesmo a fim de adequá-lo a realidade e necessidades da organização.

Quem melhor do que aquele que irá utilizar um sistema para identificar necessidades, falhas e melhoramentos? O usuário com certeza é a resposta, a partir de suas respostas, questionamentos e necessidades é que se inicia um projeto de sistemas de informação e não o contrário; é o usuário que define aquilo que necessita de acordo com as funções que desempenha dentro do ambiente organizacional, por tanto é preciso promover a utilização dos sistemas de informação a partir do envolvimento e interação de seus usuários, de modo que; a utilização se torne constante e traga benefícios para a empresa.

De acordo com o que foi apresentado sobre os conceitos de informação bem como a sua dinâmica, processo de formação, fluxo quando inserida em um processo sistêmico, e também o uso que se faz dela nas organizações; acredita-se que tenha sido oferecido os subsídios necessários para a compreensão dos próximos capítulos; que tratam justamente sobre a Gestão estratégica da Informação nas organizações e sobre a *intranet* como ferramenta de gestão da informação.

3 A GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Com o advento da escrita, e posteriormente dos meios de reprodução em massa do texto escrito, ocorreu à chamada explosão quantitativa da informação, as ações de multiplicação e armazenamento da informação explicam boa parte dessa explosão informacional e o seu crescimento desorganizado.

Com o aumento dos fluxos informacionais dentro das organizações tornou-se necessário a adoção de procedimentos e a criação de ferramentas e sistemas que servissem de apoio para o gerenciamento das informações, para que se pudesse evitar um caos devido ao armazenamento e uso desorganizados das informações.

As novas tecnologias da informação e da comunicação vieram a convergir os tradicionais suportes informativos, assim como a criação de outras formas de representação e disponibilização da informação.

A gestão de processos de forma geral pode ser considerada um conjunto de procedimentos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de um determinado sistema, produto ou serviço.

Desse modo quando se trata de gestão da informação devem ser incluídos no âmbito estratégico e operacional, os mecanismos de obtenção e promoção do uso dos recursos disponibilizados pelo sistema de informação.

A Gestão da informação, objetiva apoiar a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem; apoiando os gestores na tomada de decisões; tornando mais eficaz o conhecimento do meio que envolve a organização e se adequando as exigências e necessidades das demandas no ambiente competitivo das empresas concorrentes.

“Gestão da informação é o conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizadas na prática administrativa colocados em execução pela liderança de um serviço de informação em C&T¹ para atingir a missão e os objetivos fixados.” (PRUSAK, 1994 apud DIAS 2003)

Para Machiori, a gestão da informação sob o enfoque da tecnologia, é vista ainda que dentro de um contexto organizacional, como um recurso a ser otimizado via diferentes

¹ C&T: Ciencia e Tecnologia

arquiteturas de *hardware*², *software* e de redes de telecomunicações adequadas aos diferentes sistemas de informação, em especial aos empresariais.

A velocidade de transmissão de dados é aliada à confiabilidade e requisitos dos sistemas de informação. Já para a ciência da informação, a gestão significa criação, identificação, coleta, validação, representação, recuperação e uso, tendo como princípio o fato de que existe um produtor/consumidor de informação que busca, nesta, um “sentido” e uma “finalidade”. (2002, p. 94)

O valor da informação nos dias de hoje tem mudado e de maneira bastante significativa o modo de como as empresas se relacionam com o cliente e com a própria informação, seja ela interna ou externa.

É pertinente que ao analisar o papel que a gestão da informação desempenha dentro do ambiente organizacional, se fazer algumas observações a respeito do valor da informação, que fator de apoio a decisão, produção, sinergia e comportamento.

- Informação como fator de apoio a decisão: Possibilita a redução de incertezas na tomada de decisão, permitindo escolhas adequadas em momentos adequados.
- Informação como fator de produção: Cria e introduz no mercado de produtos de valor agregado.
- Informação como fator de sinergia: aperfeiçoam o a qualidade do fluxo informacional entre os setores da empresa a fim de promover o intercâmbio de idéias e de informações; mesmo que a cadeia produtiva da empresa se apresente eficiente trabalhando em módulos (de forma isolada), no conjunto geral se a coordenação entre os departamentos da empresa não forem também eficientes, a organização será vista pelos clientes como ineficaz principalmente no que se refere à qualidade de seus serviços.

Informação como fator determinante de comportamento: é fato que a informação exerce influência no comportamento dos colaboradores, seja fora ou dentro das empresas, internamente a informação as informações tendem a influenciar o comportamento dos colaboradores para que estejam de acordo com os planos da corporação; e externamente tende a influenciar os envolvidos com a instituição (clientes reais e potenciais, parceiros comerciais, fornecedores, órgãos públicos e outros) de modo que estes se comportem de forma favorável aos objetivos da empresa.

² *Hardware*: [Ing.] (Ferragens). Parte física de um computador e de seus periféricos.

McGee e Prussak (*op.cit*) afirmam que a informação torna-se cada vez mais um fator decisivo para a competição, e as necessidades do gerenciamento da informação devem acionar as alternativas tecnológicas; isso quer dizer que os gestores em conjunto com a direção da empresa devem identificar objetivamente que papel a informação terá na estratégia competitiva da organização.

A informação estratégica no âmbito organizacional além de ser fator de diferenciação para as organizações de destacarem no mercado é fator de redução de incertezas na tomada de decisão, o que permite que escolhas sejam feitas com um grau de risco bem menor, e que essas escolhas sejam feitas em momentos oportunos.

Para que a informação seja utilizada como suporte a tomada de decisão é preciso estar atento a “qualidade da informação”; que aliada à capacidade dos tomadores de decisão de interpretá-la e utilizá-la de forma eficiente poderá levar a empresa a alcançar os objetivos desejados, reduzir custos, aumentar os lucros e evitar prejuízos.

Na década de 90, Michael Porter, considerado uma das principais autoridades mundiais em estratégia competitiva, difundiu a idéia de que a estratégia ou posicionamento estratégico consiste em realizar um conjunto de atividades distinto da dos competidores, que signifique maior valor para os clientes e/ou crie um valor comparável a um custo mais baixo. (BEAL *Ibid* 2004)

A gestão estratégica da informação teve sua origem nas organizações militares assim como é afirmado por George Leal Jamil:

Fazendo analogia com as organizações militares – de onde, aliás, pela tradição, se origina a própria disciplina da estratégia e de onde se derivam diversos conceitos praticados nesse século – um acerto estratégico terá a correspondência com a ocupação consistente de espaços; o domínio e controle de uma situação de forma duradoura, não deixando, inclusive, flancos abertos para a ação do concorrente (a palavra militar “inimigo” foi deixada de lado em virtude de a considerarmos inadequada para esta abordagem). (2001)

Ainda segundo Jamil (*op.cit*), sobre o conceito de gestão estratégica da informação.

O relacionamento entre estratégia e informação é inevitavelmente estreito, mesmo sem considerarmos a qual tipo de organização estamos nos referindo – se tradicional ou inovadora. O momento atual recomenda que a organização desenvolva uma característica de sempre inovar em suas competências, capacitando-se a enfrentar as mudanças do mercado a sua volta e dos novos que se apresentarão. (JAMIL, *op. cit* p. 48-49)

É possível exemplificar o uso que se pode fazer da gestão estratégica da informação através do exemplo proposto por Jamil, que consiste em uma empresa de bebidas que verifica um decréscimo de seu mercado; ao analisar isoladamente, este cenário a empresa não encontra mais do que a simples informação de competição, contudo ao analisar as informações de seus concorrentes, ela poderá encontrar uma resposta para eu pode estar acontecendo para que essa queda nas vendas tenha ocorrido.

Torna-se necessário, entre outras providências, analisar os concorrentes que invadem este segmento, na busca de oferecer soluções que permitam ao consumidor “matar a sede se satisfazendo” – considerar que o consumidor toma a bebida apenas por ser “a” bebida é uma suposição estratégica perigosa, pois pode se estar ignorando a concorrência real ou ainda baseando-se no consumidor que sofre de vício. Será que nossos consumidores não estão se saciando com outro tipo de bebida? Seria o sorvete? Teria a busca diminuído em virtude de alguma campanha (como por exemplo de organismos de saúde) que desaconselham o uso desta bebida? Uma decisão de longo prazo (estratégica) deverá enfocar todo este problema para garantir o sucesso do empreendimento. (*Ibid*, p.50)

Pode-se em síntese dizer que a gestão estratégica da informação é a administração de recursos informacionais de uma organização utilizando-se de métodos estratégicos, cabe a organização optar ou não por utilizá-la.

A adoção da gestão estratégica da informação não implica necessariamente que não se possa utilizar outras perspectivas de gestão como a de gestão permanente da informação; ao contrário, pode-se inclusive, utilizar-se das duas, de forma que uma possa complementar a outra, uma vez que uma da suporte a processos organizacionais com objetivos permanentes, enquanto a outra (estratégica) é mais dinâmica e oferece suporte para que a empresa se mantenha informada sobre o seu mercado, concorrentes e novas demandas; afim de que a partir desse conhecimento, ela possa construir seu diferencial no mercado.

Adotar a gestão estratégica obviamente não implica abandonar a perspectiva permanente de gestão da informação, voltada para a coleta, o tratamento e a disponibilização da informação que dá suporte aos processos organizacionais tendo em vista o alcance de seus objetivos permanentes; mas acrescentar a ela a perspectiva situacional, onde o foco é a informação voltada para a consecução dos objetivos estratégicos estabelecidos para determinado período de tempo. (BEAL, *Ibid* 2004)

A figura abaixo baseada na representação gráfica de Adriana Beal (2004) se refere às perspectivas permanentes e situacionais no contexto da gestão da informação.



Ilustração 06- Perspectivas da gestão da informação.

Beal (op. cit) afirma que a gestão estratégica da informação pode ser dividida em etapas que tradicionalmente compõem um processo administrativo:

- **PLANEJAMENTO:** A organização formula uma estratégia corporativa e estratégias de informação e de TI articuladas entre si, planejando objetivos e metas informacionais para determinado período e definindo os meios para alcançá-los.
- **EXECUÇÃO:** As estratégias de informação e de TI são a principal referência para todo o processo de administração da informação, dos sistemas de informação, da infra-estrutura de TI e das competências da equipe de TI.
- **AValiação E Ação Corretiva:** A organização usa um sistema de avaliação para verificar o desempenho das estratégias de informação e de TI: se estão sendo executadas, se trazem resultados, se permanecem adequadas. Os problemas levantados são analisados e as soluções, identificadas e implementadas.

A figura abaixo representa as três etapas da gestão estratégica da informação e seus respectivos níveis de formulação da estratégia informacional de acordo com o esquema proposto por Beal (*op.cit*)

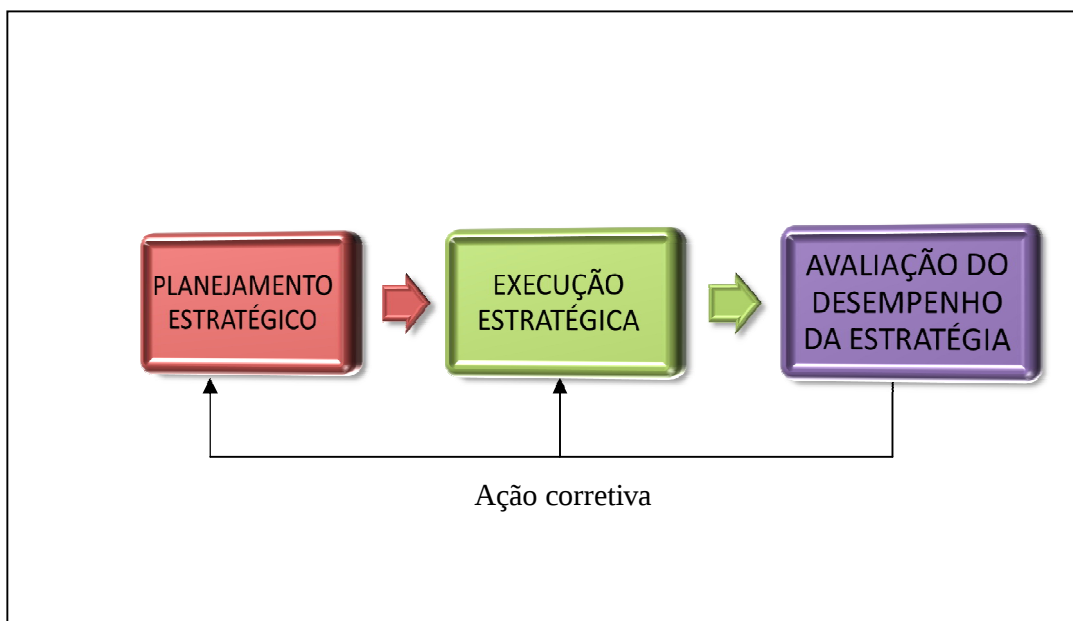


Ilustração 07 – Etapas da gestão estratégica da informação.

A qualidade do fluxo de informações dentro da organização é afetado pela forma com que os usuários se comportam em relação a informação, como buscam, usam, alteram, trocam, compartilham, acumulam e até mesmo ignoram.

Altos investimentos em tecnologia da informação de nada adiantam se não forem acompanhados de uma política de uso racional e de um acompanhamento constante que promova uma “cultura da informação”, baseada no compartilhamento de informações úteis e o uso de informações relevantes na tomada de decisão.

Estimular comportamentos benéficos, como o compartilhamento das informações úteis e o uso da informação relevante disponível durante o processo decisório, e desencorajar atitudes indesejadas, como a distribuição excessiva de memorandos e informes internos, são iniciativas que favorecem o aperfeiçoamento do fluxo informacional, mas que costumam ser ignorados dentro das organizações. Melhorar o comportamento dos indivíduos com relação à informação traz benefícios concretos, permitindo eliminar as barreiras organizacionais para a troca de informações e conhecimentos úteis... (BEAL, *op.cit* p.45)

A busca pela vantagem competitiva através do uso estratégico da informação, bem como a implantação de mecanismos necessários para a sua obtenção; tornaram-se últimos nos objetivos constantemente almejados pelas organizações, dessa maneira não somente a

informação, mas também as ferramentas práticas para acessá-la, são de fundamental importância.

[...]não só as informações aparecem como itens essenciais para a construção desta vantagem, como as ferramentas que constituem a Tecnologia da Informação contribuem para tal. A combinação poderosa de recursos de automação de processos – que faria com que os custos fossem diminuídos – e daqueles que já indicamos como “customizadores de massa”, que diferenciaram o atendimento, fornecimento e a distribuição de produtos – poderiam atestar o agregamento da TI à obtenção da vantagem competitiva. (JAMIL, *op. cit* 2001)

Ainda sobre o uso da informação e da gestão estratégica para alcançar a vantagem competitiva nas organizações, através da utilização de novas tecnologias como ferramenta para gerir de forma eficiente os recursos e produtos informacionais pode-se afirmar que:

A integração do planejamento de negócios e de informação cria condições sinérgicas para um direcionamento único de política e missão empresarial. A gerência eficaz dos recursos informacionais, orquestrando os diversos instrumentos que tratam a informação de forma integrada e a construção de uma arquitetura de recursos adequada conduzem a um melhor desempenho no âmbito da informação. (FILHO, 1995 *apud* JAMIL 2001)

A gestão estratégica da informação aliada à utilização de ferramentas práticas para acessá-la, como por exemplo, a utilização de uma *intranet*; poder ser a melhor alternativa para uma organização que busque um modelo arrojado e inovador de gestão da informação e que ao mesmo tempo essa ferramenta convirja todos os sistemas de informação da empresa; descentralizem o fluxo de informações, promova integração entre os departamentos e ofereça informações extremamente relevantes e atualizadas para servir de suporte à tomada de decisão, atingindo assim os objetivos dos negócios da empresa.

É válido ressaltar que além de oferecer que o custo benefício de uma intranet é bem superior em comparação a outros tipos de ferramentas práticas para gestão da informação.

O esquema abaixo apresenta graficamente o que foi exposto, onde a gestão da informação quando aliada a alguma ferramenta prática para executar a gestão eficiente dos recursos informacionais da organização podem levá-la certamente a atingir os objetivos de seus negócios; evitando prejuízos e gastos desnecessários e obtendo um eficiente mecanismo para acesso e disponibilização de informações.



Ilustração 08 – Gestão estratégica da informação Aliada a uma ferramenta prática de acesso a informação.

De acordo com o que foi apresentado, conclui-se que, a gestão estratégica da informação não é somente adotar um modelo de gerir informações baseado na análise da concorrência. Mais do que isso, torna-se necessário adotar uma gama de procedimentos e políticas que ofereçam suporte para a gestão estratégica ocorra e permaneça de fato; como por exemplo, a criação de um sistema de informação arrojado e de acordo com a realidade da empresa, automação de processos para reduzir custos e evitar prejuízos, valorização da informação na tomada de decisão; identificação das competências informacionais necessárias, treinar os usuários a respeito da cultura informacional que a empresa considera desejável e dar o feedback a respeito dos problemas dos sistemas de gerenciamento de informações a seus respectivos responsáveis.

A respeito das ferramentas práticas para acesso a informações, fica claro que o uso da *intranet* como ferramenta de gestão da informação; é hoje uma realidade vivida por milhares de organizações e que esse uso tende a se popularizar a ainda mais, o capítulo a seguir conceitualiza redes de computadores, internet e *intranet* a fim de trazer a luz do conhecimento a esse tema tão recente.

4 DAS REDES DE COMPUTADORES A INTERNET E INTRANET.

O surgimento de novas tecnologias e ferramentas de gestão da informação dentro das organizações está intimamente ligado com o surgimento das redes de computadores; internet e *intranet*, por esse motivo antes de se tentar explicar o que venha a ser uma *intranet*, é necessário primeiramente conhecer alguns conceitos a respeito das redes de computadores e traçar um retrospecto sobre as redes de computadores e a internet. Assim podem-se obter as noções básicas para entender como essas novas tecnologias provocaram mudanças na organização e na maneira de como elas lidam com a informação e conseqüentemente com a gestão informacional.

A *intranet* seria inviável como ferramenta de gestão da informação se não existisse as redes de computadores, isso porque, as redes de computadores formam o corpo físico por onde trafegam os dados e as informações de uma *intranet*, e que é através das redes que se pode desenvolver sistemas e ferramentas de gestão da informação dinâmicas e modernas; pode-se compreender uma rede de computadores, como uma associação de pelo menos dois computadores que tem por finalidade compartilhar recursos, sejam *hardware* ou *software*³, além de realizar comunicação entre os usuários conectados e essa rede.

Para implementar uma rede de computadores tecnicamente falando, são necessários alguns componentes básicos, como pelo menos dois computadores, placa de rede, e meios de transmissão de dados (cabos, microondas, infravermelho, ou tecnologia de rede sem fio Wireless).

Uma rede de computadores pode ser classificada conforme sua abrangência de alcance em *LAN*⁴, *MAN*⁵ E *WAN*⁶.

³ **Software:** Ing. Soft = suave ware = utensílio]. Termo cunhado por analogia a hardware. Conjunto de instruções, programas e dados a eles associados, empregados durante a utilização do computador. O mesmo que programa ou aplicativo.

⁴ **LAN**

Interliga computadores de uma sala, prédio ou um conjunto de prédios, geralmente são particulares e existe custo para implantação, manutenção e gerenciamento.

⁵ **MAN**

Interliga computadores de distâncias intermediárias como escritórios, prédios em uma mesma cidade ou metrópole ou mesmo um campus universitário.

⁶ **WAN**

Interligam computadores de várias cidades, países e até mesmo de continentes, geralmente são públicas ou pertencem a grandes empresas de telecomunicação, envolvem grandes infra-estruturas como: fios, cabos, centrais comutadoras, cabos submarinos, sistemas de rádio terrestres ou satélites.

4.1 REDES DE COMPUTADORES INTERNET RETROSPECTO HISTÓRICO

Boa parte das informações necessárias para a composição desse capítulo no que se refere ao retrospecto histórico extraiu-se no endereço eletrônico: <http://www.babooforum.com.br/forum/>, site que se destina a disponibilizar informações sobre informática através de fóruns e discussões.

As redes de computadores, internet e posteriormente da *intranet*, tem o seu surgimento ligado diretamente à corrida espacial, muitos elementos importantíssimos para realizar a comunicação entre computadores (protocolo TCP/IP, tecnologia de comutação de pacotes de dados e o correio eletrônico etc.) estão correlacionados com o desenvolvimento da Arpanet, a rede que deu origem a *internet*. A Arpanet consistia em uma rede de computadores criada para manter a comunicação das bases militares dos Estados Unidos, mesmo que o Pentágono sofresse ataque de mísseis ou até mesmo de ataques nucleares. Criada pelo departamento de defesa dos estados unidos, que não queria perder terreno na corrida tecnológica deflagrada pelos russos com o lançamento do satélite Sputnik, em 1957.

Nos estados unidos no ano de 1965, dois cientistas, Lawrence Roberts e Thomas Merrill realizaram a primeira experiência com redes de computadores que se tem conhecimento, por meio de uma linha telefônica discada de baixa velocidade, obtiveram conexão entre dois centros de pesquisa em Massachusetts e na Califórnia.

Após o fim da Guerra Fria passou, o exército norte americano não consideravam mais relevante a manutenção do projeto Arpanet. Passou-se a permitir o acesso de cientistas fora do projeto e posteriormente à rede também pôde ser acessada por universidades americanas, de outros países e também por pesquisadores domésticos.

Na década de 70, o projeto Arpanet cresceu tanto que o seu protocolo de comutação de pacotes original, chamado de Network Control Protocol (NCP), não atendia mais as necessidades da rede.

Em um sistema de comutação de pacotes de dados, os dados a serem comunicados são divididos em pequenas partes, essas partes são identificadas de forma a mostrar de onde vieram e para onde devem ir, assim como as cartas em um sistema de endereçamento postal, assim como as cartas , os pacotes possuem um tamanho máximo para poderem ser enviados e recebidos.

Assim depois de algum tempo e de algumas pesquisas, a Arpanet mudou do NCP para o TCP/IP (Transfer Control Protocol/Internet Protocol).A maior vantagem do protocolo TCP/IP é

que teoricamente ele permitiria um crescimento praticamente ilimitado da rede, além de ser fácil de implementar em uma variedade de plataformas e sistemas de softwares e hardwares diferentes.

Também na década de 70, ocorreram as principais mudanças para a evolução das redes locais de computadores, para chegarem ao estágio ao qual conhecemos hoje; pois até a década de 60 os computadores eram máquinas gigantescas que processavam informações por meio da leitura de cartões ou fitas magnéticas, com o desenvolvimento dos minicomputadores de 32 bits, pelos fabricantes IBM, HP e Digital os computadores adquiriram outras funções e outros status.

A criação da Ethernet (sistema de cabeamento que permite comunicação entre computadores) foi outro fator importante para a evolução das redes de computadores representando um dos principais saltos tecnológicos que permitiram a popularização das redes, pois até então os computadores não compartilhavam um cabo comum de conexão, cada estação era ligada à outra numa distancia não superior a 2 metros.

Com o sistema de cabos de redes pode-se estabelecer a comunicação entre máquinas em uma distancia bem superior a que era possível antes de seu invento.

Segundo Kael (*op.cit*), as redes de computador podem ser classificadas também quanto a sua topologia (arranjo):

Estrela

Existe um ponto central de onde partem todas as conexões (concentrador), normalmente um hub ou switch.

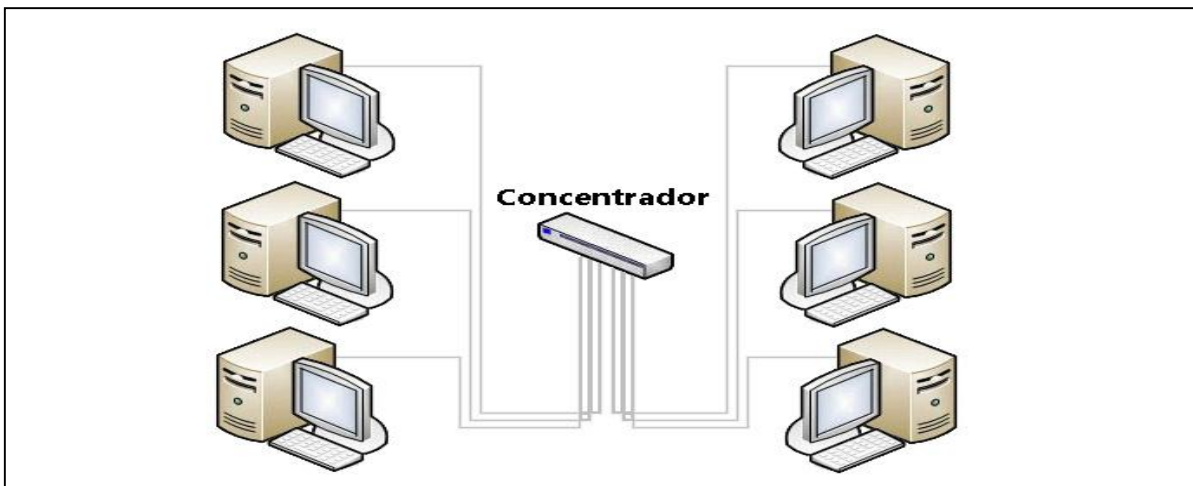


Ilustração 09 - Rede em arranjo Estrela

Fonte: <http://www.babooforum.com.br/forum/index.php?showtopic=223648>

Anel

Todos os computadores são conectados em forma de um anel, tipo de topologia popularizada pela IBM nos anos 80 e hoje é mais utilizado em sistemas de automação industrial.

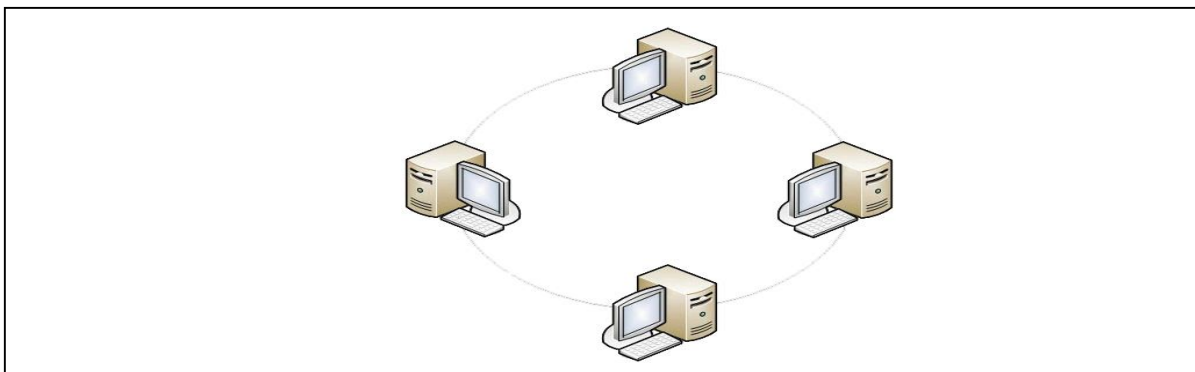


Ilustração 10- Rede em arranjo Anel

Fonte: <http://www.babooforum.com.br/forum/index.php?showtopic=223648>

Barramento

Os computadores são conectados num sistema linear onde os cabos são ordenados em sequência, era usado nas primeiras gerações de redes e hoje em dia está deixando de ser utilizado.

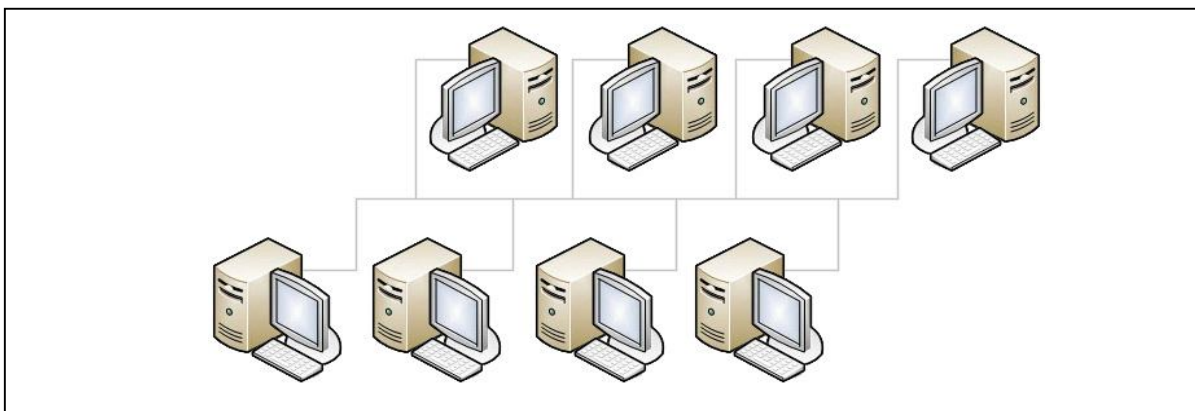


Ilustração11 - Rede em arranjo de Barramento.

Fonte: <http://www.babooforum.com.br/forum.php?showtopic=223648>

Os demais arranjos de redes são variantes dos três principais (anel, estrela e barramento). Apesar de o fator tecnológico ser relevante, ele não é decisivo quando se tratar da elaboração e da usabilidade de ferramentas que visam gerir a informação.

O fator humano deve ser observado tanto para uma criação, manutenção e sobrevivência dos sistemas de informação e de ferramentas utilizadas para que este funcione e seja usado.

4.2 INTRANET CONCEITUALIZAÇÃO E VERTENTES TEÓRICAS.

A *Intranet* consiste numa rede de computadores interligados que se baseia nos padrões de comunicação de dados da *Internet* como o protocolo TCP/IP⁷.

Segundo Hills a *intranet* pode ser definida da seguinte forma:

“... rede interna baseada no protocolo TCP/IP da *internet*. Utiliza ferramentas da *World Wide Web* (*www*), como a linguagem de marcação por hipertexto, Hypertext Markup Language (HTML), para atribuir todas as características da rede à sua rede particular”. (Hills, 1997).

Não se sabe exatamente onde nem quem começou a utilizar o termo *Intranet*, mas acredita-se que o termo começou a ser utilizado em meados de 1995, por fornecedores de produtos de redes para se referirem ao uso dentro das empresas privadas de tecnologias projetadas para a comunicação por computador entre empresas.

Para Mendes, a *intranet* se diferencia da *internet* ao afirmar que:

“... na *intranet* lidamos na maior parte das vezes com informações da própria empresa, seu público são todos os funcionários da empresa e o seu acesso é restrito aos funcionários. Já na *internet* acessamos informações de todos os tipos o seu público são pessoas distribuídas pelo mundo inteiro e o seu acesso é aberto à todos, sem restrições. A *intranet* é uma poderosa ferramenta de comunicação que influencia positivamente a relação empresa/funcionários, facilita a divulgação de informações, agiliza a implantação de processos, promove integração dos funcionários, favorece o compartilhamento de recursos e habilidades, além de ter forte influência na redução de custos operacionais”. (Mendes, 2005).

Grandes empresas privadas no Brasil como Andrade Gutierrez, Ambev, CSN, Bank Boston e Coca-Cola utilizam suas *Intranets* como importantes ferramentas administrativas.

Reduzir a *intranet* em termos conceituais apenas como uma rede corporativa que se utiliza de tecnologia e infra-estrutura de comunicação de dados e informações semelhantes a *internet* seria limitá-la, e diminuir sua real e potencial utilização, ela vai além dessas definições, trata-se de uma poderosa ferramenta que permite a troca de informações e apresenta uma grande vantagem custo – benefício, e recursos de integração de serviços e recursos informacionais.

⁷TCP/IP: abreviação de "Transmission Control Protocol/Internet Protocol", ou protocolo de controle de transmissão/protocolo internet

Mas a *intranet* é, acima de tudo, uma ferramenta que combina recursos multimídia tais como textos, gráficos, sons e até mesmo vídeo para distribuir notícias, respostas às questões dos empregados, atualizar informações de pessoal e também pode ser utilizada em aplicações de acesso remoto, como no caso de vendedores externos que utilizam *notebooks*⁸ para acessarem informações da empresa de suas casas ou quando estiverem visitando seus clientes. Esses vendedores podem se utilizar do correio eletrônico (*e-mail*) para intercâmbio de mensagens, bem como do programa de navegação (*Browser*) *para solicitar e atualizar informações de estoques e vendas. (Marcelo, 1999, p.5)

Além de simplificar a interação do usuário com as informações da empresa, com a *intranet* o acesso a aplicações e informações se torna mais rápido e fácil dentro da corporação. Também é possível a atualização em tempo real das informações, o que favorece o desempenho do colaborador no ambiente organizacional.

A descentralização da informação é um fator extremamente relevante que merece destaque; pois a distribuição horizontal de informações e o compartilhamento de dados e recursos de informacionais permitem um maior envolvimento e interação dos usuários com o próprio sistema de informação da empresa além de muni-lo com uma ferramenta de trabalho poderosíssima em termos de conteúdo e suporte a informações estratégicas.

Imagine a seguinte realidade: Uma empresa de vendas de suplementos para informática possui vários departamentos, como o departamento de vendas, recursos humanos, atendimento telefônico e presencial, relacionamento com os clientes, marketing, limpeza e outros. Nesse contexto imagine que todos os dias são geradas novas informações estratégicas de nível operacional, como por exemplo, mudança no preço de alguns artigos, promoções, renovação de estoque, falta de alguns itens ou até mesmo a informação de que um novo gente-geral irá assumir a empresa. Agora suponha ambiente onde todas essas informações são repassadas através de memorandos impressos em papel e que esses memorandos devem ser lidos por todos os colaboradores da empresa. Pense na demora, na perda de tempo, recursos e funcionários que serão necessários para a execução dessa tarefa diária; isso sem falar na falha de comunicação a que esse processo pode estar sujeito.

Um cliente liga na central de informações da empresa e pergunta o preço de uma impressora, o atendente informa ao cliente um preço que talvez já tenha sido alterado; mas o atendente ainda não sabe da mudança no valor do artigo porque ainda não recebeu e nem leu o memorando para se atualizar e acaba passando uma informação errada ao cliente.

⁸ *Notebooks*: Computador pessoal, portátil, de pequenas dimensões, projetado para ser utilizado em viagens (acomoda-se no colo, daí o nome).

O quadro desenhado parece coisa do passado, mas algumas empresas ainda lidam com esse tipo de gestão da informação, isso sem falar naquelas onde a gestão da informação é feita de forma verbal, ou seja, boca a boca. Agora imagine uma empresa onde todas as informações são compartilhadas, atualizadas e acessadas em tempo real pelos funcionários da empresa, essa empresa com certeza conta algum tipo de *intranet*.

Independente do departamento onde ele trabalhe, o funcionário poderá além de acessar as informações, se comunicar com as fontes das mesmas para solicitar reparo de possíveis erros ou até mesmo sugerir a disponibilização de um determinado conteúdo,

É de extrema importância que a empresa consiga se comunicar eletronicamente com seus colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais e clientes.

Com a implantação de uma *intranet* a empresa poderá obter uma diminuição nos custos de negociação interna e externa, os funcionários poderão trabalhar em equipe de uma maneira mais eficiente. A comunicação entre os diversos departamentos da empresa será mais rápida, eficiente e dinâmica.

As informações padronizadas e compartilhadas podem levar também a uma padronização dos processos da empresa, fazendo com que todos os setores da mesma falem a mesma língua, isso evita, por exemplo, falha na comunicação interna e externa.

Falhas na comunicação somadas a informações desatualizadas e sem controle podem levar a instituição ao um caos informacional, o que conseqüentemente pode tornar os processos internos lentos e ineficazes trazendo prejuízo aos negócios.

Dinamizar o acesso a informação, fazendo com seu fluxo na organização se torne mais eficaz e ágil é questão de sobrevivência, pois é de quase uma unanimidade as afirmações de que; empresas que fazem uma gestão de suas informações de forma eficiente, baseando suas políticas no acesso rápido e seguro a informações relacionadas com seu negócio, uso racional e pertinente dessas informações na tomada de decisão, alcançam êxito em seus objetivos, diminuem incertezas e como conseqüência evitam prejuízos e aumentam os seus ganhos.

As figuras abaixo representam graficamente duas situações, sendo que a primeira situação representa um ambiente organizacional sem uma *intranet* e a segunda uma empresa onde existe uma *intranet* em funcionamento.

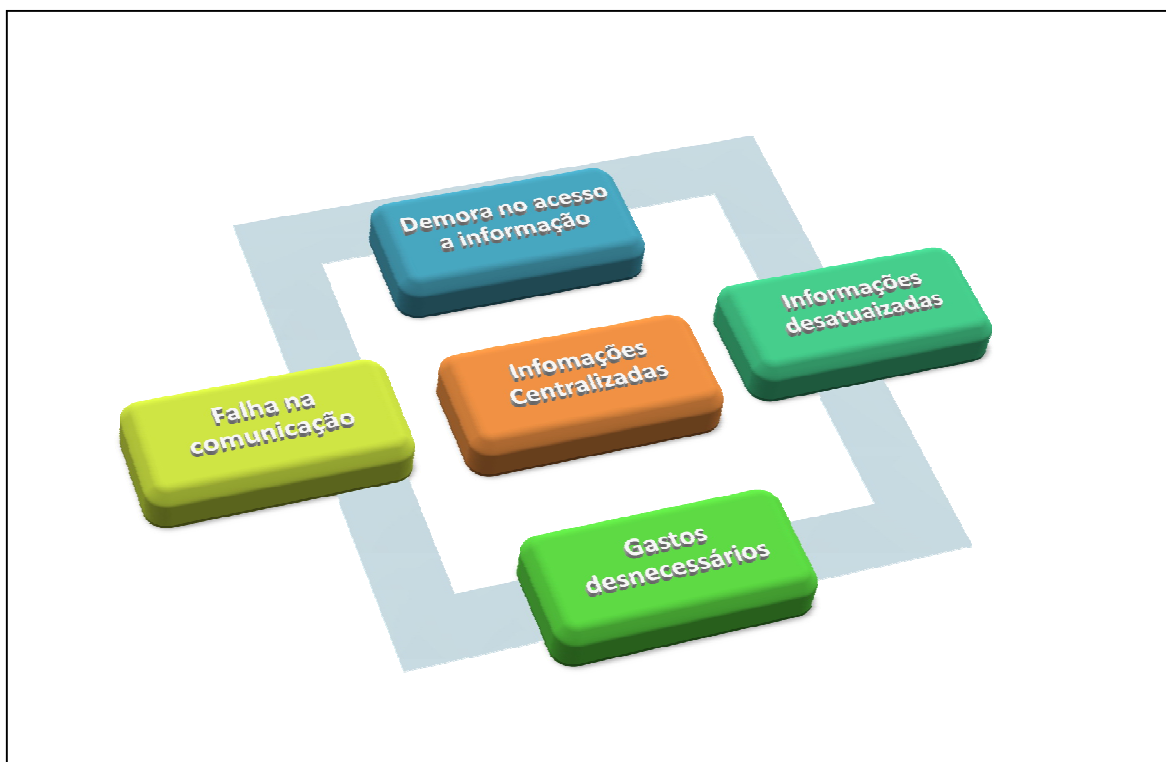


Ilustração 12 - Ambiente organizacional sem uma *intranet*



Ilustração 13 - Ambiente Organizacional com *intranet* em funcionamento.

Para montar uma *intranet* é necessário uma plataforma de hardware compatível com a tecnologia TCP/IP, variando de acordo com o projeto, uma estação servidor, estações clientes com navegador web (Netscape, Opera, Internet Explorer, Firefox etc.); servidor de rede, programas com servidores FTP⁹, Web, correio eletrônico e outros softwares de comunicação e um firewall.

A figura abaixo representa graficamente a estrutura básica de uma *intranet*, um terminal servidor munido de tecnologia www compartilha recursos com os terminais clientes que também possuem tecnologia compatível.

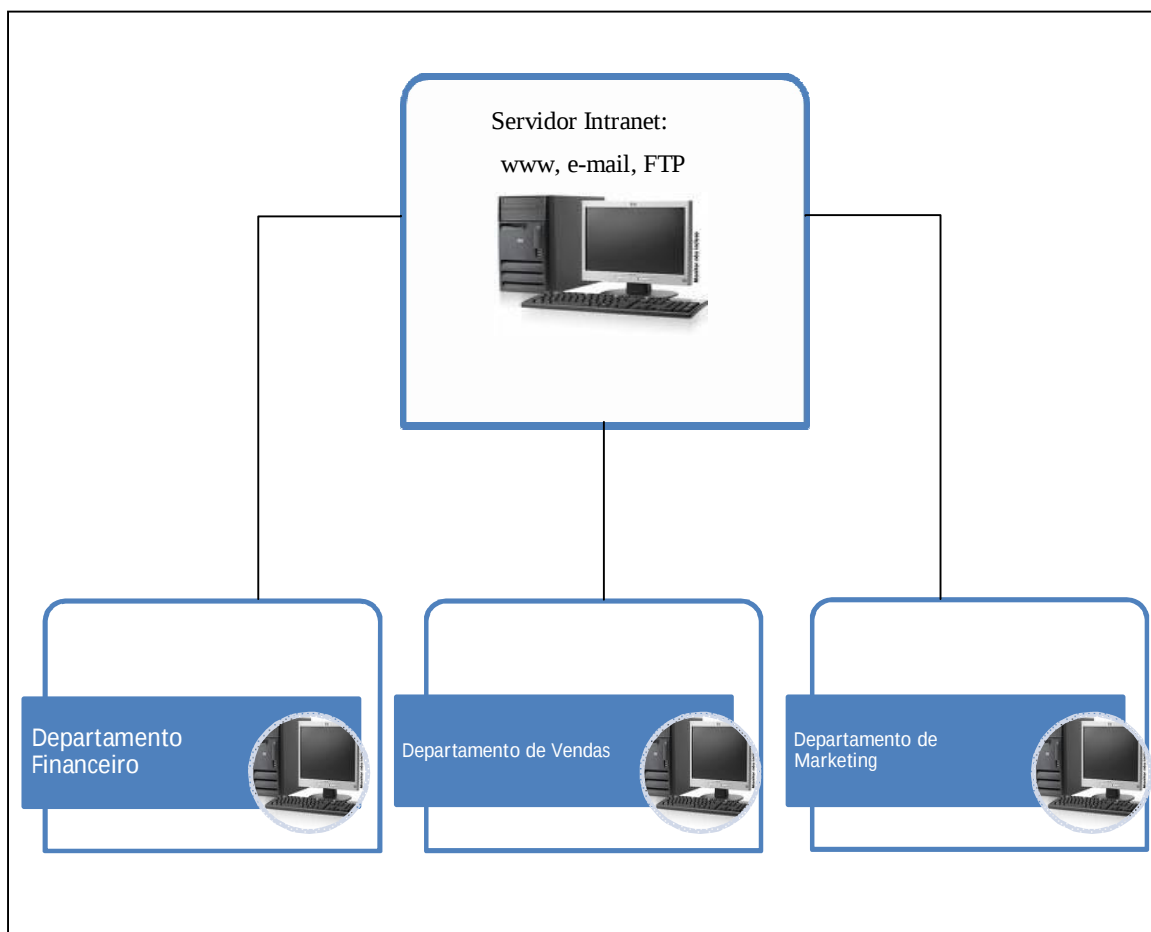


Ilustração 14- Estrutura básica de uma *intranet*.

Para a implantação de uma *intranet* de forma eficiente e evitar prejuízos é necessário um estudo para a elaboração de um projeto de uma *intranet* que esteja de acordo com os objetivos definidos pela empresa, haverá ainda custos extras com o treinamento de pessoal, manutenção de

⁹ FTP: [Ingl] (File Transfer Protocol), ou protocolo de transferência de arquivo.

conteúdo e suporte técnico que também não devem ser deixados de fora quando forem feitos os cálculos para a implantação de uma *intranet*.

É preciso acima de tudo pensar também no conteúdo da *intranet* e não se ater somente a detalhes técnicos, pois afinal se a rede corporativa não oferecer conteúdo adequado e necessário a realidade da empresa e de seus colaboradores, dificilmente ela será utilizada da maneira que se espera.

Laufer, em seu trabalho sobre a *intranet* como instrumento de gestão da informação, destaca algumas das características básicas que estão presente em uma *intranet* das quais ele cita:

a) a interface

Deve ser pensada para uma total interação entre usuário e sistema, pois segundo o autor compartilhar é um processo que necessita total interface entre cliente e servidor, para que a informação fique disponível onde quer que esteja armazenada.

b) a informação descentralizada

O processamento de dados centralizado deixa de existir a partir do momento que esses dados passam a ser compartilhados; gerando ai uma forma descentralizada, onde os dados são trafegados sem necessitar de nenhum tipo de burocracia que atrapalhe a transferência e a comunicação das mesmas.

c) realidade empresarial

A organização e localização dos documentos são peças chaves que fazem com que a utilização da *intranet* seja um modelo prático para todos os níveis da organização que precisam fazer uso das informações de forma imediata, e um dos maiores ganhos na introdução dessa ferramenta nas corporações foi a organização dos sistemas de trabalho facilitando a localização dos dados e o seu uso posteriormente.

d) qualidade da informação

Todo sistema de informação gerencial objetiva a qualidade nas informações disponibilizadas, e é através dele que alcançamos a eficácia esperada pela administração da empresas; autor cita Dias (1995) que cita Neumann e Segev, para trabalhar melhor os conceitos de qualidade da informação as informações devem ser adequadas (quanto ao conteúdo), dever ter um nível aceitável de erros nos dados (precisão das informações fornecidas), atualidade dos dados processados e devolvidos para serem geridos pelo sistema.

e) hierarquia e burocracia para a rede

Comparando com as estruturas hierárquicas, que não objetivam vantagem competitiva e reciclagem de seu processo de gestão gerencial, a *intranet* apresenta ganhos visíveis, pois é independente, autocontroladora, sem formalização de cargos, líderes, níveis e comandos; o que sugere o relacionamento informal e voluntário que explora o desejo de participação de cada colaborador da organização fazendo com que se sintam como parte responsável pelos resultados obtidos através do eficiente desempenho do fluxo interno de informações do sistema.

Ainda segundo Laufer (*op. cit*): “A *intranet* se mostra como uma simples ponte para desencadear o processo de relacionamento informais na empresa e principalmente atingir a meta de fornecer a informação exata e necessária ao processo de tomada de decisão. (2008)

Laufer (*Ibid*) conclui que, a utilização desse tipo de ferramenta em si não depende unicamente dos recursos tecnológicos que ela possui, mas sim do rumo e dos controles que os recursos humanos da organização terão de apresentar.

Em síntese, pode-se dizer que não basta somente disponibilizar todo um aparato complexo de tecnologia em um ambiente de *intranet*, sem se investir em treinamento e políticas que estimulem os colaboradores a utilizarem o sistema em sua rotina de trabalho.

Pensar no usuário que irá fazer uso da *intranet* já é um grande passo para que ela seja utilizada de fato, pois o fator humano será decisivo para o sucesso da *intranet* e para que a empresa possa alcançar seus objetivos.

Através do envolvimento dos colaboradores da empresa no processo de elaboração do conteúdo que será vinculado na *intranet*, bem como da utilização do *web mail*, comunicadores instantâneos e de outros recursos que podem ser oferecidos, a *intranet* se tornará referência na busca de informações e servirá de canal de comunicação entre os vários setores da organização, o que garantirá a permanência e o êxito da adoção da *intranet*.

Percebe-se que a *intranet* é uma poderosa ferramenta de gestão da informação; que veio para ficar e existe uma perspectiva de grande crescimento na utilização desse tipo de recurso pelas organizações independente de seu porte e natureza de negócio. Com a expansão da disponibilização da internet e a popularização cada vez maior do uso de novas tecnologias para aperfeiçoar processos e aumentar a produtividade nas empresas, parece inevitável que elas lancem mão dessa ferramenta.

5 – A INTRANET NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.

O levantamento das informações necessárias para subsidiar a elaboração deste estudo ocorreu através da realização de uma pesquisa de abordagem qualitativa, que permite a coleta e análise sistemática de materiais narrativos e identifica como ocorrem determinados processos. Para Maanen, pesquisa qualitativa é conceituada da seguinte forma:

Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (1979, p.520).

Ainda segundo Maanen (*op.cit*), a respeito da pesquisa de abordagem qualitativa:

Em certa medida os métodos qualitativos se assemelham a procedimentos de interpretação dos fenômenos que empregamos no nosso dia-a-dia, que têm a mesma natureza dos dados que o pesquisador qualitativo emprega em sua pesquisa. Tanto em um como em outro caso, trata-se de dados simbólicos, situados em determinado contexto; revelam parte da realidade ao mesmo tempo escondem outra parte. (1979, p.521)

Para aprofundar o nível de conhecimento das rotinas de utilização da *intranet* em um ambiente organizacional, realizou-se um estudo de caso no TJ-GO (Tribunal de Justiça do Estado de Goiás).

O estudo de caso no entendimento de Godoy (1995, p.25), visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação em particular.

Uma vez que o estudo do processo de uso da *intranet* necessita de observações e interações entre o pesquisador e os pesquisados no ambiente posto em estudo, vale ressaltar a utilização do método etnográfico.

“Esse método envolve longo período de estudo em que o pesquisador fixa residência em uma comunidade e passa a usar técnicas de observação, contato direto e participação em atividades. Usando o termo “paradigma” no sentido kuhniano”. (Kuhn, 1962, p.79).

Também se lançou mão da pesquisa documental para se alcançar um conhecimento mais elaborado da instituição e do processo de concepção, estruturação e implantação da *intranet* do TJ-GO, o conceito de pesquisa documental é dado por Neves da seguinte maneira:

A pesquisa documental é constituída pelo exame de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reexaminados com vistas a uma interpretação nova ou complementar. Pode oferecer base útil para outros tipos de estudos qualitativos e possibilita que a criatividade do pesquisador dirija a investigação por enfoques diferenciados. Esse tipo de pesquisa permite o estudo de pessoas a que não temos acesso

físico (distantes ou mortas). Além disso, os documentos são uma fonte não-reativa e especialmente propícia para o estudo de longos períodos de tempo. (1996, p.3)

Ainda, com a intenção de conhecer o processo de utilização da *intranet* pelos colaboradores do TJ-GO na execução de suas tarefas rotineiras, utilizou-se como instrumento de coleta de dados, um roteiro de entrevista, com perguntas semi-estruturadas e semi-dirigida como instrumento de coleta de dados.

Ao utilizar o roteiro de entrevista, o pesquisador pode deixar o entrevistado à vontade para responder as perguntas dando a ele certa liberdade e obtendo as informações necessárias para alcançar os objetivos da entrevista, sem que se corra o risco de o pesquisado se afaste do tema tratado.

A entrevista semidirigida é com frequência um meio termo entre um monólogo de uma testemunha e um interrogatório direto. Numa conversa preliminar, entrevistador e entrevistado podem esclarecer aquilo que interessa a ambos, sem que o entrevistado tenha de preparar ou redigir notas, o que tira a espontaneidade e o interesse. (AMADO ; FERREIRA, 1996, p.237).

Para a transcrição das entrevistas, adotou-se a técnica utilizada na área do direito conhecido como “reduzir a termo”, que consiste em sintetizar as entrevistas de forma a não transcrevê-la na íntegra.

O número de entrevistas observou o critério de saturação, segundo qual o pesquisador efetua entrevistas em número suficiente para permitir certa reincidência de informações para garantir diversificação e abrangência sobre o assunto pesquisado. A amostragem contemplou aspectos qualitativos relacionados com a compreensão do fenômeno estudado, não sendo prioridade dados quantitativos e nem generalizações.

A análise dos dados foi realizada de forma sistêmica, analisando cada pergunta e cada resposta de forma isolada, posteriormente os dados foram organizados em grupos de significação e os resultados expostos item por item de forma a dispô-los clara e objetivamente de acordo com os objetivos pré-definidos da pesquisa.

5.1 O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS

Todas as informações referentes ao tribunal de justiça do Estado de Goiás, no que tange a sua estrutura físico-administrativa e histórica, são baseadas em conversas informais com os servidores da instituição, informações coletadas durante pesquisa de campo e principalmente na parte institucional disponível no endereço eletrônico da organização; <http://www.tjgo.jus.br/>, tal procedimento de obtenção de informações foi tomado devido a falta de uma documentação estruturada e disponível em outro tipo de suporte que pudesse servir de fonte para a elaboração desse capítulo.

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás está localizado na Avenida Assis Chateaubriand nº 195 Setor Oeste em Goiânia Goiás, é um órgão ligado ao poder judiciário, tem como presidente o Desembargador José Lenar de Melo Bandeira e vice-presidente Desembargador Felipe Batista Cordeiro.

Em Goiânia, capital do estado de Goiás, encontram-se 18 juizados e no interior do estado 118 comarcas e 36 juizados.

A comarca de Goiânia foi criada no ano de 1935 e é composta pela estrutura organizacional e administrativa como se segue abaixo:

1. Chefia de Gabinete
2. Assessoria Jurídico-Administrativo
3. Assessoria Técnica
4. Assessoria de Comunicação Social
5. Coordenadoria Administrativa
6. Coordenadoria Judiciária

O Fórum possui 12 pavimentos, sendo que no térreo funcionam o protocolo judicial cível não especializado e o protocolo judicial criminal e cível especializado, onde são ajuizadas as demandas através de um sistema de chancela eletrônica; partes envolvidas e os respectivos advogados entregam suas petições ao funcionário do balcão, que por sua vez faz a chancela e encaminha uma via para o setor de cadastro, enquanto outra via a outra fica em posse do usuário.

O TJ – GO¹⁰ apresenta a seguinte estrutura Judicial:

1. Protocolos Judiciais
2. Varas cíveis
3. Protocolos Judiciais
4. Varas Cíveis
5. Varas Especializadas
6. Varas Criminais
7. Tribunal do Júri
8. Órgãos Judiciários
9. Juizados Especiais
10. Juizado da Infância e Juventude

5.1.2 Histórico

No ano de 1999 o poder Judiciário em Goiás alcançou 125 anos de atividade, aporem sua história possui mais de dois séculos. Com o advento da nomeação de Bartolomeu Bueno da Silva Filho como superintendente-geral das Minas de Goiás e da nomeação de João Leite da Silva Ortiz como guarda-mor, ocorrido em 1728, o único Tribunal de segunda instância no Brasil ficava no estado da Bahia.

Em 1809, existia em Goiás apenas uma única comarca para todo o estado, sendo que até pouco antes disso não existia sequer a figura de um juiz de carreira. O exercício da justiça em primeira instância era feito pelos juízes ordinários ou pelos juízes de fora do estado, eles eram homens de carreira e tinham os salários pagos pela coroa.

A justiça em segunda instância ficava a cargo dos ouvidores, os recursos eram difíceis, longos e difíceis de custear, e seu resultado freqüentemente era de caráter dúbio, o que fazia com que poucos entrassem com processo de revogação de uma sentença.

Com a Independência do Brasil, criou-se em 1824 o Supremo Tribunal de Justiça determinando que para julgar as causas em segunda e última instância, as províncias teriam o número de tribunais que fossem necessários para atender as demandas da população povos. Em seis de agosto de 1873 foram instituídos mais Tribunais entre eles o de Goiás, foram nomeados os

¹⁰ TJ-GO: Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

primeiros desembargadores, sendo eles os juízes Adriano Manoel Soares, Luiz José de Medeiros, Joaquim de Azevedo Monteiro, José Ascenço da Costa Ferreira e Elias Pinto de Carvalho

Em 1º de maio de 1874, no Largo do Rosário, na capital da província, ocorreu a instalação da Relação¹¹ de Goiás. Através de um sorteio, o desembargador José Ascenço assumiu a presidência. Houve uma grande comemoração com música e fogos de artifício.

A primeira sessão ordinária aconteceu em 5 de maio de 1874, quando foi deliberada a convocação dos juízes de direito da capital, Jerônimo José de Campos Curado Fleury, e da comarca do Rio das Almas, Benedito Félix de Sousa, que substituíram os desembargadores Elias Pinto de Carvalho e Adriano Manoel Soares.

O primeiro julgamento do Tribunal ocorreu em 19 de maio de 1874, em tratativa o *Habeas-Corpus*¹² nº 1, da Vila de Santa Cruz, sendo recorrente "ex-officio" o juiz da comarca e, recorrido, Braz Afonso da Silva.

Nos quinze primeiros anos de funcionamento, vinte juízes ocuparam as cinco cadeiras da Relação de Goiás, sendo dois magistrados goianos, Jerônimo Curado Fleury e Benedito Félix de Sousa.

Com a chegada República, foram feitas várias nomeações pelo governo do Marechal Deodoro da Fonseca, que estabeleceu a eleição entre os membros do Tribunal para que se elegeisse e previsse o cargo de presidente, sendo o primeiro eleito o desembargador Francisco Manoel Paraíso Cavalcante, que tomou posse em maio do ano de 1890.

Com a promulgação da primeira Constituição republicana, deu-se aos estados a autonomia administrativa e o poder de legislar sobre o direito judiciário, o governo local realizou a nomeação de novos juízes. O órgão máximo de segunda instância passou a ser chamado de Superior Tribunal, dando o título de ministro aos seus cinco membros, essa nomenclatura de título foi usada até 1898, quando cedeu lugar para o de desembargador.

O desembargador Antônio Pereira de Abreu Júnior foi o primeiro goiano a exercer a presidência do Tribunal, em janeiro de 1893, afastando-se do cargo logo depois.

A Lei 892, de 20 de julho de 1927, aumentou o número de desembargadores para nove, e dois anos mais tarde entrou em vigor o novo Código Judiciário.

¹¹ Relação: tribunal judicial de segunda instância.

¹² *Habeas-Corpus* : Segundo a Constituição, a garantia "beneficia quem sofre ou se acha ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder".

No ano de 1935 o colegiado passa a ter o nome de Corte de Apelação, cujo número de desembargadores só podia ser aumentado através de alguma lei, e dezembro do mesmo ano o número de desembargadores elevou-se para sete.

A Constituição Estadual estabeleceu o prazo máximo de dois anos para a transferência da sede do governo, e em julho, o Tribunal aprovou por unanimidade o encerramento dos trabalhos na antiga capital e que num prazo de 30 dias, os juízes e funcionários da secretaria pudessem assumir suas funções em Goiânia.

Com o fim do Estado Novo, no ano de 1945, e o início do processo de redemocratização, o governo do estado foi assumido interinamente durante três meses pelo desembargador Eládio de Amorim, presidente do Tribunal (ex-Corte de Apelação).

O número de desembargadores passou para nove em 1953, também nesse ano o novo Código Judiciário adotou os critérios de inelegibilidade do desembargador na função de presidente para o mandato seguinte; e o critério descendente, na ordem de antiguidade, para a escolha anual do presidente, para que todos tivessem a oportunidade de ocupar a presidência.

O total de desembargadores cresce para 13 em 1960 e em 1964, foram criados mais quatro cargos, e três vagas de juiz de direito substituto de terceira entrância para substituir os desembargadores.

Em 1974, houve comemoração do centenário da Relação de Goiás, que culminou na sessão realizada no dia 28 de setembro.

O final dos anos 70 é marcado pelo processo de reabertura política e de anistia, com o Poder Judiciário conquistando maior autonomia.

Os anos 80 trouxeram modernização as rotinas do Tribunal, com o início da informatização no TJ-GO e a construção dos dois edifícios da Avenida Assis Chateaubriand, sedes do Tribunal de Justiça e do Fórum; a inauguração aconteceu no dia 27 de junho de 1986, na época presidido pelo desembargador Geraldo Crispim Borges.

5.2 HISTÓRICO DA INTRANET NO TJ-GO

Nos anos 80, começa o processo de informatização do TJ-GO, contudo, não existe uma documentação desse processo, o que dificulta o trabalho de investigação de como ocorreu toda a trajetória que se iniciou em 1980 e que culminou na implantação de uma *intranet* no ano de 2005.

Em entrevista concedida pelo Diretor de informática Antônio Pires de Castro Júnior; (ver apêndice C), foi exposto pelo mesmo, que a implantação de uma *intranet* no Tribunal de Justiça do estado de Goiás surgiu da necessidade de interligar todas as comarcas do estado, e oferecer acesso a internet e implantação do processo eletrônico na justiça goiana.

O entrevistado afirma que no antes da interligação das comarcas através da internet, existiam 20 pontos de comunicação com o interior do estado, e que esses pontos de comunicação (*link's*¹³ para tráfego de dados) não permitiam a conexão com a internet, pela característica da tecnologia utilizada na época.

O cenário na época era o de 119 comarcas, que precisavam ser interligadas e com acesso a internet. Por volta de 2004 e início de 2005 a situação era inadequada para a época, uma vez que a internet já estava sendo extremamente utilizado nos órgãos públicos para disponibilizar serviços a comunidade.

Existia a necessidade do TJ-GO em disponibilizar as informações das comarcas do estado na rede, pois apenas 20 comarcas possuíam informações de processo *On line*¹⁴, o que dificulta a consulta de processual; que era feita de forma de forma precária e relativamente ineficiente. A comarca da cidade de Posse, por exemplo, antes da implantação da rede de dados e da *intranet* não possuía dados de processos disponíveis na rede mundial de computadores; e que o indivíduo que necessitasse consultar algum processo daquela comarca ou teria que fazer isso via telefone ou teria que se deslocar até a comarca para fazê-lo.

Para a implantação do projeto de interligação das comarcas através da *internet*, foi elaborado um estudo de viabilidade para fazer o levantamento orçamentário e verificar o custo de implantação de uma rede de dados interligando todas as comarcas do interior do estado com a capital; pois só aumentando o número de *link's* de dados não seria suficiente para que se pudesse interligar todas as comarcas e prover os serviços e informações na internet de forma a atender as necessidades do Tribunal de Justiça.

Após o estudo de viabilidade, e o levantamento orçamentário, foi efetuado também um levantamento das reais condições das comarcas do estado no que se refere à tecnologia de informática e infra-estrutura de rede elétrica, onde verificou-se que, a grande maioria das comarcas não possuía uma mínima infra-estrutura de dados, sendo que algumas não contavam com nenhum

¹³ Ing.] [Sing] (Vínculo). Forma reduzida de Hyperlink.

¹⁴ *On line*: [Ing. On, significando posição, em; ou continuidade + Line, linha] (Em linha, linha contínua). Termo utilizado para designar quando um computador está conectado a uma rede ou qualquer tipo de comunicação entre computadores.

tipo infra-estrutura de dados, e em algumas a capacidade da rede elétrica era tão precária que não oferecia suporte para a instalação de uma quantidade mínima de microcomputadores, pois caso esses computadores fossem instalados sem nenhuma reestruturação da rede elétrica, poderia ocorrer um superaquecimento ou curto circuitos podendo levar a incêndios na comarca.

Para efetuar a reestruturação e em alguns casos, a estruturação da rede elétrica de algumas comarcas, o TJ-Go fez parcerias com prefeituras locais, e no início de 2005, após realizar um estudo de quanto ficaria toda a execução do projeto, inclusive com conexão sem fio (rede *Wireless*¹⁵); a diretoria de informático elaborou e entregou a proposta do projeto para a administração do TJ-GO, a administração então buscou recursos suficientes para implantar o projeto, foi elaborado um cronograma para execução, e formaram-se equipes para a implementação do projeto.

No final de 2006 todas as comarcas do estado já estavam interligadas em rede contabilizando 199 pontos de acesso na rede do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Outro aspecto relevante na implantação da *intranet* e da rede de dados foi à disposição geográfica de algumas comarcas, que funcionavam em prédios diferentes; como exemplo a comarca da cidade de Goiás, onde o fórum e o do juizado funcionando em prédios diferentes, o que eleva o número de pontos da rede de dados; pois ao invés de contar apenas um ponto de acesso a *internet* por comarca no caso citado conta-se dois, o que eleva o custo e o tempo de implantação dos pontos de acesso a rede naquela região.

Em conversa informal com a Diretora do departamento da divisão de Sistemas de informação, Ana Cláudia Bastos Loureiro, foi exposto que o início a *intranet* no TJ-GO, não contou com nenhum projeto para escolha de software para gerenciar o conteúdo; e que o gerenciamento de conteúdo da *intranet* do tribunal de justiça é feito utilizando-se o software *open source*¹⁶, Joomla, que está disponível para *download*¹⁷ no site: www.joomla.org.

Como não existe uma documentação que registre como se deu a escolha desse software, nem quem o escolheu e que critérios foram utilizados, provavelmente, como foi apontado pela diretora da divisão de sistemas do TJ-GO, ele tenha sido escolhido por questões de custo benefício; pois se trata de um software livre, e por ser de código aberto permite a adequação e customização de acordo com as necessidades de cada instituição.

¹⁵ *Wireless*: [Ing.] (Sem Fio). Termo que designa sistemas de telecomunicações em que os sinais são transmitidos por ondas eletromagnéticas, dispensando o uso de fios.

¹⁶ *Open source*: [Ing] código aberto, o mesmo que software livre.

¹⁷ *Download*: [Ing. *down* = baixo + *load* = carregar] (Descarregar). Ato de transferir cópias de um arquivo ou programa de um site ou de uma página da Web do servidor para o computador do usuário. O mesmo que baixar.

Sistemas CMS como o Joomla permitem que um *website*¹⁸ ou portal razoavelmente complexo seja criado com uma rapidez e baixo custo impossíveis de serem obtidos através do desenvolvimento tradicional, partindo “do zero”. Adicionalmente, permitem que usuários leigos em *webdesign*¹⁹ possam contribuir com conteúdo diretamente sem precisar de intermediários. (WAKASUGUI, 2006)

5.3 A INTRANET COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TJ-GO

No caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, bem no início de sua utilização pelo poder judiciário, principalmente nas comarcas no interior do estado, houve muita resistência em utilizá-la no dia-a-dia e nas rotinas de trabalho dos servidores. Pode-se observar esse fato na entrevista concedida pelo diretor do departamento de informática Antônio Pires de Castro Júnior, “Teve casos da gente chegar para implantar, e funcionário dizia que ia até se aposentar, não, não vou mexer com isso, prefiro aposentar do que mexer com isso”

Após a implantação efetiva da *intranet* e disponibilização de alguns recursos e serviços essa realidade começou a mudar.

O envolvimento dos servidores passou a ser maior quando começou a ser disponibilizado na *intranet* além de informações processuais e administrativas, serviços como o contracheque *online*, *webmail* e o comunicador instantâneo.

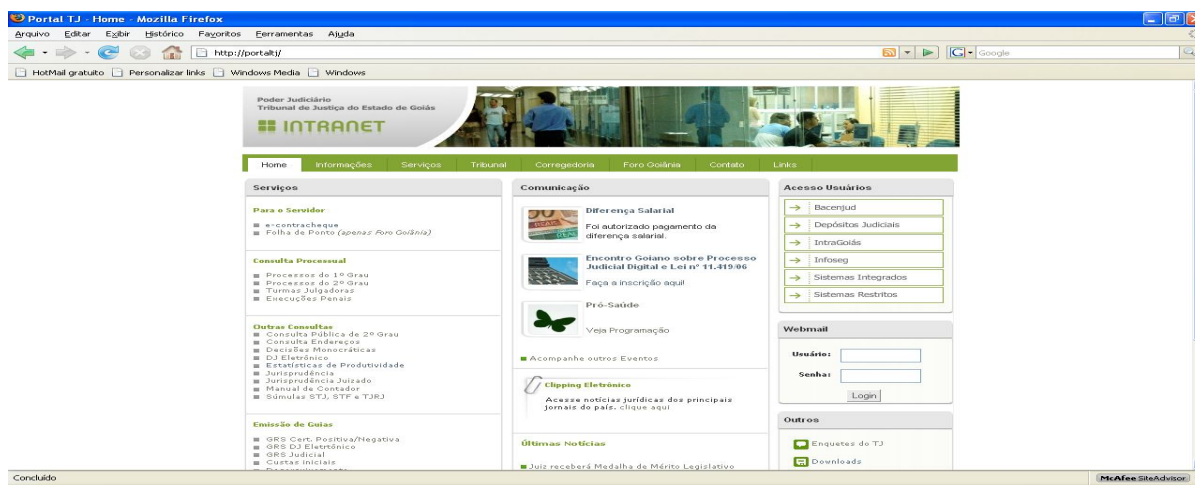


Ilustração 15 - Página Principal da *Intranet* do TJ-GO.

A *intranet* do TJ-GO tem sido usada como uma ferramenta importantíssima na gestão de informações, principalmente as informações administrativas.

¹⁸ Web site: Site da internet

¹⁹ Webdesign: design de formatos eletrônicos

Através de sistemas que estão dentro da *intranet*, o servidor tem acesso a informações extremamente relevantes para o desempenho de suas funções, como memorandos, e-mails de chefia, feriados, acesso ao manual do servidor, plano de cargos e salários, processos de licitação, materiais de expediente.

O servidor do TJ-GO, também pode contar com a *intranet* para ter acesso a vários serviços como a consulta a processos, consulta a jurisprudência, decisões monocráticas, diário da justiça, dicionário eletrônico, downloads, emissão de guias, legislação, postagem, relação de corretores, sistemas de informática além de outros.

Através da *intranet* o servidor também pode ter acesso a informações de outros departamentos diferentes daquele do qual ele faz parte. Através de *link's* diretos dentro da própria *intranet*, o servidor é levado à página de acesso dos vários departamentos e órgão que compõe o poder judiciário goiano no TJ-GO (recursos humanos, diretoria geral, diretoria de informática, centro de saúde etc.)

No Tribunal de justiça do Estado de Goiás, as informações são disponibilizadas na *intranet* de forma que o servidor ao efetuar o *login* no sistema possa acessar as informações relevantes ao departamento no qual desempenha suas funções, e; munido dessas informações que ele possa fazer uso das mesmas para auxiliar em suas rotinas de trabalho e atendimento a população.

O acesso a *intranet* só ocorre dentro da estrutura física do TJ-GO, uma vez que o acesso é liberado através do número de *IP*²⁰ do computador, alguns servidores, como os juízes possuem o acesso liberado fora do prédio do TJ-GO, através de *Notebook*²¹'s funcionais.

As informações são acessadas através de *link's* e sistemas de informação dentro da página da *intranet*. O acesso aos sistemas restritos só é realizado com a inclusão de login e senha nas páginas e *banners*²² de acesso.

A gestão estratégica da informação no TJ-GO, utilizando-se a *intranet*, ocorre principalmente no nível gerencial, entre os diretores de cada departamento, que utilizam as informações geradas pelos sistemas de estatísticas de atendimento ao usuário externo; e solicitações dos usuários internos (servidores), para definir políticas e projetos de melhoramento na *intranet* e na

²⁰ *IP*: conjunto de números que representa o local de um determinado *equipamento* (normalmente computadores) em uma rede privada ou pública.

²¹ *Notebook*: computador portátil

²² *Banner*: tipo especial de link de hipertexto.

rede de dados, bem como agregar valor a *intranet*, através de disponibilização de novos sistemas e *link's* internos e externos.

O compartilhamento de informações e recursos de software e hardware ocorre entre os diversos departamentos utilizando-se a *intranet* como canal mediador.

A *intranet* também disponibiliza canal de comunicação entre os servidores através do webmail e de um comunicador instantâneo de mensagens.

O sistema de informações é alimentado por cada departamento, que possui uma pessoa treinada e habilitada a executar essa alimentação de informação no sistema, é relevante dizer que alguns departamentos, como por exemplo, os de recursos humanos não alimentam a *intranet*, eles possuem uma espécie de dossiê, que só é utilizado e acessado por aquele departamento.

Outros departamentos como, por exemplo, o centro de comunicação social utiliza a *intranet* para alimentar o sistema de informações, nesse departamento as notícias de interesse do TJ-GO são lançadas na *intranet* e com isso todos os servidores têm acesso a elas.

A alimentação de dados processuais na *intranet* é feita tanto na capital quanto nas comarcas do interior do estado; que alimentam localmente os seus sistemas de informação, as informações trafegam pela rede de dados, o TJ-GO recebe essas informações e as redirecionam através da *intranet*, tornando-as disponíveis de acordo com as necessidades de cada departamento.

Sendo assim percebe-se que a gestão da informação no TJ-GO não é centralizada, no que se refere à concentração da informação em determinada comarca ou órgão, que a informação não é verticalizada, pois ocorre de maneira horizontal, todos os servidores podem ter acesso a essas informações desde que necessitem e sejam relevantes pra as suas funções.

Após quase três anos de implantação da *intranet* no tribunal de Justiça do estado de Goiás, é correto afirmar de acordo com o levantamento de informações feita in loco, de conversas informais e de pesquisa qualitativa com alguns servidores da instituição; que apesar da pouca importância dada a ela no início, hoje ela está consolidada como uma ferramenta de gestão da informação imprescindível e totalmente necessária para o trabalho e comunicação dos servidores.

5.4 PÁGINAS E SISTEMAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA INTRANET DO TJ-GO

A *intranet* do TJ-GO disponibiliza o acesso a informação através de várias páginas e sistemas, que o usuário tem acesso ao conectar-se a ela, essas páginas e sistemas são fundamentais para que o fluxo de informações ocorra de forma eficiente; levando a informação necessária no

momento necessário ao usuário a quem ela deve se destinar. O conjunto de todas essas páginas e sistemas realizam na prática a gestão da informação através da *intranet*.

É possível realizar uma analogia a um sistema convencional de informação, pois a intranet possui os mesmos mecanismos que estão presentes em qualquer sistema de informação (entrada, processamento, saída e *feedback*).

Na *intranet* do TJ-GO, as informações, sejam elas administrativas ou processuais são geradas, e após terem sido geradas, são lançadas no meio eletrônico (entrada), após isso elas passam por um processo de revisão e possíveis correções para serem disponibilizadas aos servidores (processamento); as informações são acessadas pelos servidores através de mecanismos de buscas e esses mecanismos respondem a essa procura de acordo com aquilo que foi solicitado (saída), o usuário por sua vez faz uso dessas informações, e ao detectar erros ou falhas nas mesmas, acionam o setor ou pessoa responsável (*feedback*). Abaixo apresenta-se imagens e definições de algumas páginas e sistemas utilizados no TJ-GO

Sistema de recursos humanos.

Nesse sistema ao efetuar o *login*²³, o servidor tem acesso a uma página pessoal que entre alguns serviços está o contracheque online, ou e - contracheque.

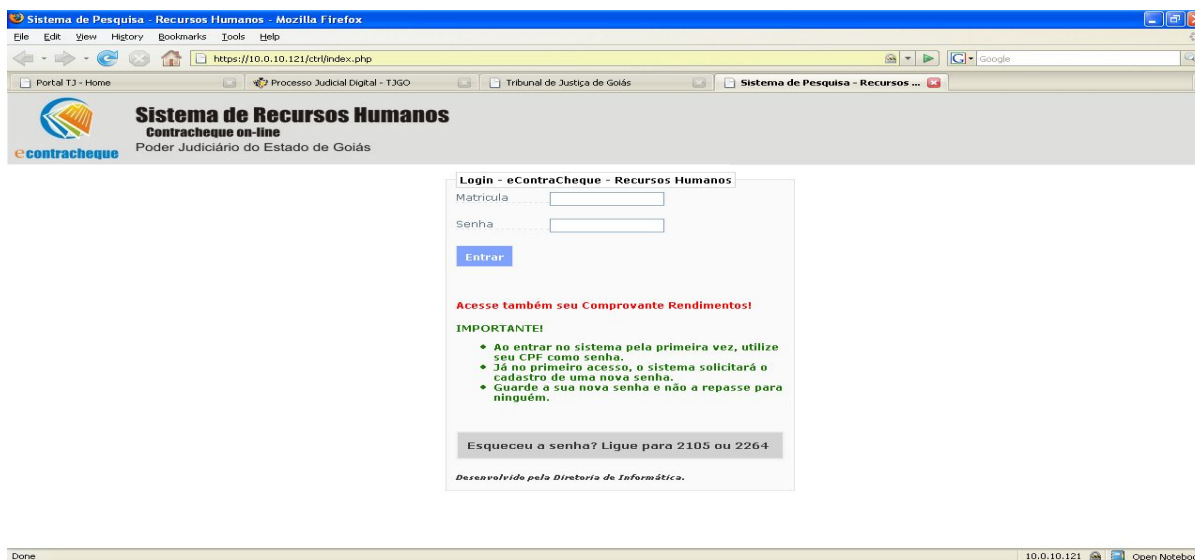


Ilustração 16 - Página de acesso ao sistema de recursos humanos.

²³ *login*: Código com o qual um usuário se identifica para acessar o servidor de uma rede.

Consulta de Ofícios.

Nesse sistema é possível visualizar ofícios expedidos, o sistema conta com mecanismos de busca por palavras-chave e através de outros critérios, como a busca avançada.

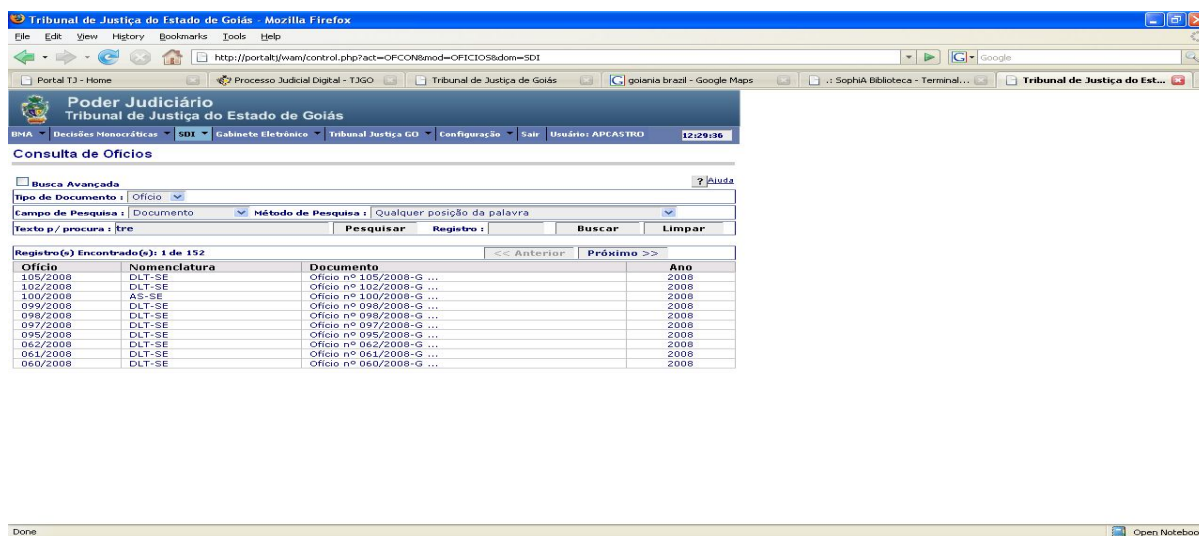


Ilustração 17 - Página de acesso ao sistema de consulta a ofícios.

Consulta a Jurisprudência.

O servidor pode consultar a jurisprudência, que pode ser buscada por palavras-chave, registro ou efetuando uma busca avançada.



Ilustração 18 – Página do sistema de consulta a Jurisprudência.

Consulta a Decisões Monocráticas.

Nesse sistema é possível consultar as decisões monocráticas de acordo com a comarca e área de geração.

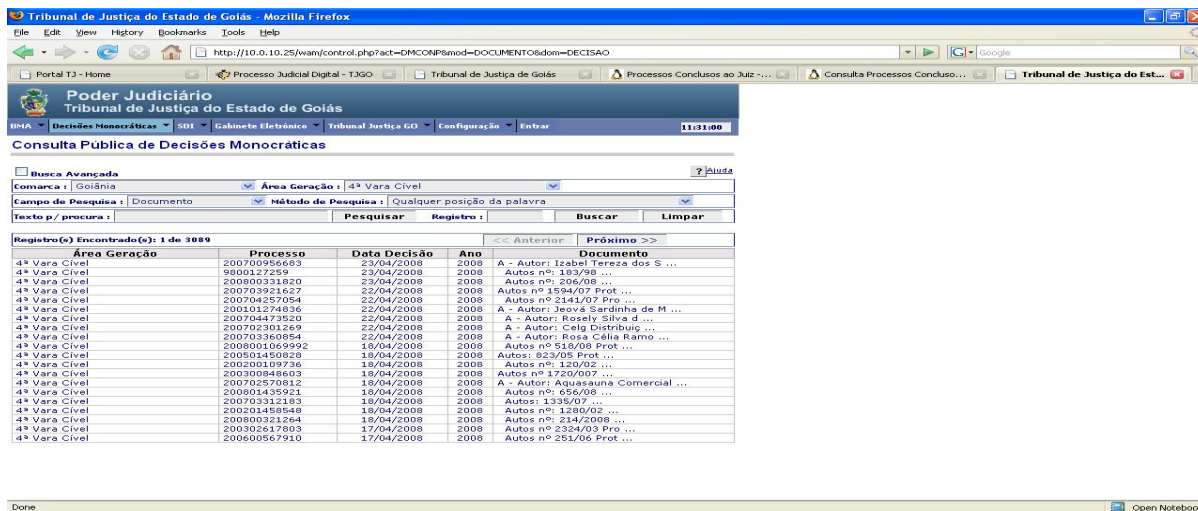


Ilustração 19 – Página de acesso a consulta de decisões monocráticas.

Diário da Justiça eletrônico.

Na *intranet* o servidor também tem acesso ao diário da Justiça do estado de Goiás em formato eletrônico.



Ilustração 20 – Página de acesso ao Diário da Justiça eletrônico.

Consulta a Súmulas STJ e STF.

Sistema que permite o download das súmulas do STJ e STF.

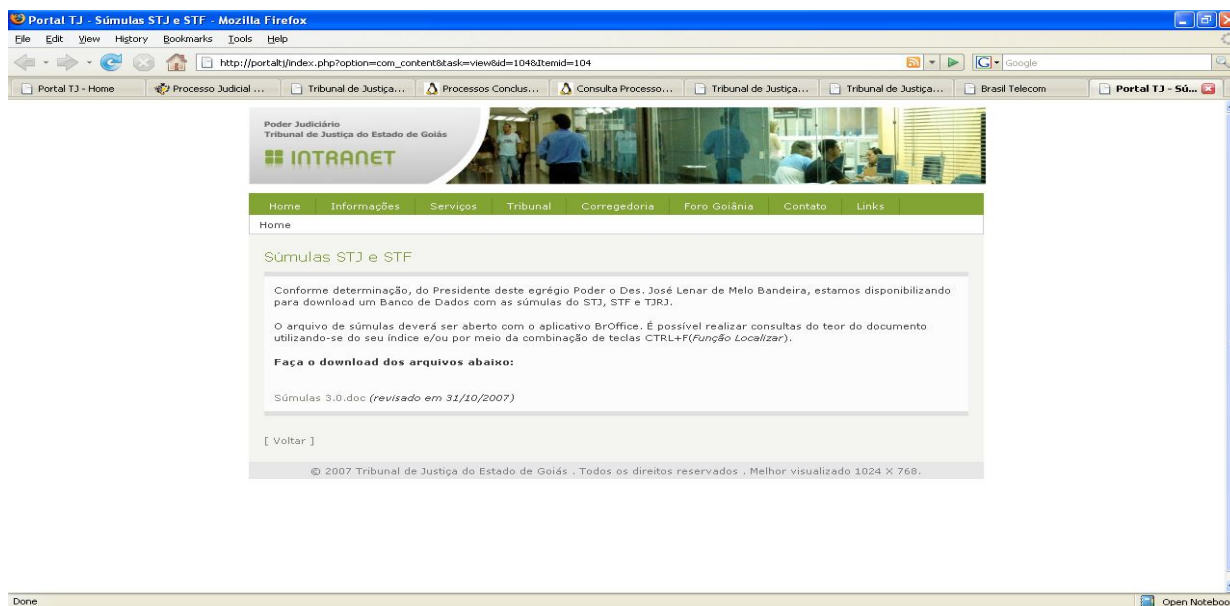


Ilustração 21 – Página de acesso aos downloads de súmulas.

Dicionário eletrônico.

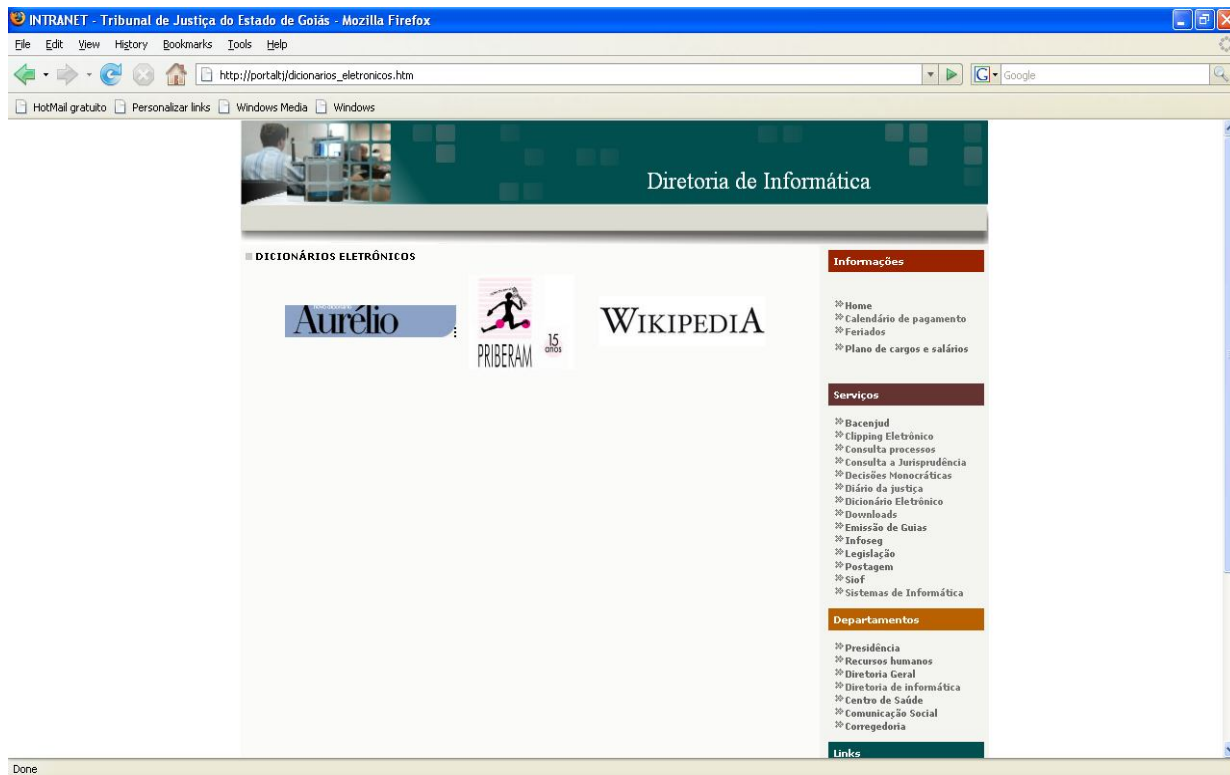


Ilustração 22 – Dicionário eletrônico.

Sistema de comunicação instantânea por mensagem.



Ilustração 23 – Banner de login do comunicador instantâneo

Sistema de Biblioteca.

Nesse sistema é possível consultar todo acervo disponível na Biblioteca do TJ, bem como efetuar renovações, reservas e outros serviços disponibilizados.

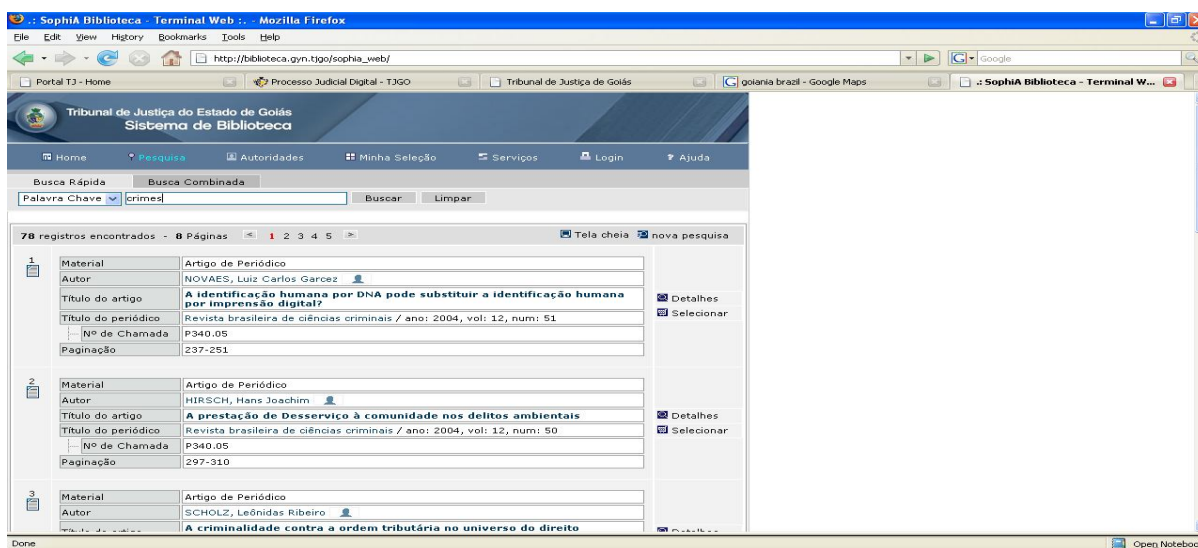


Ilustração 24 – Página de acesso ao sistema de Biblioteca do TJ-GO.

Clipping²⁴ eletrônico.

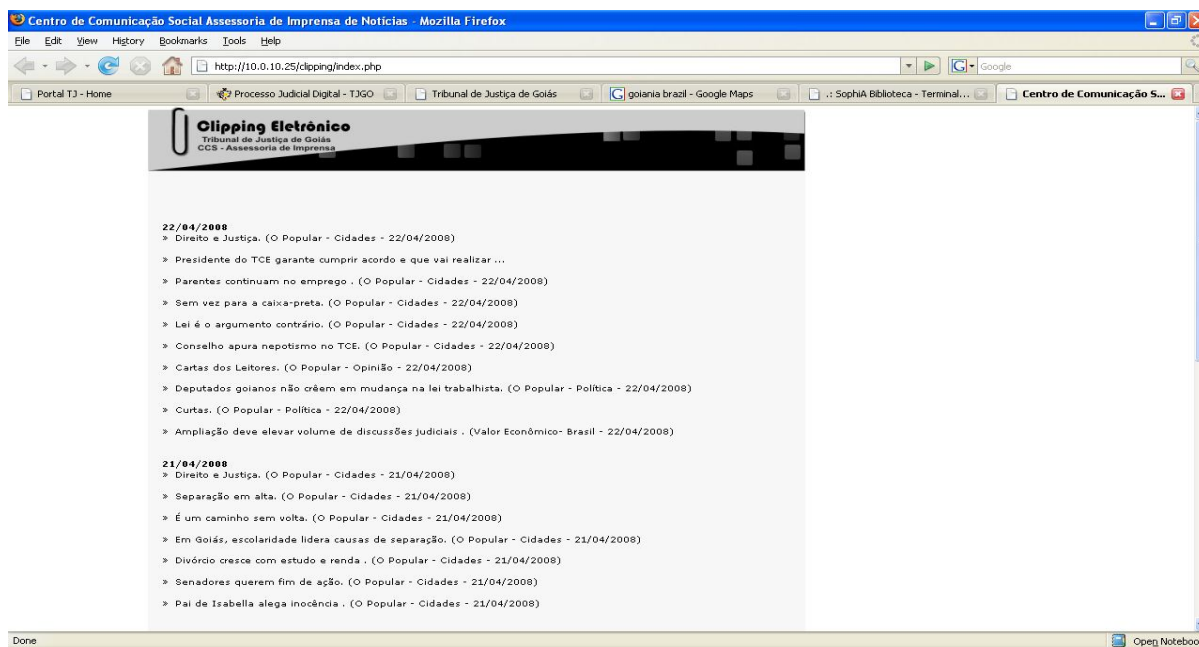


Ilustração 25 – Página do *clipping* eletrônico.

Consulta a estatística de produtividade.

Nessa página é possível consultar dados estatísticos sobre a produtividade das do estado de Goiás.

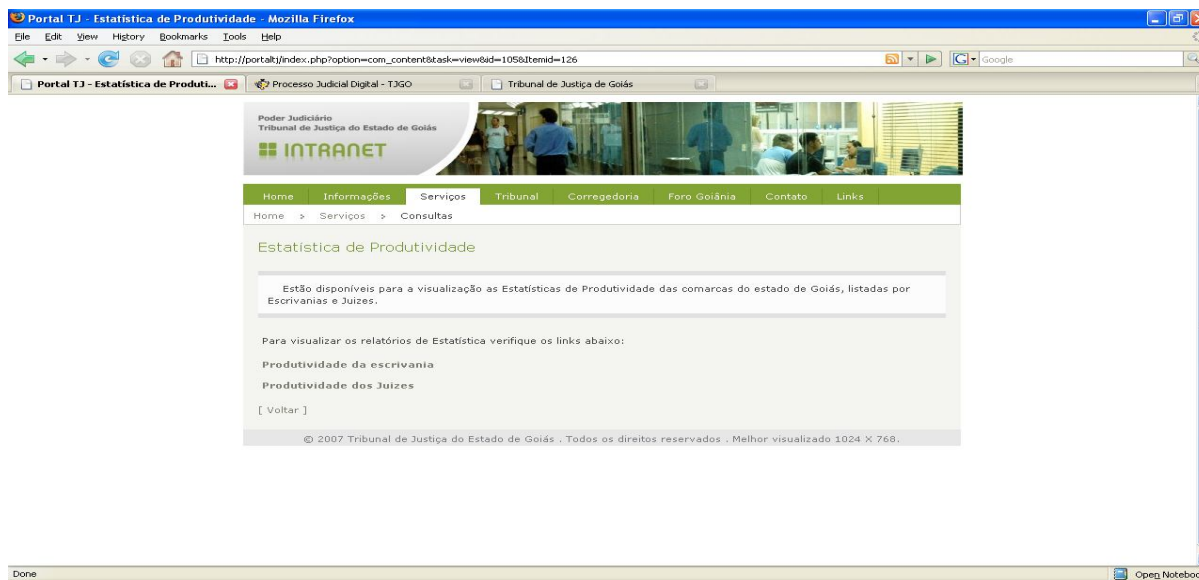


Ilustração 26 – Página de consulta a estatística de produtividade.

²⁴ Clipping: Clipping (termo em inglês, mas comumente utilizado no Brasil) ou clipagem é o processo de selecionar notícias em jornais, revistas, sites etc.

Sistema de documentação integrada.

Nesse sistema o servidor tem acesso à grande maioria dos documentos gerados no TJ-GO, como apostilas com informações relevantes para cada departamento, ofícios, contratos, convênios decretos etc.

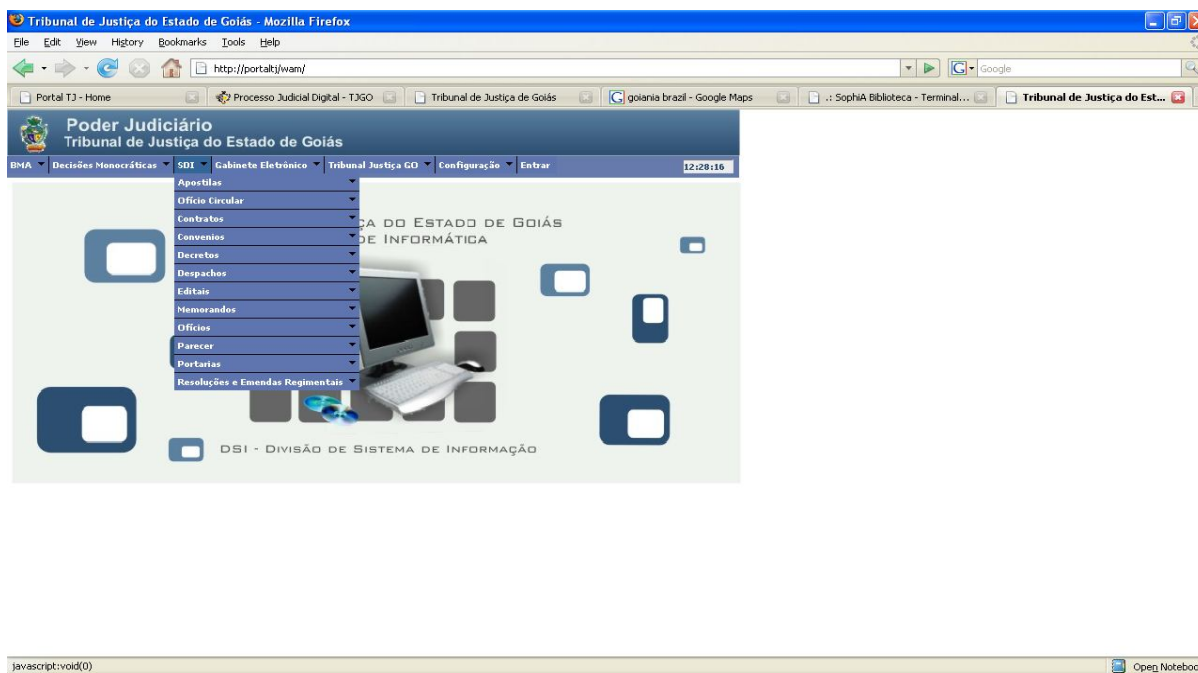


Ilustração 27 – Página de acesso ao SDI (sistema de documentação integrada).

Sistemas de acesso Restrito.

Nesses sistemas o usuário só pode ter acesso ao conteúdo da página, se possuir login e senha.

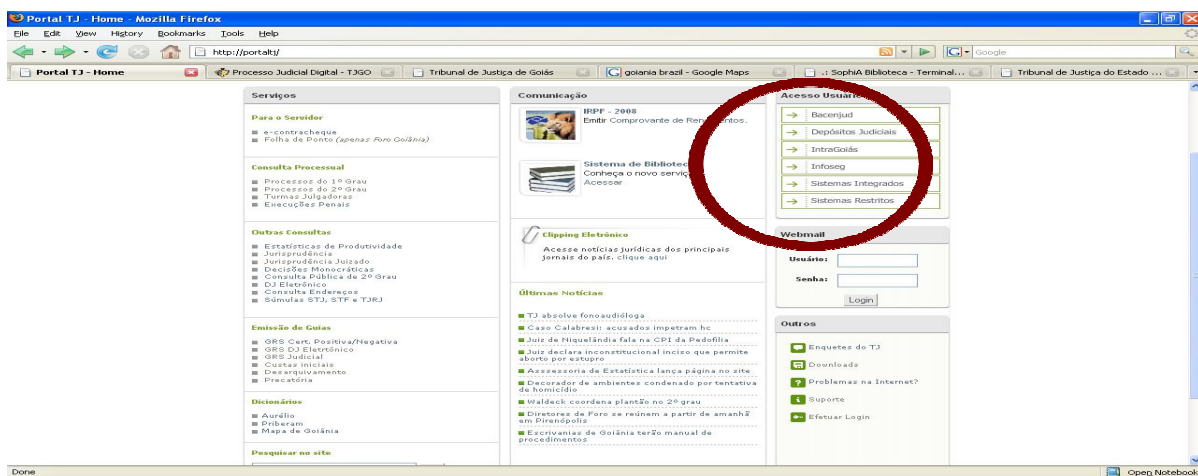


Ilustração 28 – Página com menu de acesso aos sistemas de acesso Restritos.

Rede INFOSEG.

Página de informações da Secretaria Nacional de Segurança Pública- SENASP.

Ilustração 29 – Página de login a Rede INFOSEG.

BACEN JUD.

Sistema de penhora de bens.

Ilustração 30- Página de login do BACEN JUD.

Sistema de depósitos judiciais.

Nesse sistema o usuário devidamente cadastrado e munido de permissão de acesso, pode consultar informações de contas judiciais, o acesso só é liberado para Magistrados e servidores da justiça.



Ilustração 31 – Página de login ao sistema de Depósitos Judiciais.

Sistemas Internos utilizados pela Diretoria de Informática

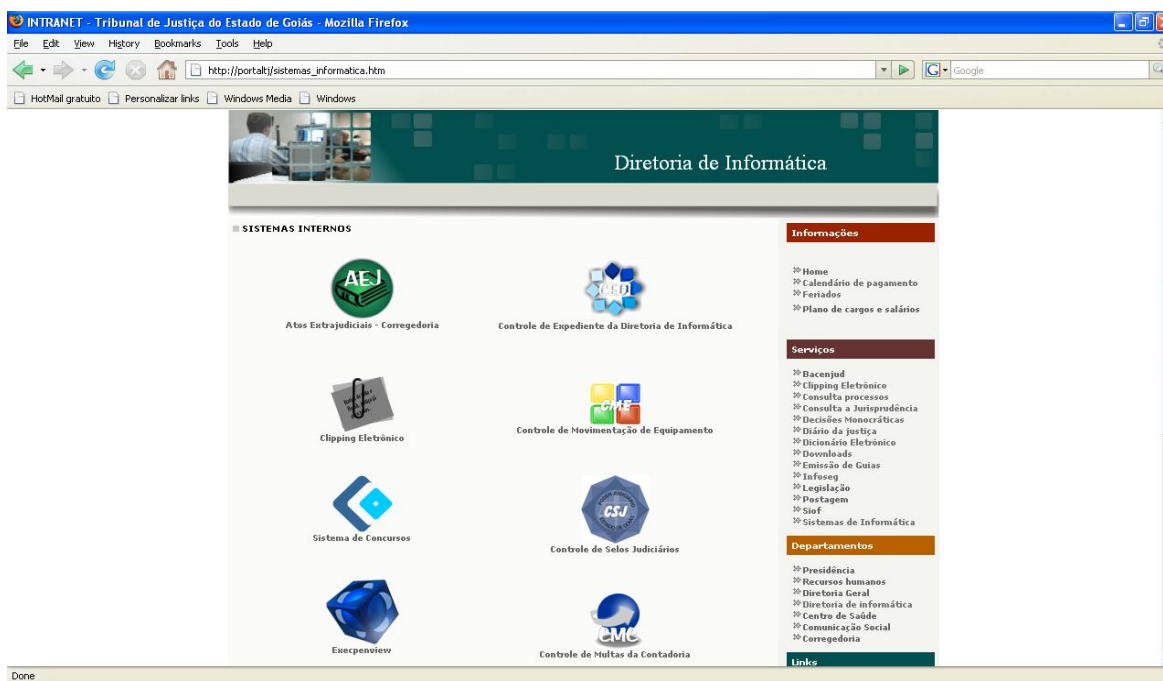


Ilustração 32 – Página de acesso aos sistemas internos da diretoria de informática

Serviço de Webmail.

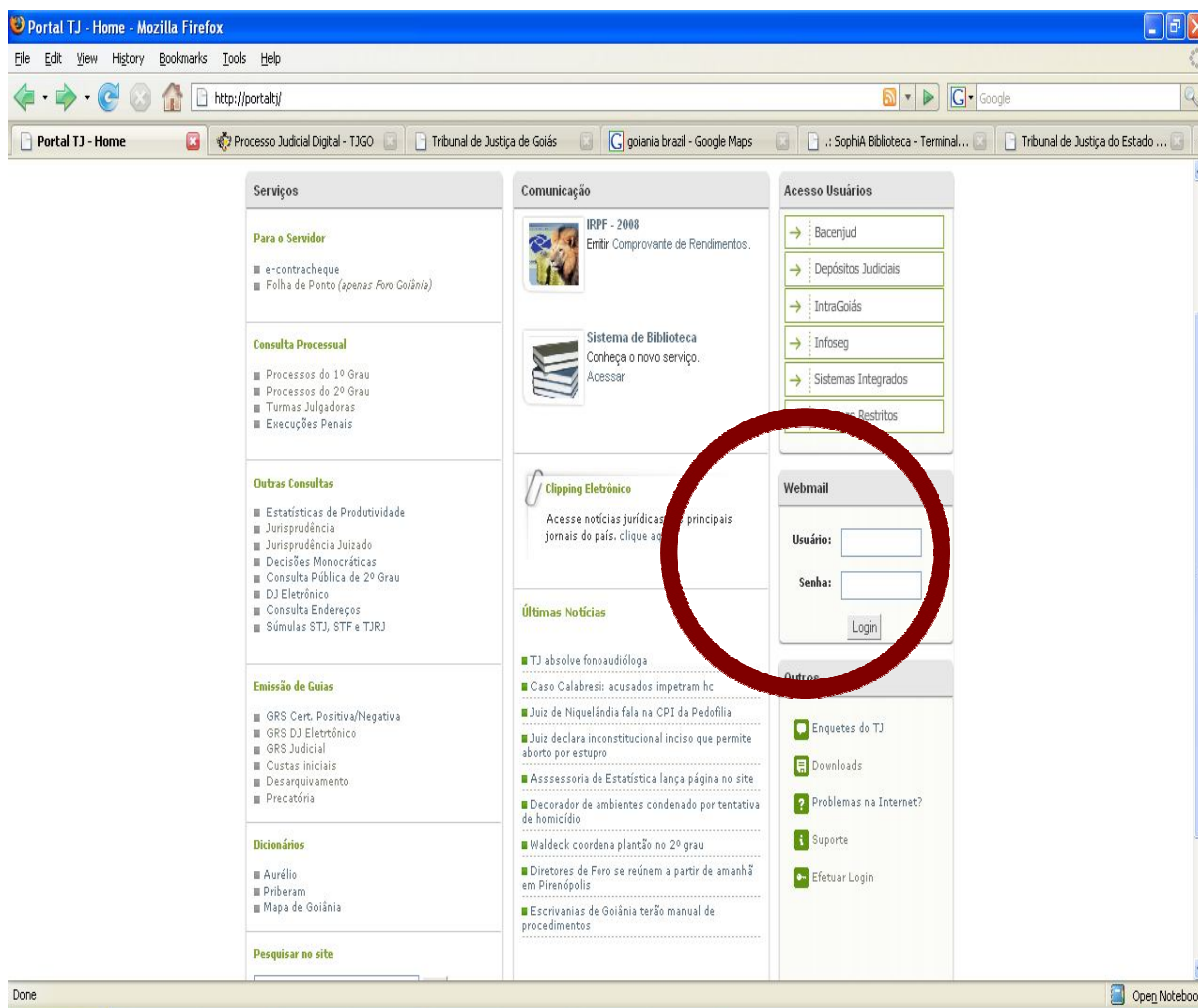


Ilustração 33 – Página de acesso ao serviço de *webmail*.

5.5 PERSPECTIVAS PARA A INTRANET DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS.

A diretoria de informática responsável pela *intranet* do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás aponta algumas perspectivas para o futuro da *intranet* na instituição, hoje a *intranet* atende bem ao público atual, contudo existe uma perspectiva de crescimento na demanda de utilização dessa ferramenta. Abaixo cita-se algumas dessas perspectivas na visão da diretoria de informática bem como breve explicação de suas necessidades.

- a) Aumento da velocidade dos *link's* de comunicação das comarcas do interior com a capital. (Para comportar um maior volume do tráfego de dados, conseqüentemente atender a um número maior de usuários)
- b) Avanço na implementação o Sistema de Decisões Monocráticas. (Para se adequar a necessidade dos magistrados)
- c) Implementar a precatória eletrônica em todo o estado. (para atender as demandas por esse serviço no TJ-GO)
- d) Trabalhar com sistemas para gestão da informação e governança em TI. (Para otimizar os processos e políticas de gestão da informação)
- e) Implementar sistemas departamentais e gestão eletrônica de sistemas administrativos. (Para servir de apoio e suporte os órgãos e servidores administrativos)
- f) Divulgação de políticas de segurança da informação. (Criar uma cultura de segurança da informação)
- g) Melhorar a infra-estrutura de computadores. (Para poder atender de forma satisfatória as demandas do TJ-GO, com o suporte de uma infra-estrutura tecnológica compatível com suas necessidades)

Ocorrendo a confirmação essas perspectivas e porque não dizer, expectativas, espera-se que a intranet evolua e dê um salto qualitativo e também quantitativo; para poder assim, atender um público ainda maior de usuários da melhor maneira possível, atingindo dessa forma os objetivos da instituição, que é atender toda a população goiana, e a quem mais interessar, que de alguma forma necessite ou venha a necessitar da assistência do TJ-GO.

5.6 RESULTADO DA PESQUISA

Com a intenção de investigar como ocorre o processo de utilização da *intranet* como ferramenta de gestão da informação no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, realizou-se uma pesquisa qualitativa com cinco servidores, lotados em departamentos diversos dentro da instituição. Na amostragem não houve preocupação com generalizações ou dados quantitativos, o objetivo foi investigar como ocorre um fenômeno, buscando encontrar aspectos relevantes que pudessem

elucidar a questão do problema proposto, as informações coletadas foram agrupadas em grupos de significação de acordo com cada item pesquisado como se pode observar a seguir:

5.6.1 Avaliação da Intranet do TJ-GO.

No âmbito geral os usuários pesquisados se mostraram satisfeitos com o desempenho da *intranet*, as avaliações foram bastante positivas, principalmente quanto ao conteúdo de informações que na opinião unânime dos pesquisados, se trata de um conteúdo diversificado, com informações importantes e que auxiliam na execução das tarefas. Alguns aspectos foram apontados como algo a se melhorar, como a questão da interatividade, pois apesar de ter acesso ao conteúdo informacional, ainda não é possível interagir com ele; pois existe informação da administração para o servidor, mas o sentido contrário, servidor para a administração ainda não ocorre, outro aspecto seria a da comunicação interna entre os servidores que não opinião de um servidor precisa ser mais bem trabalhada.

Um servidor apontou o layout e a facilidade de acesso e navegabilidade como alvo de melhoramentos.

5.6.2 Utilização da intranet do TJ-GO.

Conforme levantado na pesquisa a maioria dos usuários utilizam a *intranet* diariamente e com bastante frequência para buscas informações que os auxilie em seus trabalhos internos, pesquisa de notícias, contracheque on line; busca de informações administrativas e acesso aos sistemas utilizados nos departamentos nos quais eles estão lotados, pois para usar os sistemas é preciso estar logado²⁵ na *intranet*.

Outros dados como consulta a jurisdição, ofícios e dados processuais também são bastante acessados na *intranet*, além de informações para gerar relatórios de atendimento ao usuário e produtividade dos departamentos.

Os magistrados também utilizam a *intranet* para gerir as informações geradas por eles, para isso utilizam sistemas como o BACEN JUD, que consiste em um sistema de penhora de bens, o sistema de depósitos judiciais, o INFOSEG, sistema de informações da Secretaria Nacional de Segurança Pública.

²⁵ Logado: Efetuar *login* conectar-se a.

Dentre os pesquisados o serviço de e-mail foi mais citado em utilização, percebe-se com isso que muitas informações, sejam formais ou informais são trocadas por e-mail, apesar de o comunicador instantâneo ser uma ferramenta dinâmica e prática para comunicação, a maioria parece ser mais familiarizada com o e-mail.

Os links para downloads de softwares e manuais também foram citados na utilização da *intranet*, pois para que alguns sistemas funcionem ou até mesmo para ter acesso à determinada informação ou serviço é necessário a instalação de alguns softwares complementares.

Em síntese, a *intranet* é utilizada diariamente, com grande frequência e que independente do departamento onde o servidor trabalhe, ele sempre precisará da *intranet* para realizar algum serviço ou consultar alguma informação.

5.6.3 Como a intranet auxilia o servidor no desempenho de seu trabalho.

De certa maneira praticamente todas as atividades desempenhadas pelos servidores são subsidiadas com o auxílio da *intranet*, seja para pesquisa seja para acessar facilidades de programas que estão na rede interna do TJ-GO. A maior parte dos pesquisados julga que sem se atualizar na *intranet* ficaria difícil desempenhar algumas funções.

O compartilhamento de informações na *intranet*, para um dos pesquisados é de fundamental importância, pois auxilia e muito no desenvolvimento de seus trabalhos, pois em seu departamento (recursos humanos), muitas informações estão ligadas a outras; quando o seu departamento recebe a informação de que se abrirá uma vaga para determinado cargo por exoneração, e conseqüentemente a nomeação de um novo servidor, essas informações estarão na *intranet* e será possível consultar todo o andamento do processo. O e-mail é citado como fonte para receber informações e relatórios que também auxiliam no trabalho e atendimento a comunidade no TJ-GO.

Uma vez que para acessar os sistemas e ferramentas utilizadas no dia-a-dia de trabalho os servidores precisam estar conectados a *intranet*, conclui-se que sem ela não seria possível para eles realizarem seu trabalho de forma eficiente.

5.6.4 Quanto à atualização das informações e conteúdo informacional.

Quanto à frequência de atualização das informações a resposta foi unânime, todos os pesquisados concordam e afirmam que as informações são atualizadas com frequência, e que o conteúdo é apropriado e atende as necessidades dos servidores do TJ-GO; salvo um pesquisado que gostaria que o conteúdo contasse com mais informações internas e voltadas aos interesses dos servidores.

As informações são inseridas no sistema de acordo com as necessidades de cada departamento, alguns contam com uma pessoa preparada para alimentar o sistema com informações, outros departamentos ainda não sentiram a necessidade de disponibilizar informações na *intranet*, somente de acessar as que são disponibilizadas por outros departamentos.

5.6.5 Avaliação e pontos de melhoria na Intranet do TJ-GO.

No âmbito geral os usuários pesquisados se mostraram satisfeitos com o desempenho da *intranet*, as avaliações foram bastante positivas, principalmente quanto ao conteúdo de informações que na opinião unânime dos pesquisados, se trata de um conteúdo diversificado, com informações importantes e que auxiliam na execução das tarefas. Alguns aspectos foram apontados como algo a se melhorar, como a questão da interatividade, pois apesar de ter acesso ao conteúdo informacional, ainda não é possível interagir com ele; pois existe informação da administração para o servidor, mas o sentido contrário, servidor para a administração ainda não ocorre, outro aspecto seria a da comunicação interna entre os servidores que não opinião de um servidor precisa ser mais bem trabalhada.

Um servidor apontou o layout e navegabilidade como alvo de melhoria.

Outro ponto de melhoria para a *intranet* do TJ-O, está o aumento da capacidade de tráfegos de dados, para assim, poder oferecer novos recursos, sistemas e tecnologia de informação e comunicação, além de estender a capacidade de acesso a um número maior de usuários.

6- CONCLUSÃO

O surgimento de novas tecnologias de gestão da informação provocou mudanças significativas na sistemática de como ocorre o fluxo da informação nas instituições, bem como de todo processo de inclusão; processamento, saída e utilização de informações dentro das organizações. E isso se reflete no comportamento humano e na maneira com que cada indivíduo recebe e processa essas informações.

O simples fato de surgir uma nova ferramenta tecnológica não é necessariamente o principal fator de mudanças dentro do ambiente organizacional, toda mudança advém de acordo com uma série de outros aspectos, dentre eles a subjetividade daqueles que irão se utilizar dessas novas ferramentas para um devido fim.

O fator humano é, e provavelmente continuará sendo, o motor que promove mudanças de paradigmas pré-estabelecidos, essa observação é pertinente e a princípio pareceria óbvia, mas vale ressaltar que, independente do sistema adotado pra realizar algum procedimento, quem interage com o sistema é o usuário e não o seu inverso.

Objetivando esclarecer o fenômeno *intranet* como ferramenta de gestão da informação, e como a sua utilização pode influenciar as rotinas de trabalho dos servidores do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, buscou-se investigar como esse processo ocorre em termos práticos.

Após realizar todo um estudo teórico sobre a informação, sistemas de informação, gestão estratégica da informação nas organizações, redes de computadores, internet e *intranet* interligando e conectando cada conceito; para no final culminar no estudo de caso e pesquisa prática de abordagem qualitativa no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, o presente estudo chega ao final e concluiu que:

1. O conteúdo disponibilizado na *intranet* é de extremamente relevante para que os servidores do TJ-GO possam realizar o cumprimento de suas atividades. Todas as informações disponíveis na *intranet* são utilizadas pelos servidores no intuito de que, na posse dela, eles consigam atender satisfatoriamente a comunidade que de alguma forma necessite dos serviços do TJ-GO. As informações são no geral, de fácil acesso, atualizadas com frequência, inseridas de forma sistemática tanto nas comarcas do interior do estado, quanto na capital, por servidores capacitados para tal tarefa.

2. Os servidores quando da implantação da *intranet* se mostraram resistentes ao utilizá-la, mas com o passar do tempo a *intranet* se consolidou como um espaço eletrônico, destinado a busca de informações, comunicação entre os servidores e canal de acesso a serviços de interesse dos mesmos. Processos que anteriormente a implantação eram morosos tornaram-se dinâmicos, ágeis e eficientes, um exemplo disso, é o contracheque *online*, antes o servidor tinha que esperar um malote chegar, aguardar a separação dos contracheques por departamento, depois por nome e depois de algum tempo é que o servidor tinha acesso ao contracheque, após a implantação, basta o servidor acessar a *intranet* e com alguns cliques²⁶ ele tem acesso ao contracheque e pode até imprimi-lo na hora se assim o desejar. Esse tipo de facilidade conseguiu atrair a adesão da maioria dos servidores e fez com que a *intranet* passasse a ter papel de destaque no ambiente de trabalho.
3. A necessidade de estar atualizado com as informações administrativas e processuais, bem como a necessidade de acesso a sistemas e ferramentas de trabalho que só podem ser acessadas quando o usuário está conectado a *intranet*; faz com que a cada dia ela deixe de ser algo distante do servidor e passe a ser sua aliada e ferramenta imprescindível para a execução de suas tarefas. Que embora os fluxos de informações e as interações pareçam ocorrer somente no sentido administração para servidores, isso de fato não é totalmente correto de se afirmar, uma vez que; o nível gerencial utiliza-se dos dados estatísticos de acesso a *intranet* e estatísticas de uso e produtividade para direcionar novas políticas de acesso a informação, inclusão e/ou alteração de sistemas a fim de adequá-los as necessidades de seus usuários.
4. O ambiente da *intranet* é favorável a assimilação de informações que podem levar ao conhecimento uma vez que se utiliza de páginas com conteúdos informacionais que na maior parte dos casos são acessados através de *hiperlinks*²⁷; uma informação leva a outra, mais ou menos como ocorre no processamento de informações na mente humana, onde nenhuma idéia ou pensamento se processa hermeticamente independente uma da outra; mas sim com ligações constantes de uma idéia para outra, mesmos que estas não estejam ligadas em termos de seqüência e significado lógico.

²⁶ Cliques: Onomatopéia que expressa um estalido seco, semelhante ao produzido toda vez que um dos botões do mouse é acionado.

²⁷ *hiperlinks*: [Neo. formado pela junção das palavras hiper(texto) + link]. (Hipervínculo) Palavra, expressão ou imagem que permitem o acesso imediato à outra parte de um mesmo, ou outro documento, bastando ser acionado pelo ponteiro do mouse. Num hipertexto, um link, na forma de palavra ou expressão, vem sublinhado ou grafado em cor distinta da utilizada para o resto do texto.

5. . O uso da *intranet* quando criada previamente uma cultura informacional e políticas que objetivem esclarecer os objetivos e o papel que a informação deve exercer para determinada instituição, se da de forma mais eficiente; pois caso contrário pode ocorrer certo estranhamento e até mesmo resistência em relação a essa ferramenta por parte do usuário.
6. Finalmente pode-se concluir de acordo com as informações coletadas que a *intranet* é uma ferramenta de gestão da informação eficiente, dinâmica que consegue convergir mecanismos de entrada, processamento, fluxo, uso e gestão da informação.

O estudo de caso no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás foi de grande importância para a conclusão do presente trabalho, através das informações extraídas durante a pesquisa de campo, foi perceptível que os dados levantados serviram para corroborar aquilo que foi exposto na teoria. O resultado da pesquisa confirma a *intranet* com eficiente ferramenta de gestão da informação, que vai além da gestão estratégica propriamente dita; ela tem potencial de agregar novos sistemas, tecnologias e mecanismos de comunicação e gerenciamento de informações, com a vantagem de se utilizar recursos de texto, som e imagem (estática e dinâmica) o que confere a ela um diferencial em relação a outros tipos de tecnologia que disponibilizam o acesso a informação. Ressalta-se também o seu poder de reduzir distancia entre espaços geográficos, acesso ao conhecimento e também o poderoso poder de reduzir a distância entre as pessoas.

REFERÊNCIAS

AMADO, Janaína (Org.) ; FERREIRA, Marieta de Moraes (Org.). Usos & Abusos da história oral. Rio de Janeiro : Editora da Fundação Getulio Vargas , 1996.

BEAL, Adriana. Gestão estratégica da informação : como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo : Atlas, 2004.

BOGDAN, R. J. **Grounds for cognition: How goal-guided behavior shapes the mind**. Hillsdale, NJ: Laurence Earbaum, 1994.

DAVENPORT, T.H.; PRUSAK, L.. Conhecimento Empresarial: Como As Organizações Gerenciam O Seu Capital Intelectual. Tradução De Lenke Peres. Rio de Janeiro : Campus, 1998.

DIAS, Maria Matilde Kronka ; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Gestão da informação em Ciência e Tecnologia sob a ótica do cliente. Bauru, SP : EDUSC, 2003.

DICWEB. **Dicionário de Informática**. Disponível em: < <http://www.dicweb.com/ll.htm>> Acesso em: 14 Out. 2008.

GOUVEIA, Luis Borges ; RANITO, João. **SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE APOIO À GESTÃO**. Porto : Principia, Publicações Universitárias e Científicas, 2004.

HILLS, M. **Intranets business strategies** New York: **wiley computer publishing**. Citado em FOX, L. Libraries and Intranets, 1997. Disponível em: <<http://www.stauffer.queensu.cal~foxe/ola/sec1.htm>> Acesso em: 01 mai. 2007.

JAMIL, George Leal. Repensando a TI na Empresa Moderna. Rio de Janeiro : Axcel Books do Brasil Editora. 2001.

KAEL, Arthas. Rede de computadores. Disponível em: < <http://www.babooforum.com.br/forum/index.php?showtopic=223648>> Acesso em: 25 Out 2008.

KOMANDO, Kim. **Porque sua empresa precisa de uma intranet..** Disponível em: <<http://www.microsoft.com/brasil/pequenasempresas/issues/running/streamline/intranet.msp>>. Acesso em: 07 maio. 2008.

LAUFER, Jaime. **A intranet como instrumento de gestão de sistemas gerenciais**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART538.pdf> Acesso em: 11 jun 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2.ed. ver. E atual. Brasília, DF : Briquet de Lemos/Livros, 2004.

MANÃS, Antonio Vico. **Administração da Informática: como administrar corretamente a informação, sua tecnologia e as tendências na vida empresarial**. São Paulo: Érica, 1994.

MARCELO, Antonio. **Intranet em Ambiente Linux**. Rio de Janeiro : Brasport, 1999.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. **Profissionais da sociedade da informação: o information broker**. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos. Brasília, v. 80, n.194, p. 167-173 jan./abr.,1999.

MacGEE, J. ; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro : Campus, 1994.

MENDES, Alexandre. **Conceituando Intranet**.

Disponível em: <http://imasters.uol.com.br/artigo/3761/intranets/conceituando_intranet/>. Acesso em: 07 maio. 2008.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. **O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas**. Ci. Inf., Brasília, v. 28, n.3, p.286-292, set./dez. 1999.

NEVES, José Luis. *Caderno De Pesquisa Em Administração*. São Paulo. V.1, nº3, 2º Sem. 1996.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais : estratégicas, táticas, operacionais**. São Paulo : Atlas, 1992. P23-30.

PORTAL DO PODER JUDICIÁRIO. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Disponível em: < <http://www.tjgo.jus.br/>> Acesso em: 03 out. 2008.

REVISTA INFO EXAME. **Pesquisa info / as empresas mais ligadas do país**. Brasil, abril de 2001, págs. 36 a 48.

REZENDE, DENIS ALCIDES. PLANEJAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA. São Paulo.

WAKASUGUI, Helio. O que é Joomla ?

Disponível em: < <http://www.joomlabrasil.org/o-que-oomla-mainmenu-60.html>> Acesso em: 04 nov. 2008.

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista qualitativa aplicado ao Diretor do Departamento de informática do TJ-GO.



**Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.**

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado: Sr. (a):

Roteiro de Entrevista.

- 1-Como ocorreu o processo de implantação da *intranet* do TJ-GO?
- 2 – Quem é responsável por inserir as informações na *intranet* do TJ-GO?
- 3- As informações são atualizadas com frequência?
- 4- Quais as ferramentas ou links da *intranet* você mais utiliza?
- 5– Quais foram às maiores dificuldades enfrentadas pelo TJ-GO para implantar a *intranet*?
- 6 – Você acredita que dentro dessa nova dinâmica do crescimento da demanda e de procura de informações e serviços do TJ-GO, seria possível que todos os serviços oferecidos hoje pudessem ser disponibilizados sem a estrutura de uma *intranet*?
- 7 – Existe algo que você julga necessário melhorar na intranet do TJ-GO?
- 8 – Como usuário da *intranet*, qual a avaliação você faz sobre a *intranet* do TJ-GO?

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista qualitativa aplicado aos servidores do TJ-GO



Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado:

Roteiro de Entrevista.

- 1 – No geral como você avalia a Intranet do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?
- 2 – Com que frequência você utiliza a intranet?
- 3 - Para que você utiliza a intranet?
- 4- Quais as ferramentas ou links da intranet você utiliza?
- 5- Como essas ferramentas que a intranet disponibiliza, auxiliam você em seu trabalho?
- 6 – As informações são atualizadas com frequência?
- 7 – Quanto ao conteúdo, você considera que ele está de acordo com aquilo que os colaboradores do TJ precisam?
- 8- Quem é responsável por inserir as informações na intranet do TJ?
- 9 – Você já recebeu algum convite para dar opiniões para melhoria da intranet do TJ?
- 10- Você considera que as informações disponibilizadas na intranet são eficientes e fazem diferença na hora de executar seu trabalho?
- 11 – Existe algo que deveria ser melhorado na intranet do TJ?

APÊNDICE C - Cópia das entrevistas



**Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.**

Entrevista 01 – 15/10/2008.

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado: Sr. (a): Antônio Pires de Castro Júnior

Diretor do departamento de informática do TJ-GO

Roteiro de Entrevista.

1-Como ocorreu o processo de implantação da *intranet* do TJ-GO?

Resposta: Afirma que o início da intranet do TJ-GO surgiu da necessidade de interligar todas as comarcas do interior do estado com a capital, que a tecnologia de pontos de comunicação da época não atendia as necessidades do TJ-GO.

2 – Quem é responsável por inserir as informações na *intranet* do TJ-GO?

Resposta: Afirma que cada departamento insere as suas informações no sistema, que cada departamento possui uma pessoa treinada e habilitada para inserir as informações administrativas no sistema, e que cada comarca é responsável por alimentar o sistema com as informações processuais em tempo real.

3- As informações são atualizadas com frequência?

Resposta: Afirma que as informações são atualizadas com frequência e em tempo real.

4- Quais as ferramentas ou links da *intranet* você mais utiliza?

Resposta: Afirma que a primeira coisa que ele faz ao ligar o computador é entrar no domínio da *intranet* para poder acessar os recursos da mesma, compartilhamento de impressão, compartilhamento de arquivos,; acesso a *internet*, web mail, sistemas de mensagem interna, ofícios, e ferramentas que medem os níveis de atendimento interno e que geram estatísticas, sendo que os sistemas restritos são acessados com login e senha.

5– Quais foram às maiores dificuldades enfrentadas pelo TJ-GO para implantar a *intranet*?

Resposta: Afirma que as principais dificuldades foram de ordem de estrutura física das comarcas, que as comarcas do interior possuem uma precariedade muito grande em termos de prédio, mobiliário, a própria localização das comarcas, que em algumas não existiam nem mesmo um poste para levar o cabeamento da *internet* até a comarca; algumas comarcas não possuíam telefone, o entrevistado cita o caso da comarca de Pirenópolis, onde o cabeamento é feito todo através do subsolo e que quando foram passar os cabos para levar a *internet* até a comarca não existia mais espaço no cano que comporta a fiação subterrânea da cidade, que tiveram que trocar a fiação velha naquele trajeto, o entrevistado também cita a dificuldade que o TJ-GO teve quanto a cultura dos funcionários do interior do estado que não possuíam conhecimento de informática e que no início houve muita resistência quanto a utilização do sistema, além da dificuldade orçamentária.

6 – Você acredita que dentro dessa nova dinâmica do crescimento da demanda e de procura de informações e serviços do TJ-GO, seria possível que todos os serviços oferecidos hoje pudessem ser disponibilizados sem a estrutura de uma *intranet*?

Resposta: Afirma que nada do que o TJ-Go possui hoje seria possível conceber sem a infraestrutura de uma *intranet*, e que a rede é base de apoio aos sistemas; que se não houvesse a rede de dados não seria possível a comunicação entre as comarcas e conseqüentemente não seria possível alimentar os sistemas com as informações necessárias para permitir a consulta; que as informações extraídas dos sistemas servem para extração de dados gerenciais para melhora dos procedimentos no TJ-GO.

7 – Existe algo que você julga necessário melhorar na intranet do TJ-GO?

Resposta: Afirma que preciso aumentar a capacidade de tráfego na rede, aumentar a velocidade dos *links* de comunicação, que a medida que são oferecidos novos serviços, que o número de usuários consultando o sistema aumenta e o número de funcionários trabalhando no sistema aumenta, aumenta também o tráfego de dados e que a estrutura inicial da rede pode não atender de forma satisfatória as necessidades do TJ-GO.

8 – Como usuário da *intranet*, qual a avaliação você faz sobre a *intranet* do TJ-GO?

Resposta: Acredita que a *intranet* é arrojada, que se trata de um projeto de sucesso, onde toda a comunicação existente no TJ-GO é baseada na estrutura da *intranet* deixou-se de utilizar o tráfego de informações pelo correio, fax e que vários custos deixaram de existir com a utilização da *intranet* e que ela é fundamental para o funcionamento do poder judiciário, que ela hoje está numa fase à agregação de serviço, como por exemplo, serviços de voz (telefonia voip) e que ela é responsável pela agilidade e rapidez na prestação de serviços a comunidade.



**Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.**

Entrevista 02 – 05/11/2008.

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado: Sr. (a): Wagner Luiz Soares

Repórter fotográfico do TJ-GO

Roteiro de Entrevista.

1 – No geral como você avalia a Intranet do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?

Resposta: Afirma que em termos de nota de 1 a 10, a nota é 7, acredita que existem pontos a serem melhorados.

2 – Com que frequência você utiliza a intranet?

Resposta: Afirma que utiliza a intranet diariamente.

3 - Para que você utiliza a intranet?

Resposta: Afirma que utiliza para trabalhos internos, acesso a contracheque, pesquisa e informações dos acontecimentos da administração.

4- Quais as ferramentas ou links da intranet você utiliza?

Resposta: Afirma que o que mais utiliza é a parte de informação, noticiário do dia-a-dia, contracheque e pesquisa das diversas atividades do poder judiciário e que atualmente está ocorrendo um cadastramento de servidores realizado através da intranet.

5- Como essas ferramentas que a intranet disponibiliza, auxiliam você em seu trabalho?

Resposta: Afirma que de uma forma geral todas as atividades que vai fazer recorre à intranet seja para trabalho ou pesquisa.

6 – As informações são atualizadas com frequência?

Resposta: Afirma que as informações são atualizadas com frequência.

7 – Quanto ao conteúdo, você considera que ele está de acordo com aquilo que os colaboradores do TJ precisam?

Resposta: Afirma que estão de acordo com que os servidores precisam.

8- Quem é responsável por inserir as informações na intranet do TJ?

Resposta: Afirma que no departamento onde trabalha são inseridas notícias de interesse interno.

9 – Você já recebeu algum convite para dar opiniões para melhoria da intranet do TJ?

Resposta: Afirma que já recebeu convite para participar de pesquisa e dar sugestões para a intranet, mas não participou.

10- Você considera que as informações disponibilizadas na intranet são eficientes e fazem diferença na hora de executar seu trabalho?

Resposta: Afirma que fazem diferença sim e que é uma ferramenta de importância fundamental.

11 – Existe algo que deveria ser melhorado na intranet do TJ?

Resposta: Afirma que a comunicação interna entre os colaboradores precisa ser melhorada e aperfeiçoada, para promover interação do usuário com o conteúdo da intranet, no sentido servidor para a administração, acredita também que o design precisa ser mais bem trabalhado.



**Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.**

Entrevista 03 – 05/11/2008.

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado: Sr. (a): Ariadna Magalhães Porto Freitas.

Chefe de Serviços do Departamento de atendimento ao usuário do TJ-GO

Roteiro de Entrevista.

1 – No geral como você avalia a Intranet do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?

Resposta: Afirmo que em termos de nota de 1 a 10, a nota é 7, acredito que existem pontos a serem melhorados.

2 – Com que frequência você utiliza a intranet?

Resposta: Afirmo que utiliza sempre.

3 - Para que você utiliza a intranet?

Resposta: Afirmo que utiliza para fazer pesquisa de jurisprudência, contracheque e no gerenciamento do trabalho atendimento ao usuário.

4- Quais as ferramentas ou links da intranet você utiliza?

Resposta: Afirmo que o que mais utiliza é o portal do TJ, boletim de ocorrência, contracheque online e a parte de downloads de software

5- Como essas ferramentas que a intranet disponibiliza, auxiliam você em seu trabalho?

Resposta: Afirmo que de uma forma geral todas as atividades que vou fazer recorro à intranet seja para trabalho ou pesquisa.

6 – As informações são atualizadas com frequência?

Resposta: Afirmar que as informações são atualizadas com frequência.

7 – Quanto ao conteúdo, você considera que ele está de acordo com aquilo que os colaboradores do TJ precisam?

Resposta: Afirmar que estão de acordo com que os servidores precisam.

8- Quem é responsável por inserir as informações na intranet do TJ?

Resposta: Afirmar que no departamento onde trabalha são inseridas notícias de interesse interno.

9 – Você já recebeu algum convite para dar opiniões para melhoria da intranet do TJ?

Resposta: Afirmar que já recebeu convite para participar de pesquisa e dar sugestões para a intranet, mas não participou.

10- Você considera que as informações disponibilizadas na intranet são eficientes e fazem diferença na hora de executar seu trabalho?

Resposta: Afirmar que fazem diferença sim e que é uma ferramenta de importância fundamental.

11 – Existe algo que deveria ser melhorado na intranet do TJ?

Resposta: Afirmar que a comunicação interna entre os colaboradores precisa ser melhorada e aperfeiçoada, para promover interação do usuário com o conteúdo da intranet, no sentido servidor para a administração, acredita também que o design precisa ser mais bem trabalhado.



**Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.**

Entrevista 04 – 05/11/2008.

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado: Sr. (a): Maria Virgínia G. Figueiredo

Assessor Auxiliar de Recursos Humanos do TJ-GO

Roteiro de Entrevista.

1 – No geral como você avalia a Intranet do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?

Resposta: Avalia como ótimo

2 – Com que frequência você utiliza a intranet?

Resposta: Afirma que utiliza com muita frequência

3 - Para que você utiliza a intranet?

Resposta: Afirma que utiliza para fazer pesquisa decretos judiciais, despachos da presidência e jurisprudência.

4- Quais as ferramentas ou links da intranet você utiliza?

Resposta: Afirma que o que mais utiliza são páginas de decretos, legislação despachos.

5- Como essas ferramentas que a intranet disponibiliza, auxiliam você em seu trabalho?

Resposta: Afirma que a auxilia muito, pois um decreto tem ligação com outro, e ela pode acessá-los na intranet.

6 – As informações são atualizadas com frequência?

Resposta: Afirma que as informações são atualizadas com frequência.

7 – Quanto ao conteúdo, você considera que ele está de acordo com aquilo que os colaboradores do TJ precisam?

Resposta: Acredita que sim, pois tudo que necessita ela encontra na intranet.

8- Quem é responsável por inserir as informações na intranet do TJ?

Resposta: Afirmo que no departamento onde trabalha não tem uma pessoa que alimenta o sistema com informações, pois não necessita, o departamento possui um sistema, mas é de acesso somente do departamento,

9 – Você já recebeu algum convite para dar opiniões para melhoria da intranet do TJ?

Resposta: Afirmo que sempre recebe contato da diretoria de informática questionando se o departamento necessita de alguma melhoria.

10- Você considera que as informações disponibilizadas na intranet são eficientes e fazem diferença na hora de executar seu trabalho?

Resposta: Afirmo que fazem diferença, porque quando necessita de alguma informação ela acessa a intranet para obtê-la.

11 – Existe algo que deveria ser melhorado na intranet do TJ?

Resposta: Afirmo que há sempre o que melhorar e as necessidades de melhoria vão surgindo no dia-a-dia no desempenho diário de suas funções.



**Universidade Federal de Goiás.
Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia.
Curso: Biblioteconomia.**

Entrevista 05 – 05/11/2008.

Tema da Pesquisa: A intranet como ferramenta de gestão da informação: Caso do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Pesquisador: Danilo de Assis Rocha

Pesquisado: Sr. (a): Vanessa Oliveira

Técnico judiciário do TJ-GO

Roteiro de Entrevista.

1 – No geral como você avalia a Intranet do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás?

Resposta: Acredita que a intranet é boa.

2 – Com que frequência você utiliza a intranet?

Resposta: Afirma que utiliza diariamente.

3 - Para que você utiliza a intranet?

Resposta: Afirma que utiliza para consultar *e-mail's* e informações gerais do TJ-GO.

4- Quais as ferramentas ou links da intranet você utiliza?

Resposta: Afirma que o que mais utiliza são as páginas de legislação e as páginas de decretos e despachos da presidência.

5- Como essas ferramentas que a intranet disponibiliza, auxiliam você em seu trabalho?

Resposta: Afirma que as ferramentas da intranet a auxilia na geração de relatórios mensais e com informações para o desempenho de suas tarefas no dia-a-dia.

6 – As informações são atualizadas com frequência?

Resposta: Afirma que as informações são atualizadas com frequência.

7 – Quanto ao conteúdo, você considera que ele está de acordo com aquilo que os colaboradores do TJ precisam?

Resposta: Acredita que sim.

8- Quem é responsável por inserir as informações na intranet do TJ?

Resposta: Não sabe responder.

9 – Você já recebeu algum convite para dar opiniões para melhoria da intranet do TJ?

Resposta: Alega que nunca recebeu convite para dar sugestões.

10- Você considera que as informações disponibilizadas na intranet são eficientes e fazem diferença na hora de executar seu trabalho?

Resposta: Afirma que ajudam bastante em seu trabalho.

11 – Existe algo que deveria ser melhorado na intranet do TJ?

Resposta: Afirma que a intranet poderia ter mais informações de interesse dos servidores.