

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 1

Presidenta da República Dilma Vana Rousseff
Ministro da Educação Fernando Haddad



Fundação Universidade de Brasília
Conselho Diretor

Presidente José Geraldo de Sousa Junior
Titulares João Claudio Todorov
Jacques Rocha Velloso

Suplente Reinhardt Adolfo Fuck



Universidade de Brasília

Reitor José Geraldo de Sousa Junior
Vice-Reitor João Batista de Sousa
Decana de Ensino de Graduação Márcia Abrahão Moura
Decano de Administração e Finanças Pedro Murrieta Santos Neto
Decana de Pesquisa e Pós-Graduação Denise Bomtempo Birche de Carvalho
Decano de Extensão Oviromar Flores
Decano de Assuntos Comunitários Eduardo Raupp de Vargas
Decana de Gestão de Pessoas Gilca Ribeiro Starling Diniz
Decano de Planejamento e Orçamento Paulo Eduardo Nunes de Moura Rocha
Diretor de Planejamento Hélio Marcos Neiva
Diretor da FACE Tomás de Aquino Guimarães
Secretária Executiva de Comunicação da SECOM Ana Beatriz Magno



Editora Universidade de Brasília

Diretora Lúcia Helena Cavaşin Zabotto Pulino
Conselho editorial Angélica Madeira
Deborah Silva Santos
Denise Imbroisi
José Carlos Córdova Coutinho
Lúcia Helena Cavaşin Zabotto Pulino - *Pres.*
Roberto Armando Ramos de Aguiar
Sely Maria de Souza Costa

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 1

César Augusto Tibúrcio Silva

Nair Aguiar-Miranda

(Organizadores)



Universidade de Brasília

Editora Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade,
Ciência da Informação e Documentação (Face)

2011

	· <i>Equipe editorial</i>
Editoras de publicações	· Nathalie Letouzé Moreira, Regina Marques
Coordenação de produção gráfica	· Marcus Polo Rocha Duarte
Coordenação de revisão	· Ramiro Galas Pedrosa
Normalização	· Welma Pereira Batista
Revisão	· Mary Angotti e Olavo Mesquita de Carvalho
Emendas	· Liane Matsumoto e Rebeca Guedes Mesquita
Elaboração de resumos	· Rosana Aparecida Silva
Diagramação e projeto gráfico	· Mauro Pereira Bento
Supervisão gráfica	· Elmano Rodrigues Pinheiro e Luiz A. R. Ribeiro

· Copyright © 2011 by
· Editora Universidade de Brasília

· Impresso no Brasil
· Direitos exclusivos para esta edição:
· Editora Universidade de Brasília
· SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,
· 2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF
· Telefone: (61) 3035-4200
· Fax (61) 3035-4230
· Site: www.editora.unb.br
· E-mail: contato@editora.unb.br

· Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação
· poderá ser armazenada ou reproduzida por qualquer meio sem a
· autorização por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

G393u Gestão universitária : estudos sobre a UnB / César Augusto
 Tibúrcio Silva e Nair Aguiar-Miranda, organizadores. _
 Brasília : Editora Universidade de Brasília, 2011.
 2 v. ; 22 cm.

ISBN 978-85-230-1286-1 (v. 1)

1. Gestão. 2. Universidade. 3. Ensino superior. I. Silva, César Augusto Tibúrcio. II. Miranda, Nair Aguiar.

CDU 378.4

Agradecimentos

Este livro apresenta resultados dos trabalhos de conclusão dos alunos do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade de Brasília. Sua publicação decorre do esforço conjunto de várias pessoas, cujo empenho e dedicação tornaram possível o surgimento da primeira obra coletiva de autoria de servidores técnicos administrativos da universidade.

A publicação do livro reflete a importância atribuída pela Reitoria e pela Editora UnB à divulgação de estudos sobre a universidade feitos por seus próprios técnicos, orientados por docentes da instituição. Esperamos que os trabalhos aqui contidos possam contribuir para o autoconhecimento e para o desenvolvimento da universidade.

Deixamos expressos nossos agradecimentos aos integrantes do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração, do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, do Departamento de Administração e da Faculdade de Direito, que ministraram as disciplinas e orientaram a elaboração das monografias.

Lembramos ainda o papel fundamental de Rosana Aparecida Silva na elaboração dos resumos das monografias e de Regina Marques na viabilização do lançamento deste volume.

Cabe destacar também a participação importante de Vera Lúcia Cavalcanti Correa de Oliveira como assistente editorial, acumulando

essa atividade com suas múltiplas tarefas como Secretária do Curso de Especialização.

Finalmente, os nossos agradecimentos à equipe de revisão e editoração da EDU pelo apoio no lançamento desta obra que retrata, em última instância, a preocupação de várias equipes de gestores da universidade na construção de um projeto de desenvolvimento institucional embasado no investimento na formação dos servidores e, portanto, na ampliação do capital intelectual da Universidade de Brasília.

Os organizadores

Sumário

Prefácio.....	11
<i>José Geraldo de Sousa Júnior – Reitor da UnB</i>	
Apresentação.....	15
<i>Gileno Marcelino – Diretor da Face (2001-2004)</i>	
Preâmbulo.....	19
<i>Prof. Eduardo Tadeu Vieira – Secretário de Planejamento</i>	
Educação continuada dos servidores da UnB.....	23
<i>Afonso de Souza – Diretor de Recursos Humanos</i>	
Corpo docente.....	25
Introdução.....	31
<i>César Augusto Tibúrcio Silva – Diretor da Face</i>	
Parte I Gestão de Pessoas.....	39
Qualidade de vida no trabalho para os servidores técnicos administrativos da UnB.....	41
<i>Luzia Alves dos Santos</i>	

Necessidades, dificuldades e expectativas do servidor técnico administrativo para o acesso ao nível superior da Universidade de Brasília.....	61
<i>Eliana Ramos de Sousa</i>	
Sufrimento humano no trabalho: uma análise em uma Instituição de Ensino Superior.....	83
<i>Raimunda dos Navegantes Santos Côrrea</i>	
<i>Waldete Reis de Figueiredo</i>	
A percepção do trabalho por servidores técnico administrativos da área acadêmica da Universidade de Brasília.....	103
<i>Adalva Alcoforado Lacerda</i>	
<i>Carlos Vieira Mota</i>	
Efetividade do processo de gestão de desempenho na Universidade de Brasília.....	135
<i>Morgana Rodrigues Ribeiro</i>	
<i>Márcia de Albuquerque Rosalvos Domingues</i>	
Acidentes de trabalho na Universidade de Brasília: causas e consequências.....	171
<i>Cristiano Smidt</i>	
<i>Roberto de Azevedo Dantas</i>	
Competências profissionais relevantes aos gerentes que atuam na área de recursos humanos da Fundação Universidade de Brasília.....	187
<i>Ereni Gontijo de Lima</i>	
<i>Eurides Araujo Costa Pessoa</i>	
Comprometimento organizacional dos trabalhadores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.....	215
<i>Célia Regina Silva</i>	
<i>Lina Akyio Nemoto Yamaguti</i>	

Parte II | Gestão de Processos.....235

Contratos, convênios e parcerias da FUB: competências
necessárias para a formulação e aprovação de processos.....237

Júlio César Versiani Teixeira

Maria da Glória Fernandes Reis

Compras governamentais: uma análise das causas da morosidade
dos processos de compras no âmbito da FUB.....263

Eudes de Queiroz e Silva

Renan Mendes Rocha

Aspectos da manutenção dos equipamentos científicos da
Universidade de Brasília.....287

Francisco Assis Lima

João Carlos Nogueira Castilho

Parte III | Gestão Contábil, Orçamentária, Financeira e de Custos....313

Geração e administração de recursos
financeiros em Ifes: proposta de Secretaria de Projetos
e Empreendimentos.....315

Viviane Vieira Coutinho Sabino

Fernando Soares dos Santos

Proposta de adoção de medidas para a redução de custos
em uma Secretaria de Unidade Acadêmica.....339

Eliésio Alcântara Lima

Angela Maria Rogério de Miranda Pontes

Proposta de atividades/tarefas para apuração do custo
de uma unidade acadêmica pelo Sistema ABC.....359

Marcos de Freitas Santos

Parte IV | Gestão Acadêmica.....373

Resistências na implementação de políticas de ensino de graduação na UnB: o caso da implementação da orientação acadêmica – Resolução nº 041/2004 do Cepe.....375

Jurandir Rodrigues de Souza

A evasão no curso de Química da UnB: o que mudou após 1997?.....403

Elizabeth Oliveira Santos

Vanderlei Crisóstomo Valverde

Parte V | Gestão da Comunicação, da Imagem Institucional e da Responsabilidade Social.....431

Usabilidade da intranet como instrumento de comunicação interna: o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.....433

Clarimar Almeida Valle

Maria José Moreira Serra da Silva

Avaliação do grau de satisfação da qualidade de atendimento médico-hospitalar do cliente do Hospital Universitário de Brasília (HUB).....473

Isabela Pereira Rodrigues

Vanessa Conceição Rocha Araújo de Menezes

Necessidade de um código de ética para as universidades – cidadania, moralidade e servidor – a UnB e uma breve abordagem comparativa com três instituições de ensino superior.....495

Ionete Eunice de Araújo

Heverson Cid Oliveira

Corpo Docente

Professor César Augusto Tibúrcio Silva. Coordena o curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial. É bolsista de produtividade em Pesquisa do CNPq – Nível 2. Possui graduação em Administração pela Universidade de Brasília (1983) e graduação em Contabilidade pela Unieuro (2006), mestrado em Administração pela Universidade de Brasília (1988) e doutorado em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo (1996). Atualmente é professor titular da UnB, atuando no mestrado e no doutorado de Contabilidade. É diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (Face) da UnB. Possui livros, artigos e trabalhos em congressos nos seguintes temas: mensuração contábil, finanças de empresas, demonstrações contábeis, avaliação de empresas e custos no setor público. Ministrou a disciplina Gestão Financeira Aplicada no Curso de Desenvolvimento Gerencial.

Professor Gileno Fernandes Marcelino. É professor associado da Universidade de Brasília e professor visitante da Northwestern University, tem graduação em Administração Pública pela Escola Brasileira de Administração Pública – EBAP/FGV. Mestrado e doutorado em Administração pela Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo – FEA/USP. É pós-doutor pela J. L. Kellogg Graduate School of Management – Northwestern University (Chicago, Illinois, EUA). Possui também trinta anos de experiência como professor

e pesquisador nos campos de administração pública e empresas, gestão de ciência e tecnologia e gestão da cultura e 25 anos de experiência como consultor e instrutor de planejamento estratégico facilitando seminários e *workshops* e coordenando mais de sessenta processos de planejamento estratégico. Ministrou a disciplina Planejamento, Administração e Gestão no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

Professora Catarina Cecília Odélius. Possui graduação em Administração de Empresas – Faculdades Metropolitanas Unidas (1982), mestrado em Psicologia da Educação pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1992) e doutorado em Psicologia pela Universidade de Brasília (2002). Atualmente é professora adjunta da Universidade de Brasília. Tem experiência na área de gestão de pessoas e psicologia do trabalho, tendo implementado políticas de gestão de pessoas em organizações públicas e privadas de diferentes portes e desenvolvido, mais recentemente, pesquisas a respeito de aspectos que influenciam as políticas e as práticas de gestão de pessoas, em especial: competências, remuneração, treinamento e avaliação de desempenho. Atualmente participa de grupos de pesquisa focados em aprendizagem em organizações, inovações e redes sociais. Ministrou a disciplina Gestão de Pessoas no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

Professora Fátima Bruno de Faria. É bacharel em Psicologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1978), graduada em Formação em Psicólogo pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1979), mestre em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade de Brasília (1996) e doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília (2004). É professora adjunta na Universidade de Brasília, no Departamento de Administração e no Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), em cursos de especialização, de mestrado e de doutorado. Coordenadora do curso de graduação (diurno) no Departamento de Administração da Face/UnB. Coordenadora do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas (UnB/PPGA – turmas 1 e 3). Coordena grupo de pesquisa sobre criatividade e inovação nas organizações. Experiência como coordenadora acadêmica do

Centro de Educação a Distância (Cead/UnB). Tem publicações relacionadas aos seguintes temas: criatividade e inovação nas organizações, metodologia de pesquisa, gestão de pessoas por competências. Ministrou a disciplina Métodos de Pesquisa em Organizações no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

Professora Loussia Penha Musse Felix. Ministrou a disciplina Direito Aplicado ao Ensino Superior no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial. Graduou-se em Direito pela Universidade Católica de Petrópolis (1982), tem mestrado em Ciências Jurídicas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (1988) e doutorado em Educação pela Universidade Federal de São Carlos (1997). É professora da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, nível adjunto – (ingresso em agosto de 1995), tendo coordenado a graduação entre 1997 e 1999. Suas áreas de interesse acadêmico mais diretas são teoria geral do direito, direitos humanos, ensino jurídico, educação em direito, teoria crítica do direito, estrutura, avaliação e reforma do ensino superior. É coordenadora latino-americana na área de Direito do Projeto Alfa-Tuning (Comissão Europeia). Participa desde 1991 de diversas comissões da OAB e do MEC destinadas a formular, a implementar e a fomentar políticas de avaliação e qualificação do ensino jurídico no Brasil (níveis de graduação e pós-graduação).

Professor James Giacomoni. Ministrou a disciplina Contabilidade Pública no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial. Possui graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Santa Maria (1967) e mestrado em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1992). Atualmente é professor da Universidade de Brasília e consultor do Conselho Nacional de Secretários de Educação. Tem experiência na área da administração pública, com ênfase em gestão e finanças governamentais, atuando principalmente nos seguintes temas: teoria orçamentária, gestão governamental, planejamento governamental, plano plurianual, lei de responsabilidade fiscal, orçamento-programa e controle e avaliação da gestão governamental.

Professor Mamede Said Maia Filho. Ministrou a disciplina Direito Administrativo Aplicado no Curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial. Possui graduação em Direito pela Universidade de Brasília (1985) e mestrado em Direito pela mesma instituição (2002). É professor assistente da Universidade de Brasília e coordenador do seu Núcleo de Prática Jurídica. Tem experiência na área de direito público, com ênfase em direito constitucional e direito administrativo, e atua em inúmeros atividades de extensão. Trabalha com educação a distância e é atualmente o coordenador do Curso de Especialização a Distância em Direito Processual Tributário que o Centro de Educação a Distância (Cead/UnB) desenvolve em parceria com a Esaf. Coordena ainda o curso de Especialização em Direito Constitucional Eleitoral que a Faculdade de Direito da UnB desenvolve juntamente com a Escola Judiciária do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal.

Professor Marcelo Aida. Contador pela Universidade de Brasília. Mestre em Administração pelo PPGA. Trabalha com contabilidade pública. Foi professor da disciplina de Contabilidade Pública, em conjunto com o professor James Giacomoni.

Professor Marcus Vinicius Soares Siqueira. Possui graduação em Administração de Empresas pela Universidade de Brasília (1994), especialização em Comércio e Finanças Internacionais pelo Fundação Getulio Vargas – RJ (1995), mestrado em Administração pelo Fundação Getulio Vargas – RJ (1998) e doutorado em Administração de Empresas pela Fundação Getulio Vargas – SP (2004). Atualmente é professor adjunto da Universidade de Brasília. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em estudos organizacionais. Ministrou a disciplina Trabalho, Gestão e Subjetividade no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

Professora Miramar Ramos Maia Vargas. É doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília (2004); mestre em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade de Brasília (1997); especialista em Educação

a Distância pela Universidade Católica de Brasília (2000); administradora pela Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal (1981); professora colaboradora da Universidade de Brasília no Programa de Pós-Graduação em Administração; professora da FGV e do Iesb. Coordenadora da pós-graduação em Educação Fiscal e Cidadania da Esaf. Possui trabalhos científicos publicados em periódicos nacionais e internacionais. Tem experiência na área de administração e de psicologia social e do trabalho, atuando principalmente nos seguintes temas: educação a distância; universidade corporativa; comportamento organizacional. Ministrou a disciplina Comportamento Organizacional no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

Professora Marisa Cardoso Trindade. Possui graduação em Pedagogia pela Universidade Federal Fluminense (1978), mestrado em Educação pela Universidade de Brasília (1993) e doutorado em Sciences de l'Education – Universite de Caen (2004). É técnica em assuntos educacionais da Universidade de Brasília, onde exerceu a função de coordenadora de desenvolvimento humano. Foi coordenadora do curso de Formação e Desenvolvimento Gerencial oferecido pela SRH/UnB aos gerentes da instituição. Tem experiência na área de Educação, com ênfase em tópicos específicos de educação superior, atuando principalmente nos seguintes temas: educação brasileira; democracia e gestão universitária; política, planejamento e decisão na gestão da educação; administração universitária. Ministrou a disciplina Introdução à Gestão do Ensino Superior no curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

Parte V - Gestão da Comunicação, da Imagem Institucional e da Responsabilidade Social



Usabilidade da intranet como instrumento de comunicação interna: o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília

Clarimar Almeida Valle

Maria José Moreira Serra da Silva

Introdução

A divulgação de procedimentos e normas para manter o servidor informado sobre tudo o que acontece na Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB) era feita de forma manual, distribuindo-se cópias de circulares e de memorandos e afixando-as em quadros de avisos. Com o objetivo de modernizar esses procedimentos, em 2005, a intranet foi disponibilizada para ser o principal canal de comunicação interno da BCE.

Essa rede só pode ser acessada por servidores da própria biblioteca, mediante senha, e foi projetada dando autonomia para publicação e gerenciamento das informações. Quando essas atividades não ficam restritas somente à equipe da área de tecnologia da informação, o tempo de publicação pode ser reduzido consideravelmente.

A usabilidade é a facilidade de uso de um produto – no caso a intranet da BCE – e seu estudo é indispensável para garantir a eficiência, a eficácia e a satisfação no processo de comunicação com os servidores.

Este estudo buscou responder à seguinte questão: “A intranet da BCE da UnB possui os requisitos de usabilidade para servir como instrumento de comunicação interna?”.

Para tanto, foram verificados o *site* da intranet da BCE em relação à sua usabilidade como instrumento de comunicação interna entre os

servidores da Biblioteca; identificado o perfil dos servidores da BCE; caracterizado o uso da intranet como instrumento de comunicação interna entre os servidores; e identificadas as dificuldades encontradas pelos servidores em relação ao uso do *site* da intranet da BCE.

Desde a implantação da intranet na BCE, nenhum estudo sobre sua usabilidade e sua satisfação foi levado a efeito para detectar problemas de interface, verificar como as pessoas estão usando o produto ou se conseguem ou não usá-lo para implementar soluções e garantir a eficiência, a eficácia e a satisfação no processo de comunicação interna da instituição.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília, órgão público federal, tem a obrigação de melhorar sua atuação e contribuir de forma eficaz com a difusão da informação, seja ela externa ou interna.

Base teórica

Diversos estudos mostram que a intranet é uma solução valiosa para as organizações (HOMMERDING; VERGUEIRO, 2004; BREMMER; IASI; SERVATI, 1998), e a Biblioteca, com seu papel de informar, encontrou nessa nova tecnologia um serviço importante para o incremento e a divulgação dos trabalhos desenvolvidos entre os seus servidores.

Para Hommerding e Vergueiro (2004), o profissional da informação não é o único elemento adequado para definir a publicação e o compartilhamento de documentos, mas pode assumir essa responsabilidade. Na metodologia da gestão do conhecimento, deve estar prevista a figura do gerente de conteúdo – um técnico ou com nível gerencial e de diretoria que autoriza a publicação das informações via intranet, bem como o estabelecimento de políticas internas quanto à publicação de informações.

Além dos aspectos da intranet como veículo de comunicação interna e os critérios de usabilidade, outros itens são considerados inter-

relacionados e devem ser abordados, tais como a satisfação no trabalho relacionada à comunicação interna e o *endomarketing*.

Comunicação interna e satisfação no trabalho

Segundo Chiavenato (1994a, p. 122), “comunicação é o processo de transmissão de uma informação de uma pessoa para outra, sendo então compartilhada por ambas”; nas organizações mais bem-sucedidas, a comunicação recebe a máxima prioridade. Para compreender adequadamente seu conceito, o primeiro passo é entender outros dois: o de dados e o de informação.

Dado é um registro de um determinado evento ou ocorrência. Os dados em si são destituídos de sentido, mas quando um conjunto de dados possui um significado, tem-se uma informação. À medida que a sociedade se torna mais complexa, cresce proporcionalmente a importância da disponibilidade de informação ampla e variada (CHIAVENATO, 1994a).

Do ponto de vista científico, segundo Kuze (2003), a informação é tudo aquilo que efetua um trabalho lógico sobre a orientação da pessoa em relação ao mundo que a cerca.

Chiavenato (1994a; 1994b) afirma que a comunicação se processa por meio de cinco elementos: a) emissor ou fonte; b) transmissor ou codificador; c) canal; d) receptor ou decodificador; e e) destino. Externo ao processo, mas influente na comunicação, há o ruído, que provoca uma interferência estranha à mensagem, tornando a comunicação ineficaz.

Para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda. A informação simplesmente transmitida, mas não recebida, não foi comunicada.

Segundo Robbins (1999), a comunicação serve a quatro grandes funções em um grupo ou organização: controle, motivação, expressão emocional e informação.

A comunicação interna pode ser divulgada por meio de instrumentos tradicionais, como circulares, quadro de avisos, jornais, revistas, eventos de confraternização e outros; e por meio de instrumentos inovadores, tais como: rádio-empresa, telejornal e videojornal, correio eletrônico, terminais de computador e intranet (KUNSCH, s. d.).

Segundo Oliveira (2004), felicidade no trabalho era a carteira assinada, a estabilidade e a especialização no que se fazia. No século XXI, as variáveis aumentaram, indo do reconhecimento profissional, passando pelo desenvolvimento e pelo crescimento no trabalho, até a qualidade de vida e o ambiente de trabalho.

Hastenreiter Filho e Quintella (1999) apontaram as seguintes variáveis para o estudo da satisfação no trabalho: autonomia, comunicação, liderança, oportunidade de crescimento, reconhecimento e recompensa e espírito de equipe. Um dos preceitos de Chiavenato (1994b; 1999) refere-se à melhoria da qualidade na organização por meio da elevação do clima organizacional e da satisfação no trabalho. A comunicação interna é sem dúvida um dos mecanismos para a melhoria do clima organizacional.

Normalmente, os empregadores ou os administradores são apontados como os grandes vilões das satisfações e das insatisfações do empregado, porém isso depende tanto de fatores externos – do ambiente e das características organizacionais – quanto dos fatores internos – personalidade, emoções, motivações (CHIAVENATO, 1994b).

Segundo Chiavenato (1994b, p. 121), a primeira área a ser focalizada ao se estudar “as interações humanas e os métodos de aprendizagem para mudança de comportamento ou para influenciar o comportamento das pessoas” é a comunicação.

Em uma organização, a mudança da comunicação interna em suporte de papel para a comunicação virtual pode ocasionar resistência e, segundo Chiavenato (1994a, p. 121), para preparar sua equipe de trabalho:

o gerente deve proporcionar um sistema de comunicação capaz de integrar os participantes, fortalecer a consonância e o desempenho, deve proporcionar treinamento e desenvolvimento de seu pessoal, bem como otimizar sua eficácia e eficiência.

Tanto as literaturas acadêmicas quanto gerenciais tendem a apontar a resistência à mudança, isto é, qualquer conduta que objetiva manter o *status* em face de pressão para modificá-lo, como uma das principais barreiras à mudança bem-sucedida. Entretanto, o único resultado concreto tem sido a proposição de soluções para superar a resistência (KURTZ; DUNCAN, 1998; COGHLAN, 1993).

Chiavenato (1998) apresenta estratégias para contornar a resistência a mudanças e orienta que elas não devem ser usadas isoladamente: educação e comunicação por meio de reuniões, relatórios e outros; participação e envolvimento; tentativa de influenciar e manipular pessoas-chave, trazendo-as para o grupo; coerção explícita ou implícita.

Intranet como veículo de comunicação interna

O uso da intranet como disseminação da informação no ambiente interno é uma estratégia mais abrangente de implementação da gestão do conhecimento como ferramenta para identificar, analisar e administrar o ativo intelectual da empresa e seus processos associados.

Segundo Rowley (2002), as aplicações da intranet dependem do objetivo para a qual ela foi desenvolvida, podendo ser unidirecionais e interativas. Em uma biblioteca, as unidirecionais podem ser aplicadas em guias de viagens, mapas, boletins, calendários de eventos, manuais, periódicos eletrônicos, listas de assuntos, horários e outros materiais de suporte ao desempenho de atividades de informação. Nas interativas, as aplicações incluem correio eletrônico, treinamento e aprendizado informatizado, videoconferências, sistema de reserva, relatórios e levantamentos, quadro de avisos,

suporte técnico, renovação de empréstimos, acesso ao catálogo da biblioteca (ROWLEY, 2002).

Percebe-se que a aplicabilidade da intranet é variada e quase ilimitada; portanto, conhecer o que é uma intranet e suas possibilidades de uso contribui para a gestão do conhecimento nas organizações.

A intranet e a internet são espaços informacionais distintos, com objetivos e públicos diferenciados. A internet tem um âmbito global, e a intranet é limitada, mas utiliza a mesma arquitetura e os protocolos básicos da internet (PILLA; SAVI, 2002; INFNET, 1998 apud RODRIGUES FILHO, 2000). A diferença mais óbvia é que os usuários da intranet são servidores, usam-na profissionalmente, ao passo que os da internet são clientes, consultam o *site* por conta de seus negócios ou sua empresa (NIELSEN, 2000).

Para Bremmer, Iasi e Servati (1998), alguns conceitos sobre a intranet devem ficar claros:

- a intranet é uma versão da internet baseada em uma empresa. As intranets fornecem uma solução barata para o compartilhamento e a comunicação de informações;
- os custos de instalação são baixos, e a versatilidade é elevada;
- a intranet facilita a comunicação entre os usuários, bem como o compartilhamento de documentos, mesmo que os computadores sejam uma mistura de PCs e Macintoshes;
- algumas organizações estão expandindo sua intranet para permitir que os clientes acessem os documentos e os bancos de dados internos;
- a maioria das empresas pode montar uma intranet funcional usando pessoal interno e um mínimo de equipamentos novos;
- um dos desafios para sustentar uma intranet é manter a ordem e o controle sobre o conteúdo, bem como lidar com as mudanças em todas as empresas na cultura corporativa.

Segundo Rodrigues Filho (2000), uma das características da intranet bem-sucedida é revolucionar a cultura de uma empresa, a maneira com que os funcionários se comunicam e se relacionam.

Rodrigues Filho (2000) afirma que para a intranet fazer sucesso é essencial a colaboração de todos os servidores da instituição e que, em seu processo de promoção e implantação, ela pode terminar por mudar radicalmente a cultura de uma empresa.

O fato de a intranet ser uma nova tecnologia torna sua assimilação mais complicada, uma vez que esse processo está muito mais ligado aos indivíduos que compõem a organização.

Usabilidade da intranet

Segundo a NBR 9241-11, norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2002, p. 3) baseada na ISO 9241, usabilidade é a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”, sendo eficácia a propriedade que permite ao usuário atingir totalmente o resultado esperado; eficiência, os recursos gastos para executar um trabalho sem erros, com qualidade e abrangência com as quais os usuários atingem objetivos; e satisfação, o produto da comparação do desempenho esperado e o resultado final em relação à expectativa do usuário, que se reflete em um sentimento de prazer ou de desapontamento.

A referida norma esclarece os benefícios de medir usabilidade em termos de desempenho e satisfação do usuário pela extensão na qual os objetivos pretendidos de uso são alcançados, pelos recursos gastos e pela extensão na qual o usuário considera aceitável o uso do produto. Há três maneiras de medir de forma direta a usabilidade, pelas análises: de suas características requeridas num contexto específico de uso; do processo de interação; da eficácia e da eficiência que resultam do uso de um produto (BARBOZA; NUNES; SENA, 2000).

A usabilidade pode ser definida como a facilidade de uso de determinado *website*. Estudar a usabilidade é estudar a interface *site*-usuário com a observação direta do usuário e o caminho percorrido por este no acesso e como ele executa determinada função.

Segundo Nielsen (2000), todos os métodos de engenharia de usabilidade-padrão utilizados para a internet podem ser aplicados a projetos de intranet, sendo ainda mais relevantes, considerando-se o fato de que qualquer melhoria em termos de usabilidade contribui diretamente para os resultados da empresa.

No caso de *websites* da internet, os atributos de usabilidade estão relacionados à capacidade de aprendizado e à satisfação subjetiva, ou seja, o *site* deve agradar ao usuário para que ele retorne. Nas intranets, os atributos mais importantes são a eficiência, a memorabilidade e a redução de erros (NIELSEN, 2000). Entretanto, apreende-se que, além desses atributos, as intranets devem ser de fácil aprendizado, permitindo a execução das tarefas com rapidez.

A coerência das páginas e das informações é essencial à usabilidade da intranet. Sobre o *design*, Nielsen (2000) acredita que o estilo visual da internet deve ser diferenciado do da intranet para que os servidores distingam mais facilmente quando estão acessando as informações internas ou externas, preservando a confidencialidade das informações internas.

Para o estudo da usabilidade, Nielsen (2000) recomenda que os testes de usuários da intranet devem ser da mesma forma que os testes de usuários de *websites* externos. A usabilidade pode ser testada no laboratório ou no campo, sendo ambos os testes importantes e úteis para o estudo da intranet.

A NBR 9241-11 (ABNT, 2002) prescreve que para medir a usabilidade é necessário identificar os objetivos e decompor as medidas de usabilidade (eficácia, eficiência e satisfação) e os componentes do contexto de uso (usuário, tarefa, equipamentos, ambiente) em subcomponentes com atributos mensuráveis e verificáveis.

A descrição dos objetivos pretendidos, dos componentes do contexto de uso, dos valores de eficácia, eficiência e satisfação são informações necessárias para medir a usabilidade. Conhecimento, habilidade, experiência, educação, treinamento são características relevantes para a descrição dos usuários, bem como as atividades executadas, a frequência de uso, o ambiente físico e o ambiente técnico. Características relevantes dos equipamentos, tanto de *hardware* como de *software*, devem ser levadas em consideração, bem como as características das tarefas a serem executadas para alcançar o objetivo (ABNT, 2002).

Método de pesquisa

Foi realizada uma pesquisa exploratória fundamentada em um estudo de caso que teve por base a usabilidade da intranet da BCE da UnB como ferramenta de comunicação interna.

O universo de estudo foi restrito aos servidores da biblioteca com as seguintes características: técnicos administrativos (bibliotecário e não bibliotecário, mas com cargo de nível superior), assistentes administrativos de nível médio, compreendendo, além dos servidores do quadro, bolsistas, estagiários e prestadores de serviço. Foram incluídos os servidores de nível operacional, que, pela própria atividade, não utilizam o computador ou o utilizam eventualmente; além de outros dois tipos de servidores que prestam serviço à BCE: a encarregada da limpeza, contratada por firma terceirizada, e o coordenador de segurança.

Os servidores que se enquadraram nos critérios foram selecionados com base em lista fornecida pelo Serviço de Administração da Biblioteca para compor o universo da pesquisa, perfazendo 183 indivíduos.

A coleta de dados foi realizada por meio de dois questionários estruturados com questões fechadas, levando-se em consideração as seguintes variáveis: caracterização do perfil do usuário-servidor da BCE; relação do usuário com a tecnologia; caracterização do uso da intranet pelos servidores-usuários; perfil de uso; usabilidade da intranet.

Para contextualizar o ambiente da pesquisa, foi realizado resgate histórico sobre a criação da internet e da intranet da Biblioteca Central, com dados coletados em documentos internos da Biblioteca.

Posteriormente, buscou-se caracterizar o perfil do servidor usuário, sua relação com as tecnologias e o uso de computador. Finalmente, objetivou-se caracterizar o uso da intranet e identificar as dificuldades encontradas em relação ao uso da intranet na BCE.

Um questionário foi destinado aos servidores da BCE (Apêndice A) e o outro (Apêndice B) foi construído para a encarregada da limpeza e o coordenador de segurança da BCE. Para o coordenador de segurança e a encarregada da limpeza, que receberam o instrumento de coleta diferenciado, as variáveis específicas estão relacionadas ao interesse em obter o acesso para acompanhamento das notícias da BCE.

Os dados coletados por meio dos questionários foram analisados com o auxílio do programa SPSS Data editor.

A intranet da BCE da UnB

A BCE utiliza vários canais de comunicação para divulgar suas atividades. Para o usuário externo, é utilizado como ferramenta de comunicação o *Webmail* da UnB, o boletim diário *UnB Hoje*, em cartazes afixados em um prisma na entrada principal da Biblioteca e em pontos de convergência. Para o usuário interno, além das ferramentas citadas, são utilizados: quadro de avisos, distribuição de comunicação escrita entre os servidores, mensagens enviadas via correio eletrônico e intranet. Quando necessário, são afixados cartazes em pontos estratégicos da BCE, como o elevador e as escadas de acesso.

Breve histórico

O primeiro *website* da BCE foi implantado em 11/1997, em decorrência da criação da RedUnB (Rede da UnB). Nesse período, o

Centro de Processamento de Dados (CPD), que se encontrava ligado à Embratel, conectou a BCE à RedUnB por meio de cabo de fibra óptica.

Foi instituído, então, o hoje Núcleo de Informática e Tecnologia (NIT) para planejar e implementar a rede da BCE, possibilitando a criação da primeira *homepage* que ficou disponível para os servidores da BCE e, posteriormente, para a comunidade acadêmica. Em 1998, houve mudanças no *layout* da *homepage*, no conteúdo e na disposição informacional, eliminando algumas dificuldades. De 2000 até junho de 2001, o *design* foi modificado, porém com o mesmo *layout* e disposição das informações (COSTA, 2001).

Em novembro de 2000 uma comissão elaborou o novo *site* que foi lançado para a comunidade acadêmica em agosto de 2002, com *layout* mais moderno e informações mais completas e atualizadas e novos serviços, como os tutoriais de busca do livro nas estantes. Em 2004, o *site* passou por nova reformulação, mas as informações basicamente não mudaram.

Com o crescimento e o aprimoramento dos *softwares* livres, o NIT constatou ser viável a criação da intranet. A ideia principal era colocar o quadro de avisos em um ambiente virtual, permitindo o acesso remoto. O servidor, previamente cadastrado, poderia acessar a intranet, com *login* e senha, em sua casa e saber o dia e o horário em que estaria escalado para o plantão, por exemplo.

Em 2005, implantou-se na BCE a intranet como meio de comunicação interna entre a direção e os servidores e dos servidores entre si. Subdividida em itens, permite a inclusão, pelos próprios servidores, de notícias, eventos sociais e classificados, bem como as comunicações administrativas, estas restritas às chefias.

Página principal e módulos informacionais da intranet da BCE

Para acessar a intranet da BCE, os servidores devem entrar, primeiramente, no *website* (<http://www.bce.unb.br>) e clicar no *link*

intranet, no rodapé da página, à direita, e entrar com seu *login* e senha para acessar a intranet.

A página principal da intranet é semelhante à da internet, permitindo os mesmos acessos que os usuários externos. Recentemente, foi acrescentado o termo “Biblioteca Central: intranet”, que permite identificar que o usuário se encontra na rede interna.

A intranet da BCE foi criada com dez módulos de serviço, possuindo atualmente 11, e cada módulo corresponde a uma atividade com função específica, conforme descrição a seguir. A responsabilidade pela manutenção e pela atualização depende do objetivo de cada módulo.

- **Almoxarifado:** os pedidos de material da BCE podem ser feitos pela intranet por meio de formulário. O responsável pelo setor recebe os pedidos em seu próprio computador de trabalho. Este módulo é de responsabilidade de cada setor, divisão ou serviço.
- **Aniversariante do mês:** este módulo tem como objetivo a socialização dos servidores, disponibilizando a relação dos aniversariantes do mês corrente.
- **Circulares:** disponibiliza circulares da direção da BCE a todos os servidores. São inseridas na intranet pelo Serviço de Administração. Para ter acesso à comunicação administrativa, o servidor deverá clicar na data correspondente à circular ou memorando.
- **Classificados:** é permitido ao servidor anunciar bens para compra ou venda ou oferecer serviços particulares. A inserção é permitida a todos os servidores da BCE.
- **Informativo social:** item criado em substituição ao boletim “BCE Viva”, originalmente em papel, que se encontra atualmente desativado.

- Ordem de serviço: em fase de implementação, o sistema tem o objetivo de registrar pedidos e solicitações de atendimentos de manutenção dos diversos setores da BCE pelo NIT. Estas solicitações serão registradas para atendimento, estatísticas e histórico de ocorrências.
- Perfil de usuário: módulo de cadastro do servidor que pode ser alterado e atualizado pelo próprio, permitindo a inclusão de foto. Registra os acessos na intranet e permite identificar quando foi realizado o último *login* e quantos *logins* foram efetuados.
- Plantão: objetiva manter o servidor informado sobre a escala de plantão para o mês atual. Permite acesso à escala do mês anterior. A permissão de inserção da escala é restrita à Secretaria Administrativa, responsável pela geração da escala. Clicando-se com o *mouse* nas datas em vermelho (sábados, domingos e feriados), serão exibidos os nomes dos servidores de plantão no dia, os setores em que os plantonistas estarão lotados e os horários.
- Projetos: informa os servidores sobre o andamento dos projetos em desenvolvimento na BCE. Clicando-se em um dos títulos de projeto, abre-se uma segunda tela com informações sobre ele.
- Sistema de cabinas: este módulo controla o empréstimo das cabinas de estudo para os alunos da UnB realizado via Sistema Pergamum (sistema de gerenciamento bibliográfico utilizado pela BCE) e controlado pelos servidores da sala de reserva.
- Tutoriais: com o objetivo de orientar os servidores da BCE sobre as normas de trabalho, uso da intranet e treinamento virtual.

Encontra-se projetada a inclusão do acesso ao correio eletrônico pela intranet.

Categorias de usuários da intranet da BCE

Existem quatro perfis de usuários da intranet, com permissões distintas de uso. Cada perfil subsequente inclui permissões próprias e as do perfil anterior. São elas:

- Perfil 01 – usuário: este perfil corresponde à categoria mais simples e tem somente acesso às informações da intranet para leitura. Permite apenas a alteração de seu cadastro pessoal, no módulo “Perfil de usuário” e a inclusão de notas no módulo “Classificados”.
- Perfil 02 – catalogador: inclui, além das permissões do perfil 01, permissão para inclusão de informação nos módulos da intranet. A função deste perfil é mais de digitação da informação. As informações incluídas, antes de serem disponibilizadas aos servidores, deverão ser validadas pelos moderadores e pelos administradores.
- Perfil 03 – moderador: tem como função validar as informações que estejam na área de validação e verificar as estatísticas do *site* da BCE. Neste perfil, o usuário pode inserir e alterar informações já existentes, validar suas próprias inclusões e acessar a alteração de seu cadastro pessoal.
- Perfil 04 – administrador: o usuário desta categoria tem como função administrar a internet e a intranet. Além de possuir as permissões dos perfis anteriores, é o administrador que inclui ou exclui usuários da intranet ou muda o servidor de categoria. O administrador possui permissão inclusive para inserir, excluir e alterar o conteúdo existente na intranet.

Perfil do usuário-servidor da BCE

Os questionários foram respondidos no período de 19 a 23 de junho de 2006. Excetuando-se os servidores de licença e férias, dos 183

questionários distribuídos foram obtidas respostas de 148 servidores, perfazendo um total de 80,87% de respostas positivas.

Desses servidores, 51,37% são homens, e 48,63%, mulheres. A maioria dos homens tem entre 21 e 30 anos, e as mulheres, entre 41 a 50 anos.

A incidência de servidores entre 21 e 30 anos é resultante da grande porcentagem de servidores contratados como bolsistas/estagiários e bibliotecários em estágio técnico.

Na faixa etária de 41 a 50 anos concentram-se os servidores efetivos dos três segmentos: bibliotecários, técnicos não bibliotecários e assistentes administrativos, demonstrando que as políticas governamentais não investem na realização de concursos para renovar o quadro efetivo.

Quanto à escolaridade, foi observado que a biblioteca conta com um quadro funcional de bom nível educacional. O maior percentual é de estagiários cursando nível superior. Constatou-se que uma parcela significativa de servidores de nível médio possui graduação e especialização (Apêndice A). A esses servidores agregam-se os técnicos de nível superior, bibliotecários e não bibliotecários, que possuem mestrado e doutorado.

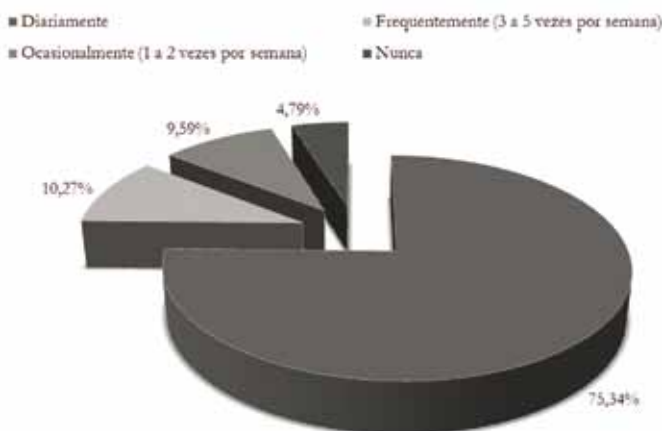
Relação do usuário com a tecnologia

Neste item, foram identificados os servidores familiarizados com a tecnologia e que fazem uso do computador, relacionando-os pela idade e por categoria funcional.

Como demonstrado no Gráfico 1, a maioria dos servidores da BCE possui familiaridade com a tecnologia, fazendo uso do computador diária e frequentemente. Uma pequena parcela dos servidores utiliza o computador ocasionalmente, e uma minoria nunca o utiliza.

Quanto à encarregada da limpeza e o coordenador de segurança, ambos têm familiaridade com o computador. O coordenador o utiliza diariamente em casa e no trabalho, e a encarregada, ocasionalmente e somente no trabalho.

Gráfico 1 - Frequência de uso do computador



Constata-se que o fator idade não é elemento determinante para o uso do computador, pois acima de 60% de todas as faixas etárias acessam diariamente essa ferramenta (Gráfico 2). Percebe-se que os servidores têm facilidade de acesso à tecnologia, pois, como demonstrado no Gráfico 3, têm o hábito do uso do computador em casa e no trabalho. Alguns respondentes utilizam o computador em casas de amigos e em cybercafés. No caso dos servidores estudantes, o acesso é realizado, também, em suas instituições de ensino.

Gráfico 2 - Frequência de uso do computador em relação à idade

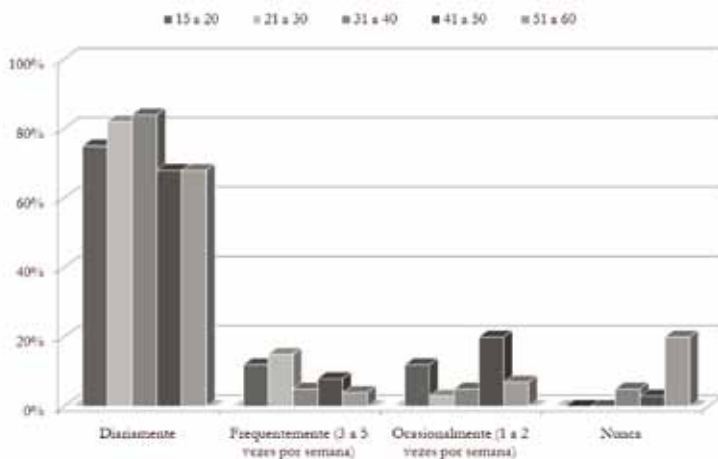
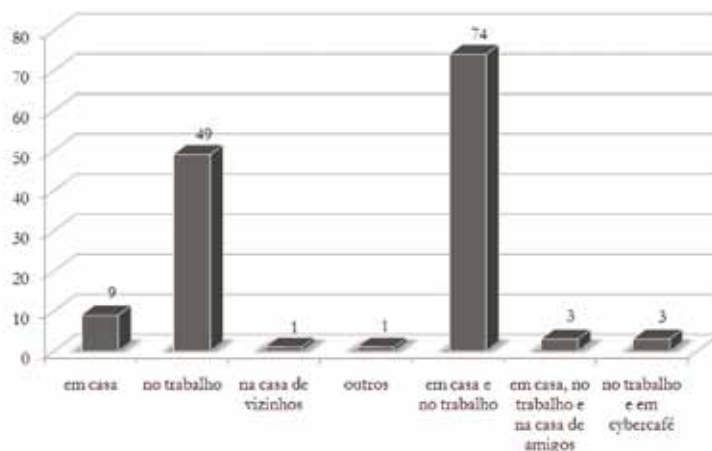


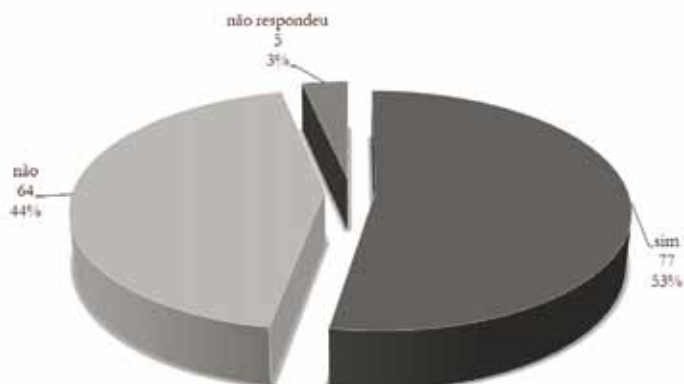
Gráfico 3 - Local de uso do computador



Pela análise das respostas, depreende-se que a maior parte dos servidores possui computador em casa, tem familiaridade com a

tecnologia e conhece a intranet da Biblioteca Central (Gráfico 4), o que não constitui impedimento para o acesso à intranet.

Gráfico 4 - Conhecimento da intranet pelos servidores da BCE



A maioria dos servidores é familiarizada com a tecnologia, fazendo uso do computador diária e frequentemente. Uma pequena parcela utiliza o computador ocasionalmente, e uma minoria nunca o utiliza. A encarregada da limpeza o utiliza de forma ocasional e somente no trabalho, e o coordenador de segurança, diariamente em casa e no trabalho.

Constata-se que o fator idade não é elemento determinante para o uso do computador, pois acima de 60% de todas as faixas etárias o acessam diariamente e têm facilidade com essa ferramenta. Alguns respondentes utilizam o computador em casas de amigos e em cybercafés. Os servidores estudantes o acessam também em suas instituições de ensino.

Conclui-se que a maior parte dos servidores tem familiaridade com a tecnologia e conhece a intranet da BCE, o que não constitui impedimento para o acesso a ela.

Caracterização do uso da intranet pelos servidores-usuários

A maior parte dos servidores não respondeu a esta questão. Entretanto, observa-se que um universo pequeno de servidores acessa a intranet diariamente ou de três a cinco vezes por semana (1,37%), enquanto um grande percentual (35,62%) nunca acessa.

A encarregada da limpeza não respondeu à pergunta “você conhece ou já ouviu falar sobre a intranet da BCE?”, mas avaliou que ela é importante como ferramenta de trabalho e gostaria de ter acesso. O coordenador de segurança já ouviu falar na intranet, considera muito importante esse recurso e gostaria também de ser usuário. Ele relatou que somente a BCE e o Centro de Seleção e de Promoção de Eventos (Cespe) possuem intranet na UnB. Sugeriu que as informações externas da BCE fossem disponibilizadas primeiro aos servidores, pela intranet, antes de serem divulgadas ao público em geral.

Cruzando-se os dados de frequência de uso e faixa etária, constatou-se que a maior frequência à intranet está representada pela faixa de 21 a 30 anos. Na faixa de 51 a 60 há maior resistência. Outros fatores devem ser analisados, posteriormente, para verificar a baixa frequência de uso, principalmente nas faixas etárias entre 15 e 20 anos e entre 31 e 40 anos.

O baixo uso da intranet (10,13%) concentra-se entre os servidores efetivos. Dos que responderam a esta questão, 25,32% acessam frequentemente e 33% nunca acessam. Entre os servidores, 32% dos efetivos e 40% dos contratados não responderam a esta questão. Estes dois resultados podem estar relacionados à necessidade de capacitação e treinamento para o uso da intranet.

Usabilidade da intranet da BCE

Quanto à importância do uso da intranet como ferramenta de comunicação interna e de trabalho, os servidores assim responderam (Tabela 1).

Tabela 1 - Importância da intranet como ferramenta de comunicação interna e de trabalho

AVALIAÇÃO	FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO INTERNA		FERRAMENTA DE TRABALHO	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
Muito importante	42	28,8	28	19,2
Importante	33	22,6	42	28,8
Pouco importante	6	4,1	14	9,6
Nenhuma importância	5	3,4	4	2,7
Não respondeu	60	41,1	58	39,7
TOTAL	146	100	146	100

Quanto à questão se o uso da intranet gera satisfação no trabalho, a maioria concordou parcialmente ou plenamente. Nota-se a repetição dos que não responderam (42,5%).

Quanto ao item “o uso da intranet aumenta a eficiência no desempenho das atividades”, o maior índice de respostas foi de 23,3% para concordância parcial, e o menor, de 9,6% para nem concordo nem discordo.

O número de não respondentes sobre a importância da intranet para a comunicação interna e de trabalho indica que ainda não despertaram para os benefícios dessa ferramenta.

Sobre o acesso à intranet, verifica-se que o índice é baixo (Tabela 2), provavelmente pela desatualização das informações, como alguns citam: “Gostaria que a intranet estivesse sempre atualizada sobre os acontecimentos da biblioteca [...] outro assunto que seja de interesse dos funcionários”; “Mais divulgação das atividades dos setores da BCE”.

Tabela 2 - Itens acessados na intranet

ITENS	Sim		Não		Não respondeu		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%
Escala de plantão	33	22,6	1	0,7	112	76,7	146	100
Notícias	32	21,9	2	1,4	112	76,7	146	100
Informações sociais	9	6,2	3	2,1	134	91,8	146	100
Memorandos e circulares	16	11	2	1,4	128	87,7	146	100
Projetos em andamento	8	5,5	4	2,7	134	91,8	146	100
Classificados	5	3,4	3	2,1	138	94,5	146	100

Há uma alta percentagem (32,88%) de servidores que não responderam a essa questão, deduzindo-se que não foram treinados e tampouco conhecem a intranet.

Do universo de 11,64% que foram treinados, 29,41% são bibliotecários, 23,53% são técnicos não bibliotecários de nível superior e 43,06% são assistentes administrativos. Dos 55,48% que não participaram do treinamento, 13,58% são bibliotecários e 3,7% são técnicos não bibliotecários, 43,21% são assistentes administrativos, 7,41% são auxiliares operacionais e 41,67%, de um total de 32,8%, não responderam a essa questão.

Enfatizando as inferências sobre treinamento, alguns comentários dos respondentes indicam essa falta, como: “Não posso opinar, pois não conheço a intranet”, ou: “[...] acho também que para conseguir melhores índices de acessibilidade na intranet na BCE é preciso cativar os usuários, isto é, esclarecer melhor esta importante ferramenta de trabalho” (Apêndice A).

Sobre os perfis de usuários para acesso à intranet (administrador, moderador, catalogador e usuário), um alto percentual de respondentes não forneceu essa informação, um respondeu que conhece os perfis “mais ou menos”, o que vem corroborar a percepção de que a rede interna é pouco conhecida e pouco utilizada.

Quando questionado se gostaria de possuir um perfil que incluísse informações na intranet, o maior percentual foi o de “não respondeu” (47,55%) e o menor de “sim” (16,08%). Alguns servidores responderam que gostariam de possuir o perfil de “usuário”, denotando desconhecimento, pois esse perfil acessa somente a leitura das informações disponíveis.

Do universo pesquisado, 49,32% não respondeu à questão “qual o grau de familiaridade que você tem com a intranet”. Por sua vez, os dados demonstram que não há problemas de navegação, pois 24,66% têm facilidade de navegar, contra 13% que enfrentam dificuldades ou sempre enfrentam dificuldades.

Quanto aos problemas enfrentados, apesar de boa parte não ter respondido, muitos (9,6%) apresentaram algumas dificuldades (Tabela 3). Na alternativa “outros”, os maiores percentuais foram relativos à senha e ao atendimento do Núcleo de Informática e Tecnologia.

Tabela 3 - Problemas de navegação

Problemas apontados	Respostas	Quantidade	%	% Válidos	% Acumulados
Dificuldade em se localizar dentro da intranet	Sim	7	4,8	4,8	4,8
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	139	95,2	95,2	95,2
Dificuldade em encontrar informações na intranet	Sim	14	9,6	9,6	9,6
	Não	1	7	7	10,3
	Não respondeu	131	89,7	89,7	100
Dificuldade em inserir informações na intranet	Sim	12	8,2	8,2	8,2
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	134	91,8	91,8	100
Demora na resposta	Sim	12	8,2	8,2	8,2
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	134	91,8	91,8	100
Dificuldade de acessar a intranet de casa	Sim	12	8,2	8,2	8,2
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	134	91,8	91,8	100

Dos aspectos relacionados à estrutura da página da intranet e seu *layout*, de forma geral, a análise foi positiva, e o resultado demonstra que é de fácil compreensão. A avaliação negativa encontra-se na frequência da atualização que não está satisfatória, tendo esse quesito sido indicado por 24,7% dos respondentes.

Na questão 19, “Os serviços oferecidos pela intranet atendem à sua expectativa?”, 22,6% responderam que sim; 21,2% que não e 55,5% não responderam, índice este que pode estar relacionado à falta de treinamento e divulgação da intranet.

Analisando a questão 20: “O que você sugere para melhoria da página da intranet da BCE” (Apêndice A), verifica-se que o maior número de sugestões foi relativo a atualização (45,16%) e treinamento (29,03%) do total dos respondentes desta questão.

Considerações finais e recomendações

A intranet tem como principal objetivo a disseminação rápida e eficiente de informações generalizadas entre os usuários de uma instituição, além de diminuir o uso de papel.

Uma hipótese levantada quanto ao baixo uso da intranet na BCE foi a resistência à mudança na estratégia de disseminação da informação entre os servidores. Embora o correio eletrônico seja amplamente utilizado, outro recurso tecnológico pode ter gerado resistência.

Outro fato, mesmo não comprovado pela pesquisa e que ajuda a entender o pouco uso da intranet, foi a greve deflagrada em junho de 2005 e encerrada em setembro.

A intranet da BCE possui os requisitos de usabilidade; sua estrutura é agradável e sua navegabilidade não apresenta grandes dificuldades, atendendo ao requisito de eficiência, mas não atende à medida de satisfação, pois não está sendo atualizada, e esse fator não permite que o usuário possa obter informação como esperado.

Foi identificado o perfil dos usuários-servidores da BCE. Faixa etária, sexo e nível de escolaridade não parecem influenciar o uso da rede interna. As dificuldades em relação ao uso da intranet foram identificadas, e, dos problemas relacionados, o índice maior foi em relação às senhas. A página de classificados da intranet poderia apresentar ao público usuário a data de inserção da notícia e o período em que ficará disponibilizada, evitando desatualização. Outro problema levantado foi em relação à capacitação do servidor quanto ao uso da intranet, embora ao ser implantada tenha sido divulgada, houve treinamento e distribuição de senhas.

O treinamento para uso da ferramenta intranet foi insuficiente e inadequado, porque não atingiu a totalidade dos servidores, trazendo sérios prejuízos ao acesso e à disseminação das informações. Conclui-se que há necessidade de capacitação contínua para abarcar as mudanças periódicas de servidores contratados. É importante a inclusão na rede interna de manuais e rotinas de trabalho, bem como maior divulgação da intranet e de seus benefícios.

Para que a intranet seja uma ferramenta eficaz de trabalho e de comunicação interna, é necessário contar com todos os segmentos institucionais. Desde o perfil de administrador ao perfil de usuário, todos são responsáveis pelo seu crescimento e sua utilização.

Tendo em vista a limitação de uso da intranet, alguns aspectos a serem considerados podem contribuir para o dinamismo da rede interna. Cada serviço, divisão ou setor pode ter sua página na intranet mantendo os servidores da organização informados sobre a missão, os objetivos organizacionais e as atividades sob a responsabilidade do servidor. É possível também ter uma página privativa com as informações necessárias ao andamento dos trabalhos e as avaliações de desempenho.

No gerenciamento da intranet, outros profissionais, que não sejam bibliotecários, podem vir a ser o elemento definidor da publicação e do compartilhamento de documentos pela intranet, porém o bibliotecário, pela sua formação acadêmica e profissional, deve exercer um papel

fundamental nesse gerenciamento. Recomenda-se o estabelecimento de políticas internas quanto à publicação de informações e quanto à definição do papel de cada perfil.

As políticas internas de publicação deverão estar definidas de acordo com os módulos existentes, sendo recomendável a definição de quem é o responsável pela publicação em cada módulo e a manutenção da notícia atualizada. Quanto aos perfis, como sugestão, eles devem possuir os seguintes requisitos:

- perfil 1 – usuário: deve ser servidor da BCE, não importando o tipo de contrato com a FUB, ou servidor convidado que tenha ligação com as atividades executadas;
- perfil 2 – catalogador: para este perfil, são requisitos que o servidor possua familiaridade com a tecnologia e proficiência em digitação;
- perfil 3 – moderador: deve saber redigir, ter raciocínio lógico, bom-senso e familiaridade com a tecnologia e, de preferência, ser gerente de uma das divisões da BCE;
- perfil 4 – administrador: deve estar destinado a um técnico de nível superior, que pode ser bibliotecário ou não. Como o administrador possui permissão ilimitada na intranet e na internet, é requisito indispensável ser gerente de serviço, gerente do Núcleo de Tecnologia e Informática ou diretor da BCE.

Da mesma forma que a internet, a intranet é uma ferramenta de comunicação. Em uma organização, a intranet pode não somente ser aplicada à comunicação interna como ao treinamento e/ou aprendizagem a distância dos servidores em relação às atividades executadas. Treinar os servidores no uso da intranet torna-se um aspecto de fundamental importância para transformar e manter o ambiente seguro e eficaz.

Esta pesquisa contribuiu para despertar o interesse dos servidores para o uso da intranet. Após a aplicação do questionário, algumas ações já foram implementadas, como a atualização do módulo de plantão para o mês de agosto de 2006 e o planejamento do treinamento para todos os servidores no uso da intranet. Na página principal, as notícias sobre a BCE foram atualizadas.

Por último, não se pode deixar de mencionar que cabe ao servidor a iniciativa de acessar a intranet, portanto é necessário atraí-lo com informações de interesse, atualizadas e que aumentem a satisfação e a eficiência no trabalho.

Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9241-11*: requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores – parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2002. 21 p.
- BARBOZA, E. M. F.; NUNES, E. M. de A.; SENA, N. K. Web sites governamentais, uma esplanada à parte. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.
- BREMMER, L. M.; IASI, A. F.; SERVATI, A. *A Bíblia da intranet*. São Paulo : Makron Books, 1998.
- CHIAVENATO, I. *Gerenciando pessoas*: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books Brasil, 1994a. 257 p.
- CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas*: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. São Paulo: Campus, 1999. 457p.
- CHIAVENATO, I. *Os novos paradigmas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- CHIAVENATO, I. *Recursos humanos na empresa*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994b. 525 p.
- COGHLAN, D. A. Person-centred approach to dealing with resistance to change. *Leadership and organization Development Journal* , v. 14, n. 4, 1993, p. 10-14.

COSTA, M. M. *O site da Biblioteca Central como instrumento promocional: sua concepção*. 2001. 58 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia)-Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

HASTENREITER FILHO, H. N.; QUINTELLA, R. A satisfação no trabalho e seus aspectos correlatos na organização Petrobras. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 23., 1999, Paraná. *Anais...* Campinas: AnPad, 1999.

HOMMERDING, N.; VERGUEIRO, M. S. W. Profissionais da informação e o mapeamento do conhecimento nas organizações: o caso da KPMG Brasil. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, SP, v. 2, n. 1, p. 17-36, jul./dez. 2004.

INSTITUTO DE FORMAÇÃO INTERNET - INFNET. *O poder da tecnologia Internet na sua empresa*. 1 CD-ROM, 1998.

KUNSCH, M. M. K. *Comunicação integrada: estratégias empresariais e ações de comunicação e marketing sob a mesma direção*. Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, São Paulo. Apresentação em Power Point.

KURTZ, P.; DUNCAN, A. Shared service centres: overcoming resistance to implementation of a shared service centre. *Management Accounting*, v. 76, n. 7, p. 47-48, 1998.

KUZE, A. C. B. *Comunicação corporativa*. 2003. 76 f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

NIELSEN, J. O design da intranet. In: NIELSEN, J. *Projetando Websites*. Rio de Janeiro: Campus, 2000. p. 265-294.

OLIVEIRA, G. de. Satisfação no trabalho: investimento seguro. *Gestão RH*, ano X, n. 57, 2004.

PILLA, B. S.; SAVI, N. O uso da intranet no processo de avaliação de desempenho e desenvolvimento de competências de executivos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador. *Anais...* Salvador, AnPad, 2002.

ROBBINS, S. P. *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

RODRIGUES FILHO, A. L. M. *Avaliação do uso de rede intranet: um caso empresarial*. Monografia (Aperfeiçoamento/Especialização em gestão empresarial) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000.

ROWLEY, J. *A biblioteca eletrônica*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2002. 399 p.

APÊNDICE A

PESQUISA SOBRE A USABILIDADE DA INTRANET NA BCE DA UNB

Prezados colegas:

A intranet é um serviço disponibilizado pela BCE, na internet, no endereço <http://www.bce.unb.br>, para divulgar notícias, memorandos, circulares e normas de interesse dos servidores da BCE e serve como meio de comunicação entre os servidores e a administração da Biblioteca.

Precisamos de sua ajuda para realizar uma pesquisa sobre o uso da intranet da BCE. Ao ocupar um pouco do seu tempo para responder a este questionário você estará contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços e agilizar a comunicação entre a administração e os servidores da BCE. As respostas serão tratadas estatisticamente, e a identidade dos respondentes será preservada.

Obrigada por sua colaboração – Maria José e Clarimar

QUESTIONÁRIO 1

1. Idade
 15 a 20 anos 21 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos
 51 a 60 anos 61 a 70 anos
2. Escolaridade
 Nível fundamental. completo. incompleto. Nível médio.
 completo. incompleto
 Graduação em _____
 Especialização em _____
 Mestrado em _____
 Doutorado em _____
3. Com que frequência você utiliza o computador?
 Diariamente. Frequentemente (3 a 5 vezes por semana).
 Ocasionalmente (1 a 2 vezes por semana). Nunca.
4. Onde você utiliza o computador? (Marque mais de uma resposta se houver necessidade)
 Em casa. Na casa de vizinhos. No trabalho. Em cybercafês.
 Na casa de amigos. Outros. Quais? _____

5. Você conhece a intranet da BCE?
 Sim Não (você não deverá responder os próximos itens)
6. Você participou do treinamento sobre a intranet?
 Sim Não
7. Com que frequência você acessa a intranet?
 Diariamente. Frequentemente (3 a 5 vezes por semana).
 Ocasionalmente (1 a 2 vezes por semana). Nunca acesso.
8. O que você acessa na intranet da BCE?
 Escala de plantão. Informações sociais. Projetos em andamento. Classificados. Notícias sobre a BCE.
 Memorandos e circulares.
9. Qual o grau de importância do uso da intranet como ferramenta de comunicação interna?
 Muito importante. Pouco importante. Importante.
 Nenhuma importância.
10. Qual o grau de importância do uso da intranet como ferramenta de trabalho?
 Muito importante. Pouco importante. Importante.
 Nenhuma importância.
11. O uso da intranet gera satisfação no trabalho.
 Concordo plenamente. Discordo parcialmente. Concordo parcialmente. Nem concordo nem discordo.
 Discordo plenamente.
12. O uso da intranet aumenta a eficiência no desempenho das atividades.
 Concordo plenamente. Discordo parcialmente. Concordo parcialmente. Nem concordo nem discordo.
 Discordo plenamente.
13. Você tem conhecimento dos diferentes perfis de usuários (administrador, catalogador, moderador, usuário) da intranet?
 sim não
14. Você conhece as atribuições de cada perfil de usuário (administrador, catalogador, moderador, usuário) na intranet?
 sim não
15. Você gostaria de possuir um perfil que permitisse incluir informações na intranet?

sim qual? _____ não

16. Qual o grau de familiaridade que você tem com a intranet da BCE?

Navego na intranet com facilidade. Enfrento algumas dificuldades durante a utilização da intranet. Sempre enfrento dificuldades na utilização da intranet.

17. Indique os problemas que você costuma enfrentar na utilização da intranet da BCE:

Dificuldade em se localizar dentro da intranet. Dificuldade em encontrar informações na intranet. Dificuldade em inserir informações na intranet. Demora na resposta. Dificuldade de acessar a intranet da BCE de casa. Outros.

Quais? _____

18. Quanto à página da intranet:

- | | sim | não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| • É fácil entender sua estrutura. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • É fácil localizar as informações na intranet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Os textos são longos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Os <i>links</i> (conexões com outras informações) não funcionam. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • A frequência de atualização está satisfatória. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • O leiaute da página (organização e disposição das informações, apresentação da página) é agradável. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Há poluição visual. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • As cores são adequadas e combinam entre si. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • As informações disponíveis são úteis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • As informações são confiáveis. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- As informações são confusas.
[] []
 - Frequentemente você acha a informação que procura.
[] []
 - As informações poderiam ser mais específicas.
[] []
19. Os serviços oferecidos pela intranet atendem à sua expectativa?
[] sim [] não
20. O que você sugere para a melhoria da página da intranet da BCE?

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO 2

As perguntas de 1 a 4 são iguais a do primeiro questionário

5. Você conhece ou já ouviu falar sobre a intranet da BCE?
 sim não
6. Qual o grau de importância do uso da intranet como ferramenta de comunicação entre a BCE e seu setor de trabalho?
 Muito importante. Pouco importante. Importante. Nenhuma importância.
7. Qual o grau de importância do uso da intranet como ferramenta de trabalho para o desempenho das atividades relacionadas ao seu setor de trabalho?
 Muito importante. Pouco importante. Importante. Nenhuma importância.
8. Você gostaria de ter acesso à intranet da BCE?
 sim não
9. Para acessar ou incluir informações na intranet existem diferentes perfis de usuários (administrador, catalogador, moderador, usuário). Você gostaria de possuir um perfil de usuário que permitisse incluir informações na intranet?
 Sim. Qual? _____ Não
10. Se desejar, exponha a sua expectativa quanto aos serviços oferecidos pela intranet.

APÊNDICE C

Relação dos títulos obtidos pelos servidores da BCE

GRADUAÇÃO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administração	5	3,4	12,5	12,5
	Biblioteconomia	21	14,4	52,5	65
	Letras	1	0,7	2,5	67,5
	Turismo	1	0,7	2,5	70
	Teologia	1	0,7	2,5	72,5
	Geografia	1	0,7	2,5	75
	Administração e Direito	1	0,7	2,5	77,5
	Engenharia Florestal	1	0,7	2,5	80
	Biblioteconomia e Informática	1	0,7	2,5	82,5
	Contabilidade	1	0,7	2,5	85
	Estudos Sociais	2	1,4	5	90
	Economia	2	1,4	5	95
	Arquivologia	1	0,7	2,5	97,5
	Pedagogia	1	0,7	2,5	100
	Total	40	27,4	100	
Missing	System	106	72,6		
Total		146	100		

GRADUAÇÃO EM CURSO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administração	2	1,4	6,5	6,5
	Biblioteconomia	7	4,8	22,6	29
	Contábeis	1	0,7	3,2	32,3
	Educação Física	3	2,1	9,7	41,9
	Engenharia Ambiental	1	0,7	3,2	45,2

Usabilidade da internet como instrumento...
Clarimar Almeida e Maria José Moreira

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sistemas de Informação	3	2,1	9,7	54,8
	Letras	4	2,7	12,9	67,7
	Direito	3	2,1	9,7	77,4
	Pedagogia	2	1,4	6,5	83,9
	Publicidade e propaganda	1	0,7	3,2	87,1
	Antropologia	2	1,4	6,5	93,5
	Gerenciamento de Redes	1	0,7	3,2	96,8
	Engenharia Florestal	1	0,7	3,2	100
	Total	31	21,2	100	
Missing	System	115	78,8		
Total		146	100		

ESPECIALIZAÇÃO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administração de Bibliotecas	2	1,4	25	25
	Informática	1	0,7	12,5	37,5
	Análise de Sistemas	1	0,7	12,5	50
	Contabilidade Comercial	1	0,7	12,5	62,5
	Educação Pré-Escolar	1	0,7	12,5	75
	Educação a Distância	1	0,7	12,5	87,5
	Análise de Sistemas e Docência Universitária	1	0,7	12,5	100
	Total	8	5,5	100	
Missing	System	138	94,5		
Total		146	100		

MESTRADO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ciência da Informação	1	0,7	50	50
	Biblioteconomia	1	0,7	50	100
	Total	2	1,4	100	
Missing	System	144	98,6		
Total		146	100		

DOUTORADO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	História	1	0,7	100	100
Missing	System	145	99,3		
Total		146	100		

APÊNDICE D

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

sujeito	Sugestões/comentários
4	“Que as informações sejam alimentadas constantemente”.
5	Considera a intranet “importante para saber dos plantões e ficar informada sobre os projetos da BCE” e que atende à sua expectativa “pois o meu setor não necessita de Intranet para o desenvolvimento do seu trabalho no dia a dia, mas é bom, pois tem a escala de plantão e informações sobre projetos, aniversariantes”. Não foi treinada “uma funcionária que me informou como acessar”. Conhece os perfis “mais ou menos”
6	“Não posso opinar pois não conheço a intranet” (mas na questão 5: você conhece a intranet da BCE respondeu sim).
7	“Mais informações relativas às rotinas de trabalho da BCE. Informações úteis que possam me ajudar no desempenho do trabalho. Normas da BCE.”
8	“Um treinamento para utilizar livros, pois nunca entrei a não ser para consultar livros” Análise: sugere confusão entre intranet e internet.
25	Questão 17: “Dificuldade com senha. Nunca entra.”
34	“Gostaria de obter maiores informações sobre a intranet.”
36	“Atualização e que a mesma seja um canal de informações dos funcionários da BCE.”
42	“Maior quantidade de informações sobre vários assuntos.”
43	“Eu não conheço a intranet.”
44	“Atualização de conteúdo constante.”
49	“Apesar de conhecer o serviço de intranet, não utilizo, pois tenho problemas com a senha e desisti. Sei que é muito bom, atende aos anseios mas não consigo usar.” Questão 17: “Problemas com a senha.”
50	“Dentro das expectativas”.
51	“Acho que a intranet, na BCE, não pegou! Antes de melhorar a página é preciso analisar os motivos/causas do não sucesso. Acho também que para conseguir melhores índices de acessibilidade na intranet na BCE é preciso cativar os usuários, isto é, esclarecer melhor esta importante ferramenta de trabalho.”
52	“Que realmente funcione”. Questão 5: Conhecer eu conheço, porém até hoje não apresentou nenhum objetivo satisfatório”. Questão 7: “Meu acesso é menor que uma vez por semana”. Questão 18: Não pude responder porque há dias aguardo a visita do suporte para verificar a intranet”

sujeito	Sugestões/comentários
56	“Que as pessoas responsáveis pelo seu setor colocassem as informações necessárias.” (Possui perfil de administrador.)
57	“Tudo”
64	“Treinamento para acessar.”
67	“Melhorar o desempenho dos funcionários.”
81	“Divulgação e treinamento.”
84	“Que a atualização da página fosse eficaz e precisa nas informações relativas aos plantões.”
85	Questão 17: “Alimentação (desatualização das informações na página)”. “Melhor atualização; avisos sobre congressos, simpósios; notícias sobre o Sintfub e notícias sobre o servidor público federal; um <i>link</i> de discussão e bate-papo para os funcionários darem suas sugestões, críticas – forum de debate” (possui o perfil de administrador).
86	“Divulgação mais das atividades dos setores da BCE.”
94	“Ter maior número de informação sobre a biblioteca.”
101	“Até hoje nunca usei a intranet, apenas sei que a mesma existe. A única coisa que me passaram foi a senha e <i>login</i> do <i>e-mail</i> . Acho que poderia ser mais divulgado.”
102	Questão17: “Dificuldade de acesso, por problema de senha, ficamos dependentes do pessoal da informática”. “Maior facilidade de acesso, pois desde sua implantação sentimos que estamos dependentes do pessoal da informática, sempre que precisávamos utilizar a nossa senha expirava ou estava bloqueada, além de lentidão do sistema”.
103	“Gostaria que a intranet estivesse sempre atualizada sobre os acontecimentos da biblioteca (?) outro assunto que seja de interesse dos funcionários”.
104	“Nada, está ótima.”
107	“Que ela fosse efetivamente utilizada por todos, da forma que está, creio que quase ninguém está acessando.”
111	“Não participei do curso, mas na primeira oportunidade vou fazer, porque é muito importante e no mais agradeço a toda a equipe da intranet. Obrigado.”
115	“Mais fácil acesso” (mas o servidor respondeu que navega na intranet com facilidade)
116	“Constante atualização.”
126	“Em primeiro lugar, atualização das informações e confiabilidade de que os campos serão alimentados com regularidade.”
127	“As informações têm que ser mais claras e diretas.”
128	“Mais informações internas para que os funcionários fiquem mais bem informados.”

Usabilidade da internet como instrumento...
Clarimar Almeida e Maria José Moreira

sujeito	Sugestões/comentários
130	“Já acessei no começo”. “acessava escala de plantão só que não tinha a informação.” Deseja o perfil “que mais se adequar ao meu perfil”. tem problemas de acesso. na época em que utilizou a intranet ela atendeu às suas expectativas. “tem que ter uma maior divulgação desse meio de comunicação. No começo quando acessei nem a escala de plantão tinha. A intranet é um meio de comunicação importante mas se não existir uma conexão maior entre usuário e programa (familiaridade) de nada vai adiantar essa ferramenta.”
132	“Um incentivo para as pessoas se inteirarem mais da intranet, acessar mais e que tivesse mais facilidade quando a pessoa esquecesse a senha, ter alguém mais disponível para lembrar essa senha.”
133	“Atualização das informações.”
134	“Informações sobre processos.”
136	Questão 17: problema “na demora de atualização de dados. Ex. escala de plantão”. “Sugiro que a escala de plantão seja divulgada mais rapidamente na página, pois na maioria das vezes que tentei acessar, não haviam disponibilizado ainda.”
144	“Um catálogo telefônico sempre atualizado dos servidores desta.”
152	“A utilização de senhas melhores.”
155	“Que houvesse um cadastramento de usuários, ou que os usuários deste serviço que perderam a senha tivessem oportunidade de ter outra senha, pois só tive acesso à intranet apenas um mês dos dois anos que trabalho aqui” (sugere falta de treinamento, pois a intranet gera senha automática, clicando em Esqueceu a senha?)
161	“Uma revisão de todos os aspectos da intranet.”
163	Questão 17: Vive com problemas. “Que todos utilizem a intranet e que se resolva todos os problemas” (não especificou quais problemas ele encontra na intranet).
164	Questão 15: Já possui o perfil de administrador. “As informações devem ser mais bem dispostas.”
166	Questão 17: “Como fico muito tempo sem acessar esqueço a minha senha”. “Maior divulgação das vantagens de uso. Sensibilização dos servidores sobre a importância da intranet. Treinamento adequado.”
172	“Gostaria de ter acesso.”
178	“Viabilizar a página da internet. Quanto mais simples for melhor e maior será o número de usuários acessando a página.”
182	“No início de sua implantação eu consultei diversas vezes, porém as informações existentes eram sempre as mesmas, ou seja, não eram atualizadas e faltavam muitas informações também, como por exemplo: as tabelas de plantões. Bom... desejo uma intranet mais dinâmica, quer dizer que seu conteúdo possa realmente nos ajudar em nossas atividades (trabalho), atualizada, sem excesso de informações, mas pouca porém pertinentes”. “Para que uma intranet evolua duas coisas são fundamentais: ela precisa passar a ser mais dinâmica do que estática e seu conteúdo precisa cada vez mais aproximar-se dos objetivos da empresa”

