



Análise da aplicação da intranet como ferramenta comunicacional interna na Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia¹

Lutiana CASAROLI²
Franciele Toledo FERREIRA³
Caroline de Moraes Santos ARAUJO⁴
Vinícius Borges SILVA⁵
Caroline de Brito FERNANDES⁶
Franciane GOMES⁷
Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO

Resumo

Refletir teoricamente a Intranet, identificar os objetivos e aplicações para o processo de comunicação interna, suas funções e contribuições para a comunicação organizacional na Secretaria Municipal de Saúde da cidade de Goiânia. Usando como base para reflexão teórica, autores como Sabatinni, Nielsen, Pinho e Rezende. Para que com isso, futuramente, se tenha uma base para projetos de aprimoramento dessa importante ferramenta de comunicação interna.

Palavras-chave: Intranet; Comunicação organizacional; Relações Públicas;

1. Introdução

Este artigo tem como objetivo refletir teoricamente sobre a importância da intranet para a comunicação interna das organizações, especialmente as governamentais, pois traz para a análise o caso da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia (SMS) especialmente vista a partir da Assessoria de Comunicação em Saúde (Ascom – SMS).

A SMS é responsável por gerenciar, juntamente com os governos estadual e federal, a saúde goianiense. Coleta (2012, p. 3) esclarece que a:

¹ Trabalho apresentado no Intercom Junior – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste, realizado de 8 a 10 de maio de 2014.

² Orientadora do trabalho. Professora do curso de Relações Públicas da Faculdade de Comunicação e Informação (FIC). E-mail: lutiana_rp@yahoo.com.br

³ Relações Públicas. E-mail: fran.toledorp@gmail.com

⁴ Estudante do 7º semestre do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás - UFG. E-mail: crln.britofernandes@gmail.com

⁵ Estudante do 5º semestre do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás - UFG. E-mail: francianegomesferreira@gmail.com

⁶ Estudante do 5º semestre do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás - UFG. E-mail: carolinemoraisrp@gmail.com

⁷ Estudante do 7º semestre do Curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Goiás - UFG. E-mail: vinicius.bs3@gmail.com



Secretaria Municipal de Saúde foi criada pela Lei nº 6.591, de 26 de abril de 1988 e segundo seu regimento interno tem por finalidade promover a execução da Política Municipal de Saúde e direção do Sistema Único de Saúde no Município⁸.

Deste modo, para que melhor se compreenda sua estrutura, dividir-se-á a SMS em duas partes: Administração Central e Unidades de Saúde. Localizada no Paço Municipal está a administração central, que cuida, como o próprio nome aponta, da administração de toda a saúde na cidade. Existem, ao todo, as seguintes diretorias: Diretoria de Assessoramento Jurídico; Diretoria de Planejamento, Qualidade e Controle; Diretoria Administrativa; Diretoria de Gestão Do Trabalho e Educação em Saúde; Diretoria de Vigilância em Saúde; Diretoria de Regulação, Avaliação, Controle e Auditoria; Diretoria de Atenção à Saúde e Diretoria do Fundo Municipal de Saúde. A SMS, até junho de 2013, administra 117 Unidades de Saúde, das quais são onze Centros de Assistência Integrada à Saúde (Cais), três Centros Integrados de Assistência Médico Sanitária (Ciams), 98 Centros de Saúde da Família (CSF), um Ambulatório Municipal de Psiquiatria, um Pronto Socorro Psiquiátrico, sete Centros de Atenção Psicossocial (Caps), um Centro de Referência em Atenção à Saúde do Pessoa Idosa (Craspi), um Centro de Referência em Diagnóstico Terapêutico; um Centro de Referência em Ortopedia e Fisioterapia (Crof), um Ambulatório de Queimaduras e duas Maternidades (Nascer Cidadão e Hospital e Maternidade Dona Íris).

Uma organização tão grande como a SMS requer um grande número de servidores e com um grau elevado de pluralidade. Administrar as informações de todo esse público carece de planos comunicacionais muito bem planejados e executados. A intranet, no âmbito da Secretaria, se bem empregada, gerenciaria o fluxo de informações, as redirecionaria ao destinatário exato e colaboraria com suas inúmeras vantagens. Outras organizações reconhecem vantagens no uso das intranets sobre as tradicionais comunicações que empregam o suporte papel destacando-se a maior segurança, maior largura de banda, melhoria nas

⁸ Informações extraídas do trabalho de conclusão de curso intitulado “Planejamento de Relações Públicas para a Assessoria de Comunicação em Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia” das autoras Ana Gabriela de Almeida Fernandes e Laís Garcia da Silva.



comunicações internas, atualidade das informações, redução dos custos de distribuição e maior participação (SHERWIN & ÁVILA, 1999, p. 415).

Por lidar com algo tão significativo, como a saúde da sociedade goiana, a segurança das informações que circulam toda a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, se torna primordial e, neste íterim, o cuidado com a intranet se aparece como um princípio fundamental na atividade dos gestores da comunicação.

Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia (SMS) conta com uma Assessoria de Comunicação há aproximadamente 32 anos⁹. Desde seus primórdios, até sua atual formatação a Ascom passou por muitas mudanças sempre em busca da melhoria do atendimento e da qualidade de seus serviços. Apenas em meados de 2011 que a gestão da saúde vigente estabeleceu, juntamente com a Universidade Federal de Goiás (UFG) um convênio, com duração de dois anos, que idealizou o que hoje temos como Assessoria de Comunicação em Saúde (ASCOM).

Formada por uma equipe de bolsistas, professores, servidores e contratos especiais, a ASCOM foi idealizada no sentido de oferecer à Secretaria o conjunto de serviços competentes à assessoria de comunicação integrada. Para tanto, configuraram-se três grandes áreas: Relações Públicas, Publicidade Institucional e Jornalismo. Cada área conta com a atuação de em média quatro dos bolsistas, sendo estes acompanhados por um professor do Curso de origem, assim como pelo profissional (exceto a área de Publicidade Institucional que está sem esta figura em sua constituição).

Tanto os alunos, quanto os professores fazem parte da Faculdade de Informação e Comunicação (FIC) da Universidade Federal de Goiás. Com o intuito de suavizar e a combater a constante retratação da SMS de forma negativa na mídia e divulgar os projetos positivos realizados na SMS de Goiânia em prol da população que nasceu a proposta da ASCOM em uma força tarefa entre a Prefeitura Municipal de Goiânia e a Universidade Federal de Goiás, que encontrou nela o espaço necessário para a intervenção social prevista no princípio de suas atividades de extensão e cultura.

⁹Dados históricos extraídos do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “Planejamento de Relações Públicas para a Assessoria de Comunicação em Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia” das autoras Ana Gabriela de Almeida Fernandes e Laís Garcia da Silva.



A Assessoria tem como função atuar com ações estratégicas de comunicação dentro da SMS com o objetivo maior de criar e perpetuar os laços com seus públicos. Depois de três anos de trabalho, pode-se afirmar que o convênio contribui para formação profissional dos alunos, já que estes podem colocar em prática tudo que aprendem durante o período de formação acadêmica.

Para tanto, a Ascom SMS desenvolve de forma integrada atividades como: clipping, pesquisas, eventos, concursos culturais, cerimonial e protocolo, ações de valorização do público interno, campanhas publicitárias, auditoria de imagem na mídia, cobertura fotográfica e jornalística, atendimento à imprensa, boletins eletrônicos, gerenciamento de mídias sociais, manuais, produção de conteúdos para portal institucional, manutenção do site, planejamento da intranet, jornal mural sem perder de vista as atividades acadêmicas de reflexão como participação em eventos e publicação de artigos.

A equipe de Relações Públicas, particularmente é responsável, entre outras atividades, pela criação de estratégias de comunicação interna, voltadas para seu público interno que atualmente gira em torno de doze mil pessoas. Claro está que pela grande quantidade de pessoas que compõem este público, a tarefa de contatá-los, fidelizá-los e mantê-los atualizado sobre o universo relacional da Secretaria não é tarefa fácil e está sob os cuidados da equipe de relações Públicas. Neste sentido, discutiremos adiante a importância da intranet para a melhoria do relacionamento do público interno da organização de modo que possa estabelecer laços aproximativos e afetivos com os mesmos.

2. A intranet como um canal de comunicação

Sabatinni (2007) define a Intranet como:

A Intranet trata-se de um sistema de informação implementado em uma rede local, que utilizam a mesma tecnologia disponível para a Internet (FTP, Email, WWW, etc.). A intranet permite a disponibilização e a visualização de documentos multimídia, exatamente da mesma maneira que na Internet, com a diferença de que o servidor é exclusivo, o acesso é controlado por senhas, e a infraestrutura geralmente é uma rede de microcomputadores interna na empresa, interligados entre si por algum padrão de redes, como o Ethernet.

É uma ferramenta completa, que disponibiliza inúmeras vantagens aos servidores da empresa, que encontram na Intranet maior facilidade no fluxo e armazenamento de informações.

Segundo Pinho (2003, p. 44), a intranet apresenta seis características que aperfeiçoam o processo de comunicação interna de uma empresa, como: Maior segurança, por meio de controle sobre quem acessa ou não informações sigilosas, por meio de solicitação de senha. Maior largura de banda, com seu alto nível de interação, alta velocidade de transmissão de quantidade de informação. Melhoria nas comunicações internas, podendo integrar todos os envolvidos em um projeto de forma interativa e instantânea. Atualidade das informações, tendo vantagem em relação aos veículos impressos. Redução de custos de distribuição, em relação a produção, impressão e distribuição das ferramentas comunicacionais impressas. E maior participação, auxiliando na gestão organizacional.

Em resumo, a intranet oferece serviços de armazenamento, administração e compartilhamento de informações importantes e de interesse para a organização.

A versão da intranet presente na SMS atualmente deixa a desejar em seu layout, em sua usabilidade, acessibilidade e principalmente na sua comunicação visual.

A cor cinza como cor de fundo do layout não destaca a Intranet. A cor desanima, entristece. Sua combinação com o tom de verde presente no menu dá uma aparência frágil e amadora à página.

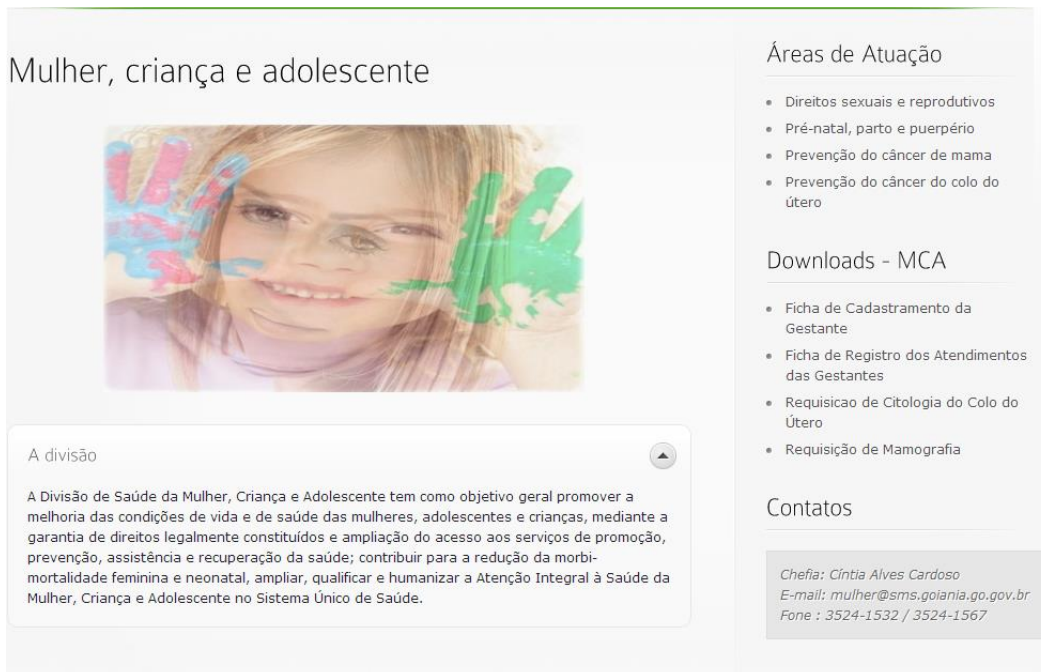
Podemos encontrar vários outros problemas como: a presença de muitos espaços vazios, a desatualização das informações, alguns links direcionam para download de arquivos sem que a pessoa possa ver o conteúdo antes de baixá-lo, conteúdos desinteressantes, links sem funcionalidade ou inválidos, imagens amadoras e de baixa qualidade e textos e títulos com erros de ortografia e sem formatação, como podem ser vistos nas imagens a baixo:

Figura 01- Página inicial da Intranet da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia.



Fonte: *print screen* da Intranet.

Figura 02 - Página da Intranet da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia.



Fonte: *print screen* da Intranet.

Levando em consideração essa atual situação é válida a reflexão sobre os aspectos teóricos que regem uma comunicação eficiente e eficaz.

A comunicação visual é baseada em palavras ou imagens. A escolha certa das cores, das fontes dos textos e dos formatos dá ao conteúdo passado mais ou menos inteligibilidade ou atenção por parte de quem está recebendo essas informações.

Para Coelho (2009, p.15) no layout, a má utilização do espaço em branco traz consequências para o usuário, os olhos ficam confusos, a estrutura gráfica fica sem uma



progressão visual a ser seguida corretamente, e, conseqüentemente, o leitor perde o interesse pelo material produzido.

Para Wills (1971 apud PINHO, 2003, p. 156), os nossos olhos não são os únicos a serem influenciados pela cor. Ele afirma que todos os outros sentidos também são influenciados. As cores, quando utilizadas com seus apelos psicológicos e com o conhecimento do simbolismo ancestral a que estão ligados, tornam-nas um fator decisivo em qualquer apelo visual dirigido ao ser humano.

No aspecto da usabilidade, para Nielsen (2000, p. 10), os usuários não estão dispostos a desperdiçar seu tempo em sites confusos, lentos ou que não deixem bem claro o que a organização oferece e/ou o que os usuários podem fazer nele, portanto, não satisfazendo as suas necessidades. Por isso é muito importante a dedicação para que essa usabilidade esteja em um nível elevado.

3. Conclusão

A Intranet é um instrumento com grande potencial para ser uma das principais formas de comunicação dirigida de uma instituição com seus públicos.

Porém, mediante a situação apresentada, se faz necessário a formulação de um planejamento para a otimização da intranet da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, melhorando sua imagem e configurações, acessibilidade, usabilidade, para torná-la, assim, uma ferramenta comunicacional efetiva.

Pons (2007) complementa:

As informações organizadas, sistematizadas podem ser consideradas como diferencial quando viabiliza, através dos processos de tomada de decisão, resultados satisfatórios para a organização, consolidando ações que já estão sendo desenvolvidas ou alimentando novas oportunidades. Os indivíduos que detêm informações oportunas no ambiente organizacional, também detêm diferenciais personalizados perante a equipe de trabalho.

Rezende (2005, p.24) comenta que um sistema de informação que utiliza recursos da tecnologia de informação pode ter um ciclo de vida curto quando não sofre implementações. “o ciclo de vida natural abrange as fases: concepção ou criação; construção ou programação; implantação; implementações; maturidade; declínio; manutenção; morte ou descontinuidade”.

Conclui-se, por fim, que o planejamento e uso da intranet cabe ao profissional de Relações Públicas, pois ela configura-se nos dias de hoje como uma ferramenta de comunicação eficaz entre os públicos internos da organização. Neste sentido, sugere-se



que a equipe da Ascom, especialmente a de Relações Públicas tome conta desta demanda, pois a partir dela pode-se estruturar estratégias pertinentes de contato com os públicos no sentido de facilitar os fluxos de acesso às informações.



Referências Bibliográficas

FERNANDES, Ana Gabriela; SILVA, Laís Garcia. **Planejamento de Relações Públicas para a Assessoria de Comunicação em Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia.** Goiânia, FIC/UFG: 2013.

SHERWIN, GREORY R.; AVILA, EMILY N. **Connecting online: creating a successful image on the internet.** Central Point, Oregon: The Oasis Press, 1999.

SABBATINI, E. M. R. **Intranet: a tecnologia da internet em uma rede local.** Disponível em: <http://www.informaticamedica.org.br/informaticamedica>. Acesso em: 12 maio 2007.

PINHO, J.B. **Jornalismo na Internet.** São Paulo: Summus, 2003. p.44-156.

NIELSEN, Jakob. **Projetando Websites.** Rio de Janeiro: Campus, 2000. 10p.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de Informações Organizacionais – Guia prático para projetos em cursos de Administração, Contabilidade e Informática.** São Paulo: Editora Atlas, 2005.

PONS, Monica E. D. **O planejamento da comunicação interna em redes de intranet: um estudo em uma universidade comunitária do RS.** 2007. 260 f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) - Faculdade dos Meios de Comunicação Social, PUCRS, Porto Alegre. 2007.

COELHO, Caio F. M. **A análise e sugestão de reformulação da intranet do Supremo Tribunal Federal.** 2009. 42 f. Trabalho (Bacharel em Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda) – Centro Universitário de Brasília, UniCEUB, Brasília. 2009.