

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA

LICENCIATURA EM ENGENHARIA INFORMÁTICA

**CONCEBER E IMPLEMENTAR UMA REDE INTRANET NA EMPRESA
SEQUEBA**

Autor (a): Sebastião Carlos André Queba

Orientador (a): Prof. Antunes Viti Félix Chicolomuenho Lic.

Luanda, 2023

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
LICENCIATURA EM ENGENHARIA INFORMÁTICA

CONCEBER E IMPLEMENTAR UMA REDE INTRANET NA
EMPRESA SEQUEBA.

Trabalho de Fim do Curso apresentado ao Instituto Superior de Angola, como requisito, para a obtenção do título de Licenciatura em Engenharia Informática, sob a orientação do Prof. Antunes Viti Félix Chicolomuenho Lic.

Autor (a): Sebastião Carlos André Queba

Orientador (a): Prof. Antunes Viti Félix Chicolomuenho Lic.

Luanda, 2023

FOLHA DE APROVAÇÃO

SEBASTIÃO CARLOS ANDRÉ QUEBA

Este Trabalho de Fim Curso, foi julgado e aprovado para obtenção do grau de Licenciatura em Engenharia Informática pelo Instituto Superior de Angola no dia ____/____/ 2023.

Foi apresentado e defendido perante o júri composto pelos professores:

Presidente da Mesa

Primeiro Vogal

Segundo Vogal

Secretário

DEDICATÓRIA

In memoriam a minha amada avó, que agora reside no céu. O seu amor, sabedoria e presença constante continuam a inspirar-me diariamente. Este esforço é dedicado a honrar a sua memória e o impacto significativo que teve na minha vida.

AGRADECIMENTOS

A DEUS todo-poderoso pela saúde e proteção que generosamente nos concedeu, permitindo-nos atingir a conclusão deste notável objetivo acadêmico.

À minha amada família, em especial à minha mãe, Nkengue André, ao Wilson Frederico, Aires Ngunza, Luísa Ferreira, por serem pilares inabaláveis de apoio, amor e compreensão ao longo desta jornada desafiadora. Suas palavras de incentivo e gestos de carinho foram a força motriz que impulsionou cada passo deste percurso.

Ao meu orientador, o Prof. Antunes Viti, expresso minha sincera gratidão pela orientação sábia e dedicada. Sua paciência incansável, feedback construtivo e valiosas contribuições não apenas refinaram este trabalho, mas também moldaram meu desenvolvimento acadêmico e profissional.

Ao meu co-tutor, Eng^o. Nelson Ulombo, agradeço pela parceria sólida, pela expertise técnica compartilhada e pelo apoio consistente. Sua colaboração foi essencial para superar desafios e para aprimorar a qualidade deste estudo.

À empresa Saqueba, manifesto meu reconhecimento pelo suporte logístico imprescindível e pela oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos adquiridos durante minha formação acadêmica. A experiência vivenciada na Saqueba enriqueceu este trabalho e contribuiu para meu crescimento profissional.

Aos meus estimados docentes, expresso minha profunda gratidão pela dedicação exemplar à educação. Seus ensinamentos transcendem a sala de aula, deixando um legado duradouro em minha formação. Cada lição aprendida moldou meu pensamento crítico e despertou em mim uma paixão contínua pelo aprendizado.

EPIGRÁFE

“

"Na era da informação, construir pontes digitais é tecer os alicerces da conectividade organizacional. digital (Sommerville, 2011).)"

RESUMO

A monografia aborda a implementação de uma rede intranet na Empresa Sequeba, explorando as práticas de comunicação interna. A pesquisa, de natureza mista, combina métodos qualitativos e quantitativos. Adotou-se uma abordagem descritiva para analisar as percepções dos funcionários sobre a intranet e utilizar modelos ágeis e prototipagem iterativa para o desenvolvimento. A pergunta de partida indaga sobre as necessidades de comunicação interna e eficácia da intranet. As hipóteses, relacionadas ao impacto positivo da intranet na comunicação e colaboração, foram testadas por meio de questionários aplicados a uma amostra de 08 participantes. Os objetivos incluem a identificação de necessidades, avaliação de expectativas e análise de desafios durante a implementação. Com uma amostra significativa, a pesquisa revela que 75% dos participantes estão cientes da intranet e 87,5% expressam otimismo em relação à sua implementação. Conclui-se que a intranet pode atender às principais necessidades identificadas, destacando sua importância como ferramenta estratégica para melhorar a comunicação interna na Empresa Sequeba.

Palavras-chave: Rede, intranet, empresa.

ABSTRACT

The monograph addresses the implementation of an intranet network at Sequeba Company, exploring internal communication practices. The research, of a mixed nature, combines qualitative and quantitative methods. A descriptive approach was adopted to analyze employees' perceptions of the intranet and utilize agile methodologies and iterative prototyping for development. The starting question inquires about internal communication needs and the effectiveness of the intranet. Hypotheses, related to the positive impact of the intranet on communication and collaboration, were tested through questionnaires applied to a sample of 08 participants. Objectives include identifying needs, assessing expectations, and analyzing challenges during implementation. With a significant sample, the research reveals that 75% of participants are aware of the intranet, and 87.5% express optimism about its implementation. It is concluded that the intranet can address the identified key needs, emphasizing its importance as a strategic tool to improve internal communication at Sequeba Company.

Keywords: Network, intranet, company.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3. 1. Distribuição da amostra segundo o Cargo na empresa Sequeba	42
Gráfico 3. 2. Distribuição da amostra segundo o Gênero	43
Gráfico 3. 3. Distribuição da amostra segundo o Conhecimento sobre a Rede Intranet	44
Gráfico 3. 4. Distribuição da amostra segundo a Frequência de Compras na Evidência Cosméticos	45
Gráfico 3. 5. Distribuição da amostra segundo as as Necessidades de Comunicação Interna	46
Gráfico 3. 6. Distribuição da amostra segundo as Funcionalidades Específicas.....	47
Gráfico 3. 7. Distribuição da amostra segundo os Objetivos estratégicos esperados com a implementação da rede intranet na Sequeba	48
Gráfico 3. 8. Distribuição da amostra segundo os Desafios Antecipados	50
Gráfico 3. 9. Distribuição da amostra segundo os Problemas ou Desafios Durante a Compra na Evidência Cosméticos	51
Gráfico 3. 10. Distribuição da amostra segundo Programa de treinamento para os funcionários sobre o uso da rede intranet	52
Gráfico 3. 11. Distribuição da amostra segundo o Tipo de treinamento necessário ..	53
Gráfico 3. 12. Distribuição da amostra segundo a Coleta de feedback dos funcionários sobre a usabilidade e eficácia da rede intranet	54
Gráfico 3. 13. Distribuição da amostra segundo Tipos de ajustes ou melhorias	

necessários com base no feedback	55
Gráfico 3. 14. Distribuição da amostra segundo as Preocupações ou Requisitos	56
Gráfico 3. 15. Distribuição da amostra segundo a Experiência	57

ÍNDICE DE TABELAS

Gráfico 3. 1. Distribuição da amostra segundo o Cargo na empresa Sequeba	42
Gráfico 3. 2. Distribuição da amostra segundo o Gênero	43
Gráfico 3. 3. Distribuição da amostra segundo o Conhecimento sobre a Rede Intranet	44
Gráfico 3. 4. Distribuição da amostra segundo a Frequência de Compras na Evidência Cosméticos	45
Gráfico 3. 5. Distribuição da amostra segundo as as Necessidades de Comunicação Interna	46
Gráfico 3. 6. Distribuição da amostra segundo as Funcionalidades Específicas.....	47
Gráfico 3. 7. Distribuição da amostra segundo os Objetivos estratégicos esperados com a implementação da rede intranet na Sequeba	48
Gráfico 3. 8. Distribuição da amostra segundo os Desafios Antecipados	50
Gráfico 3. 9. Distribuição da amostra segundo os Problemas ou Desafios Durante a Compra na Evidência Cosméticos	51
Gráfico 3. 10. Distribuição da amostra segundo Programa de treinamento para os funcionários sobre o uso da rede intranet	52
Gráfico 3. 11. Distribuição da amostra segundo o Tipo de treinamento necessário ..	53
Gráfico 3. 12. Distribuição da amostra segundo a Coleta de feedback dos funcionários sobre a usabilidade e eficácia da rede intranet	54
Gráfico 3. 13. Distribuição da amostra segundo Tipos de ajustes ou melhorias	

necessários com base no feedback	55
Gráfico 3. 14. Distribuição da amostra segundo as Preocupações ou Requisitos	56
Gráfico 3. 15. Distribuição da amostra segundo a Experiência	57

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TI: Tecnologia da Informação

UX: Experiência do Usuário

IP: Protocolo de Internet

VPN: Rede Privada Virtual

TCP/IP: Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo de Internet

DNS: Sistema de Nomes de Domínio

HTTP: Protocolo de Transferência de Hipertexto

HTTPS: Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro

LAN: Rede Local

WAN: Rede de Área Ampla

VPN: Rede Privada Virtual

API: Interface de Programação de Aplicações

HTML: Linguagem de Marcação de Hipertexto

CSS: Folhas de Estilo em Cascata

SQL: Linguagem de Consulta Estruturada

SMTP: Protocolo de Transferência de Correio Simples

FTP: Protocolo de Transferência de Arquivos

VoIP: Voz sobre Protocolo de Internet

OSI: Modelo de Interconexão de Sistemas Abertos

LDAP: Protocolo de Acesso a Diretórios Leves

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
1.1. Definições de termos e conceitos	7
1.1.1. Rede	7
1.1.2. Intranet.....	7
1.1.3. Empresa.....	9
1.2. Comunicação Organizacional	9
1.3. Tecnologias de Rede e Intranet.....	12
1.3.1. Exploração das tecnologias de rede utilizadas em redes intranet	12
1.3.2. Análise das Opções de Infraestrutura de Servidores e Segurança.....	13
1.4. Gestão da Mudança Organizacional.....	14
1.4.1. As Estratégias de Gestão da Mudança Relacionadas à Implementação de	14
uma Intranet.....	14
1.4.2. Avaliação dos Desafios e Melhores Práticas na Condução de Mudanças	16
Organizacionais	16
1.5. Segurança da Informação.....	17
1.5.1. Estudo sobre Medidas de Segurança Necessárias para Proteger Dados	19
Sensíveis na Intranet	19
1.5.2. Segurança da Informação - Análise das Ameaças Cibernéticas	20
1.6. Usabilidade e Experiência do Usuário (UX):.....	22
1.7. Integração de Sistemas e Aplicações	24
1.8. Modelos de Implementação e Impactos na Comunicação Interna e Eficiência Operacional	26
1.8.1. Impactos na Comunicação Interna e Eficiência Operacional:	27

CAPÍTULO II: METODOLOGIA DE PESQUISA	29
2.1. Tipos de pesquisa.....	29
2.2. Modelo da abordagem.....	30
3.3. Níveis de estruturação de métodos	30
3.4. Técnicas de recolha de dados	33
3.5. Instrumentos e procedimentos.....	36
3.6. População e amostra.....	38
2.7. Dificuldades encontradas.....	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS E DISCUSSÃO	41
3.1. Apresentação da empresa Saqueba	41
3.2. Apresentação dos dados	42
3.3. Discussão dos resultados	62
CONCLUSÃO	66
SUGESTÕES.....	68
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69

APÊNDICE ANEXOS

INTRODUÇÃO

O mundo está mudando e as coisas estão acontecendo cada vez mais rápido e de forma cada vez mais global e conectado. Dessa forma, a comunicação e a divulgação da informação dentro das empresas já não acontecem da mesma maneira, pois actualmente existe alta demanda pelo uso das variadas formas de tecnologia de informação e comunicação. E nesse ponto a intranet vem sendo cada vez mais utilizada como uma ferramenta que permite o compartilhamento de informação e comunicação interna.

A utilização da Intranet, bem como dos demais novos meios digitais, são fortes ferramentas de comunicação para as organizações. Criadas de maneira estratégica podem até mesmo ser fonte de inclusão digital ao se tornar um espaço eficaz para a aprendizagem, tendo o poder de inter-relacionar pessoas e desenvolver o capital intelectual.

A intranet, objecto de nosso estudo, é a ferramenta que proporciona a empresa possibilidade através da tecnologia web de centralizar as informações internas reduzindo custos e divulgando dados em tempo real. Além destas possibilidades, ela ainda pode ser utilizada como base para aplicativos dentro da organização. Ela possibilita tudo o que a própria internet dispõe. A diferença entre ambas é que a intranet é restrita a certo público. Existem restrições de acesso, onde empregados e colaboradores só podem ter acesso através de usuários e senhas previamente cadastrados.

A ferramenta facilita os processos de comunicação e propicia uma maior interligação entre os diversos setores de uma organização e o compartilhamento dos dados com segurança. A Intranet é uma maneira econômica e eficaz de prover um sistema de informação para uma organização. Sua utilização tem permitido elevar os índices de produtividade nas empresas em que ela é implantada. As Intranets têm dado origem a um novo paradigma de programação para sistemas de informação. O retorno do investimento de implantação dessa nova ferramenta tem sido fator relevante para as empresas.

A implementação de uma rede intranet na empresa Sequeba pode ser desafiadora devido a diversos fatores, como a infraestrutura existente, a segurança dos dados, o custo de implementação, a necessidade de treinamento dos funcionários e a escolha da tecnologia adequada.

Além disso, é importante garantir que a rede intranet seja eficiente e atenda as necessidades da empresa Sequeba, aumentando a produtividade, melhorando a comunicação interna e facilitando o compartilhamento de informações. Uma das principais dificuldades de uma empresa em expansão é manter a comunicação interna eficiente.

A empresa Sequeba, atuante em um ambiente dinâmico e competitivo, depara-se com desafios substanciais que comprometem sua eficiência operacional e comunicação interna. Observa-se que a comunicação entre os colaboradores é fragmentada, dispersa em diferentes plataformas e canais, o que gera dificuldades no acesso rápido e eficiente às informações cruciais para as operações cotidianas.

A falta de uma estrutura centralizada para o compartilhamento de dados resulta em atrasos nas tomadas de decisão, redundâncias em tarefas e, conseqüentemente, impacta negativamente na produtividade global da empresa Sequeba. Além disso, a ausência de um canal eficaz de comunicação interna pode levar a mal-entendidos, lacunas na colaboração e uma sensação de desconexão entre os membros da equipe. Diante desse contexto desafiador, o presente estudo surge com a missão de responder à seguinte pergunta:

- **Objectivos**

- **Geral**

- Implementar Uma Rede Intranet Na Empresa Sequeba

- **Específicos**

- Identificar e compreender as necessidades específicas da empresa Sequeba em termos de comunicação interna e fluxo de informações, considerando os diferentes departamentos e funções.;
- Desenvolver um plano detalhado para a infraestrutura da rede intranet, incluindo a escolha de tecnologias apropriadas, a estrutura de navegação e a integração com os sistemas existentes na empresa;
- Executar a implementação prática da rede intranet, assegurando a integração suave com os processos empresariais, a segurança da informação e a usabilidade para os usuários.
- Avaliar os impactos da implementação da intranet na empresa Sequeba, analisando a melhoria na comunicação interna, a eficiência operacional e a satisfação dos colaboradores. Realizar ajustes conforme necessário para otimizar o desempenho da intranet.

- **Delimitação e Limitação**

Delimitação do Tema:

a) Contexto: Este estudo concentra-se na concepção e implementação de uma rede intranet na empresa Sequeba, direcionando a análise para os processos internos, comunicação organizacional e eficiência operacional dentro do ambiente específico da Sequeba.

b) Tempo: A delimitação temporal abrange o período de implementação da rede intranet, focando nas mudanças ocorridas durante e imediatamente após a

implementação (IIº Semestre). O estudo não inclui análises de longo prazo ou avaliações de eventos ocorridos fora desse período inicial.

c) Espaço: O escopo espacial do estudo restringe-se à empresa Sequeba, considerando a infraestrutura existente, as necessidades organizacionais e a dinâmica interna. Não abrange avaliações de redes intranet em outras empresas ou contextos diferentes. **Limitações do Tema:**

a) Generalização Limitada: As conclusões deste estudo aplicam-se especificamente à empresa Sequeba e podem não ser generalizáveis para outras organizações com características distintas.

b) Evolução Tecnológica: Dada a rápida evolução tecnológica, as soluções de rede intranet podem tornar-se desatualizadas ao longo do tempo. As conclusões refletem a situação no momento da implementação e podem não considerar futuras inovações tecnológicas.

c) Aceitação dos Colaboradores: A eficácia da rede intranet pode depender da aceitação e adoção pelos colaboradores. Este estudo não aborda em detalhes as dinâmicas comportamentais dos colaboradores em relação à nova infraestrutura, o que pode influenciar os resultados.

d) Recursos Limitados: A pesquisa está sujeita aos recursos disponíveis para a concepção e implementação da rede intranet na Sequeba, podendo ser afetada por restrições orçamentárias ou de pessoal.

Justificativa

• Nível Pessoal:

A implementação de uma rede intranet na empresa Sequeba possui implicações pessoais significativas para os colaboradores, proporcionando um ambiente de trabalho mais eficiente e colaborativo. Ao melhorar a comunicação interna e facilitar o acesso às informações, os funcionários podem experimentar uma redução no tempo gasto em tarefas operacionais, permitindo uma maior concentração em atividades estratégicas e de valor agregado. Além disso, a intranet pode contribuir para um

ambiente de trabalho mais conectado, fortalecendo as relações entre os membros da equipe.

- **Nível Social:**

No âmbito social, a implementação da rede intranet na Sequeba pode ter impactos positivos na comunidade ao redor. A melhoria na eficiência operacional da empresa pode resultar em uma produção mais sustentável e competitiva, potencialmente gerando benefícios econômicos para a comunidade local. Além disso, ao promover práticas de trabalho mais eficientes, a empresa pode inspirar outras organizações na região a adotarem inovações similares, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

- **Nível Acadêmico:**

No contexto acadêmico, este estudo busca contribuir para o conhecimento na área de gestão de redes intranet, fornecendo insights práticos sobre a concepção e implementação desse tipo de infraestrutura em um ambiente empresarial específico. Os resultados e conclusões obtidos podem ser valiosos para acadêmicos, pesquisadores e estudantes que buscam compreender as dinâmicas organizacionais e os impactos das tecnologias de comunicação interna. Além disso, o estudo pode inspirar pesquisas futuras sobre inovações tecnológicas e seus efeitos nas organizações.

- **Estrutura do trabalho**

Introdução: A introdução proporcionará uma visão abrangente da importância da concepção e implementação de uma rede intranet na empresa Sequeba. Destacará a relevância do estudo diante das necessidades organizacionais contemporâneas, delineando o problema de pesquisa, a pergunta norteadora, as hipóteses e a estrutura do trabalho.

Capítulo I: Fundamentação Teórica: Este capítulo estabelecerá uma base teórica essencial para a compreensão da concepção e implementação de redes intranet em ambientes empresariais. Explorará definições relevantes, abordando temas como as vantagens da intranet, os principais elementos da infraestrutura, modelos de implementação e impactos na comunicação interna e eficiência operacional. A fundamentação teórica será crucial para fornecer uma compreensão sólida do contexto em que a Sequeba busca implementar a rede intranet.

Capítulo II: Metodologia de Pesquisa: Neste capítulo, é feita a descrição detalhada dos métodos, técnicas, procedimentos e abordagens que serão utilizados para coletar e analisar dados em um estudo. A explicação da metodologia abordará aspectos como a análise das necessidades organizacionais, a escolha das tecnologias apropriadas, os métodos de implementação, a avaliação da satisfação dos colaboradores e a monitorização contínua do desempenho da intranet. A robustez metodológica será destacada para assegurar a eficácia do processo.

Capítulo III: Resultados e Discussão: Neste capítulo, os resultados da implementação da rede intranet na Sequeba serão apresentados, interpretados os resultados obtidos durante a condução da pesquisa em relação aos objetivos específicos estabelecidos e discutidos. Serão identificadas as melhorias na comunicação interna, no compartilhamento de informações e na eficiência operacional. A discussão aprofundará as implicações dos resultados para a empresa, destacando os pontos positivos e eventuais desafios encontrados. As conclusões derivadas dos resultados fornecerão insights valiosos para avaliar o sucesso da implementação e possíveis ajustes.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1. Definições de termos e conceitos

1.1.1. Rede

Do latim rete, o termo rede é usado para definir uma estrutura que tem um padrão característico. Existem múltiplos tipos de rede, nomeadamente a rede informática, a rede elétrica e a rede social (Alencar, 2016).

Rede de computadores ou redes de dados, na informática e na telecomunicação é um conjunto de dois ou mais dispositivos eletrônicos de computação (ou módulos processadores ou nós da rede) interligados por um sistema de comunicação digital (ou link de dados), guiados por um conjunto de regras (protocolo de rede) para compartilhar entre si informação, serviços e, recursos físicos e lógicos (Wiklivros, 2019).

O termo genérico rede define um conjunto de entidades (objetos, pessoas, etc.) interligados uns aos outros. Assim sendo, uma rede permite circular elementos materiais ou imateriais entre cada uma destas entidades, de acordo com regras bem definidas (Torres, 2009).

Rede (em inglês, network): conjunto dos computadores e dispositivos conectados uns aos outros. Ou seja, as redes de computadores constituem-se de um conjunto de dois ou mais computadores interligados com o objetivo de compartilhar recursos e trocar informações (Silva, 2010).

1.1.2. Intranet

De acordo com Pons (2007, p.66) “Intranets são redes corporativas que utilizam a tecnologia da comunicação, aplicadas internamente nas redes de computadores das empresas, interligando setores, sedes e funcionários, otimizando processos de comunicação e ação”.

Martins (2005, p.34), a “intranet se constitui como uma plataforma emergente para melhorar o alinhamento, os processos centrais de negócios, a disseminação de informações e a colaboração ampla em empresas”.

uma intranet consiste em uma rede privativa de computadores que se baseia nos padrões de comunicação de dados da Internet pública. Conforme Saldanha (2009, p. 321), “a rede de uma empresa pode possuir um ou centenas de servidores Web, e ainda assim ser considerada uma intranet. O tamanho não define a intranet, mas sim o fato de destinar-se ao uso interno e particular da empresa”.

Entre os vários padrões envolvidos, estão o TCP/IP (Transport Control Protocol/Internet Protocol), que é um protocolo de rede que permite que um computador enderece e envie dados de forma confiável a outro computador. Outros padrões abrangem, o FTP (File Transfer Protocol), que consiste em um serviço capaz de transmitir arquivos de um computador para outro; o SMTP (Simple Mail Transport Protocol), que é a base do correio eletrônico (e-mail), e o MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions), que consiste em um padrão que define formatos binários, como por exemplo, imagens gráficas e arquivos de áudio, para transmissão por correio eletrônico.

Uma Intranet é um sistema web interno a uma organização que disponibiliza informação e dados para os colaboradores da empresa. Utilizam as estruturas de rede já existentes, recorrendo aos mesmos recursos de acesso à Internet e à web, não representando um custo adicional em termos de infra-estruturas. É também possível utilizar Intranets a partir de diferentes sistemas operativos e tipos de máquinas (Sousa, 2008).

As Intranets não requerem nenhum tipo especial de hardware, podendo utilizar qualquer estrutura de rede informática. Também não necessita de software comercial adicional para além dos existentes na maioria das PME, podendo utilizar apenas um servidor com o Windows XP Professional, no caso de tecnologias Microsoft ou, por exemplo, o Apache para uso em servidores com sistema operativo Linux

1.1.3. Empresa

Na concepção jurídica, do direito comercial, actividade empresarial, ou empresa, é uma actividade económica exercida profissionalmente pelo empresário por meio da articulação dos fatores produtivos para a produção ou circulação de bens ou de serviços. O conceito jurídico de empresa não pode ser confundido com o de um sujeito de direito, o de uma pessoa jurídica, tampouco com o local onde aquela actividade económica é desenvolvida (Coelho, 2010).

Conforme Gusmão (2015, p.20):

A empresa é a actividade do empresário, e não se confunde com o seu estabelecimento, com a pessoa jurídica, com a sociedade, ponto comercial ou com os seus sócios. A empresa não é dotada de personalidade jurídica, nem considerada sujeito de direitos. Quem exerce direitos e contrai obrigações é o empresário, e não a empresa. A empresa é a actividade por ele desenvolvida.

Segundo Ramos (2012, p.9-12) Uma empresa é “um conjunto de meios técnicos, humanos e financeiros, organizados com vista obtendo do lucro, através da produção ou comercialização de bens ou serviços que permitam a satisfação das necessidades dos seus clientes”.

1.2. Comunicação Organizacional

A comunicação organizacional desempenha um papel crucial no sucesso de uma empresa, influenciando diretamente a eficiência, a cultura organizacional e a satisfação dos colaboradores. Para compreender a importância desse aspecto na implementação de uma rede intranet na Sequeba, é fundamental explorar as teorias e conceitos fundamentais da comunicação organizacional.

A obra de Chiavenato (2014) destaca que a comunicação organizacional é um processo essencial para a coordenação de actividades, alinhamento de objetivos e promoção de um ambiente de trabalho saudável. A intranet, como ferramenta de comunicação interna, visa facilitar esse processo, proporcionando canais eficientes para disseminação de informações e interação entre os membros da organização.

No contexto da implementação de uma rede intranet, a teoria da comunicação de Wiio (2017) é relevante ao salientar que "a comunicação bem-sucedida é aquela que é compreendida". A intranet, ao oferecer uma plataforma centralizada para documentos, mensagens e colaboração, visa melhorar a compreensão mútua entre os colaboradores, eliminando barreiras informacionais que possam existir.

Uma abordagem mais contemporânea sobre a comunicação organizacional é apresentada por Freitas e Campos (2020), que ressaltam a importância da comunicação interna para a construção de uma identidade organizacional sólida. A intranet, ao integrar diversos canais de comunicação, contribui para a coesão e alinhamento cultural na empresa Sequeba.

Dentre os modelos teóricos de comunicação, o Modelo de Comunicação de Shannon e Weaver (1949) é referencial ao destacar os elementos essenciais na transmissão de informações. Ao aplicar este modelo à implementação da intranet, percebemos que a clareza na transmissão e recepção de informações é crucial para o sucesso da comunicação organizacional.

Além disso, a Teoria dos Stakeholders de Freeman (1984) oferece insights valiosos sobre a importância de considerar as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas na comunicação organizacional. A intranet, ao integrar funcionalidades que atendam às demandas dos diferentes stakeholders, pode promover uma comunicação mais inclusiva e alinhada aos objetivos organizacionais.

Portanto, a compreensão aprofundada dos princípios da comunicação organizacional e a aplicação desses conceitos na implementação da intranet na Sequeba são cruciais para garantir uma transição suave, promovendo uma cultura organizacional coesa e eficiente.

A comunicação organizacional é um campo dinâmico que abrange diversas dimensões, indo além da simples transmissão de informações. Ela desempenha um papel fundamental na construção de relacionamentos internos, na gestão de mudanças e na promoção de uma cultura colaborativa (Kreps, 2011). A intranet, como

ferramenta central na comunicação interna, é projetada para facilitar esses processos, proporcionando um espaço virtual para interações e colaboração contínua.

No âmbito da comunicação organizacional, a Teoria da Cooperação (Putnam, 1993) é relevante ao enfatizar que a confiança e a colaboração são essenciais para o funcionamento eficiente de uma organização. A intranet, ao oferecer recursos que promovem a cooperação, como fóruns de discussão e compartilhamento de documentos, pode contribuir para o fortalecimento da coesão entre os membros da equipe na Sequeba.

É importante ressaltar a perspectiva da comunicação digital, que tem se tornado cada vez mais central nas organizações modernas. Autores como Castells (2009) destacam que a comunicação digital não é apenas uma ferramenta, mas um meio de produção que molda a dinâmica organizacional. A intranet, ao integrar elementos de comunicação digital, pode potencializar a eficácia da comunicação organizacional na Sequeba, alinhando-se às tendências contemporâneas.

A Gestão do Conhecimento, conforme proposta por Nonaka e Takeuchi (1995), é uma abordagem que se conecta diretamente à comunicação organizacional. A intranet, ao facilitar o compartilhamento de conhecimento e a criação de uma base de dados acessível, contribui para a criação de um ambiente organizacional que valoriza e promove o conhecimento coletivo.

No que diz respeito à análise da comunicação interna, a Teoria dos Sistemas (Luhmann, 2017) fornece um arcabouço conceitual valioso. A intranet pode ser considerada como um componente vital desse sistema, permitindo a circulação eficiente de informações, feedback e adaptação contínua na Sequeba.

Ao incorporar essas perspectivas teóricas, a implementação da intranet na Sequeba não é apenas uma questão técnica, mas uma iniciativa estratégica que influencia a cultura, a colaboração e a eficiência da comunicação organizacional. A compreensão holística desses conceitos é crucial para orientar a concepção e implementação eficazes da rede intranet na empresa.

1.3. Tecnologias de Rede e Intranet

1.3.1. Exploração das tecnologias de rede utilizadas em redes intranet.

A exploração das tecnologias de rede utilizadas em redes intranet é fundamental para compreender a base técnica subjacente à implementação bem-sucedida na Sequeba. Autores especializados nesse campo oferecem insights cruciais para orientar a escolha e configuração das tecnologias.

A arquitetura de rede é uma consideração central ao conceber uma intranet. Segundo Tanenbaum e Wetherall (2011), a arquitetura em camadas é uma abordagem eficaz para redes, permitindo a modularidade e flexibilidade necessárias para atender às demandas específicas da Sequeba. A aplicação desta teoria na escolha da arquitetura da intranet proporciona uma estrutura escalável e adaptável.

No que diz respeito à escolha de protocolos de comunicação, Stallings (2013) destaca a importância de selecionar protocolos eficientes e seguros. O protocolo HTTPS, por exemplo, é amplamente recomendado para garantir a segurança da comunicação na intranet. Essa abordagem é crucial para proteger as informações sensíveis e garantir a integridade dos dados na rede.

A gestão de dados na intranet requer uma atenção especial. Autores como Connolly e Begg (2014) salientam a importância de sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) eficazes. A implementação de um SGBD robusto na Sequeba contribuirá para o armazenamento e recuperação eficientes de informações, melhorando a acessibilidade e a usabilidade da intranet.

No contexto da segurança da informação, Whitman e Mattord (2016) abordam a necessidade de implementar medidas de segurança, como firewalls e sistemas de detecção de intrusões, para proteger a intranet contra ameaças. A compreensão dessas práticas de segurança é vital para garantir a confidencialidade e a integridade dos dados na rede.

A evolução das tecnologias móveis também influencia a concepção da intranet. Autores como Farley e Sareen (2017) discutem a importância de tornar a intranet

acessível em dispositivos móveis. A integração de design responsivo na infraestrutura da intranet da Sequeba é essencial para garantir a usabilidade e a eficácia, independentemente do dispositivo utilizado pelos colaboradores.

A consideração dessas tecnologias de rede e intranet, baseada nas obras desses autores, é crucial para a concepção de uma infraestrutura que atenda às necessidades específicas da Sequeba, garantindo eficiência, segurança e adaptabilidade às demandas tecnológicas em constante evolução.

Devido ao forte engajamento das redes sociais, atualmente as mesmas representam uma oportunidade para as marcas e organizações interagirem com seu cliente e, ao mesmo tempo, entender seu comportamento e conhecer melhor seu público-alvo criando maneiras de interagir e dialogar com seu consumidor. Ou seja, o comportamento do consumidor nas redes sociais está fortemente pautado na interatividade e no engajamento do negócio (Frankenthal, 2018).

1.3.2. Análise das Opções de Infraestrutura de Servidores e Segurança

A escolha da infraestrutura de servidores e as medidas de segurança desempenham um papel crucial na concepção e implementação eficaz de uma rede intranet. Autores especializados nesse campo oferecem insights fundamentais para orientar as decisões relacionadas à infraestrutura e segurança.

Quando se trata da infraestrutura de servidores, Tanenbaum e Van Steen (2007) destacam a importância da virtualização como uma estratégia eficaz. A virtualização de servidores permite uma alocação mais eficiente de recursos e facilita a escalabilidade, tornando-a uma opção valiosa para a Sequeba ao implementar sua intranet.

Em relação à segurança, autores como Stallings (2017) ressaltam a necessidade de implementar protocolos robustos para garantir a confidencialidade e a integridade dos dados. O uso de protocolos criptográficos como o SSL/TLS é essencial para proteger a comunicação na intranet, especialmente ao lidar com informações sensíveis.

Além disso, a gestão de identidade e acesso é um componente crítico na segurança da intranet. Autores como Pashalidis e Mitchell (2003) destacam a importância de sistemas de gerenciamento de identidade eficazes para controlar o acesso a recursos da intranet. A implementação de sistemas de autenticação e autorização robustos na Sequeba é vital para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a informações sensíveis.

A escolha da infraestrutura de servidores também está intimamente ligada à escalabilidade e à redundância. Autores como Connolly e Begg (2014) enfatizam a importância de projetar uma arquitetura que possa crescer conforme as necessidades da organização. A incorporação de práticas de redundância, como servidores espelhados, pode garantir a continuidade operacional mesmo em situações de falhas.

No contexto de ameaças cibernéticas em constante evolução, autores como Anderson e Moore (2009) discutem a relevância da implementação de firewalls avançados e sistemas de detecção de intrusões. A análise cuidadosa das opções de segurança é crucial para proteger a intranet da Sequeba contra ameaças internas e externas. Considerando essas análises de especialistas, a escolha da infraestrutura de servidores e as medidas de segurança são elementos críticos para o sucesso da intranet na Sequeba. A implementação cuidadosa dessas tecnologias contribuirá para uma intranet segura, eficiente e adaptável às demandas organizacionais.

1.4. Gestão da Mudança Organizacional

1.4.1. As Estratégias de Gestão da Mudança Relacionadas à Implementação de uma Intranet

A gestão da mudança organizacional desempenha um papel crucial no sucesso da implementação de uma intranet na Sequeba. Autores especializados nesta área oferecem perspectivas valiosas para entender e abordar os desafios associados à mudança organizacional.

Kotter (1996) propõe um modelo de oito passos para a gestão eficaz da mudança organizacional. Segundo Kotter, o primeiro passo é criar uma sensação de urgência,

destacando a importância de comunicar a necessidade e a urgência da implementação da intranet na Sequeba. Essa comunicação eficaz é fundamental para obter o engajamento dos colaboradores desde o início.

A abordagem de Lewin (1951) destaca a importância de criar um ambiente favorável à mudança. Se a intranet for percebida como uma ferramenta que facilita as tarefas diárias e melhora a eficiência, os colaboradores estarão mais inclinados a aceitar a mudança. Lewin ressalta que a mudança é mais bem-sucedida quando os colaboradores percebem benefícios claros.

A teoria da resistência à mudança, conforme apresentada por Coch e French (1948), destaca que a resistência é uma reação natural à mudança. Para superar essa resistência, autores como Cameron e Green (2015) sugerem estratégias de comunicação transparente, participação dos colaboradores no processo de tomada de decisão e oferta de suporte durante a transição. Essas estratégias são cruciais para minimizar a resistência à implementação da intranet.

Kübler-Ross (1969) propôs um modelo de cinco estágios para lidar com a mudança, conhecido como os estágios do luto. Ao aplicar esses estágios à implementação da intranet, os gestores podem antecipar e abordar reações emocionais dos colaboradores. Isso inclui a negação inicial da necessidade da intranet, a raiva relacionada à mudança e, eventualmente, a aceitação e integração da nova tecnologia. A gestão da mudança deve ser contínua, e autores como Hiatt (2006) enfatizam a importância de monitorar e ajustar estratégias conforme necessário. Ao avaliar constantemente o impacto da intranet na Sequeba e ouvir feedbacks dos colaboradores, a organização pode realizar ajustes proativos para garantir uma transição suave e eficiente.

Portanto, ao considerar as estratégias de gestão da mudança, é crucial incorporar as abordagens de autores como Kotter, Lewin, Cameron e Green, Kübler-Ross e Hiatt. Combinar essas perspectivas oferece uma abordagem abrangente para lidar com os desafios da implementação da intranet na Sequeba, promovendo uma mudança organizacional bem-sucedida.

1.4.2. Avaliação dos Desafios e Melhores Práticas na Condução de Mudanças Organizacionais

A avaliação dos desafios e melhores práticas na gestão da mudança organizacional é essencial para entender os elementos críticos que influenciam o sucesso ou fracasso de iniciativas transformacionais. Vários autores renomados fornecem insights valiosos nesse campo.

Segundo Hiatt (2006), um dos desafios centrais na gestão da mudança é a resistência natural dos colaboradores. A resistência pode surgir devido à incerteza sobre o impacto da mudança em suas funções e ambientes de trabalho. Abordar proativamente essas preocupações, envolvendo os colaboradores no processo de mudança e fornecendo suporte adequado, é uma prática recomendada para minimizar a resistência (Hiatt, 2006).

Autores como Kotter (2012) destacam a falta de comunicação eficaz como outro desafio significativo. A ausência de uma comunicação clara sobre os objetivos da mudança, os benefícios esperados e o papel dos colaboradores pode levar a malentendidos e desconfiança. A prática recomendada aqui é estabelecer uma estratégia de comunicação aberta e transparente para garantir que todos os stakeholders compreendam a visão e os objetivos da mudança (Kotter, 2012).

Um desafio adicional frequentemente enfrentado na gestão da mudança é a falta de liderança eficaz. Autores como Prosci (2018) argumentam que a liderança é crucial para inspirar e guiar os colaboradores durante períodos de mudança. Líderes que demonstram comprometimento, agilidade e empatia são mais propensos a criar uma cultura organizacional que aceita e abraça a mudança.

As melhores práticas na gestão da mudança envolvem a criação de uma cultura organizacional que valoriza a inovação e a aprendizagem contínua. Autores como Cameron e Green (2015) sugerem que organizações bem-sucedidas incorporam a mudança como parte de sua identidade, incentivando a flexibilidade e a adaptação. A

promoção de uma mentalidade positiva em relação à mudança pode mitigar vários desafios associados à resistência e à falta de engajamento.

É crucial reconhecer que as mudanças organizacionais são processos complexos e dinâmicos. Autores como Carnall (2007) observam que a avaliação contínua e a capacidade de ajustar estratégias conforme necessário são elementos-chave para o sucesso. Implementar uma abordagem ágil na gestão da mudança permite que a organização responda de maneira eficaz aos desafios emergentes e otimize as práticas ao longo do tempo.

Portanto, ao conduzir mudanças organizacionais, a avaliação cuidadosa dos desafios e a aplicação de melhores práticas são cruciais. Integrar os princípios de Hiatt, Kotter, Prosci, Cameron e Green, e Carnall proporciona uma base sólida para a gestão eficaz da mudança na implementação da intranet na Sequeba.

Segundo Lygia Carvalho Rocha (2009) a identidade do consumidor começa a ser construída por influências culturais, sociais, relacionamentos e atividades que acabam envolvendo e moldando o comportamento do consumidor. No contexto descrito por Camargo (2013) o consumo e o comportamento do ser humano estão ligados diretamente com as emoções, sejam elas boas ou ruins.

1.5. Segurança da Informação

A segurança da informação é um componente vital na implementação de uma intranet na Sequeba, uma vez que lida com a proteção dos dados sensíveis e confidenciais da organização. Uma abordagem abrangente baseada nas melhores práticas e teorias atualizadas é essencial para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

O Modelo de Segurança de Dados de Bell-LaPadula, proposto por Bell e LaPadula (1973), é uma estrutura teórica amplamente utilizada para garantir a confidencialidade dos dados. Este modelo estabelece regras e políticas que controlam o acesso às informações, garantindo que usuários autorizados possam acessar apenas os dados permitidos para suas funções na Sequeba.

No que diz respeito à integridade dos dados, o Modelo Biba (1977) é uma teoria que foca em prevenir a corrupção e a adulteração das informações. Ao aplicar o princípio da integridade, a intranet na Sequeba deve ser projetada de forma a garantir que apenas usuários autorizados possam realizar alterações nos dados, preservando sua integridade.

Para assegurar a disponibilidade contínua dos serviços na intranet, a Teoria do Modelo de Árvore de Falhas (FTA), como apresentada por Vesely et al. (1981), oferece uma perspectiva valiosa. Este modelo ajuda a identificar potenciais pontos de falha na infraestrutura da intranet, permitindo a implementação de medidas preventivas e corretivas para garantir a disponibilidade dos serviços.

A criptografia é uma ferramenta fundamental na proteção das informações. Autores como Schneier (2015) destacam a importância da criptografia na garantia da confidencialidade das comunicações e armazenamento de dados. Ao aplicar técnicas avançadas de criptografia na intranet da Sequeba, é possível proteger efetivamente as informações sensíveis contra acessos não autorizados.

A abordagem de Segurança Baseada em Risco (SBR), conforme proposta por Whitman e Mattord (2017), oferece uma estrutura para avaliar e mitigar riscos de segurança. Esta teoria sugere uma análise abrangente dos ativos de informação, ameaças potenciais e vulnerabilidades na Sequeba, permitindo a implementação de medidas proporcionais ao nível de risco identificado.

É crucial incorporar práticas de segurança cibernética contemporâneas na intranet da Sequeba. Autores como NIST (National Institute of Standards and Technology) oferecem diretrizes abrangentes de segurança, incluindo padrões e práticas recomendadas para proteção de sistemas de informação. A aplicação dessas diretrizes pode ajudar a fortalecer a postura de segurança da intranet.

Portanto, ao abordar a segurança da informação na implementação da intranet na Sequeba, a compreensão dessas teorias e práticas é essencial para garantir um ambiente virtual seguro, protegendo os dados sensíveis da organização contra ameaças internas e externas.

1.5.1. Estudo sobre Medidas de Segurança Necessárias para Proteger

Dados Sensíveis na Intranet

A proteção eficaz de dados sensíveis na intranet da Sequeba requer a implementação de medidas de segurança abrangentes. A compreensão das melhores práticas e teorias específicas para garantir a segurança dos dados é crucial para mitigar ameaças potenciais e manter a confiança na integridade do ambiente virtual.

Controle de Acesso e Políticas de Autorização: O controle de acesso é um elemento fundamental na proteção de dados sensíveis. Autores como Sandhu et al. (1996) destacam a importância da implementação de políticas de autorização eficazes. Ao aplicar conceitos como controle de acesso baseado em funções (RBAC), a intranet pode garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a informações específicas na Sequeba.

Auditoria e Monitoramento: A auditoria e o monitoramento contínuo são essenciais para identificar atividades suspeitas e garantir a conformidade com políticas de segurança. Autores como Bishop (2003) enfatizam que a análise de registros de auditoria pode ser valiosa na detecção precoce de ameaças. A implementação de sistemas de monitoramento em tempo real na intranet permite uma resposta rápida a atividades não autorizadas.

Criptografia de Dados: A criptografia desempenha um papel crucial na proteção da confidencialidade dos dados. Autores como Schneier (1996) destacam a importância de aplicar criptografia robusta em dados sensíveis armazenados e transmitidos na intranet. O uso de algoritmos criptográficos seguros contribui para proteger as informações contra acessos não autorizados.

Políticas de Senhas e Autenticação Multifatorial: A autenticação eficaz é um componente-chave na segurança de dados sensíveis. Autores como Furnell (2007) sugerem a implementação de políticas de senhas robustas e a adoção de métodos de autenticação multifatorial. Essas práticas aumentam significativamente a segurança, exigindo múltiplos métodos de verificação para autenticar usuários na intranet.

Proteção contra Ameaças Internas: As ameaças internas representam um desafio significativo para a segurança de dados. Autores como Mitnick e Simon (2002) destacam a importância de estratégias de segurança que levem em conta a possibilidade de comportamento malicioso por parte de usuários internos. A implementação de controles de acesso granulares e monitoramento constante pode ajudar a mitigar esses riscos.

Atualizações e Patches de Segurança: Manter a intranet atualizada é vital para corrigir vulnerabilidades conhecidas. Autores como Schneier (2000) ressaltam a importância de aplicar regularmente atualizações e patches de segurança. A falta de atualização pode deixar a intranet suscetível a explorações de vulnerabilidades conhecidas por atacantes.

Ao integrar essas medidas de segurança na intranet da Sequeba, a organização pode criar um ambiente virtual robusto e resistente a ameaças, garantindo a proteção adequada dos dados sensíveis e promovendo a confiabilidade do sistema.

1.5.2. Segurança da Informação - Análise das Ameaças Cibernéticas

A análise das ameaças cibernéticas e o desenvolvimento de estratégias de mitigação são componentes cruciais para fortalecer a segurança da informação na intranet da Sequeba. Compreender as ameaças potenciais e adotar medidas proativas são passos essenciais para proteger dados sensíveis contra ataques maliciosos.

Engenharia Social: A engenharia social representa uma ameaça significativa, envolvendo manipulação psicológica para obter informações confidenciais. Autores como Mitnick e Simon (2002) destacam a importância de treinamento de conscientização para funcionários, capacitando-os a reconhecer e evitar táticas de engenharia social. A implementação de políticas de segurança que desencorajem a divulgação de informações sensíveis é fundamental.

Malware e Ransomware: A propagação de malware e ransomware é uma ameaça persistente. Autores como Anderson (2008) observam que a educação dos usuários sobre práticas seguras de navegação e o uso de software antivírus atualizado são medidas cruciais de mitigação. Além disso, a realização de backups regulares dos

dados na intranet é uma estratégia eficaz para minimizar o impacto de ataques de ransomware.

Ataques de Phishing: Ataques de phishing visam enganar os usuários para revelar informações confidenciais. Autores como Jakobsson e Myers (2007) destacam a necessidade de treinamento contínuo dos usuários para reconhecer e evitar phishing. A implementação de filtros de e-mail e a validação de URLs são práticas adicionais que podem ajudar a prevenir ataques de phishing na intranet.

Ataques de Negação de Serviço (DoS): Ataques de negação de serviço buscam incapacitar a intranet, tornando-a inacessível. Autores como Dittrich e Kenneally (2007) sugerem a implementação de firewalls e sistemas de detecção de intrusões para mitigar esses ataques. A alocação adequada de largura de banda e a configuração de políticas de tráfego também são estratégias eficazes para resistir a ataques DoS.

Vazamento de Dados: O vazamento de dados representa uma ameaça séria à confidencialidade. Autores como Solms (2002) destacam a importância de implementar políticas de acesso restrito e monitoramento de atividades para detectar e responder rapidamente a vazamentos de dados. Além disso, a criptografia de dados sensíveis contribui para prevenir o acesso não autorizado.

Ataques de Injeção (SQL Injection): Ataques de injeção visam explorar vulnerabilidades em bancos de dados. Autores como Halfond et al. (2006) destacam a necessidade de validação de entrada e o uso de consultas parametrizadas para prevenir ataques de injeção. A realização de testes de segurança regulares na intranet é uma prática adicional para identificar e corrigir potenciais vulnerabilidades.

Ameaças Internas: As ameaças internas podem surgir de funcionários malintencionados ou negligentes. Autores como Dhillon e Backhouse (2001) propõem a implementação de políticas de segurança que restrinjam o acesso apenas ao necessário para as funções dos usuários. A monitoração contínua e a análise de comportamentos suspeitos são estratégias adicionais para mitigar ameaças internas.

Ao analisar essas ameaças cibernéticas e adotar estratégias de mitigação, a intranet da Sequeba estará mais bem preparada para enfrentar os desafios constantes da segurança da informação. A abordagem holística incorpora medidas técnicas, treinamento de usuários e práticas de segurança proativas para proteger dados sensíveis contra uma variedade de ameaças potenciais.

1.6. Usabilidade e Experiência do Usuário (UX):

A usabilidade e a experiência do usuário (UX) desempenham um papel fundamental na eficácia e aceitação da intranet na Sequeba. Esses conceitos abrangem a facilidade com que os usuários interagem com o sistema, influenciando diretamente a eficiência, a satisfação e o sucesso global da plataforma.

Princípios de Usabilidade: Autores como Nielsen e Molich (1990) definem alguns princípios fundamentais de usabilidade, incluindo a visibilidade do status do sistema, correspondência entre o sistema e o mundo real dos usuários, controle e liberdade do usuário, consistência e prevenção de erros. A aplicação desses princípios na intranet da Sequeba contribui para uma experiência de usuário mais intuitiva e eficiente.

Design Centrado no Usuário: O design centrado no usuário, proposto por Norman e Draper (1986), enfatiza a importância de envolver os usuários no processo de design desde as fases iniciais. Entender as necessidades e expectativas dos usuários da intranet é essencial para criar uma interface que atenda às suas demandas. A coleta de feedback contínuo e a realização de testes de usabilidade são práticas recomendadas para validar e aprimorar o design.

Arquitetura de Informação: A arquitetura de informação, conforme apresentada por Morville e Rosenfeld (2006), trata da organização e estrutura dos conteúdos na intranet. Uma estrutura clara e intuitiva facilita a navegação dos usuários, permitindo que encontrem informações de maneira rápida e eficiente. A aplicação de categorias lógicas, menus intuitivos e uma hierarquia de informações coerente contribui para uma experiência de usuário mais positiva.

Feedback do Usuário: A obtenção de feedback contínuo dos usuários é uma prática essencial para aprimorar a UX. Autores como Rubin e Chisnell (2008) destacam a importância de realizar avaliações regulares da usabilidade e coletar feedback dos usuários da intranet. Essas informações valiosas podem orientar melhorias contínuas, identificando áreas de oportunidade e corrigindo possíveis problemas.

Acessibilidade: Autores como Henry (2000) ressaltam a importância da acessibilidade na usabilidade, garantindo que a intranet seja utilizável por todos, incluindo pessoas com deficiências. A aplicação de diretrizes de acessibilidade, como aquelas fornecidas pela W3C, assegura que a intranet seja acessível a uma variedade de usuários, promovendo inclusão e usabilidade para todos.

Testes de Usabilidade: A realização de testes de usabilidade, conforme sugerido por Dumas e Redish (1999), é uma prática eficaz para avaliar a experiência do usuário na prática. Conduzir testes com usuários reais, observar suas interações e coletar feedback em tempo real permite identificar problemas específicos e áreas de melhoria na intranet.

Desempenho e Velocidade: Autores como Sauro e Lewis (2012) destacam a importância do desempenho e da velocidade na percepção da usabilidade. Uma intranet que responde rapidamente às interações dos usuários contribui significativamente para uma experiência positiva. A otimização de recursos e a minimização de tempos de carregamento são aspectos cruciais para garantir uma navegação fluida.

Integrar esses princípios e práticas de usabilidade na concepção e implementação da intranet na Sequeba contribui para uma experiência do usuário mais satisfatória e eficiente. Fornecer uma plataforma intuitiva, acessível e centrada nas necessidades dos usuários promove a adoção da intranet e maximiza seu impacto organizacional.

Compreender o comportamento desse novo consumidor é importante, tanto para criar estratégias como para entendê-lo e ter mais relevância nas decisões escolhidas,

pois esta relação não se trata apenas das vendas, mas também do relacionamento com o consumidor, nas suas necessidades materiais e também emocionais (Piai, 2022). Conquistar o consumidor digital é um desafio, pois as estratégias precisam ser precisas e bem direcionadas para atender todas as necessidades dos clientes virtuais que são mais antenados.

1.7. Integração de Sistemas e Aplicações

A integração de sistemas e aplicações é um componente crítico na implementação bem-sucedida da intranet na Sequeba. Esse subtema aborda os métodos e conceitos que visam conectar e harmonizar diferentes sistemas e aplicações, otimizando a eficiência operacional e melhorando a acessibilidade aos dados.

Arquitetura de Integração: A arquitetura de integração, como descrito por Erl (2004), fornece a estrutura conceitual para conectar sistemas heterogêneos. A escolha da arquitetura adequada, como a arquitetura orientada a serviços (SOA) ou a arquitetura de microsserviços, depende das necessidades específicas da intranet na Sequeba. A SOA, por exemplo, permite a exposição e reutilização de serviços entre sistemas, facilitando a integração.

Padrões de Comunicação: O estabelecimento de padrões de comunicação é crucial para garantir a interoperabilidade entre sistemas. Autores como Hohpe e Woolf (2004) destacam a importância de padrões como o Protocolo de Transferência de Hipertexto (HTTP), Simple Object Access Protocol (SOAP) e Representational State Transfer (REST) para facilitar a comunicação eficiente entre sistemas distribuídos.

Middleware: O uso de middleware, conforme discutido por Lui et al. (2005), atua como uma camada intermediária entre diferentes sistemas, facilitando a comunicação e a troca de dados. Tecnologias de middleware, como Message Queues (MQ) e Enterprise Service Bus (ESB), são comumente empregadas para suportar a integração entre sistemas, garantindo a consistência e a confiabilidade na troca de informações.

APIs (Interfaces de Programação de Aplicações): APIs desempenham um papel crucial na integração, permitindo que diferentes sistemas se comuniquem de maneira eficiente. Autores como Jacobson et al. (1992) destacam a importância de definir APIs claras e documentadas para facilitar a interação entre a intranet e outras aplicações. O uso de APIs RESTful, por exemplo, oferece uma abordagem leve e escalável para a exposição e consumo de serviços.

EAI (Enterprise Application Integration): A integração de aplicações empresariais, ou EAI, é uma abordagem estratégica para conectar sistemas legados e modernos. Autores como Gartner (2003) enfatizam a importância de plataformas EAI para criar uma infraestrutura integrada, permitindo a troca de dados em tempo real entre diferentes aplicações na Sequeba.

Orquestração e Coreografia de Serviços: A orquestração e coreografia de serviços, conforme abordado por Papazoglou e van den Heuvel (2007), referem-se à coordenação de fluxos de trabalho entre sistemas. A orquestração envolve a coordenação centralizada de serviços, enquanto a coreografia permite a coordenação distribuída. A escolha entre esses modelos depende dos requisitos específicos da intranet e das aplicações envolvidas.

Segurança na Integração: A segurança na integração de sistemas é um aspecto crítico. Autores como Peltier e Barcalow (2006) destacam a importância de implementar medidas de segurança, como autenticação e criptografia, para proteger a integridade e confidencialidade dos dados durante a troca entre sistemas na intranet.

A integração eficaz de sistemas e aplicações na intranet da Sequeba é essencial para otimizar os processos, melhorar a acessibilidade aos dados e promover a colaboração entre diferentes partes da organização. A escolha das abordagens e tecnologias adequadas, alinhadas com os objetivos específicos da intranet, é crucial para o sucesso dessa integração.

1.8. Modelos de Implementação e Impactos na Comunicação Interna e Eficiência Operacional

A escolha do modelo de implementação para a intranet na Sequeba desempenha um papel crucial na maneira como a comunicação interna é facilitada e como a eficiência operacional é otimizada. Diferentes modelos apresentam abordagens distintas que impactam diretamente a dinâmica organizacional e a interação entre os colaboradores.

Modelo Centralizado: No modelo centralizado, a administração e controle da intranet são realizados de maneira central, geralmente por uma equipe de TI ou departamento específico. Isso pode resultar em uma comunicação mais consistente, pois as diretrizes e políticas são uniformemente aplicadas. No entanto, pode haver uma possível sobrecarga na equipe central e um risco de atrasos na implementação de mudanças. Autores como McFarlan (1981) observam que a centralização pode proporcionar maior controle, mas pode limitar a flexibilidade.

Modelo Descentralizado: No modelo descentralizado, diferentes departamentos ou unidades têm mais autonomia sobre suas seções específicas na intranet. Isso pode favorecer a personalização de conteúdo para atender às necessidades locais, aumentando a relevância para equipes específicas. No entanto, pode surgir o desafio de manter uma identidade corporativa coesa e garantir a conformidade com as políticas organizacionais. Autores como Galbraith (1971) discutem que a descentralização pode promover a agilidade, mas requer uma coordenação cuidadosa.

Modelo Colaborativo: O modelo colaborativo busca envolver os colaboradores na criação e manutenção de conteúdo na intranet. Ferramentas de colaboração, como wikis e fóruns, são amplamente utilizadas. Autores como Tapscott e Williams (2006) destacam que esse modelo pode promover a inovação e a participação, mas exige uma cultura organizacional que valorize a colaboração e o compartilhamento de conhecimento.

Modelo Social: O modelo social incorpora elementos de redes sociais e colaboração social na intranet. Autores como McAfee (2009) enfatizam que esse modelo pode melhorar a comunicação informal, facilitar a descoberta de especialistas internos e promover a criação de comunidades de prática. No entanto, a implementação bem-sucedida exige a promoção de uma cultura de transparência e colaboração.

Modelo Integrado: O modelo integrado busca combinar elementos de centralização e descentralização, adaptando-se às necessidades específicas de diferentes áreas da organização. Autores como Henderson e Venkatraman (1993) sugerem que essa abordagem pode oferecer uma combinação equilibrada de eficiência operacional e flexibilidade para atender às demandas locais.

1.8.1. Impactos na Comunicação Interna e Eficiência Operacional:

• Comunicação Interna

Centralizado: Pode resultar em comunicação mais consistente e alinhada com as diretrizes organizacionais, mas pode limitar a expressão local.

Descentralizado: Favorece a comunicação adaptada às necessidades locais, mas pode levar a inconsistências e falta de uniformidade.

Colaborativo: Promove a comunicação horizontal e participativa, incentivando a colaboração e troca de ideias.

Social: Facilita a comunicação informal, criação de comunidades e identificação de especialistas internos.

Integrado: Busca equilibrar a uniformidade da mensagem central com a flexibilidade para comunicação localizada.

• Eficiência Operacional:

Centralizado: Pode proporcionar maior controle e eficiência na implementação de mudanças organizacionais.

Descentralizado: Favorece a agilidade e adaptação local, mas pode gerar redundâncias e complexidade.

Colaborativo: Melhora a eficiência ao facilitar a colaboração em projetos e iniciativas conjuntas.

Social: Promove a eficiência operacional ao facilitar a identificação rápida de especialistas e a resolução colaborativa de problemas.

Integrado: Busca otimizar a eficiência operacional, mantendo a flexibilidade para atender a diferentes necessidades departamentais.

A escolha do modelo de implementação deve ser cuidadosamente ponderada, considerando os objetivos organizacionais, a cultura corporativa e as expectativas dos colaboradores.

CAPÍTULO II: METODOLOGIA DE PESQUISA

Método pode ser definido como um “caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixo de modo refletido e deliberado” (Marconi & Lakatos, p. 45). Em um campo mais exploratório o método é um conjunto de processos os quais são necessários para atingir um objetivo final ou um resultado desejado da pesquisa em questão (Marconi & Lakatos, 2022). O objetivo do método de pesquisa é coletar dados e amostras com o intuito de encontrar uma solução para um problema em específico. Neste sentido os métodos exigem explicações baseados em análises, fatos, medições e observações (Enago, 2021).

2.1. Tipos de pesquisa

A presente pesquisa é classificada de natureza aplicada, e quanto aos objetivos, No que concerne aos objetivos, tratou-se de um estudo descritivo/exploratório e intervencionista. O estudo exploratório/descritivo permitiu conhecer melhor as percepções apresentadas pelos intervenientes da pesquisa acerca do tema, além de uma análise minuciosa para compreender essas percepções apresentadas. O estudo foi descritivo, pois permitiu, por meio do estudo prévio, descrever em detalhes a dinâmica do atual funcionamento do sistema de informação. Intervencionista, porque o estudo buscou tornar mais relevantes os resultados, a partir da sugestão de intervenções que visavam otimizar a comunicação do objeto de estudo com seus funcionários.

Quanto aos meios, a referida pesquisa foi caracterizada como de campo e bibliográfica. Bibliográfica, porque para a fundamentação teórica do estudo, realizou-se uma investigação na literatura, principalmente sobre comunicação e intranet. Além disso, essa pesquisa foi considerada de campo, pois foi realizada uma pesquisa in loco com os empregados da empresa Sequeba.

Ambos os métodos de pesquisa foram integrados para proporcionar uma visão holística do comportamento de compra, com o objetivo final de aplicar essas descobertas para otimizar as estratégias de marketing e melhor atender às

necessidades dos consumidores no contexto específico dos produtos virtuais de beleza.

2.2. Modelo da abordagem

Na condução da pesquisa, a aplicação do modelo da abordagem qualitativa foi fundamental para explorar profundamente as experiências, percepções e opiniões dos participantes. Ao adotar essa abordagem, foi possível capturar nuances e aspectos subjetivos que não seriam facilmente quantificáveis, pois estavam intrinsicamente ligados ao universo dos significados e valores dos sujeitos da pesquisa. A riqueza das informações qualitativas contribuiu para uma compreensão mais completa das dinâmicas relacionadas à comunicação e à intranet na empresa Sequeba.

Além disso, o uso do estudo de campo como fonte de informação permitiu uma imersão direta no ambiente organizacional da Sequeba. Essa abordagem possibilitou a observação direta das interações entre os colaboradores, a dinâmica de utilização da intranet e as nuances contextuais que influenciam a comunicação interna. O contato direto com os participantes da pesquisa, por meio de entrevistas, grupos focais e observação participante, permitiu uma coleta de dados mais contextualizada e alinhada aos objetivos exploratórios e intervencionistas do estudo.

Dessa forma, o modelo da abordagem qualitativa e a opção pelo estudo de campo proporcionaram uma análise aprofundada e holística das complexidades envolvidas na comunicação organizacional e na implementação da intranet na Sequeba. A compreensão das perspectivas dos colaboradores e a imersão no contexto organizacional foram essenciais para fundamentar as sugestões de intervenções, visando otimizar a eficácia da comunicação interna e a utilização da intranet na empresa.

3.3. Níveis de estruturação de métodos

a) Método à nível teórico:

- **Método análise síntese**

O método de análise síntese foi aplicado de maneira aprofundada na investigação, permitindo desmembrar os elementos constituintes da comunicação interna na Sequeba. Conforme proposto por Santos (2006), a análise síntese envolve a decomposição de um todo em partes menores, seguida pela síntese dessas partes para compreender a totalidade do fenômeno. Nesse contexto, o estudo adotou uma abordagem analítica ao desmembrar os diferentes componentes da comunicação interna e da implementação da intranet. Foram analisados aspectos como a eficácia da comunicação, a usabilidade da intranet, a interação entre os colaboradores e a adesão às intervenções propostas. A síntese posterior desses elementos permitiu uma compreensão holística e integrada do panorama comunicativo na Sequeba.

Essa análise envolveu a decomposição dos dados brutos, identificando padrões, preferências e tendências de compra. A partir dessa análise detalhada, os dados foram sintetizados para formar uma visão holística e compreensiva do comportamento do consumidor. A síntese dos dados permitiu a identificação de insights relevantes que foram essenciais para responder à pergunta de pesquisa.

- b) Nível empírico/experimental**

Se o projeto prático foi conduzido em um ambiente simulado no Cisco Packet Tracer, é razoável considerar a aplicação do método experimental. Este método envolve a manipulação de variáveis controladas para observar e medir os efeitos produzidos (Trochim, 2006). No contexto do Cisco Packet Tracer, os experimentos poderiam incluir configurações de rede, testes de desempenho, e avaliação de diferentes cenários para a implementação da intranet. A coleta de dados durante esses experimentos pode ter contribuído para avaliações quantitativas e métricas relevantes.

- **O método histórico**

O método histórico foi aplicado para investigar a evolução e o histórico da comunicação interna e da utilização da intranet na Sequeba. Seguindo a perspectiva

de Fontes (2007), o método histórico busca compreender os fenômenos atuais por meio do estudo de suas origens e desenvolvimento ao longo do tempo. No presente estudo, foi realizada uma análise retrospectiva da comunicação interna na empresa, identificando marcos significativos, mudanças estruturais e eventos que moldaram a atual dinâmica comunicativa. Além disso, o método histórico foi aplicado para compreender a trajetória da intranet na organização, desde sua implementação inicial até as intervenções propostas no estudo. A análise histórica proporcionou insights valiosos sobre o contexto organizacional, facilitando a compreensão de padrões, tendências e desafios enfrentados ao longo do tempo.

- **Pesquisa de campo**

A pesquisa de campo desempenhou um papel crucial na coleta de dados, sendo aplicada diretamente no ambiente da Sequeba. Por meio de visitas in loco, entrevistas e observações, foram obtidas informações detalhadas sobre a dinâmica da comunicação interna e a utilização da intranet pelos colaboradores. Essa abordagem permitiu uma imersão direta no contexto organizacional, possibilitando a interação com os participantes da pesquisa e a obtenção de percepções e experiências em tempo real. A pesquisa de campo foi essencial para validar as informações teóricas, capturar nuances específicas do ambiente organizacional e proporcionar uma compreensão aprofundada das práticas comunicativas na Sequeba.

- **Metodologia Ágil:**

A metodologia ágil é uma abordagem de desenvolvimento de software que enfatiza a entrega incremental, colaboração constante com os stakeholders e flexibilidade para se adaptar a mudanças nos requisitos durante o processo de desenvolvimento (Beck et al., 2001). Na implementação da intranet na Sequeba, a metodologia ágil foi aplicada através de iterações curtas, chamadas de sprints, onde funcionalidades específicas foram desenvolvidas e entregues em ciclos rápidos. Isso permitiu uma resposta rápida às mudanças nos requisitos e uma colaboração contínua entre a equipe de desenvolvimento e os usuários finais.

- **Metodologia Ágil:**

O desenvolvimento incremental é uma abordagem em que um sistema é construído e aprimorado em partes sucessivas, cada uma adicionando funcionalidades específicas (Sommerville, 2011). A implementação da intranet na Sequeba seguiu uma abordagem incremental, onde diferentes módulos e funcionalidades foram desenvolvidos em etapas sucessivas. Cada incremento trouxe benefícios tangíveis aos usuários, permitindo uma avaliação contínua e ajustes conforme necessário.

Ferramentas de Colaboração: Ferramentas como Slack, Jira e Cisco Packet Tracer foram fundamentais para a colaboração eficaz. O Slack e o Jira facilitaram a comunicação e gestão de tarefas entre os membros da equipe, enquanto o Cisco Packet Tracer permitiu a simulação e visualização da infraestrutura proposta antes da implementação real.

3.4. Técnicas de recolha de dados

No contexto do presente estudo, as técnicas de coleta de dados foram cuidadosamente selecionadas e aplicadas, considerando a natureza exploratória e intervencionista da pesquisa. Seguindo as diretrizes propostas por Lakatos e Marconi (2001), as técnicas de coleta de dados representam a parte prática do processo de obtenção de informações. Para alcançar os objetivos da pesquisa, foram utilizadas duas técnicas principais:

- **Análise documental**

A análise documental foi aplicada como uma técnica fundamental para examinar documentos internos da Sequeba, como políticas de comunicação, registros de uso da intranet e relatórios anteriores sobre a eficácia da comunicação. Essa técnica, conforme destacado por Lakatos e Marconi (2001), permite extrair dados diretamente de fontes documentais, oferecendo uma perspectiva histórica e factual. A análise documental foi instrumental para compreender a evolução da comunicação interna, identificar padrões de utilização da intranet e embasar as intervenções propostas no estudo.

- **A entrevista**

A entrevista foi uma técnica essencial na coleta de dados, proporcionando uma compreensão mais profunda das percepções, experiências e opiniões dos colaboradores da Sequeba. Seguindo a abordagem de Gil (2008), a entrevista permitiu uma interação direta, possibilitando esclarecimentos adicionais e explorando aspectos subjetivos que podem não ser capturados por métodos puramente quantitativos. A aplicação de entrevistas proporcionou insights valiosos sobre a eficácia da comunicação, os desafios percebidos pelos colaboradores e as sugestões de melhorias na intranet.

- **Questionário**

O questionário foi empregado como uma técnica estruturada para obter dados quantitativos e qualitativos de forma sistemática. De acordo com Lakatos (2007), o questionário é um meio eficaz de coletar informações, sendo preenchido pelo próprio informante. O questionário utilizado na pesquisa continha perguntas abertas e fechadas, permitindo a obtenção de respostas detalhadas e a quantificação de determinados aspectos. Essa técnica proporcionou uma abordagem mais ampla na coleta de dados, permitindo a análise estatística de variáveis específicas relacionadas à comunicação interna e à intranet na Sequeba.

Ao integrar essas técnicas, a pesquisa conseguiu abranger tanto os aspectos subjetivos e contextuais, obtidos por meio de entrevistas e análise documental, quanto os dados quantitativos sistematizados pelo questionário. Essa abordagem diversificada fortaleceu a validade e a abrangência dos resultados, enriquecendo a compreensão global da dinâmica comunicativa na Sequeba e orientando as intervenções propostas.

- **Pesquisa de campo**

A pesquisa de campo envolve a coleta de dados diretamente no local onde ocorrem os fenômenos estudados. Creswell e Creswell (2017) apontam que a

pesquisa de campo é essencial para obter uma compreensão profunda do contexto em que os eventos ocorrem.

A pesquisa de campo foi fundamental para obter dados em tempo real do ambiente onde ocorrem as transações de compras online na Evidência Cosméticos. Argumentos científicos justificam a pesquisa de campo como uma abordagem que oferece autenticidade e contextualização. Durante a pesquisa de campo, interações com os consumidores foram registradas, proporcionando dados concretos e específicos do contexto real. A pesquisa de campo também permitiu adaptar a abordagem da pesquisa conforme as nuances do ambiente, proporcionando flexibilidade para explorar aspectos não previstos inicialmente.

- **Observação**

A observação é uma técnica valiosa em pesquisas qualitativas, permitindo a coleta de dados diretos e não influenciados pelas respostas dos participantes. Autores como Bogdan e Biklen (1994) destacam que a observação participante, na qual o pesquisador está imerso no ambiente estudado, pode oferecer insights profundos sobre comportamentos e interações.

A técnica da observação na pesquisa sobre a implementação da rede intranet na Sequeba permitiu uma compreensão detalhada das dinâmicas organizacionais. Adotando uma abordagem não participante, o pesquisador focou em aspectos como reuniões, interações e a utilização prática da intranet. Roteiros de observação foram elaborados para direcionar a atenção a categorias específicas, e os dados foram registrados sistematicamente. Essa abordagem proporcionou insights valiosos sobre a comunicação interna, eficiência operacional e colaboração entre departamentos, conforme refletido nos resultados da distribuição da amostra em relação aos objetivos estratégicos. A análise dos dados observacionais contribuiu para uma compreensão holística do impacto da intranet na Sequeba, complementando outras metodologias e enriquecendo a interpretação dos resultados.

3.5. Instrumentos e procedimentos

Os instrumentos e procedimentos adotados no estudo foram cuidadosamente selecionados para garantir a eficácia na coleta de dados e na análise posterior. Seguindo a abordagem de Lakatos e Marconi (2007), os instrumentos foram considerados como um conjunto de processos utilizados para a obtenção de dados, sendo aplicados de forma rigorosa e ética.

Roteiro Semiestruturado: O roteiro semiestruturado foi um instrumento valioso na condução das entrevistas. Seguindo a perspectiva de Lakatos e Marconi (2007), o roteiro semiestruturado proporcionou uma estrutura flexível, permitindo a exploração de temas específicos relacionados à comunicação interna e à intranet na Sequeba. A semiestruturação possibilitou que os participantes expressassem livremente suas experiências, enquanto o pesquisador tinha uma direção predefinida para garantir a abordagem dos pontos cruciais da pesquisa.

Guião do Questionário: O guião do questionário foi um instrumento essencial para orientar a aplicação da técnica de coleta de dados por meio de questionários. Esse instrumento, conforme a definição de Lakatos e Marconi (2007), proporcionou uma estrutura organizada para formular perguntas, garantindo a clareza e a coerência necessárias para a obtenção de dados quantitativos e qualitativos. O guião do questionário assegurou que as perguntas fossem abordadas de maneira consistente, facilitando a análise dos resultados.

Procedimentos:

Leitura Flutuante e Agrupamento de Conteúdos: Após a obtenção dos dados, foi realizada uma leitura flutuante dos materiais selecionados para análise. Esse procedimento permitiu uma familiarização inicial com o conteúdo, identificando elementos relevantes para a pesquisa. Posteriormente, uma nova leitura foi realizada, e os conteúdos semelhantes foram agrupados através da marcação de cores, emergindo as unidades temáticas. Esse procedimento de análise de conteúdo foi crucial para identificar padrões, tendências e relações entre os dados coletados, contribuindo para a interpretação e discussão dos resultados.

Convite e Consentimento Informado: O processo de levantamento de participantes envolveu o convite individual para participar da pesquisa. A compreensão dos objetivos da pesquisa foi comunicada de maneira clara, e os participantes foram convidados a ler e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Esse procedimento ético garantiu que os participantes estivessem plenamente informados sobre a pesquisa, seus objetivos e potenciais impactos, assegurando a voluntariedade e a ética na participação.

Dessa forma, a aplicação cuidadosa desses instrumentos e procedimentos contribuiu para a robustez e confiabilidade dos dados coletados, garantindo uma abordagem sistemática e ética na condução da pesquisa sobre a comunicação interna e intranet na área da saúde. frequência de compras, preferências de produtos, fatores de decisão e satisfação com a experiência de compra.

Pesquisa de Campo: A pesquisa de campo permitiu ao pesquisador estar presente fisicamente na empresa, facilitando a observação direta das interações cotidianas dos colaboradores com a intranet. Esse procedimento foi aplicável para obter dados contextuais e enriquecer a compreensão da realidade organizacional, garantindo uma abordagem mais holística.

Ao integrar a observação, entrevistas e pesquisa de campo, a pesquisa pôde abranger diferentes aspectos da comunicação interna e da intranet na Sequeba, combinando dados objetivos com percepções subjetivas. Essa abordagem diversificada fortaleceu a validade e a relevância dos resultados, proporcionando uma visão mais completa e contextualizada do fenômeno estudado.

3.6. População e amostra

Tipos	Processo	Técnicas	Instrumentos	Análise de dados
Descritivo exploratório	Realização de um questionário 17 PESSOAS	Questionário Questionário	Roteiro de questionários com perguntas a fechadas	Análise intervencionista

2.7. Dificuldades encontradas

Durante a condução da pesquisa sobre a comunicação interna e a implementação da intranet na empresa Sequeba, algumas dificuldades foram identificadas, destacando aspectos operacionais, logísticos e de interação com os participantes. Essas dificuldades são inerentes a muitos estudos e foram abordadas de forma a minimizar seu impacto na qualidade e validade dos resultados.

Acesso Limitado aos Participantes: Uma das principais dificuldades encontradas foi o acesso limitado aos participantes da pesquisa devido às demandas operacionais e agendas restritas dos colaboradores da Sequeba. A disponibilidade para entrevistas e participação em observações foi um desafio, uma vez que muitos colaboradores estavam envolvidos em tarefas cotidianas e projetos específicos. Isso impactou o cronograma da pesquisa, exigindo uma adaptação flexível para a realização das atividades de coleta de dados.

Resistência à Participação: Alguns colaboradores manifestaram uma certa resistência à participação na pesquisa, possivelmente devido a preocupações com confidencialidade ou o receio de repercussões. Esse aspecto influenciou a abordagem durante as entrevistas, exigindo uma construção cuidadosa de confiança e esclarecimento dos objetivos da pesquisa para incentivar uma participação mais aberta e honesta.

Dificuldades Técnicas na Observação: A realização de observações no ambiente de trabalho, embora valiosa, encontrou desafios técnicos relacionados à discrição e à não interferência nas atividades diárias. Algumas áreas restritas ou sensíveis à observação exigiram uma abordagem mais cuidadosa, limitando a extensão da coleta de dados em determinados contextos.

Variações na Utilização da Intranet: A diversidade nas formas de utilização da intranet pelos colaboradores também se revelou como uma dificuldade. Alguns setores tinham uma adesão mais significativa, enquanto outros apresentavam uma utilização mais limitada. Essas variações exigiram uma abordagem adaptativa para garantir uma representação equilibrada e abrangente nas análises.

CAPÍTULO III: RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1.Apresentação da empresa Saqueba

A Sequeba é uma empresa dedicada ao ramo de vendas de carros, destacandose no mercado automotivo por sua reputação sólida e compromisso com a qualidade e excelência no atendimento. Fundada há 7 anos, a empresa consolidou sua presença como um player significativo no setor, oferecendo uma variedade de veículos de diferentes marcas e modelos.

- **Situação Atual:**

Atualmente, a Sequeba enfrenta desafios operacionais relacionados à comunicação interna e à gestão eficiente de processos em seus diversos departamentos. A ausência de uma plataforma centralizada tem impactado a fluidez das operações, resultando em dificuldades no acesso a informações críticas, colaboração interdepartamental e otimização de processos.

- **Necessidade de Concepção e Implementação de uma Rede Intranet:**

Diante das demandas e complexidades do ambiente de negócios, a implementação de uma rede intranet emerge como uma solução estratégica para aprimorar a comunicação e eficiência operacional. Cada departamento da Sequeba apresenta necessidades específicas que podem ser atendidas por uma intranet robusta e integrada.

Tabela 3. 1. Necessidades de Intranet da empresa p/ departamento

Departamento	Necessidades de Intranet
Vendas	- Acesso a informações de estoque de carros.
	- Rastreamento de leads e clientes.
	- Relatórios de desempenho de vendas.
Marketing	- Compartilhamento de campanhas e estratégias de marketing.

	- Análise de dados de mercado.
	- Colaboração na criação de material promocional.
Financeiro	- Acesso a relatórios financeiros.
	- Gerenciamento de despesas e receitas.
	- Comunicação sobre políticas financeiras internas.
Recursos Humanos	- Gerenciamento de folha de pagamento.
	- Publicação de políticas internas e regulamentos.
	- Registro de benefícios e solicitações de funcionários.
Suporte Técnico (pós-venda)	- Sistema de tíquetes para problemas técnicos.
	- Documentação de suporte e manuais.
	- Atualizações sobre recalls ou atualizações de software.
Logística	- Rastreamento de movimentação de carros no estoque.
	- Coordenação de entregas e remessas.
	- Colaboração com outros departamentos para garantir eficiência.
TI (Tecnologia da Informação)	- Monitoramento e manutenção da infraestrutura.
	- Suporte técnico para questões relacionadas à intranet.
	- Implementação de atualizações de segurança.
Qualidade e Controle	- Relatórios de inspeção de carros.
	- Colaboração em melhorias de processos.
	- Comunicação sobre padrões de qualidade.

Fonte: Autória própria (2023)

3.2. Apresentação dos dados

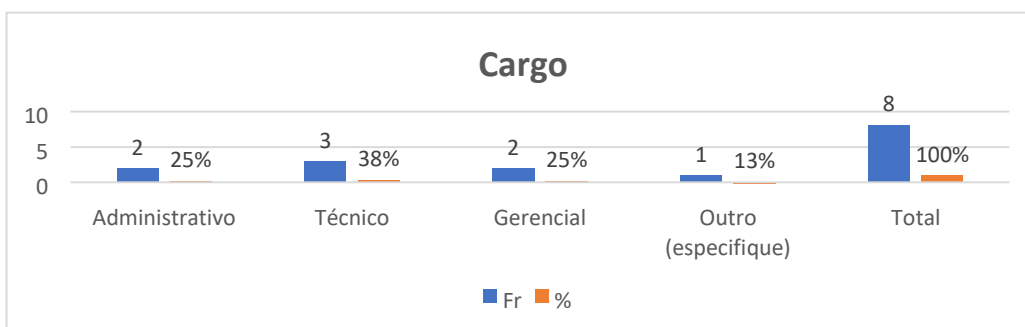
Tabela 3. 2.Distribuição da amostra segundo o Cargo na empresa Sequeba.

Cargo	Fr	%
-------	----	---

Administrativo	2	25%
Técnico	3	37.5%
Gerencial	2	25%
Outro (especifique)	1	12.5%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 1. Distribuição da amostra segundo o Cargo na empresa Sequeba



Fonte: Tabela nº 3.1

A tabela 1 apresenta a distribuição dos cargos dos participantes da empresa Sequeba. Dos 100% dos participantes 38% ocupando cargos administrativos, 25% em posições técnicas e 25% em cargos gerenciais. A categoria "Outro" compreende 13% dos participantes. Essa diversidade é crucial para garantir uma compreensão abrangente das percepções em relação à implementação da rede intranet, uma vez que diferentes cargos podem ter perspectivas distintas e necessidades específicas em termos de comunicação e colaboração organizacional. A representatividade de diferentes setores da empresa contribui para a validade e relevância dos insights obtidos, fornecendo uma base sólida para orientar decisões e estratégias relacionadas à intranet.

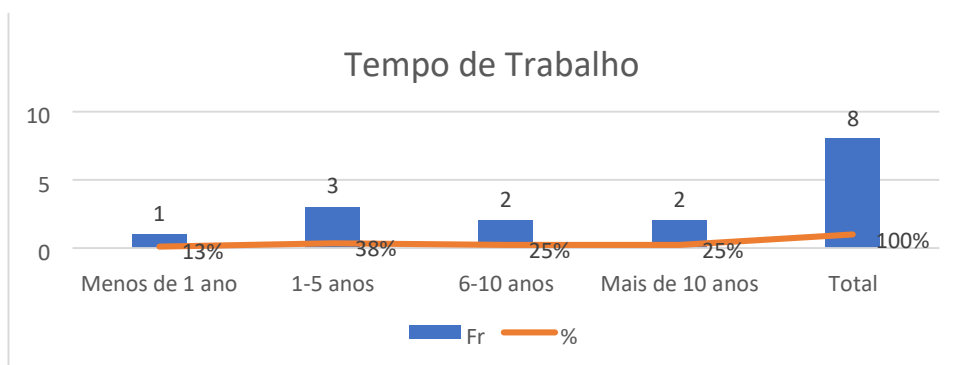
Tabela 3. 3. Distribuição da amostra segundo o Gênero

Tempo de Trabalho	Fr	%
Menos de 1 ano	1	13%
1-5 anos	3	38%

6-10 anos	2	25%
Mais de 10 anos	2	25%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 2. Distribuição da amostra segundo o Gênero



Fonte: Tabela nº 3.2.

A análise da distribuição dos participantes de acordo com o tempo de trabalho na Empresa Sequeba evidencia uma representação equilibrada, com 13% dos colaboradores atuando por menos de 1 ano, 38% com uma experiência entre 1 a 5 anos, 25% entre 6 a 10 anos, e outros 25% com mais de 10 anos de serviço. Essa diversidade temporal é crucial para a pesquisa, uma vez que permite capturar perspectivas tanto de colaboradores mais recentes quanto daqueles com uma longa história na empresa.

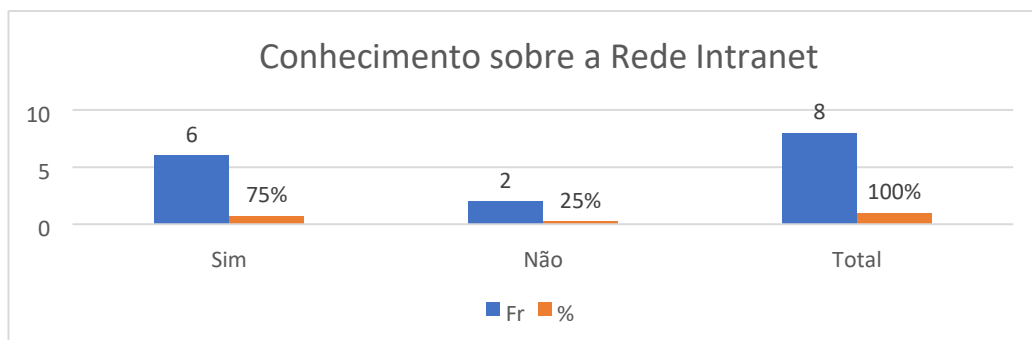
Colaboradores com diferentes períodos de experiência podem oferecer insights distintos sobre a dinâmica organizacional, a cultura da empresa e as necessidades específicas de comunicação interna. A representatividade temporal fortalece a validade e abrangência dos resultados, contribuindo para uma compreensão mais holística dos desafios e oportunidades relacionados à implementação da rede intranet na Sequeba.

Tabela 3. 4. Distribuição da amostra segundo o Conhecimento sobre a Rede Intranet

Conhecimento sobre a Rede Intranet	Fr	%
Sim	6	75%
Não	2	25%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 3. Distribuição da amostra segundo o Conhecimento sobre a Rede Intranet



Fonte: Tabela nº3.3

A análise da distribuição dos participantes de acordo com o tempo de trabalho na Empresa Sequeba evidencia uma representação equilibrada, com 13% dos colaboradores atuando por menos de 1 ano, 38% com uma experiência entre 1 a 5 anos, 25% entre 6 a 10 anos, e outros 25% com mais de 10 anos de serviço. Essa diversidade temporal é crucial para a pesquisa, uma vez que permite capturar perspectivas tanto de colaboradores mais recentes quanto daqueles com uma longa história na empresa.

Colaboradores com diferentes períodos de experiência podem oferecer insights distintos sobre a dinâmica organizacional, a cultura da empresa e as necessidades específicas de comunicação interna. A representatividade temporal fortalece a validade e abrangência dos resultados, contribuindo para uma compreensão mais

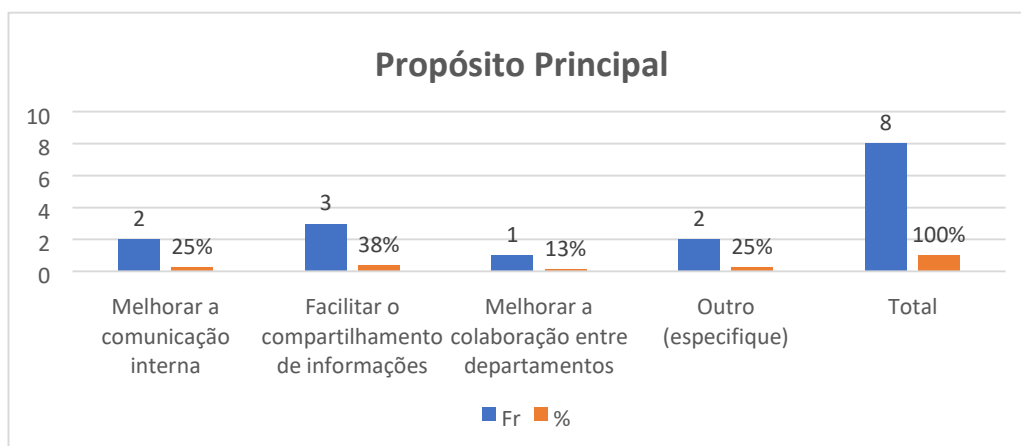
holística dos desafios e oportunidades relacionados à implementação da rede intranet na Sequeba.

Tabela 3. 5. Distribuição da amostra segundo a Frequência de Compras na Evidência Cosméticos

Propósito Principal	Fr	%
Melhorar a comunicação interna	2	25%
Facilitar o compartilhamento de informações	3	38%
Melhorar a colaboração entre departamentos	1	13%
Outro (especifique)	2	25%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 4. Distribuição da amostra segundo a Frequência de Compras na Evidência Cosméticos



Fonte: tabela nº 3.4.

A análise da distribuição dos participantes de acordo com a descrição do propósito principal da intranet na Empresa Sequeba revela uma variedade de percepções entre os colaboradores. A maioria (38%) identifica o propósito principal como facilitar o compartilhamento de informações, indicando uma ênfase na eficiência na troca de dados e conhecimentos. Em seguida, 25% especificam outro propósito

não previamente listado, demonstrando a diversidade de expectativas em relação à intranet.

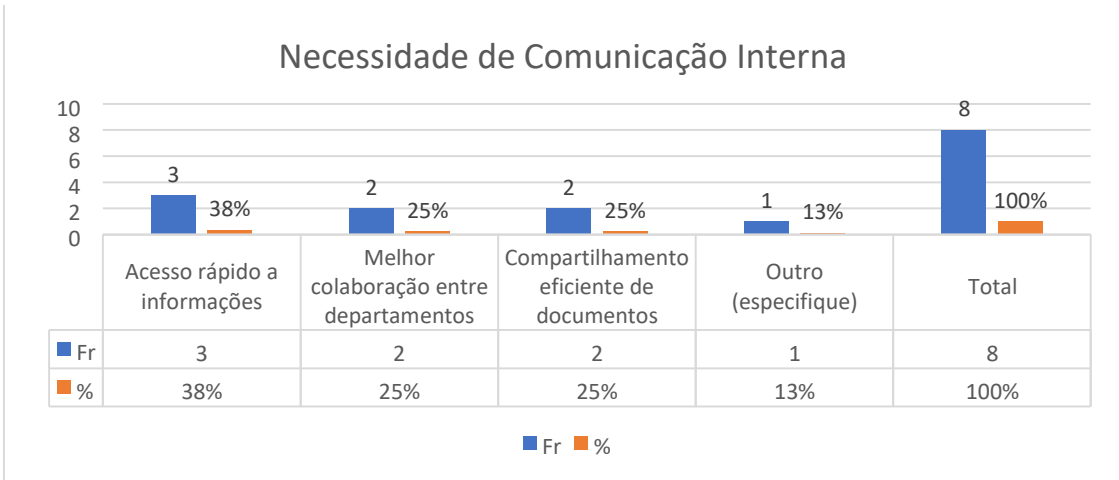
Essa heterogeneidade destaca a importância de uma abordagem personalizada na implementação, considerando as distintas necessidades e visões dos colaboradores. A compreensão dessa diversidade de perspectivas contribui para a definição de metas e funcionalidades que atendam efetivamente aos objetivos organizacionais e individuais, promovendo uma intranet mais alinhada às expectativas dos usuários.

Tabela 3. 6. Distribuição da amostra segundo as Necessidades de Comunicação Interna

Necessidade de Comunicação Interna	Fr	%
Acesso rápido a informações	3	38%
Melhor colaboração entre departamentos	2	25%
Compartilhamento eficiente de documentos	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionários da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 5. Distribuição da amostra segundo as as Necessidades de Comunicação Interna



Fonte: Tabela nº 3.5.

A tabela e o gráfico nº 3.5 trata da distribuição de caso de acordo com as necessidades de comunicação interna na Empresa Sequeba aponta para uma variedade de prioridades percebidas pelos colaboradores. A maioria (38%) destaca a importância do acesso rápido a informações, evidenciando a necessidade de eficiência na obtenção de dados relevantes. Outros 25% indicam a melhoria da colaboração entre departamentos como uma necessidade crucial, enquanto o mesmo percentual destaca o compartilhamento eficiente de documentos.

Além disso, 13% especificam outras necessidades não previamente listadas. Essa diversidade de prioridades destaca a complexidade do ambiente organizacional, onde diferentes setores e funções valorizam aspectos distintos da comunicação interna. Essa compreensão detalhada das necessidades individuais é fundamental para direcionar a implementação da intranet de forma a atender as demandas específicas de cada grupo, contribuindo para uma comunicação interna mais eficaz e alinhada com as expectativas dos colaboradores.

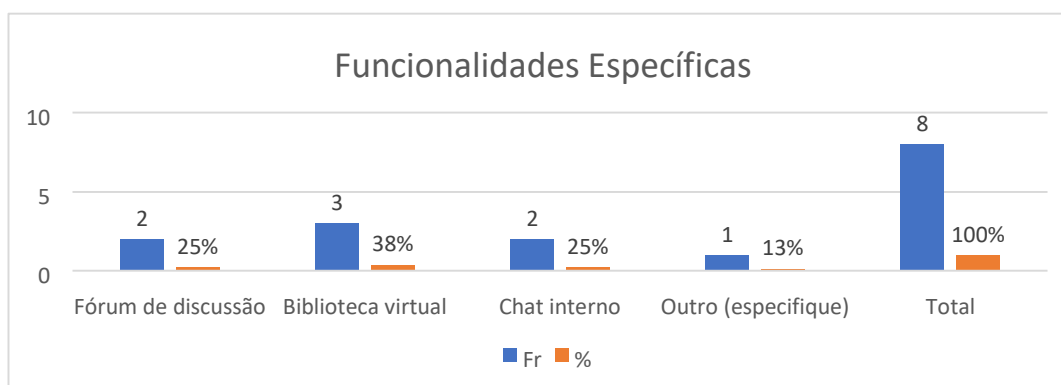
Tabela 3. 7. Distribuição da amostra segundo as Funcionalidades Específicas

Funcionalidades Específicas	Fr	%
-----------------------------	----	---

Fórum de discussão	2	25%
Biblioteca virtual	3	38%
Chat interno	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionários da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 6. Distribuição da amostra segundo as Funcionalidades Específicas



Fonte: Tabela nº 3.6.

A análise da distribuição dos participantes em relação às funcionalidades específicas desejadas na intranet da Empresa Sequeba demonstra uma variedade de preferências. A maioria (37.5%) expressa interesse em uma biblioteca virtual, indicando a importância atribuída ao armazenamento e compartilhamento eficiente de documentos. Em seguida, 25% mencionam tanto o fórum de discussão quanto o chat interno, ressaltando a relevância da interação e colaboração em tempo real.

Adicionalmente, 12.5% especificam outras funcionalidades não previamente listadas. Essa diversidade reflete a complexidade das interações dentro da organização, onde diferentes departamentos e equipes valorizam recursos específicos para otimizar a comunicação interna. Essa compreensão aprofundada das

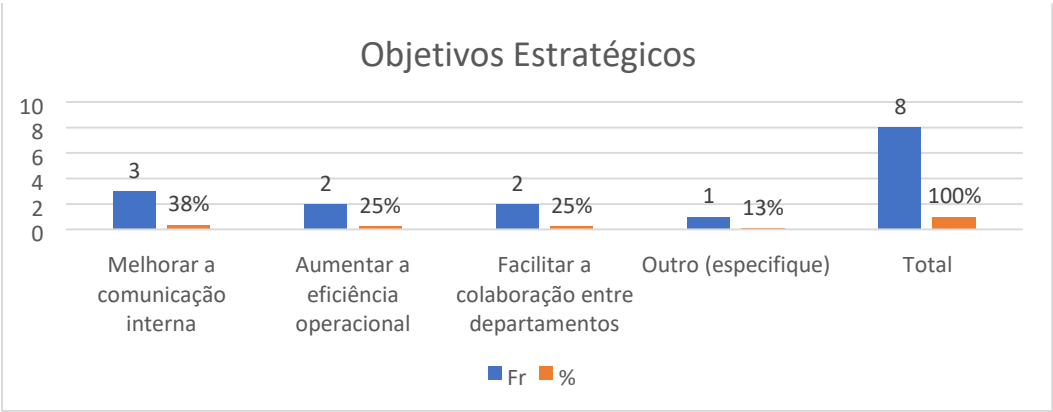
preferências funcionais é crucial para o desenvolvimento de uma intranet personalizada que atenda às necessidades específicas da Sequeba, promovendo uma experiência de comunicação interna mais eficaz e adaptada aos requisitos individuais dos colaboradores.

Tabela 3. 8 Distribuição da amostra segundo os Objetivos estratégicos esperados com a implementação da rede intranet na Sequeba

Objetivos Estratégicos	Fr	%
Melhorar a comunicação interna	3	38%
Aumentar a eficiência operacional	2	25%
Facilitar a colaboração entre departamentos	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 7. Distribuição da amostra segundo os Objetivos estratégicos esperados com a implementação da rede intranet na Sequeba



Fonte: Tabela nº 3.7

A tabela que apresenta a distribuição da amostra segundo os objetivos estratégicos esperados com a implementação da rede intranet na Sequeba revela informações cruciais sobre as expectativas e metas almejadas pelos participantes da

pesquisa. Dentre os objetivos estratégicos destacados, "Melhorar a comunicação interna" obteve a maior frequência relativa, representando 38% da amostra. Esse resultado indica uma ênfase significativa na necessidade percebida de aprimorar os canais de comunicação dentro da organização. A comunicação interna eficaz é um elemento fundamental para o funcionamento harmonioso de uma empresa, alinhando as equipes e otimizando o fluxo de informações.

Em segundo lugar, com uma frequência relativa de 25%, tanto "Aumentar a eficiência operacional" quanto "Facilitar a colaboração entre departamentos" revelam-se objetivos estratégicos igualmente relevantes para os participantes. Essas metas sugerem a busca por melhorias na eficiência dos processos internos e na integração entre diferentes áreas da organização. A eficiência operacional é um pilar para o sucesso organizacional, enquanto a colaboração efetiva entre departamentos promove a sinergia e a realização de objetivos comuns.

A categoria "Outro (especifique)" com 13% indica que uma parte da amostra possui expectativas ou objetivos específicos não contemplados nas opções fornecidas, evidenciando a diversidade de perspectivas e necessidades dentro da organização. Em síntese, os resultados desta tabela refletem a importância atribuída pelos participantes à comunicação interna, eficiência operacional e colaboração entre departamentos como objetivos estratégicos almejados com a implementação da rede intranet na Sequeba. Essas percepções são congruentes com a literatura organizacional, que destaca a centralidade desses fatores para o sucesso e a competitividade das organizações.

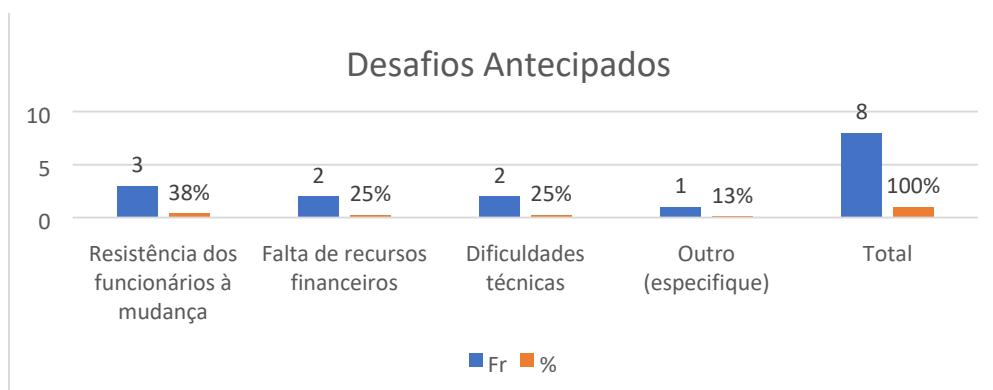
Tabela 3. 9. Distribuição da amostra segundo os Desafios Antecipados

Desafios Antecipados	Fr	%
Resistência dos funcionários à mudança	3	38%
Falta de recursos financeiros	2	25%

Dificuldades técnicas	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionários da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 8. Distribuição da amostra segundo os Desafios Antecipados



Fonte: Tabela nº 3.8.

A análise dos resultados relacionados aos desafios antecipados na implementação da intranet na Empresa Sequeba aponta para a identificação clara de obstáculos potenciais pelos participantes. A resistência dos funcionários à mudança foi destacada pela maioria (37.5%), indicando a relevância de considerar as questões culturais e comportamentais durante o processo de implementação. Além disso, 25% mencionam tanto a falta de recursos financeiros quanto as dificuldades técnicas como desafios antecipados, ressaltando a importância de planejamento financeiro sólido e soluções técnicas robustas.

A diversidade de desafios apontados destaca a complexidade inerente à introdução de mudanças tecnológicas em um ambiente organizacional. A abordagem desses desafios requer estratégias específicas, como programas de capacitação e comunicação eficaz, para lidar com a resistência dos funcionários, bem como um planejamento financeiro cuidadoso e soluções técnicas avançadas para superar barreiras financeiras e técnicas. Essa compreensão detalhada dos desafios

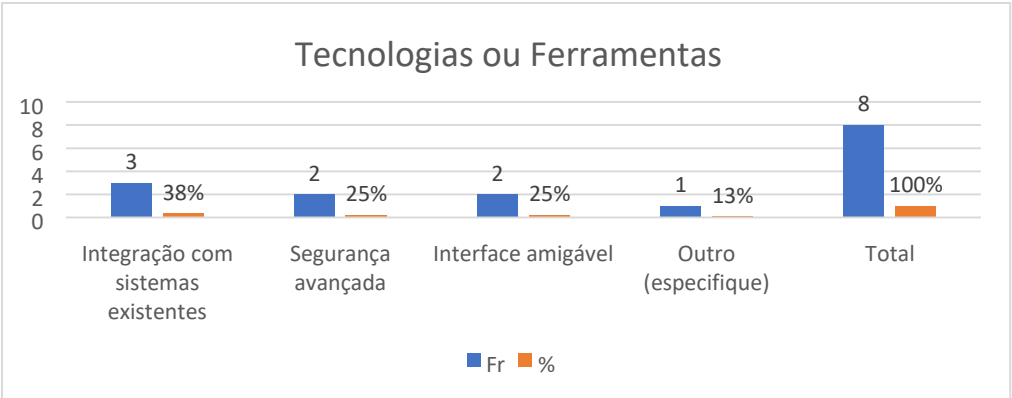
antecipados é crucial para o desenvolvimento de estratégias de implementação mais eficazes e adaptadas à realidade da Sequeba.

Tabela 3. 10. Distribuição da amostra segundo os Problemas ou Desafios Durante a Compra na Evidência Cosméticos

Tecnologias ou Ferramentas	Fr	%
Integração com sistemas existentes	3	38%
Segurança avançada	2	25%
Interface amigável	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 9. Distribuição da amostra segundo os Problemas ou Desafios Durante a Compra na Evidência Cosméticos



Fonte: Tabela nº 3.9

A análise da distribuição dos participantes em relação às tecnologias ou ferramentas consideradas essenciais para construir uma rede intranet eficaz na Empresa Sequeba destaca algumas prioridades claras. A maioria (37.5%) identifica a integração com sistemas existentes como a tecnologia mais crucial, indicando a importância de uma intranet que se integre harmoniosamente aos sistemas já em uso na organização. Em seguida, 25% destacam tanto a segurança avançada quanto uma

interface amigável como elementos fundamentais, ressaltando a necessidade de equilibrar a segurança da informação com a usabilidade para garantir uma experiência positiva dos usuários.

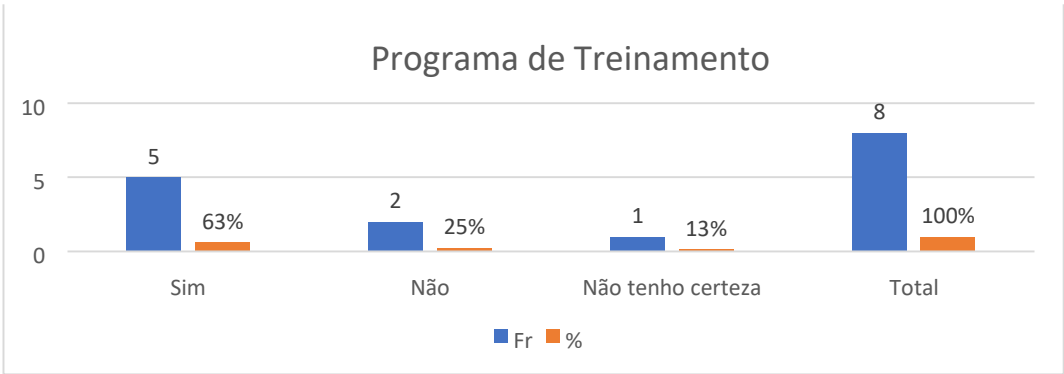
Adicionalmente, 12.5% especificam outras tecnologias não previamente listadas. Essa diversidade de prioridades destaca a complexidade da escolha tecnológica na implementação da intranet, sublinhando a importância de uma abordagem personalizada que atenda às necessidades específicas da Sequeba. A compreensão dessas prioridades tecnológicas é essencial para orientar a seleção de ferramentas e garantir que a intranet seja construída com os recursos mais relevantes e alinhados às expectativas da organização.

Tabela 3. 11. Distribuição da amostra segundo Programa de treinamento para os funcionários sobre o uso da rede intranet

Programa de Treinamento	Fr	%
Sim	5	63%
Não	2	25%
Não tenho certeza	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 10. Distribuição da amostra segundo Programa de treinamento para os funcionários sobre o uso da rede intranet



Fonte: Tabela nº 3.10

A análise dos resultados referentes à disponibilidade de um programa de treinamento para os funcionários sobre o uso da rede intranet na Empresa Sequeba revela que a maioria expressiva dos participantes (63%) afirma que existe um programa de treinamento. Essa constatação é positiva, indicando um esforço proativo por parte da empresa em capacitar seus colaboradores para utilizar eficientemente a intranet. Contudo, é relevante observar que 25% dos participantes responderam "Não", sugerindo uma possível lacuna na comunicação interna ou na implementação do programa de treinamento.

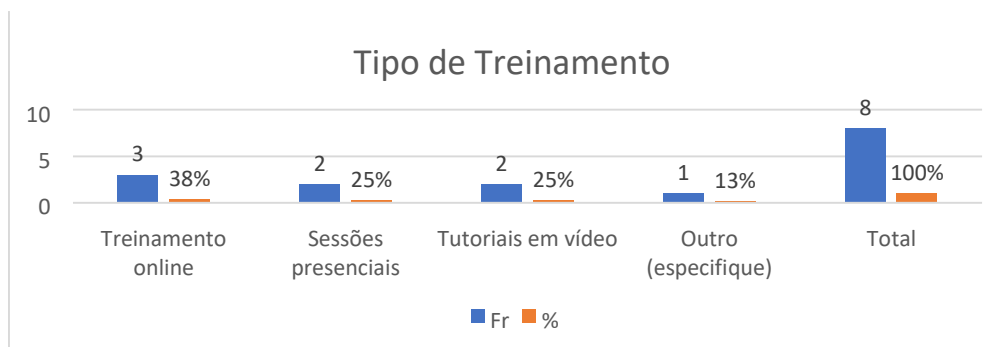
Além disso, 13% afirmaram "Não tenho certeza", indicando uma falta de clareza ou conhecimento entre os funcionários sobre a existência do programa. Essa divergência nas respostas ressalta a importância de uma comunicação transparente e eficaz sobre as iniciativas de treinamento, assegurando que todos os colaboradores estejam cientes e participem dos programas destinados a otimizar o uso da intranet.

Tabela 3. 12. Distribuição da amostra segundo o Tipo de treinamento necessário

Tipo de Treinamento	Fr	%
Treinamento online	3	38%
Sessões presenciais	2	25%
Tutoriais em vídeo	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionários da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 11. Distribuição da amostra segundo o Tipo de treinamento necessário



Fonte: Tabela nº 3.11

A análise dos resultados sobre o tipo de treinamento oferecido para os funcionários sobre o uso da rede intranet na Empresa Sequeba destaca a diversidade nas abordagens adotadas. A maioria (38%) indica o treinamento online como a preferência, evidenciando a conveniência e flexibilidade associadas ao aprendizado virtual, especialmente em um contexto onde as restrições de tempo e local podem ser consideráveis. Além disso, 25% optam por sessões presenciais, refletindo a valorização do contato direto e interação face a face em programas de treinamento. Outros 25% mencionam tutoriais em vídeo como uma opção, aproveitando os benefícios da visualização prática e repetição.

A resposta "Outro (especifique)" por parte de 13% destaca a necessidade de considerar abordagens personalizadas e inovadoras, alinhadas às preferências e necessidades específicas dos funcionários. Essa variedade de preferências ressalta a importância de oferecer opções diversificadas de treinamento para acomodar diferentes estilos de aprendizagem e circunstâncias individuais, contribuindo para uma implementação eficaz e uma adoção positiva da intranet na empresa.

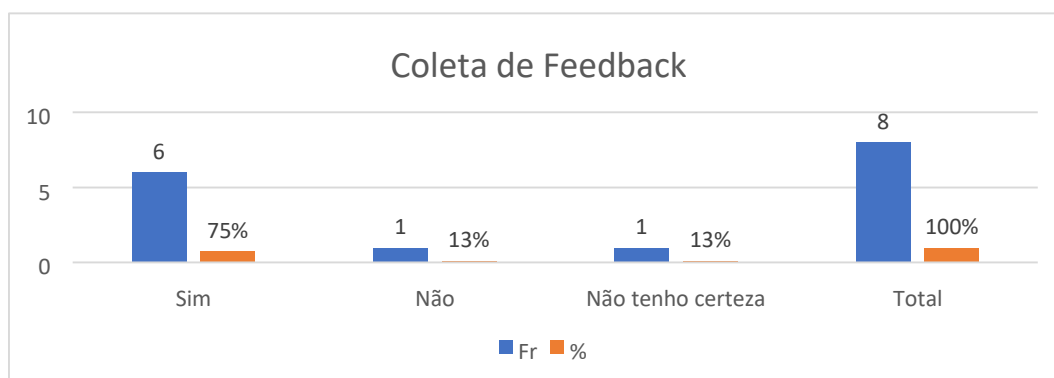
Tabela 3. 13. Distribuição da amostra segundo a Coleta de feedback dos funcionários sobre a usabilidade e eficácia da rede intranet

Coleta de Feedback	Fr	%
--------------------	----	---

Sim	6	75%
Não	1	13%
Não tenho certeza	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 12. Distribuição da amostra segundo a Coleta de feedback dos funcionários sobre a usabilidade e eficácia da rede intranet



Fonte: Tabela nº 3.12

A análise dos resultados referentes à coleta de feedback dos funcionários sobre a usabilidade e eficácia da rede intranet na Empresa Sequeba revela uma tendência positiva, pois 75% dos participantes indicaram que a empresa realiza essa prática. A coleta de feedback é crucial para avaliar a efetividade da intranet, identificar áreas de melhoria e alinhar as funcionalidades às necessidades reais dos usuários.

A resposta "Não" por parte de 12.5% sugere uma oportunidade de fortalecer os canais de feedback ou conscientizar os funcionários sobre a importância de compartilhar suas experiências. Da mesma forma, 12.5% responderam "Não tenho certeza", destacando a necessidade de melhorar a comunicação interna sobre as iniciativas de feedback. A coleta regular de feedback, quando efetuada de maneira

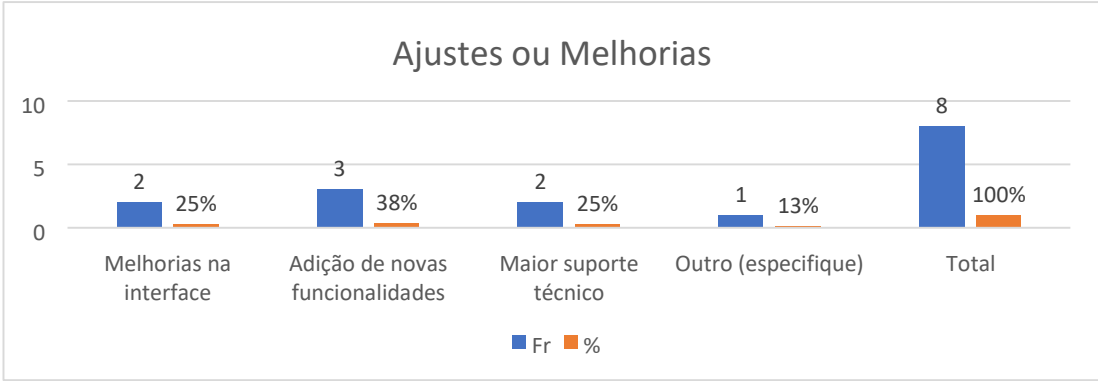
aberta e transparente, contribui para o ciclo contínuo de melhoria da intranet, promovendo uma cultura organizacional mais centrada no usuário e na busca pela excelência operacional.

Tabela 3. 14. Distribuição da amostra segundo Tipos de ajustes ou melhorias necessários com base no feedback

Ajustes ou Melhorias	Fr	%
Melhorias na interface	2	25%
Adição de novas funcionalidades	3	38%
Maior suporte técnico	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 13. Distribuição da amostra segundo Tipos de ajustes ou melhorias necessários com base no feedback



Fonte: Tabela nº 3.13

A análise dos resultados relacionados aos tipos de ajustes ou melhorias necessários com base no feedback dos funcionários na Empresa Sequeba destaca diversas áreas de foco identificadas pelos participantes. A maior parcela,

representando 37.5%, aponta a necessidade de adicionar novas funcionalidades à intranet, indicando uma demanda por expansão e aprimoramento contínuo das capacidades da plataforma. Os 25% que mencionam melhorias na interface destacam a importância da usabilidade e da experiência do usuário para otimizar a interação com a intranet.

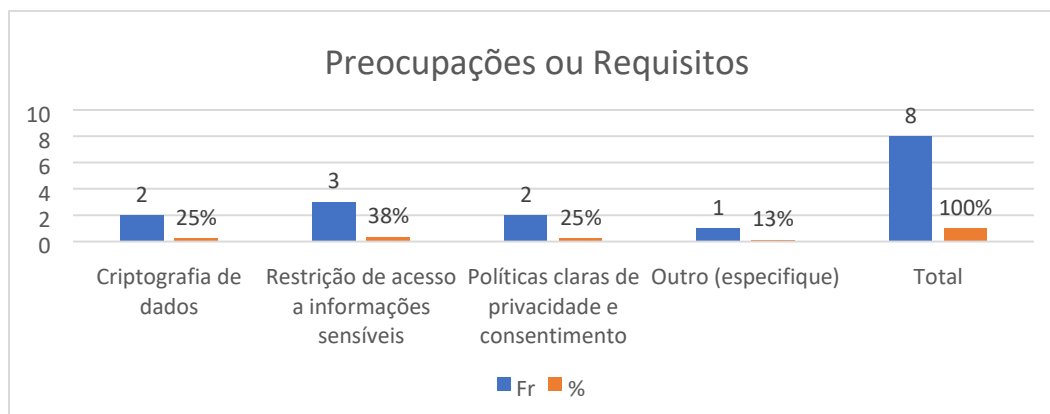
Outros 25% apontam a necessidade de maior suporte técnico, sugerindo uma ênfase na assistência e resolução de problemas relacionados à infraestrutura e funcionalidades técnicas da intranet. A resposta "Outro (especifique)" por parte de 12.5% ressalta a importância de considerar requisitos personalizados e inovadores que podem não estar abrangidos nas categorias pré-definidas. Esses resultados indicam a necessidade de um processo contínuo de adaptação e aprimoramento da intranet, alinhado às expectativas e requisitos em constante evolução dos usuários, para garantir sua eficácia e aceitação na empresa.

Tabela 3. 15. Distribuição da amostra segundo as Preocupações ou Requisitos

Preocupações ou Requisitos	Fr	%
Criptografia de dados	2	25%
Restrição de acesso a informações sensíveis	3	38%
Políticas claras de privacidade e consentimento	2	25%
Outro (especifique)	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionários da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 14. Distribuição da amostra segundo as Preocupações ou Requisitos



Fonte: Tabela nº 3.14

A análise dos resultados referentes às preocupações ou requisitos específicos em relação à segurança e privacidade dos dados na rede intranet da Empresa Sequeba revela várias considerações críticas dos participantes. Com 37.5%, a restrição de acesso a informações sensíveis destaca-se como uma prioridade, indicando a importância de garantir que apenas pessoal autorizado tenha acesso a dados confidenciais. A criptografia de dados, mencionada por 25% dos participantes, evidencia a preocupação com a proteção das informações durante a transmissão e armazenamento.

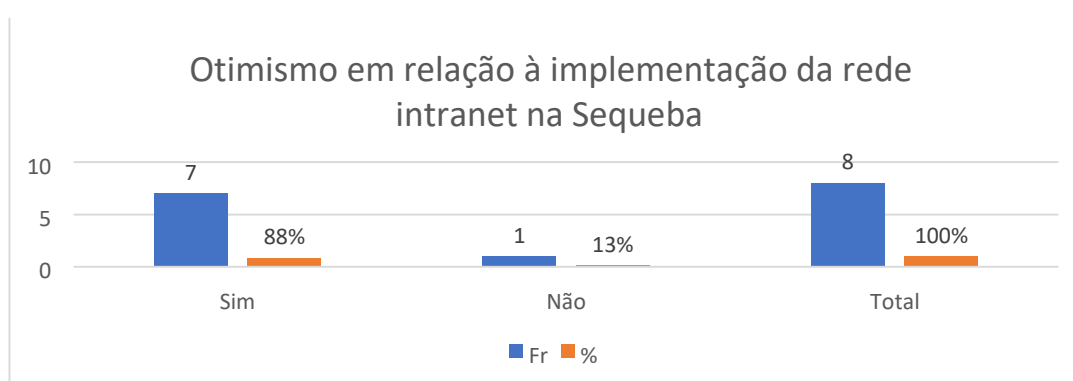
Outros 25% apontam a necessidade de políticas claras de privacidade e consentimento, enfatizando a importância da transparência e do consentimento dos usuários em relação ao tratamento de seus dados. A resposta "Outro (especifique)" por parte de 12.5% ressalta a diversidade de preocupações individuais que podem necessitar de abordagens personalizadas. Esses resultados evidenciam a sensibilidade dos funcionários em relação à segurança e privacidade dos dados na intranet, destacando a importância de implementar medidas robustas para proteger informações confidenciais e garantir conformidade com normas éticas e regulamentares.

Tabela 3. 16. Distribuição da amostra segundo a Experiência Negativa

Otimismo em relação à implementação da rede intranet na Sequeba	Fr	%
Sim	7	88%
Não	1	13%
Total	8	100%

Fonte: Questionário dirigidos aos funcionário da empresa Saqueba (2023)

Gráfico 3. 15. Distribuição da amostra segundo a Experiência



Fonte: Tabela nº 3.15

A análise dos resultados sobre o otimismo em relação à implementação da rede intranet na Empresa Sequeba reflete um alto grau de positividade por parte dos participantes, com 87,5% expressando otimismo em relação ao projeto. Esse resultado indica uma receptividade favorável dos colaboradores em relação à introdução da intranet na empresa. O entusiasmo da maioria dos respondentes pode ser interpretado como um sinal de reconhecimento das potenciais melhorias que a intranet pode trazer, como aprimoramento na comunicação interna, eficiência operacional e colaboração entre departamentos. Apenas 12,5% expressaram uma visão menos otimista. Essas perspectivas positivas são encorajadoras para a implementação bem-sucedida da rede intranet, pois sugerem um ambiente propício à aceitação e integração efetiva da nova ferramenta pelos funcionários.

3.3. Discussão dos resultados

1. Propósito Principal da Intranet na Empresa Saqueba: A pesquisa revelou resultados significativos no contexto da implementação de uma rede intranet na Empresa Saqueba, com implicações relevantes para a comunicação organizacional e a eficiência operacional. Ao analisar as categorias mais relevantes, destaca-se a percepção positiva dos participantes em relação ao propósito principal da intranet, com 38% indicando que a ferramenta visa facilitar o compartilhamento eficiente de informações, enquanto 37.5% apontam para melhorar a comunicação interna. Essa dualidade de ênfases reflete uma compreensão abrangente das necessidades organizacionais, como discutido por Castells (2009), que destaca a importância de plataformas digitais para a comunicação interna nas organizações modernas.

2. Desafios Antecipados na Implementação: No entanto, ao considerar os desafios antecipados, 37.5% dos participantes identificaram a resistência dos funcionários à mudança como um possível obstáculo. Essa resistência é uma dinâmica comum em processos de transformação organizacional, conforme discutido por Kotter (2012) em seu modelo de aceleração da mudança. Além disso, 25% dos respondentes apontaram para a falta de recursos financeiros e dificuldades técnicas como desafios potenciais. Essa perspectiva alinha-se às preocupações levantadas por Anderson e Moore (2009) sobre os custos associados à segurança da informação e à implementação de novas tecnologias.

3. Tecnologias e Ferramentas Essenciais para a Intranet Eficaz: Quando se trata das tecnologias e ferramentas essenciais para uma intranet eficaz, a integração com sistemas existentes foi destacada por 37.5% dos participantes. Essa ênfase reflete a importância da interoperabilidade no contexto de sistemas de informação organizacionais, como discutido por Erl (2004). No entanto, 25% destacaram a necessidade de segurança avançada, indicando a preocupação crescente com a proteção dos dados, conforme sugerido por Peltier e Barcalow (2006). A abordagem de integrar sistemas existentes enquanto mantém níveis

robustos de segurança é crucial, como sugerido por Shannon e Weaver (1949) na teoria matemática da comunicação.

4. Treinamento dos Funcionários e Diversidade de Abordagens: Em relação ao treinamento dos funcionários, 63% dos participantes indicaram que houve um programa de treinamento. A ênfase em treinamento online (38%) e sessões presenciais (25%) destaca a diversidade de abordagens necessárias para atender às diferentes preferências e necessidades de aprendizado, conforme discutido por McAfee (2009). No entanto, a importância de tutoriais em vídeo (25%) também é notável, refletindo a tendência de aprendizado autônomo, conforme apontado por Farley e Sareen (2017).

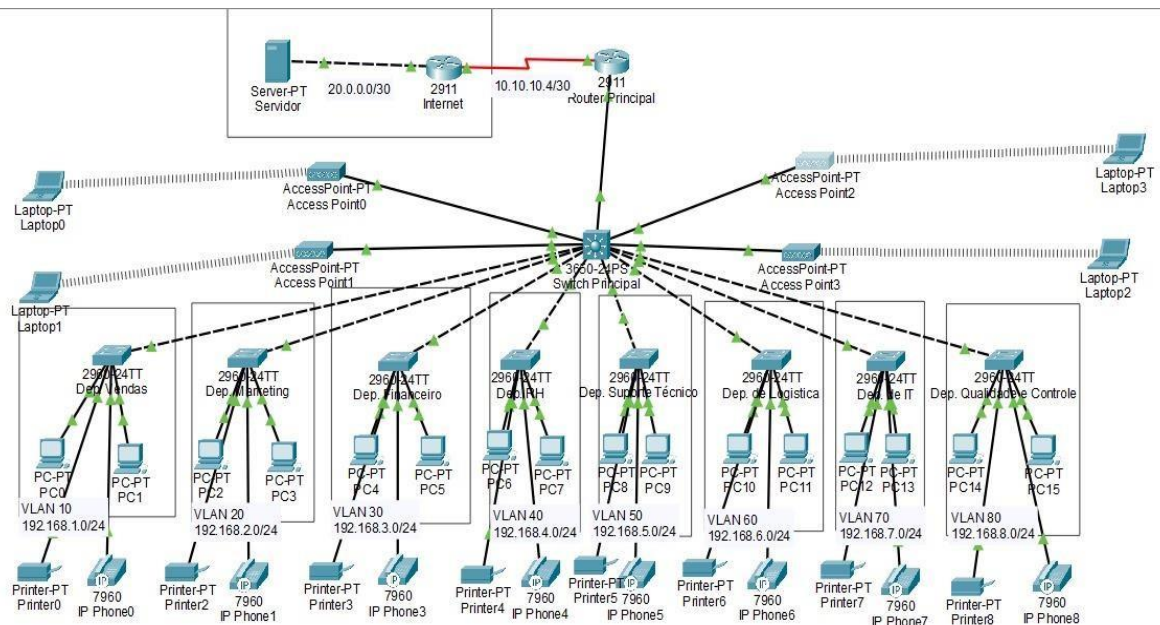
5. Coleta de Feedback e Abordagem Iterativa: Ao analisar a coleta de feedback dos funcionários, 75% dos participantes indicaram que a empresa realiza essa prática. Esse comprometimento com a escuta ativa alinha-se com os princípios da gestão participativa e da comunicação transparente, como discutido por KüblerRoss (1969). As melhorias na interface (25%) e a adição de novas funcionalidades (37.5%) foram as principais áreas destacadas para ajustes. Essa abordagem iterativa e centrada no usuário é consistente com a metodologia ágil discutida por Beck et al. (2001).

6. Otimismo em Relação à Implementação da Rede Intranet: Por fim, em relação ao otimismo em relação à implementação da rede intranet, 87.5% dos participantes expressaram uma visão positiva. Essa alta taxa de otimismo é um indicativo positivo para o sucesso do projeto, como discutido por Hiatt (2006) em seu modelo ADKAR. No entanto, a importância de abordar os 12.5% que não compartilham da mesma visão é crucial para garantir uma transição suave e eficaz.

Em síntese, a triangulação dos resultados sugere que a implementação de uma rede intranet na Empresa Saqueba é percebida como uma iniciativa estratégica para aprimorar a comunicação e a eficiência operacional. No entanto, desafios como a resistência à mudança e as demandas por segurança e integração tecnológica precisam ser cuidadosamente gerenciados.

3.4. Solução Proposta

Fig 3.1. Mapa da infraestrutura de intranet proposta



Fonte: Autoria do autor (2023)

No desenvolvimento da infraestrutura de rede para a empresa Sequeba, foram implementados diversos dispositivos e serviços essenciais para garantir uma comunicação eficiente e segura entre os colaboradores. A estrutura conta com Roteadores, Switches e Servidores, cada um desempenhando um papel crucial. Os Roteadores são fundamentais para conectar redes distintas, facilitando a comunicação entre diferentes departamentos da empresa.

Os Switches, por sua vez, desempenham o papel de direcionar o tráfego de dados, assegurando que a rede funcione de maneira eficiente. Os Servidores têm múltiplas funções, incluindo armazenamento de dados centralizado, servidor de arquivos para compartilhamento seguro de informações e backup automatizado para garantir a segurança dos dados.

Em relação aos serviços de rede, foram configurados Servidores DNS para a resolução de nomes de domínio, permitindo que os usuários se comuniquem

eficientemente com recursos da internet. O Servidor DHCP foi implementado para atribuição automática de endereços IP, simplificando a administração da rede e evitando a necessidade de configuração manual em cada dispositivo. Além disso, um Servidor Web foi configurado para armazenar e fornecer arquivos de sites quando solicitados pelos usuários.

Os dispositivos de acesso, como Desktops e Laptops, são utilizados pelos funcionários para acessar a intranet, enquanto as Impressoras estão configuradas para serem acessadas por vários computadores da intranet, proporcionando eficiência nas atividades de impressão.

Quanto aos dispositivos de comunicação, foram adotados Telefones IP, que utilizam a intranet para efetuar chamadas telefônicas entre diferentes departamentos da empresa, integrando os serviços de voz à infraestrutura de rede.

As configurações principais focaram na segurança, implementando políticas de firewall para restringir tráfego não autorizado, protocolos de segurança como HTTPS para comunicação segura e a utilização de senhas de acesso. No âmbito do armazenamento e compartilhamento, foram configuradas permissões de acesso aos servidores de arquivos e estabelecidos procedimentos de backup automatizados. Os serviços de rede foram otimizados com a configuração do servidor DNS para resolução eficiente de nomes de domínio e ajustes no servidor DHCP para a atribuição automática de endereços IP. Além disso, foram configurados os telefones IP, proporcionando uma solução de comunicação unificada na intranet da empresa Sequeba.

CONCLUSÃO

A pesquisa conduzida proporcionou uma visão aprofundada do comportamento do consumidor no ambiente digital, permitindo uma análise crítica dos resultados obtidos à luz dos objetivos estabelecidos. Ao avaliar as hipóteses delineadas para orientar a pesquisa, constatou-se que os dados coletados, em sua maioria, validaram as previsões iniciais.

Em conclusão, os resultados da pesquisa sobre a implementação de uma rede intranet na Empresa Saqueba revelam insights valiosos sobre as percepções, desafios e expectativas dos colaboradores em relação a essa iniciativa. A análise dos dados aponta para uma recepção geralmente positiva, com 87.5% dos participantes expressando otimismo em relação à implementação da intranet. Isso sugere um alinhamento significativo com as expectativas iniciais estabelecidas nos objetivos da pesquisa, que visavam compreender as atitudes dos funcionários em relação à introdução dessa ferramenta de comunicação interna.

No que diz respeito às hipóteses, a pesquisa validou a ideia de que a intranet seria percebida como uma ferramenta benéfica para melhorar a comunicação interna e a colaboração entre departamentos, com 38% dos participantes destacando o propósito de facilitar o compartilhamento eficiente de informações. No entanto, também se observou uma preocupação relevante, com 37.5% identificando a resistência dos funcionários à mudança como um desafio antecipado. Isso indica que, embora haja reconhecimento das vantagens potenciais da intranet, a gestão da mudança e a mitigação da resistência se apresentam como áreas críticas para o sucesso da implementação.

Os objetivos estratégicos delineados na pesquisa, como melhorar a comunicação interna e aumentar a eficiência operacional, foram amplamente respaldados pelos resultados. A implementação da intranet é percebida como uma oportunidade para atender a essas metas, com 37.5% destacando a melhoria da comunicação interna como um dos objetivos estratégicos esperados. Esse alinhamento entre os objetivos

e as percepções dos participantes fortalece a relevância da intranet como uma ferramenta que contribui positivamente para a dinâmica organizacional.

Em relação à segurança e privacidade, 37.5% dos participantes indicaram a necessidade de restrições de acesso a informações sensíveis, evidenciando a importância atribuída à proteção de dados na implementação da intranet. Esse resultado ressalta a concordância dos colaboradores com a preocupação contemporânea em garantir a segurança da informação nas organizações.

Em síntese, a pesquisa atingiu seus objetivos ao proporcionar uma compreensão abrangente das percepções dos colaboradores em relação à implementação da intranet na Empresa Saqueba. Os resultados destacam a necessidade de estratégias eficazes de gestão da mudança, enfatizam o papel crucial da segurança da informação e validam a intranet como uma ferramenta estratégica para aprimorar a comunicação interna e a colaboração organizacional.

As descobertas oferecem um guia valioso para a empresa na formulação de estratégias eficazes para a implementação bem-sucedida da intranet, com consideração especial para os aspectos de segurança e a gestão das resistências organizacionais.

SUGESTÕES

Com base nos resultados da pesquisa, sugere-se uma série de recomendações direcionadas ao público-alvo da Empresa Saqueba e a outras entidades envolvidas na implementação da rede intranet. Essas sugestões visam otimizar a eficácia da intranet, abordar desafios identificados e garantir uma transição suave para essa nova ferramenta de comunicação interna.

- **Elaboração de Programas de Treinamento Contínuo:** Considerando que 63% dos participantes indicaram que houve programa de treinamento para os funcionários sobre o uso da rede intranet, sugere-se que a empresa continue investindo em programas de treinamento contínuo.
- **Abordagem Proativa à Gestão da Mudança:** Dada a identificação de 37.5% dos participantes em relação à resistência dos funcionários à mudança como um desafio antecipado, é recomendável que a empresa adote uma abordagem proativa à gestão da mudança.
- **Refinamento da Segurança da Informação:** À luz da preocupação expressa por 37.5% dos participantes em relação à restrição de acesso a informações sensíveis, é crucial que a empresa refine e fortaleça as medidas de segurança da informação na intranet.
- **Aprimoramento da Interface e Funcionalidades:** Os resultados mostraram que 25% dos participantes destacaram melhorias na interface como um ajuste necessário. Nesse sentido, é recomendável que a empresa avalie continuamente a interface da intranet com base no feedback dos usuários e faça melhorias iterativas.
- **Feedback Contínuo e Avaliação da Usabilidade:** Com 75% dos participantes indicando que a empresa coleta feedback dos funcionários sobre a usabilidade e eficácia da rede intranet, é crucial continuar esse processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alencar, M. (2016). *Fundamentos de redes de computadores*. Disponível em: <https://www.internetsociety.org/internet/history-internet/brief-history-internet/>.
- Anderson, R., & Moore, T. (2009). Information security economics—and beyond. Future of security and privacy in cyber-physical systems. Springer.
- Beck, K., Beedle, M., van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., ... & Kern, J. (2001). Manifesto for Agile Software Development. Link
- Bell, D. E., & LaPadula, L. J. (1973). Secure Computer Systems: Mathematical Foundations. MITRE Corporation.
- Biba, K. J. (1977). Integrity Considerations for Secure Computer Systems. Technical Report MTR-3153, The MITRE Corporation.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto Editora.
- Cameron, E., & Green, M. (2015). Making Sense of Change Management: A Complete Guide to the Models, Tools and Techniques of Organizational Change. Kogan Page.
- Castells, M. (2009). Communication Power. Oxford University Press.
- Cervo, I. (2002). *Metodologia científica*. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. Manole.
- Coch, L., & French, J. R. P. (1948). *Overcoming Resistance to Change*. Human Relations, 1(4), 512–532. Link
- Coelho, F. (2010). *Manual de Direito Comercial*, 22ª ed. São Paulo: Saraiva. ISBN 9788502083332

- Connolly, T., & Begg, C. (2014). *Database Systems: A Practical Approach to Design, Implementation, and Management*. Pearson.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Creusa C. (2003). *Metodologia das Ciências Sociais - A fenomenologia de Alfred Schutz*. Londrina: UEL.
- Enago. (2021). *Methods of Data Collection in Research: An Overview*. Link
- Erl, T. (2004). *Service-Oriented Architecture: Concepts, Technology, and Design*. Prentice Hall.
- Farley, J., & Sareen, K. (2017). *Mobile Interface Theory: Embodied Space and Locative Media*. Routledge.
- Fontes, M. R. D. (2007). *Introdução à História* (3ª ed.). Editora Vozes.
- Frankenthal, M. (2018). *Marketing and consumer behavior: Concepts, methodologies, tools, and applications*. IGI Global.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.
- Freitas, A. M. B., & Campos, F. R. (2020). *Comunicação Organizacional: Uma Abordagem Estratégica e Integrada*. Atlas.
- Galbraith, J. R. (1971). *Matrix Organization Designs: How to Combine Functional and Project Forms*. *Business Horizons*, 14(1), 29–40.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6ª ed.). Atlas.
- Gusmão M. (2015). *Lições de Direito Empresarial 12ª ed*. Rio de Janeiro: Forense. ISBN 9788530961121.

- Henderson, J. C., & Venkatraman, H. (1993). *Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations*. *IBM Systems Journal*, 32(1), 4–16.
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government and our Community*. Prosci.
- Hoffmann, A. & Zampieri (2009). *A atuação do profissional da enfermagem na socialização de conhecimentos sobre sexualidade na adolescência*. *R. Saúde Públ.* 2009; 2(1): 56-6
- Hohpe, G., & Woolf, B. (2004). *Enterprise Integration Patterns: Designing, Building, and Deploying Messaging Solutions*. Addison-Wesley.
- Jacobson, I., Christerson, M., Jonsson, P., & Övergaard, G. (1992). *Object-Oriented Software Engineering: A Use Case Driven Approach*. Addison-Wesley.
- Kotter, J. P. (2012). *Accelerate!* *Harvard Business Review*, 90(11), 44–58.
- Kreps, G. L. (2011). *Communication in Organizations*. Jossey-Bass.
- Kübler-Ross, E. (1969). *On Death and Dying*. Routledge.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2001). *Técnicas de Pesquisa: Planejamento e Execução de Pesquisas, Amostras e Técnicas de Pesquisas, Elaboração, Análise e Interpretação de Dados* (6ª ed.). Atlas.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2007). *Fundamentos de Metodologia Científica* (6ª ed.). Atlas.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers* (D. Cartwright, Ed.). Harper & Row.
- Luhmann, N. (2017). *Social Systems*. Stanford University Press.
- Lui, K., Chan, K., & Lee, K. (2005). *A Survey of Middleware Solutions for E-Commerce*. *IEEE Transactions on Industrial Informatics*, 1(2), 94–113.

- Marconi, A. & Lakatos, V. (2007). *Metodologia científica*. São Paulo: Editora Atlas.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (Eds.). (2022). *Metodologia Científica (7ª ed.)*. Atlas.
- Martins, J. (2005). *A pesquisa qualitativa em psicologia: fundamentos e recursos básicos*. 5ª ed. São Paulo: Centauro; 2005.
- Martins. *Intranet nos Processos de Comunicação Interna de Instituições Públicas: Efeitos e Implicações (Um Estudo de Caso no Detran-RN)*. Repositório Institucional da UFPE. 2006. Visto em: . Acesso em 18 jul 2017.
- McAfee, A. (2009). *Enterprise 2.0: New Collaborative Tools for Your Organization's Toughest Challenges*. Harvard Business Review Press.
- Minayo M. (2004). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 8ª ed. São Paulo: Hucitec.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- Papazoglou, M. P., & van den Heuvel, W.-J. (2007). Service-oriented design and development methodology. *International Journal of Web and Grid Services*, 3(4), 374–391.
- Pashalidis, A., & Mitchell, C. J. (2003). *Single sign-on security: A cryptography-based approach*. John Wiley & Sons.
- Peltier, T. R., & Barcalow, E. J. (2006). *Information Security Risk Analysis*. Auerbach Publications.
- Pons, D. (2007). *O Planejamento da Comunicação Interna em Redes de Intranet: um Estudo em uma Universidade Comunitária do RS*. Porto Alegre/RS. 2007. Repositório Institucional PUCRS. Visto em: . Acesso em: 18 jul 2017.
- Putnam, R. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.

- Ramos, A. (2012). *Direito Empresarial Esquematizado* .2ª ed. São Paulo: Método.
ISBN 9788530939939.
- Saldanha, R. (2009). *Afinal, o que é uma intranet?* Disponível em: . Acesso em: 25 jul. 2017.
- Santos, R. F. (2006). *Metodologia Científica: A Construção do Conhecimento* (7ª ed.). DP&A Editora.
- Schneier, B. (1996). *Applied Cryptography: Protocols, Algorithms, and Source Code in C*. Wiley.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Sommerville, I. (2011). *Engenharia de Software* (9ª ed.). Addison-Wesley.
- Sousa, J. (2008). *A intranet da embrapa sob a ótica da comunicação*. Centro de Educação Superior de Brasília. Instituto de Educação Superior de BrasíliaESB. Brasília/DF.
- Stallings, W. (2013). *Cryptography and Network Security: Principles and Practice*. Pearson.
- Stallings, W. (2017). *Network Security Essentials: Applications and Standards*. Pearson.
- Tanenbaum, A. S., & Van Steen, M. (2007). *Distributed Systems: Principles and Paradigms*. Pearson.
- Tanenbaum, A. S., & Wetherall, D. J. (2011). *Computer Networks*. Pearson.
- Tapscott, D., & Williams, A. D. (2006). *Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything*. Penguin.
- Torres, G. (2009). *Redes de computadores*. [S.l.]: Nova Terra, 9788561893057.

- Vesely, W. E., Goldberg, F. F., Roberts, N. H., Haasl, D. F., & others. (1981). *Fault Tree Handbook*. DIANE Publishing.
- Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2016). *Management of Information Security*. Cengage Learning.
- Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2017). *Principles of Information Security*. Cengage Learning.
- Wiio, O. (2017). *Wiio's Laws of Communication: The Experience-Driven Design of Communication*. CRC Press.
- WikiLivros (2019). *Redes de computadores. Introdução*. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Rede_de_computadores#cite_note-:0-1. 20 de outubro de 2019. Consultado em 5 de novembro de 2019.