



Ricardo de Castro

“Uma das afirmações em favor da nova organização do trabalho é que descentraliza o poder, quer dizer, dá às pessoas nas categorias inferiores dessas organizações mais controle sobre suas atividades. Certamente é uma afirmação falsa, em termos das técnicas empregadas para desmontar os velhos colossos burocráticos. Os novos sistemas de informação oferecem um quadro abrangente da organização aos altos administradores, de forma que deixam os indivíduos em qualquer parte da rede, poucos espaços para esconder-se...” (Sennett).

### 3 Intranet: rede fechada ou possibilidades na rede?

Para compreender a afirmativa de Sennett (2000), colocada na epígrafe deste capítulo, de que os novos sistemas de informação deixam poucos espaços para que os indivíduos se escondam, é fundamental sabermos em que consistia o cenário das organizações empresariais antes do aparecimento dos sistemas de informação. Assim, nesse sentido, torna-se fundamental o entendimento do que consistiria a Intranet, essa tecnologia da informação que vem alcançando dimensões inimagináveis no universo das grandes empresas nacionais e multinacionais e que tem, como utilidade principal, o armazenamento, a gestão e a comunicação das informações dentro do ambiente da empresa.

Assim, esse capítulo terá as seguintes etapas:

1. As atividades de arquivamento, de gestão e de comunicação interna, antes da Intranet
2. O que significa a Intranet
  - 2.1. Qual o papel da Intranet nas empresas contemporâneas.
  - 2.2. A origem da Internet e da Intranet

#### 3.1 As atividades de arquivamento, de gestão e de comunicação interna, antes da Intranet

Joseph A. Litterer, professor da Universidade de Massachusetts, em seu livro introdutório à Administração de empresas, escrito na década de 80 - quando ainda inexistia a Intranet - diz que uma organização empresarial é “um conjunto de pessoas, máquinas, matérias-primas e tecnologias dispostas de maneira a produzir algo ou a prestar algum serviço” (1980, p.191).

Este mesmo professor conclui que não basta reunir os elementos acima descritos para viabilizar uma empresa, mas sim criar processos capazes de integrá-los de forma eficaz, ou seja, combinando-os para gerar uma organização produtiva.

Ao falar um pouco de sua experiência sobre o que é pertencer a uma empresa, Litterer (1980) nos remete ao momento inicial de contato com um ambiente desconhecido, assim diz:

Todos nós já passamos pela experiência de nos sentirmos estranhos e isolados em nosso primeiro contato com uma organização. Procure lembrar-se de seu primeiro dia no trabalho, na escola ou num acampamento. Tudo parecia tão confuso; o que as pessoas estavam fazendo não estava claro. Era um mistério onde estariam os banheiros, os refeitórios, as salas de material e as enfermarias. Procurar um desses lugares, mesmo com instruções detalhadas, era dar início a uma viagem tensa, solitária (p.192).

De imediato, o autor demonstra que isolamento e estranheza poderiam estar relacionados diretamente ao desconhecimento de onde estavam as coisas, a que caminhos tomar na medida em que não se conhece a regra, detalhadamente, de onde acabamos de entrar. E mais, o autor termina dizendo que se iniciava, assim, uma “viagem tensa e solitária”. Era dessa forma que começava, na perspectiva de quem chegava a um novo escritório, um caminho solitário, mesmo que dentro de uma organização repleta de outros indivíduos.

Litterer (1980) salienta que nosso primeiro passo frente a essa situação é nos esforçarmos muito, procurando seguir todas as regras e instruções da empresa, investigando o que se passa ao nosso redor e ficando atentos ao olhar de nosso chefe, na medida em que se este nos olhar por muitas vezes por dia, temos a impressão de que estamos fazendo algo errado e que se trata de algo somente conosco. Um processo de aprendizagem dos novos códigos. Somando-se a isso, a presença de outros funcionários que já trabalham há algum tempo naquele local, nos faz significar, freqüentemente, que as conversas têm um duplo sentido, na medida em que nos sentimos estranhos.

Depois de um tempo, na medida em que vamos nos familiarizando com o ambiente físico e aprendendo a nos movimentar sem nos perdermos, nos sentimos menos tensos. Aos poucos vamos ficando à vontade com as outras pessoas e passamos a sentir como se fizessemos parte daquele ambiente – nos envolvemos na organização. Passamos, como Litterer (1980) diz “da alienação à inclusão” (p.192).

A alienação a que se refere este autor diz respeito a um sentimento de isolamento, de exclusão, que nos traz sempre a questão do “Por que continuar?”

Litterer identifica que na camada hierárquica mais baixa das empresas é o salário recebido que compensa esse sentimento de exclusão.

Na outra extremidade desse processo está a inclusão. A inclusão daquela pessoa que se dedica à organização. O incluído de quem acredita ser a empresa tudo pra ela. Porém, Litterer diz que, embora os extremos sejam bastante interessantes, é na “zona intermediária” que a maioria das empresas e de seus funcionários trabalha. Portanto, é esse o campo inicial de nossa investigação.

Conforme este autor, nos sentimos mais dentro da organização na medida em que a empresa nos sinaliza com suas normas, valores e objetivos. Assim, aos poucos vamos, inconscientemente, fazendo com que essas normas e valores passem a fazer parte de nosso comportamento.

Esta interiorização de valores, comportamentos e objetivos é a raiz da socialização. Uma coisa é alguém saber que, no grupo de que faz parte, existe uma norma a respeito de não ultrapassar um determinado nível de produção. A pessoa que sabe disso calculará, então, com muita consciência, que talvez seja vantajoso aceitá-la, pois, caso contrário, poderá sofrer punições dos colegas. Outra coisa muito diferente é uma pessoa aceitar uma regra de modo tão completo que nunca questione se é certa ou se deve segui-la. Para ela, a regra é certa, inconsciente e irrestritamente. Se não obedecer, sentir-se á culpada. (Litterer, 1980, p.193)

Assim, enquanto no primeiro caso a pessoa estabelece uma relação consciente de risco calculado entre o que ganha ou perde ao aceitar as normas estabelecidas por outros, no segundo caso não ocorre essa relação, na medida em que nenhum conflito existe. O funcionário já absorveu, inconscientemente, aquelas regras e valores como sendo suas. O tempo de transição entre os valores do funcionário que acaba de entrar na organização e os valores da companhia dependerá muito do nível de diferença entre seus valores com os da empresa, ou seja, quanto mais próximos esses valores, mais rapidamente este funcionário estará incorporado à cultura da empresa.

Essa temática é importante de ser aqui levantada porque, independentemente de qualquer tecnologia, a empresa é formada de um conjunto, e, quando seus agentes são condicionados e orientados em uma direção comum fica mais fácil alcançar o objetivo de sua existência: a produção de bens e serviços, gerando lucro. O papel da tecnologia, ao inferirmos sobre o que foi dito por Litterer (1980), passa a ser, no máximo, coadjuvante ou acelerador de um

processo de condicionamento ou de capilarização de poder, na medida em que uma boa gestão de informação e a devida comunicação dos valores da empresa, podem maximizar o tempo produtivo dos funcionários em prol da organização como um todo.

“Todos os administradores são ocupados, mas o período diário de trabalho em que eles são ocupados aumenta à medida que sobem na cadeia de comando. Os administradores de primeiro nível têm um dia cheio, mas não particularmente mais longo que o normal (...) À medida que sobe na organização os dias vão ficando mais longos. Levam tarefas pra casa, como relatórios pra ler ou redigir (...) As viagens e a constante redação e leitura de notas e de material de arquivo aumentam (p.270)

Essa citação nos remete à seguinte questão: se, na medida em que os funcionários sobem na hierarquia, eles passam a ser cobrados ou a se cobrarem uma maior dedicação à empresa, provendo mais tempo a empresa e se a Intranet permite acesso remoto ao funcionário ao seu ambiente, desde que com as devidas senhas, o fato de acessá-la de casa pode corresponder, também, a um grande alívio para este funcionário, que se obrigava a ficar no escritório.

Antes da Intranet, tudo o que se referia à comunicação das políticas da empresa, das regras de conduta, dos manuais de procedimento e dos convênios estabelecidos com fornecedores era feito utilizando-se uma quantidade brutal de papel, de gravação de vídeos e de tempo de reuniões. Eram cartazes espalhados pelos murais da empresa, eram atores sendo contratados para dar as boas vindas aos novos funcionários nos mais diversos vídeos institucionais, eram jornais denominados *news letters* que possibilitavam que o funcionário soubesse o que estava acontecendo na empresa mês a mês. Estamos falando, assim, de formas bastante lentas, se comparadas aos dias de hoje, de levar as informações aos funcionários, e conseqüentemente de socializá-lo no ambiente da empresa.

Quanto à comunicação entre os funcionários e entre os departamentos, esta era feita “boca a boca”, via telefônica ou via jornais e-mail. Em algumas empresas, era comum haver um circuito interno de rádio que possibilitava aos funcionários serem avisados de algo cuja divulgação pudesse interessar à empresa.

Quanto aos documentos e aos projetos em que os funcionários estivessem envolvidos, estes eram guardados por cada um deles em suas respectivas gavetas e/ou fichários e disponibilizados apenas quando quisessem. Neste sentido, com a

saída dos funcionários, parte das informações que eram geradas saía com eles. Lembremos que o projeto finalizado poderia permanecer, mas todo o processo de desenvolvimento não era acompanhado, de modo a possibilitar um estudo mais profundo quanto às decisões que levavam a escolha de um caminho ou outro por parte dos desenvolvedores.

Os arquivos pessoais e os arquivos profissionais, que incluíam relatórios e análises, eram armazenados por cada um ou por cada setor sem uma padronização e organização capazes de possibilitar uma troca de informação, na medida em que vários sistemas dentro da mesma empresa não conseguiam se falar.

Outra questão pertinente trata da quantidade de cópias realizadas antes do aparecimento da Intranet, na medida em que as pessoas, não tendo um banco de dados centralizado e planejado, por vezes copiavam seus arquivos profissionais como segurança para que, se seus respectivos computadores pessoais ou redes de pequeno porte parassem, eles teriam a certeza de que todo o trabalho não havia sido perdido.

Outro ponto bastante interessante diz respeito à questão do aproveitamento do tempo dos funcionários para atividades relativas ao mundo da empresa. O dia-a-dia dos funcionários era diferente do que hoje em dia se percebe como rotina do mesmo depois do advento da Intranet ou de uma rede central e fechada que permitisse *chats*, reuniões virtuais e *workflow* dos projetos internos. Ao iniciar o dia, era comum que os funcionários tomassem um café ou um copo de água, conversassem com seus colegas, lessem os jornais e as revistas que poderiam estar em diferentes locais e com diferentes e pessoas, trocassem idéias a respeito de uma ou outra matéria e, por fim, fossem desenvolver suas tarefas diárias na empresa. Era uma verdadeira turnê que fomentava o encontro entre funcionários, levando um pouco de personalidade a um ambiente, por vezes, com ares de linha de produção, mesmo sendo um ambiente administrativo.

Outra tecnologia bastante utilizada na empresa, com característica eminentemente interativa, ligando uma pessoa à outra ou a outras pessoas, era o telefone. No telefone, parte daquilo que não era possível de ser falado via e-mail, ou pessoalmente, dentro das fronteiras da empresa, passava a ser uma alternativa, ou seja, um subterfúgio - mesmo que, por vezes, também relevado a um segundo plano, na medida em que uma conversa no bar mais próximo poderia levar a uma

garantia maior de que outros não iriam escutar as confidências que ali seriam feitas.

Todavia, o que significa, efetivamente, Intranet, e quais foram as principais motivações das empresas para que essa rede fosse implantada?

Há poucos anos atrás, as empresas identificaram que poderiam aproveitar o potencial de seus recursos computacionais, tanto de *hardware*<sup>1</sup> quanto de *software*<sup>2</sup>, fazendo uso do que chamam hoje de redes locais de computadores – *Local Área Network* – LAN. Havia uma demanda de justificativa para os altos investimentos em informática que, por conseguinte, possuía um problema: a dificuldade de compartilhamento de dados, na medida em que as informações estavam espalhadas na empresa, sem um local comum para armazená-las e tratá-las. Isso era claro aos olhos da empresa.

Enfim, a palavra “compartilhamento” faz jus ao início do desenvolvimento da Intranet, na medida em que não somente as impressoras poderiam ser mais bem geridas, mas também todas as informações da empresa precisavam ser armazenadas, organizadas e compartilhadas pelas mais diversas partes da organização.

Obviamente, havia um custo para a instalação dessa tecnologia (cabos, software específico, pessoal, etc.) para manter a Intranet em pleno funcionamento, porém, esse custo passa a ser justificado pelos benefícios que essa rede de compartilhamento trazia à empresa, na medida em que as tarefas passavam a ser realizadas de forma mais rápida e organizada.

Assim, muitas empresas nacionais e multinacionais tiveram a visão de implantar a Intranet em suas empresas, primeiramente através do setor de informática, tendo por objetivo principal o provimento de informações aos funcionários e não, como muitos funcionários dos próprios setores de informática acreditavam, cuidar do software e do hardware, já que estes seriam apenas coadjuvantes dentro da concepção real de informática.

---

<sup>1</sup> Conforme Nicolaci-da-Costa (1998), hardware são os “Equipamentos de computador – propriamente as peças de metal e plástico, em contraposição aos programas que são executados em computadores (software)” (p.276).

<sup>2</sup> Conforme Nicolaci-da-Costa (1998), software pode significar “um programa – seja um aplicativo (*application*) ou sistema operacional (*operating system*) – que um computador pode executar (*execute*), em oposição a hardware, o computador propriamente dito”, assim como, “um conjunto (*suite*) de programas relacionados” (p.282).

Enfim, antes de vermos o significado de Intranet, é importante salientar que, concomitantemente a esse processo de preocupação em organizar e armazenar as informações que existiam na empresa, a informação passa a ser uma preocupação maior na empresa, na medida em que elas começam a fazer a seguinte questão: se um incêndio atinge o setor financeiro e o setor de marketing, levando todas as informações contábeis e sobre nosso mercado e clientes, o que seria da empresa?

Assim, uma terceira questão passa a ser importante: a utilização de uma tecnologia já comprovada e utilizada pela maior parte dos funcionários como a tecnologia Web - uma tecnologia que utiliza um padrão aberto HTTP (HyperText Transfer Protocol) e as aplicações desenvolvidas em um linguagem tecnicamente familiar como o HTML (HyperText Markup Language). Assim, todos os funcionários passam a poder consultar, atualizar e executar tarefas incluindo correio eletrônico e teleconferência, através de um único meio – a Intranet.

Portanto, essa tecnologia deixa de assumir um *status* estratégico de organizador e passa a assumir uma posição estratégica de gestora de informações que possa servir como vantagem competitiva em relação aos concorrentes que ainda não contam com informações tratadas e comunicadas de forma rápida e precisa, de acordo com a demanda de hoje.

### **3.2** **O que significa Intranet**

No Dicionário de Telecomunicação Newton 2000, Intranet<sup>3</sup> é uma rede que utiliza os padrões tecnológicos da Internet<sup>4</sup> – rede mundial de computadores -, tendo como essência o fato de ser limitada a um ambiente organizacional, privado ou público, e reservado àquelas pessoas que possuam as autorizações e as senhas

---

<sup>3</sup> Newton's Telecom Dictionary: "Intranet a private network that uses Internet software and Internet standards. In essence, an Intranet is a private Internet reserved for use by people who have been given the authority and passwords necessary to use that network. Those people are typically employees and often customers of a company. And Intranet might use circuits also used by the Internet or it might not. Companies are increasingly using Intranets – internal servers – to give their employees easy access to corporate information. According to my friends at Strategic Networks Consulting, Boiled down to its simplest, an Intranet is: a private network environment built around Internet technologies and standards – predominantly the World Wide Web." (2000, p. 451)

<sup>4</sup> Newton's Telecom Dictionary: "...the Internet is the world's largest computer network...The Internet has become a major new publishing, research and commerce medium". (2000, p. 444)



necessárias para sua utilização. Os usuários são, geralmente, os empregados de empresas públicas ou privadas.

Originária da Internet – a rede mundial de computadores – a Intranet é comumente conhecida como uma rede privada de informação. Uma tecnologia que oferece acesso às pessoas que fazem parte da empresa, mas que, por vezes, é permitido o acesso a determinadas áreas de uma Intranet a outros grupos pré-definidos pela empresa como seus clientes e fornecedores. A essa extensão dá-se o nome de Extranet.

Assim, tecnologicamente falando, a Intranet é um micro-cosmo da tecnologia da Internet inserido na empresa, ou seja, possui a mesma possibilidade de transferir arquivos, de utilizar correio eletrônico e de consultar diversas informações.

Atualmente, a Intranet vem absorvendo um papel fundamental na gestão de grandes empresas, na medida em que ela:

- a) agiliza o tempo do funcionário em suas tarefas produtivas, através do compartilhamento rápido de documentos comuns como lista telefônica, manuais, modelos de documentos, formulários e políticas internas;
- b) reduz as distâncias entre os funcionários tornando o ambiente empresarial mais colaborativo através de reuniões virtuais e de desenvolvimento de projetos em grupo e com pessoas localizadas nas mais diversas regiões. Assim, a Intranet propicia uma reordenação da organização do trabalho dentro do ambiente da empresa, pois a proximidade física passa a ser irrelevante no que tange ao desenvolvimento dos projetos;
- b) caracteriza-se como um importante acervo de conhecimento, na medida em que os documentos gerados dentro da rede, por seus funcionários, podem ser transferidos para qualquer funcionário que pretenda utilizá-los, mesmo que o gerador deste documento já esteja fora da empresa;
- c) permite um rápido acesso aos mais diversos relatórios da empresa como: vendas, fluxo de caixa e cadastro de clientes dentre outros;

- d) possibilita uma comunicação rápida entre os próprios funcionários e entre determinado setor da empresa em relação ao resto.

Em suma, a Intranet serve para que as pessoas organizem seus relatórios, suas pastas; serve também para dar conhecimento da política da empresa, para estabelecer um canal de comunicação formal entre os funcionários, para definir padrões de apresentações, de documentos e de material de comunicação, além de consubstanciar-se numa grande biblioteca de documentos eletrônicos e, por conseguinte, num instrumento de gestão do conhecimento.

A Intranet é utilizada em um ambiente com fronteiras limitadas, definidas através de controles de acesso<sup>5</sup> e que, por conseguinte, permite um mapeamento, por parte de seus principais executivos ou pelo departamento de informática, das informações pessoais ou profissionais recebidas ou transmitidas naquela rede. Mais ainda, a Intranet é uma ferramenta que, dependendo da empresa, o funcionário não pode deixar de utilizar quando em serviço, pelo fato de todas as tarefas a serem realizadas por ele estarem mapeadas e organizadas dentro desse ambiente interno.

Aproveito para lembrar que, através da Intranet, é tecnicamente possível, a grupos específicos e devidamente autorizados pela cúpula das organizações, a identificação do fluxo de informação interna. Esse fluxo inclui mensagens, relatórios, tempo de desenvolvimento de cada tarefa e o discurso individual de cada funcionário que esteja participando de um *chat*<sup>6[2]</sup> interno, por exemplo.

As tarefas mais comuns realizadas pelos funcionários são:

- a. a leitura do jornal eletrônico e a troca de informações em relação às matérias ali publicadas;
- b. o acompanhamento dos eventos da empresa;
- c. acesso às informações sobre os novos produtos, serviços, preços e promoções da empresa;

---

<sup>5</sup> Controles de acesso são mecanismos tecnológicos disponibilizados nos sistemas, que permitem que um indivíduo tenha acesso a determinadas áreas que outros não tenham. Exemplo: utilização de senhas, de códigos, etc.

<sup>6[2]</sup> “Chats - grupos de conversa na Internet, formados por diferentes usuários, cada um conectado a partir de seu próprio computador” (Povoa, 2000,p.108)

- d. acesso ao material de treinamento;
- e. coleta de projetos em andamento ou já realizados;
- f. datas e “dead-lines”;
- g. status dos projetos em andamento;
- h. informação sobre o histórico dos clientes;
- i. normas da empresa;
- j. o acompanhamento das novas políticas e diretrizes da diretoria;
- k. a pesquisa interna sobre quaisquer informações que sejam de interesse da empresa e do empregado como: telefones, ramais e endereços eletrônicos;
- l. a agenda de reunião;
- m. os avisos sobre convênios com empresas de seguro-saúde e de fornecimento de refeições;
- n. memorandos;
- o. controle de fluxo de trabalho (workflow);
- p. ofícios internos;
- q. download de arquivos úteis;
- r. controle de ordem de serviços;
- s. treinamento para usuários;
- t. produção e edição de conteúdo a ser colocado na página principal;
- u. os formatos de relatórios;
- v. os formatos da comunicação institucional;
- w. a organização da documentação da empresa em meio eletrônico;
- x. o cronograma dos projetos em andamento.

Segundo Saldanha (2003), em matéria intitulada *A Intranet, de prima pobre a “popstar” (parte 1)*, veiculada no site *Web insider*, a Intranet possui algumas características próprias que devem ser levadas em consideração, tendo-se em questão o fato de que esse autor trabalha a Intranet como algo próprio de cada organização, posto que por elas construídas. Assim, ele as denomina, neste artigo, de Intranets e não de Intranet, como aparece no próprio título.

Intranets são filhas de corporações, que possuem cultura singular e ambiente controlado; já “a grande rede” como o nome indica, não conhece fronteiras. Vale a pena lembrar que a internet nasceu libertária e anárquica, enquanto as “intra”

estão diretamente associadas à produtividade e ao lucro desde o seu nascedouro, em 1996. E isso muda tudo, acredite. (p.1).

A partir da identificação dessa diferença fundamental entre a Internet como uma tecnologia “libertária” e a Intranet como uma tecnologia associada ao lucro desde seu “nascedouro”, algumas características desta começam a emergir: a de esta se limitar às fronteiras da empresa e seu objetivo, na perspectiva da empresa, ser o lucro.

É importante identificar algumas questões interessantes como a de que as empresas possuem cultura singular, como retratado por Corrêa (1989), quando conceitua cultura organizacional, valores, crenças e atitudes. Porém Saldanha aborda despretensiosamente uma questão crucial: o ambiente controlado e centralizado da Intranet. Este autor escreve em *Afinal o que é uma Intranet?* que a visão tecnológica pode esconder, efetivamente, o que poderia ser Intranet.

Se você conversar com um cara de TI especializado em redes, ele certamente te dirá que Intranet é (...) uma rede fechada de computadores... Às vezes, já baseadas em uma estrutura Web, com um site centralizando tudo, as Intranets são usadas de forma pontual ... (p.1).

Essa visão em relação à perspectiva do “tecnólogo da informação” coaduna-se com o olhar comum dos funcionários das grandes empresas, na medida em que parece haver um hiato entre quem desenvolve tecnicamente a tecnologia e seus usuários.

O “técnico” possui, ainda, uma distância muito grande em relação ao que a empresa quer, e ainda mais em relação ao que o indivíduo que irá utilizar aquela ferramenta tecnológica deseja. Isso é decorrência de algumas questões como formação limitada à quantificação e não à qualificação, propiciando metodologias inadequadas para o entendimento do sujeito que está se relacionando com ou via esta tecnologia.

O autor ressalta que para entender o significado da Intranet para a empresa, é necessário perceber, obrigatoriamente, esta estando ligada culturalmente ao perfil desta empresa, já que ela é uma ferramenta utilizada por todos aqueles que lá trabalham.

Intranets são assim: não raro, refletem o perfil da empresa, são uma espécie de simulacro da estrutura e da cultura corporativa. Como “cada um é cada um”, cada

Intranet é uma Intranet, não existem duas iguais ... Assim, empresas muito “caretas” (ou seja, ainda muito presas ao modelo industrial, onde prevalece o controle, a hierarquia e a departamentalização) usam a Intranet para controlar! Ou para esquentar a pizza, como queiram: o) Outras, mais arejadas, já começam a incluir produtos, serviços e a caminhar em direção a um maior “empowerment” dos funcionários/colaboradores. (Saldanha, 2003, p.2)

De acordo com esta citação, a Intranet passa a não poder ser compreendida sem a perspectiva de que ela deva refletir, efetivamente, a cultura organizacional a que serve. Intranet nada mais é do que o reflexo daquela organização denominada empresa, ou seja, em sendo a empresa “careta”, terá ela, por conseguinte, uma Intranet “careta”. Em sendo uma empresa estruturada sob a forma de linha de produção, também no setor administrativo a Intranet espelhará também essa cultura específica em sua estrutura, na medida em que a hierarquia e a forma de divisão departamental da empresa física será transferida para aquele ambiente de rede, levando cultura para esse novo ambiente virtual. Em outro artigo, *Intranet também é TI, mas não somente (parte 5)*, Saldanha (2003) ratifica esse pensamento:

(...) nem sempre algo que parece simples e lógico para você o será para o usuário. Portanto, é preciso não só conhecer as técnicas, mas também conhecer bem as empresas e seus grupos. (p.2).

Mas, antes de se mergulhar a fundo no discurso dos entrevistados, achamos ser necessário efetuar um breve histórico sobre a questão tecnológica da Intranet para que possamos identificar o como ela efetivamente é na sua prática e uso. Trata-se, portanto, da investigação do histórico da Intranet numa perspectiva da tecnologia a ela incorporada, tomando como referência Michael Dertouzos, diretor do laboratório de ciência da computação do MIT.

### **3.3 A origem da Internet e da Intranet**

Foi a base tecnológica da Internet - construída a partir de um projeto tecnológico norte-americano denominado Arpanet - que tornou possível o desenvolvimento da Intranet.

Compreender a cadeia histórica deste desenvolvimento tecnológico é fundamental para compreender o que significa a Intranet hoje. Michael Dertouzos<sup>7</sup> vê, nas raízes da Internet, a criação de uma Agência de Pesquisa Avançada (ARPA), pelo Departamento de defesa americano (DOD), que tinha como objetivo pesquisar, a longo prazo, tecnologias que auxiliassem na segurança nacional.

O autor relata que, no início dos anos 60, o computador já era avaliado como potencial instrumento para comando e controle militar, mas foi um psicólogo - diretor do Departamento de técnicas de processamento de informação da Agência de Pesquisa Avançada (Arpa) - que vislumbrou o futuro no qual os homens e os computadores trabalhariam conjuntamente. Assim sendo, em meados dos anos 60, foi criado um laboratório de ciência da computação, no *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), com a colaboração das Universidades de *Stanford* e da Universidade *Carnegie Mellon*, dentre outras organizações. O objetivo daquele laboratório, segundo Dertouzos (1998), era identificar se os computadores poderiam ser inteligentes, possibilitando o compartilhamento de seus dados, ao mesmo tempo, por diversos usuários. Neste sentido iniciou-se um projeto denominado “Projeto de acesso múltiplo ao computador – MAC”<sup>8</sup>.

Segundo este autor, à Agência de Pesquisa Avançada – Arpa, - pode ser creditada um terço de todas as inovações relativas à ciência e à tecnologia dos computadores, incluindo programação, estrutura de rede, sistemas de operação, memória virtual, sistema de segurança, sistema de compreensão da voz humana, inteligência artificial, dentre outras inovações. Mas como se deu o percurso até o desenvolvimento da rede mundial de computadores?

Estimulados pelo psicólogo Licklider - Diretor da ARPA - dois cientistas conseguiram criar o primeiro protótipo de rede em 1969 – Bolt Beranek e Newman. A partir desse protótipo, diversos ajustes e correções foram feitos, reunindo maior número de universidades na pesquisa sobre o assunto.

Em meados dos anos 70, já era possível acessar máquinas distantes e acessar informações em tempo compartilhado com outros, que também poderiam

---

<sup>7</sup> Diretor do laboratório de ciência da computação do MIT e escritor de “*O que será como o novo mundo da informação transformará nossas vidas*”.

<sup>8</sup> MAC – Multiple access computer.

acessar a mesma informação, graças a um inovador aplicativo tecnológico denominado como *timesharing application*. Nasce aí o termo “Arpanet”, ou seja, Rede da agência de pesquisa avançada.

Com a introdução da iniciativa privada no desenvolvimento dos microprocessadores, com a perspectiva de venda de equipamentos em grande escala – diante da criação do *browser*<sup>9</sup> e o do protocolo *TCP/IP*<sup>10</sup> - aquela pequena rede limitada a um centro de pesquisa passou a ser uma rede maior, utilizada por diversas universidades para a troca de informações científicas e de correspondência eletrônica. Nasce, assim, a Internet e, concomitantemente, a base tecnológica inicial da ferramenta Intranet. Porém, é importante lembrar ao leitor que, no início do desenvolvimento da Internet, esta também foi limitada a uma rede com fronteiras, na medida em que tinha como usuários apenas aquelas pessoas ligadas ao programa de segurança nacional dos Estados Unidos da América, ou seja, a origem da Internet assumiu uma forma também de rede interna, fechada e restrita.

Trata-se, então, de um ciclo. De uma tecnologia que teve sua origem numa perspectiva de rede fechada. Posteriormente, assumiu um papel de rede multifórmica na concepção de Internet e, dentro das grandes empresas, a tecnologia volta a conceber uma estrutura hermética no que diz respeito a gestão de informação.

No próximo capítulo será descrita a pesquisa efetuada por mim. Nele esclarecerei o objetivo norteador da mesma, a metodologia utilizada, os resultados obtidos através da abordagem teórica da análise de discurso.

---

<sup>9</sup> Interface entre quem envia e quem recebe informação.

<sup>10</sup> Protocolo TCP-IP é um método numérico, capaz de atingir e de interagir em redes diferentes.