

AValiação DA INTRANET COMO FERRAMENTA DE SUPORTE AOS RECURSOS HUMANOS DO SENAI/PB.

Waleska Silveira Lira¹ - Departamento de Administração
Lira, Severina. L. V. Brito – Curso de Especialização em Recursos Humanos UEPB
Castor, Daniel – Curso de Administração UEPB
Ling, Hsu Yu – – Curso de Administração UEPB
Arruda, Karliana Barbosa– Curso de Administração UEPB
Gonçalves, Rosiane Pereira– Curso de Administração UEPB
Avelino, Renato F. – Curso de Administração UEPB

RESUMO:

O presente trabalho visa apresentar o resultado de uma pesquisa sobre o uso da Intranet no desempenho dos colaboradores do SENAI/PB. Desenvolveu-se um estudo descritivo de caráter exploratório, a pesquisa realizada foi um estudo de caso com o universo de 31 colaboradores do Departamento Regional do SENAI/PB. A amostra foi constituída do universo total. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário e entrevista pessoal. Diante dos resultados foi possível identificar que os clientes internos do SENAI/PB consideram a Internet como uma ferramenta de suporte para os Recursos Humanos aumentando a eficiência no trabalho, o seu nível de conhecimento geral e específico na sua área de interesse, evolui o trabalho humano, oferece segurança e privacidade, agiliza o desempenho nas tarefas, racionaliza e otimiza o trabalho, gerando satisfação no trabalho, em contrapartida, revela que a Internet não melhora o relacionamento com os colegas como também não facilita as tomadas de decisões.

ABSTRAT

The aim of this article is to present the research's result about the use of the technology of the Intranet in the collaborators' of SENAI/PB. acting. a descriptive study of exploratory character, the accomplished research was Developed it was a case study with the collaborators' of the Regional Department of SENAI/PB universe. THE sample was constituted of the universe total. O used instrument of collection of data it was the questionnaire and glimpses personal. The results was possible to identify that the internal customers of SENAI/PB consider the Internet as a support tool for the human resources increasing the efficiency in the work, its level of general knowledge and I specify in its area of interest, the human work develops, he/she offers safety and privacy, it activates the acting in the tasks, he/she rationalizes the work, generating satisfaction in the work, in compensation, he/she reveals that the Internet doesn't improve the relationship with the colleagues as well as it doesn't facilitate the takings of decisions.

¹Mestre e Professora da Universidade Estadual da Paraíba – Curso de Especialização em Recursos Humanos

1. INTRODUÇÃO

Atualmente estamos vivendo na era do conhecimento, onde cada vez mais a exigência do mercado de trabalho é admitir pessoas com um novo perfil profissional, voltado para a busca do conhecimento e desenvolvimento intelectual, bem informadas e qualificadas para atender as expectativas das empresas.

Muitas empresas hoje têm lançado mão das modernas tecnologias de informação e comunicação para o trabalho cooperativo em rede e aplicado em suas Intranets com o intuito de atingir esse novo paradigma de produção.

Entretanto, poucas têm obtido o êxito esperado uma vez que não basta apenas dispor das inovações tecnológicas, mas é preciso criar novos padrões de relacionamento dentro das organizações, bem como entre elas.

O problema então reside na aplicação precisa dessas tecnologias nos diferentes contextos em que se situa cada uma das empresas. Isto nos remete à necessidade de um processo planejado de capacitação do corpo funcional de modo a facilitar sua adaptação a esse novo paradigma de produção.

Diante do contínuo desenvolvimento tecnológico e da preocupação das Instituições em buscar a qualidade dos serviços prestados a comunidade em geral, torna-se indispensável o uso da tecnologia através da Internet como ferramenta para melhoria do desempenho profissional. O SENAI/PB desenvolve uma política de RH voltada para a utilização de recursos tecnológicos, como incentivo para o aumento da sua capacidade intelectual e produtiva, através de treinamento on-line.

Esta pesquisa teve como objetivo estudar o uso da tecnologia da Internet mais especificamente a Intranet no desempenho dos colaboradores do SENAI/PB. Este trabalho servirá de subsídio para o incentivo aos colaboradores do SENAI/PB no sentido de utilizar a Internet como ferramenta de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal, através dos cursos realizados on-line e treinamentos na área de informática, buscando a excelência dos serviços prestados pela instituição, como também contribuirá para as pesquisas acadêmicas ampliando o nível de conhecimento científico acerca da tecnologia da Internet.

2. INTRANET

Intranet é uma rede privada que fundamenta sua arquitetura na tecnologia da Internet. É usada dentro de uma corporação e é aberta somente aos seus empregados, sendo que o seu limite com a Internet, construído pela companhia, é chamado de bloqueio. (GRALLA, 1996).

O autor quando escreve sobre a facilitação do acesso às informações organizacionais num ambiente de rede corporativo, afirma que:

“como uma maneira de promover o acesso às informações através de toda a empresa, muitas organizações hoje estão implementando Intranets corporativas privativas, redes internas baseadas nos padrões da Internet, que permitem aos funcionários da empresa acessar uma grande variedade de conteúdos informativos, serviços e aplicações através da empresa. Intranets têm importância especial para organizações dispersas geograficamente, uma vez que atuam como pontes auxiliando a vencer essas barreiras geográficas e aumentando a comunicação entre as diversas unidades organizacionais, que podem ser departamentos em um mesmo prédio, filiais dispersas pelo país ou divisões internacionais operando em localidades no exterior.”

As Intranets como redes privativas e internas às organizações, constituindo uma infra-estrutura computacional orientada ao negócio da empresa, que oferecem novas soluções à organização para o compartilhamento e a integração das informações, num processo de colaborativo de negócios.

Segundo Benett (1997) a Intranet pode ser definida em termos de um sistema de comunicação e informação interno a uma corporação, que se utiliza de tecnologias herdadas da Internet.

Intranets diferem de simples redes computacionais corporativas, pois estas são abordagens centradas apenas na tecnologia, enquanto que as Intranets permitem que a tecnologia seja direcionada e gerenciada pelos objetivos do negócio.

Laudon & Laudon (1999, p.177) afirmam que:

“As Intranets estão se tornando populares por serem baratas de construir, fáceis de usar e compatíveis com diversas plataformas de computação. Como os navegadores da Web funcionam em qualquer tipo de computador, as mesmas informações eletrônicas podem ser vistas por qualquer empregado, independentemente do tipo de computador que esteja sendo usado.”

As Intranets, ajudam os empregados a trabalhar de forma cooperativa nos processos de negócios de sua organização, permitindo que funcionários de diversos departamentos compartilhem um espaço de trabalho virtual comum. As Intranets que refletem a cultura da companhia, possibilitam que seus usuários se sintam mais confortáveis, ao compartilharem um espaço de trabalho virtual, e mais estimulados à colaboração e ao compartilhamento de informações.

A Intranet veio para promover integração entre os profissionais e trazer o ambiente virtual para facilitar as relações. A interface da Intranet é muito acessível e é uma plataforma para outras tecnologias como a videoconferência, trabalhos colaborativos, teletrabalho e outros.

É uma ferramenta poderosa de gestão administrativa e de disseminação da política interna. Informações disponíveis para todos, a qualquer hora e em qualquer lugar, estão proporcionando maior agilidade nos negócios, maior eficiência e economia de capital. Tudo que circula em forma de papel pode ser colocado na intranet de forma simples e objetiva: desde manuais e políticas de procedimento até informações de marketing, catálogos de venda de produtos, recursos humanos, catálogos telefônicos, etc.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa adotou um estudo descritivo de caráter exploratório. O universo da pesquisa foi constituído de 31 clientes internos do SENAI/PB., no município de Campina Grande-Pb. A amostra utilizada representou o Universo Total. Neste estudo foram utilizados dois instrumentos de pesquisa, os quais segundo RÚDIO (1980:91), são mais freqüentemente empregados nas ciências comportamentais, sendo eles o questionário e a entrevista.

Os dados foram coletados através de questionários, com perguntas fechadas e entrevista pessoal. O público-alvo foi os clientes internos do SENAI PB, na cidade de Campina Grande, Estado da Paraíba.

A entrevista foi dividida em 7 tópicos : Perfil dos clientes; Locais de Acesso à Internet dos clientes, Tempo de utilização por parte do cliente da Internet; Freqüência de acesso à Internet do cliente, tendo o objetivo de traçar o perfil do cliente externo; Duração do acesso e usufruto da Internet por parte do cliente, tendo o objetivo de traçar o perfil do cliente externo; Quanto à importância da Internet para o Trabalho; Índice de satisfação do cliente interno quanto da utilização da Internet.

Os dados coletados foram tabulados e analisados através de técnicas estatísticas do método estatístico descritivo, com utilização de freqüência absoluta e freqüência relativa.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. PERFIL DOS CLIENTES INTERNOS

Os dados revelaram que a maioria são homens, casados, faixa etária de 31 a 41 anos, possui nível de escolaridade superior completo. A pesquisa revela que 45,2% dos entrevistados recebem acima de 6 salários mínimos, 35,4% de 4 a 6 salários mínimos, 9,7% recebe de 1 a 2 salários, assim como 9,7% recebem de 2 a 4 salários mínimos. A pesquisa revela que 100% dos entrevistados acessam a Internet.

No que se refere ao local de acesso a Internet, observa-se que 38,7% acessam em seu próprio ambiente de trabalho, 35,5% tem acesso em casa e no trabalho, 9,7% acessam em suas próprias residências e 16,1% outros locais.

Através dos dados da pesquisa verificou-se que 16 % passam mais de 3 horas por dia acessando a Internet, 10% passam de 02 a 03 horas, 33% 01 hora por dia, 19% 30 minutos, 13% 10 minutos por dia, 6% menos de 10 minutos, 3% não informou.

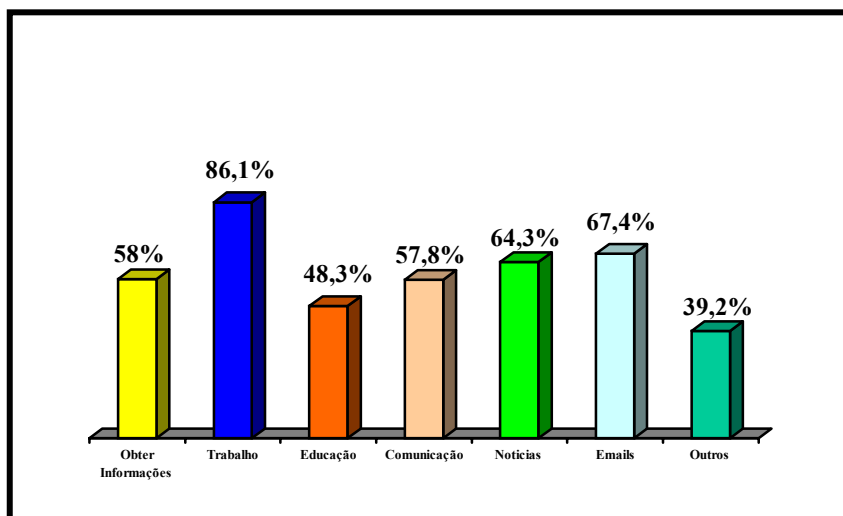
No que se refere ao horário de acesso a Internet, observa-se que 9,7% utilizam a Internet no período da manhã, 25,8% à tarde, 12,9% no período da noite, 3,2% pela madrugada e 48,4% mais de um período.

4.2. UTILIZAÇÃO DA INTERNET

No que se refere à utilização da Internet a pesquisa revela que os clientes internos do SENAI/PB utilizam a Internet para o trabalho representando 86,1 %, envio e recebimentos de e-mails com 67,4 %, para notícias com 64,3%, obtenção de informações 58%, comunicação 57,8% , Educação representando 48,3% e outros utilidades com 39%.

O que se pode constatar que na visão do cliente interno a Internet é um excelente canal de obtenção de informações, comunicação, que favorece o desempenho no trabalho.

GRAFICO 1. UTILIZAÇÃO DA INTERNET

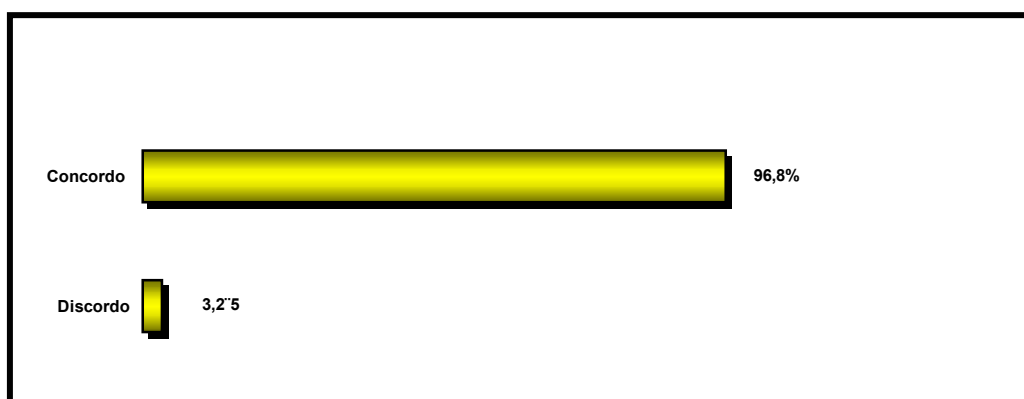


Fonte: Pesquisa Direta, 2002.

4.3. INTERNET COMO FONTE DE INFORMAÇÃO ATUALIZADA

A pesquisa revela que entre os entrevistados 96,8% concordam que a Internet é uma fonte de informação atualizada e apenas 3,2% discordam. Daí a importância da utilização desta ferramenta da tecnologia como instrumento para atualização e informação dos colaboradores do SENAI/PB.

GRAFICO 2. INTERNET COMO FONTE DE INFORMAÇÃO ATUALIZADA



Fonte: Pesquisa Direta, 2002.

4.4. A INTERNET COMO FERRAMENTA DE TRABALHO AUMENTA A EFICIÊNCIA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES

Segundo a pesquisa com os usuários da Internet do SENAI/PB, 80,6% concordam que a Internet é uma ferramenta de trabalho que aumenta a eficiência no desempenho das atividades, 16,2% nem concordam nem discordam, 3,2% não informou sobre a pergunta. Segundo Venetianer (2000:p.A tecnologia nos traz conexões eletrônicas entre pessoas no mundo inteiro, notícias em tempo real, possibilitando a atualização das informações no mundo.

Tabela.1 – Distribuição de frequência do perfil dos usuários pesquisados quanto a importância do uso da Internet como ferramenta de trabalho que aumenta a eficiência no desempenho das atividades.

	Nº	%
Concordam a afirmativa	25	80,6%
Não concordam nem discordam	05	16,2%
Não informou	01	3,2%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002.

4.5. A INTERNET COMO FONTE DE CONHECIMENTO GERAL E ESPECÍFICO NA AREA DE INTERESSE DO USUÁRIO.

A pesquisa revela que 87,1% dos usuários entrevistados do SENAI/PB consideram que a Internet melhora o nível de conhecimento geral e específico na sua área de interesse, 9,7% nem concordam, nem discordam e 3,2% não informou. Pesquisa realizada por Lira(2001) em Campina Grande revela que “A importância da Internet como veículo para o aumento do nível de conhecimento é considerada de muita importância para 55% dos entrevistados, seguido de 36% de importância regular e apenas 9% de menor importância”.

Tabela 2. Distribuição de freqüência do perfil dos usuários pesquisados que consideram a Internet como fonte de conhecimento geral e específico na sua área de interesse.

	Nº	%
Concordam	27	87,1%
Nem concordam, nem discordam.	03	9,7%
Não informou	01	3,2%
total	31	

Fonte: Pesquisa direta, outubro/2002.

4.6. A INTERNET FACILITA A TOMADA DE DECISÃO

Segundo a pesquisa 35,5% concordam com a afirmação, 45,1% nem concordam nem discordam, 12,9% discordam da afirmação, 6,5% não informaram.

Tabela 3. Distribuição da freqüência do perfil dos usuários que concordam com a afirmação.

	Nº	%
Concordam	11	35,5%
Não concordam, nem discordam.	14	45,1%
Discordam.	04	12,9%
Não informou	02	6,5%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002.

4.7. A INTERNET EVOLUI O TRABALHO HUMANO

A pesquisa revela que 67,7% dos entrevistados concordam que o trabalho humano evolui através da Internet, 22,6% nem concordam, nem discordam, 12,9% discordam e 3,2% não informou. Isto revela que a Internet facilita a obtenção de informações atualizadas e comunicações com um numero maior de pessoas o que pode elevar o trabalho humano.

Tabela 4. Distribuição de freqüência do perfil dos usuários pesquisados quanto a evolução do Trabalho Humano pelo uso da Internet.

	Nº	%
Concordo	21	67,7%
Nem concordo nem discordo	07	22,6%
Discordo	02	6,5%
Não informou	01	3,2%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002

4.8 A INTERNET OFERECE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

A tabela 5 mostra que 97,7% dos entrevistados consideram que a internet oferece segurança, 19,3% nem concordam nem discordam, 61,3% discordam, 9,7% não informou. A pesquisa revela que esta ferramenta tecnológica para os usuários do SENAI/PB não oferece segurança e privacidade. Na visão de Albetin (2001) “A segurança dos sistemas on-line tem evoluído e a evolução da legislação neste campo permitirá progressivamente o desenvolvimento de melhores sistemas e sua exportação mundial (por exemplo, os sistemas de criptografia com chaves maiores)”

Tabela 5. Distribuição da freqüência do perfil dos usuários pesquisados quanto à segurança e privacidade da Internet.

	Nº	%
Concorda	03	9,7%
Nem concorda nem discorda	06	19,3%
Discorda	19	61,3%
Não informou	03	9,7%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002.

4.9. RAPIDEZ QUE A INTERNET PROPORCIONA NO DESEMPENHO DAS TAREFAS.

A facilidade e rapidez de comunicação entre diversos lugares do mundo são uma das maiores vantagens da Internet . A pesquisa revela que 58% dos usuários entrevistados no SENAI/PB consideram que o uso da Internet proporciona rapidez no desempenho das suas tarefas, 32,3% nem concorda nem discorda, 6,5% discorda, 3,2% não informou.

	Nº	%
Concordam	18	58%
Não concorda nem discorda	10	32,3%
Discordo	02	6,5%
Não informou	01	3,2%
total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002.

4.10. USO DA INTERNET

A pesquisa revela que 83,9% dos entrevistados do SENAI/PB consideram que a sua profissão requer o uso da Internet, 9,7% nem concorda nem discorda, 3,2% discorda, 3,2% não informou. Segundo a pesquisa os usuários do SENAI/PB revelam a necessidade do uso desta ferramenta como fonte de informação para as profissões. Esta questão reforça a constatação do item trabalho que representou 89% no gráfico 10.

Tabela 6. Distribuição da frequência do perfil dos usuários pesquisados quanto ao uso da Internet no SENAI/PB.

	Nº	%
Concordo	26	83,9%
Nem concordo nem discordo	03	9,7%
Discordo	01	3,2%
Não informou	01	3,2%
Total	31	100,0

Fonte Pesquisa Direta, outubro/2002.

4.11 A INTERNET PROPORCIONA MELHORIA NO RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS.

A pesquisa revela que 22,6% concordam com a afirmativa, 41,9% nem concorda nem discorda, 32,3% discorda, 3,2% não informou. Neste aspecto , podemos analisar que apesar da Internet ter inúmeras vantagens , o convívio e a interação pessoal é um fator importante no relacionamento interno entre os colaboradores.

Tabela 7. Distribuição da frequência do perfil dos usuários quanto a melhoria no relacionamento com os colegas com o uso da Internet.

	Nº	%
Concordo	7	22,6
Nem concordo nem discordo	13	41,9
Discordo	10	32,3
Não informou	01	3,2%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro 2002.

4.12. A INTERNET RACIONALIZA E OTIMIZA O TRABALHO

A pesquisa revela que 54,8% dos entrevistados consideram que a internet racionaliza o trabalho, 29% nem concorda nem discorda, 9,7% discorda e 6,5% não informou. Daí a importância do uso da internet e sua influência no desempenho das tarefas dos colaboradores do SENAI/PB.

Tabela 8. Distribuição da frequência do perfil dos usuários pesquisados quanto a Racionalização do Trabalho.

	Nº	%
Concordo	17	54,8%
Nem concordo nem discordo	09	29%
Discordo	03	9,7%
Não informou	02	6,5%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002.

4.13. O USO DA INTERNET GERA SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A pesquisa revela que 51,6% dos entrevistados concordam com a satisfação que o uso da Internet gera dentro do ambiente de trabalho do SENAI/PB, 35,5% nem concorda nem discorda, 9,7% discorda e 3,2% não informou. Considerando que nos dias atuais, o ser humano sofre um desgaste físico e psíquico durante sua jornada de trabalho, para os usuários do SENAI/PB o uso da Internet possui uma grande importância gerando satisfação e descontração ao seu ambiente de trabalho.

Tabela 9. Distribuição da freqüência do perfil dos usuários pesquisados quanto à satisfação que gera o uso da Internet no ambiente de trabalho.

	Nº	%
Concordo	16	51,6%
Nem concordo nem discordo	11	35,5%
Discordo	03	9,7%
Não informou	01	3,2%
Total	31	100,0

Fonte: Pesquisa Direta, outubro/2002

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje a tecnologia pode oferecer serviços a empresas como gerenciamento interno através de redes internas que conectam todos os funcionários levando até eles informações relevantes a empresas tais como, jornais diários, semanais, ou mensais, informativos administrativos ou financeiros. Além dos funcionários, a empresa pode manter contato direto com colaboradores, clientes, entre outros interessados, independente da região geográfica em que se encontram. É desta maneira que a cooperação se torna uma realidade entre os vários segmentos que fazem parte de uma empresa, tornando as atividades mais rápidas, baratas e interativas.

A pesquisa revela que a maioria dos entrevistados utilizam a Internet para o trabalho representando 86,1 %, envio e recebimentos de e-mails com 67,4 %, para notícias com 64,3%, obtenção de informações 58%, comunicação 57,8% , Educação representando 48,3% e outros utilidades com 39%.

O que se pode observar é que a utilização da Intranet ajuda os empregados a trabalhar de forma cooperativa nos processos de negócios de sua organização, permitindo que funcionários de diversos departamentos compartilhem um espaço de trabalho virtual comum. Observa-se ainda que as Intranets que refletem a cultura da companhia, possibilitam que seus usuários se sintam mais confortáveis, ao compartilharem um espaço de trabalho virtual, e mais estimulados à colaboração e ao compartilhamento de informações.

Os clientes internos do SENAI/PB consideram a Internet como uma ferramenta de suporte para os Recursos Humanos aumentando a eficiência no trabalho, o seu nível de conhecimento geral e específico na sua área de interesse, evolui o trabalho humano, oferece segurança e privacidade , agiliza o desempenho nas tarefas, racionaliza e otimiza o trabalho, gerando satisfação no trabalho, em contrapartida , revela que a Internet não melhora o relacionamento com os colegas como também não facilita as tomadas de decisões .

Muitas empresas têm investido na incorporação de modernas tecnologias de informação e comunicação, buscando a interconexão de todos seus órgãos em um ambiente integrado de rede, estruturado numa Intranet corporativa, para assim permitir que seus empregados trabalhem de modo cooperativo, mesmo estando separados por fronteiras geográficas, temporais e institucionais.

A Intranet pode ser uma ferramenta poderosa de gestão administrativa e de disseminação da política interna. Informações disponíveis para todos, a qualquer hora e em qualquer lugar, estão proporcionando maior agilidade nos negócios, maior eficiência e economia de capital. Tudo que circula em forma de papel pode ser colocado na intranet de

forma simples e objetiva: desde manuais e políticas de procedimento até informações de marketing, catálogos de venda de produtos, recursos humanos, catálogos telefônicos, etc deste que a empresa tenha uma cultura de utilização desta tecnologia no seu dia-dia.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BENETT , George. **Internetworking com TCP/IP**. São Paulo Ed. Campus 1999
2. BHIMANI, A. **Securing the comercial internet communication of the ACM**. v. 39, N°. 6. p. 29 –35, June 1996.
3. CASSARRARO, 1994, p.35). CASSARRARO, A. C.. **Sistema de Informação para tomada de decisão**. 2. ed. São Paulo : Pioneira, 1994.
4. CRESPI, Vitor. **Trabalho cooperativo e Intranet**. Seminário apresentado na disciplina Ergonomia da Informática. PPGEF UFSC, mai. 1997.
5. CRESPO, Rose. Bits pelo telefone. **Info Exame**, ano 14, n. 160, p. 94, jul 99.
6. LAUDON E LAUDON Kenneth e jane. **Sistema de Informação**. São Paulo.Ed.LTC.1996
7. CHUCK, Martin. **O futuro da internet**. São Paulo: Makron Books, 2000.
8. LÉVY, Pierre. **O que é Virtual?.** Editora 34, São Paulo, 1996.
9. Chiavenato, (2000)
10. BOCIANOSKI, Irla. **Redes: uma nova concepção de gerenciamento de trabalho**. Seminário apresentado na disciplina Organizações Virtuais e Teletrabalho. UFSC out.1997.
11. EDDINGS, Joshua. **Como funciona a Internet**. Editora Quark, São Paulo, 1997.
12. GRALLA, Preston. **Como funcionam as intranets**. Editora Quark, São Paulo, 1996.
13. CRUZ, Dulce M. **Construção de uma metodologia de criação, produção e avaliação no ensino a distancia baseado em videoconferência**. Projeto de Doutorado, 1997

14. DRUCKER, Peter F. Os novos paradigmas da administração. **Exame**. Ed. 682, ano 32, n. 4, p. 34, 24 fev. 99.
15. BHIMANI, A. **Securing the comercial internet communication of the ACM**. v. 39, N°. 6. p. 29 –35, June 1996.
16. RUDIO, Franco Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Vozes,1992.
17. SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José. **Pesquisa de marketing**: conceitos e metodologia. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 1997.
18. LIRA, WALESKA – Comportamento do Consumidor Virtual- Dissertação de Mestrado, UEPB.2001.
19. BAUER, Marcelo. Internet 2, veloz, mas nem tanto. **Info Exame**. p. 99, 1999.
20. BOCIANOSKI, Irla. **Redes: uma nova concepção de gerenciamento de trabalho**. Seminário apresentado na disciplina Organizações Virtuais e Teletrabalho. UFSC out.1997.
21. MILLER, Brian L. Videoconferência migra para a rede. **Lan Times**, v. 2, n. 10 p 24-26, jan. 1997.