

# Lição de e ciência

*Reduzir os custos com comunicação, facilitar o suporte e ampliar o nível de satisfação dos usuários? A ONG Associação Telecentro de Informação e Negócios escolheu a plataforma Microsoft para alcançar esses objetivos*



Criada com a missão de auxiliar as micro e pequenas empresas usuárias de telecentros a aprimorar a gestão do negócio com o uso de tecnologia, a Associação Telecentro de Informação e Negócios (ATN) coloca em prática as lições que prega. A instituição aposta no uso da TI para reduzir custos, melhorar a comunicação com os associados e ainda ajudá-los a aumentar a satisfação dos usuários.

Os resultados da utilização das ferramentas tecnológicas apropriadas fazem da ATN um exemplo para as instituições com as quais se relaciona. No início deste ano, a postura ficou ainda mais evidente. Após adotar recursos do Microsoft Windows Live, incluindo o Messenger, o Grupos e o My Space, a ATN contabilizou queda de 35% nos gastos com telefonia no escritório em Brasília.

De acordo com José Avando Souza Sales, diretor-geral da ATN, até o final do ano passado a comunicação era baseada em e-mails e em contatos telefônicos. Com 1.250 telecentros associados espalhados por todo o país, o custo com telecomu-

nicções era elevado. O projeto permitiu mudar essa realidade e a expectativa é alcançar números ainda melhores. “Estamos desenvolvendo um portal em Microsoft Office SharePoint. Com isso esperamos alcançar economia de 70% graças à redução do uso do telefone”, acredita Sales.

Outra solução que está garantindo maior padronização e profissionalização da ATN é o Hotmail. A instituição criou uma conta no Live, permitindo que cada unidade tenha uma caixa com o nome da cidade em que está localizada e a terminação @atn.org.br. A conta do telecentro de São Sebastião, cidade satélite de Brasília, por exemplo, será tinsaosebastiao-df@atn.org.br. “Isso facilita a gestão, pois se um e-mail não é entregue, conseguimos identificar rapidamente qual é a unidade e tentar novos contatos”, observa o diretor. A previsão é propagar ainda mais a solução, permitindo que cada usuário do telecentro possa criar sua conta @atn.org.br.

## ECONOMIA DE DENTRO PRA FORA

Essa capacidade de extrair o máximo das tecnologias e usá-las em benefício da comunidade e na gestão da rede foi o que levou a ATN a procurar a Microsoft para negociar a adoção do Microsoft Windows e do pacote Microsoft Office. O objetivo era distribuir as soluções para os associados.

“Em muitas unidades usávamos software livre e enfrentávamos dificuldades para obter suporte, o que causava a não utilização da máquina por

