

Portal do colaborador, uma ferramenta fundamental

por Tomé Gil, Outubro 2003
tome.gil@escritadigital.pt

Resumo:

Este artigo resume as ideias associadas ao portal do colaborador (também designado como portal corporativo ou intranet) e apresenta as principais ideias pelas quais a Escrita Digital defende que a introdução deste tipo de ferramentas tem um elevado retorno do investimento, quer no imediato, quer a longo prazo.

É acompanhado de um anexo que apresenta as aplicações informáticas desenvolvidas pela Escrita Digital para interagirem com o portal do colaborador.

Introdução

Nos últimos anos têm-se investido muitos milhões em tecnologias de informação com o objectivo de dotar as organizações de ferramentas que permitam o processamento e a difusão de informação, bem como a implantação de processos de trabalho colaborativos.

O portal da empresa ou do colaborador, é a ferramenta por excelência para atingir esse objectivo. Quando desenvolvido a pensar nos utilizadores é uma ferramenta que introduz práticas de trabalho colaborativo e facilita o acesso à informação, permitindo elevados ganhos de produtividade, reduções significativas de custos e aumento do grau de satisfação dos colaboradores.

Com efeito, apesar da crescente importância dos sistemas de informação, são as pessoas que, através da partilha do conhecimento e da colaboração efectiva, criam, aprendem, constroem e transmitem, o conhecimento mais relevante para o sucesso das organizações.

Este breve artigo pretende sistematizar as principais ideias e factos sobre a importância do portal da organização, iniciando assim uma série de “working papers” onde procuraremos divulgar esta ferramenta que, em nossa opinião, é uma das mais importantes inovações ao dispor dos gestores.

O que é?

O portal do colaborador é uma aplicação informática, que através de um único interface permite a integração de diversas fontes de informação, disponibilizando num único ponto de contacto um conjunto de ferramentas (aplicações informáticas) que permitem pesquisar, partilhar e efectuar os processos de negócio mais correntes na organização.

Para que o portal do colaborador cumpra os seus objectivos é fundamental que alguns princípios sejam seguidos e que algumas ferramentas sejam disponibilizadas.

Princípios

Todas as aplicações com que os colaboradores interagem devem ter uma porta de acesso no portal, a fim de induzir o colaborador a considerar o portal a sua principal porta para o trabalho com as aplicações informáticas da organização. Sempre que possível as aplicações devem ser “single sign-on”, ou seja dispensar o login e password se acedidas a partir do portal.

O portal deve ser personalizado e disponibilizar notícias diárias sobre a vida da organização, o que contribui para o reforço da coesão interna.

Todas as aplicações, quer de trabalho colaborativo, quer de bases de dados, quer de gestão de processos de negócio devem ter entrada através do portal.

Ferramentas

De entre as ferramentas básicas do portal e que geralmente não estão disponíveis nas organizações destacamos:

Motores de busca

Os motores de busca são as ferramentas mais citadas, quando inquiridos os colaboradores de uma organização¹ acerca de quais as ferramentas que mais podem contribuir para aumentar a produtividade. Os motores de busca devem ser o mais possível transversais a toda a organização integrando o maior número de fontes de informação possíveis.

Gestores de conteúdos

Os gestores de conteúdos são instrumentos fundamentais para a partilha do conhecimento e para a introdução de práticas colaborativas. De entre estas destacamos:

- q Publicação e divulgação de “best practices”. Empresas como a General Electric, Intel, Royal Bank of Scotland, Gillette, Axa, reconhecem que a divulgação de “best practices” trouxe importantes vantagens económicas para as respectivas organizações².
- q Divulgação dos contactos dos colaboradores, organograma da organização e serviços de help-desk. Um inquérito realizado em 2002 às 1000 maiores empresas mundiais revelou que, mais de 78% dos colaboradores não conhecem a estrutura da própria organização e que, perante um problema, perdem mais de 20% do seu tempo a tentar identificar a pessoa a quem se devem dirigir.

Aplicações de produtividade

Os desenvolvimentos ao nível das tecnologias de informação permitem hoje que muitos dos habituais processos de negócio e de trabalho possam ser desenvolvidos sobre tecnologia Web, permitindo assim a eliminação de tarefas sem valor acrescentado e a redução da burocracia. Desde o tratamento de reclamações à apresentação de despesas, o retorno do investimento neste tipo de aplicações é imediatamente assegurado pelos ganhos de eficiência.

Conclusões

Os motivos pelos quais a Escrita Digital defende a adopção do portal do colaborador por parte das organizações, podem assim ser sintetizados em duas razões. Por um lado, vantagens que se traduzem por ganhos financeiros imediatos, advindos de:

- q Facilidade de acesso à informação;
- q Divulgação de “best practices”;
- q Eliminação de tarefas sem valor acrescentado;
- q Redução da burocracia;

Por outro lado, a utilização desta ferramenta possibilita um reforço da coesão organizacional e a introdução de práticas colaborativas, o que, em organizações que lidam essencialmente com informação e conhecimento, se traduz por vantagens económicas de médio e longo prazo.

¹. Aneja, a. Rowan, brooksby, Corporate portal framework for transforming content chaos on intranets. Intel Technology Journal, 2000.

². Hamel, G. Prahalad, M. Competing for the Future. Harvard Business Press, 2001

Aplicações da Escrita Digital

Desde a sua fundação que a Escrita Digital desenvolve aplicações informáticas para integração nos portais do colaborador, quer aplicações em workflow que denominamos de produtividade, quer para gestão e distribuição de conteúdos.

Aplicações de produtividade – ED-Portal IXRP

Porque acreditamos que o workflow aplicado a alguns processos de negócio, permite elevados ganhos de produtividade, através da eliminação de tarefas sem valor acrescentado, da redução da burocracia e da disponibilização de informação, desenvolvemos um motor de workflow via browser que é configurável de acordo com os processos de negócio.

Baseados na nossa experiência, desenvolvemos também um conjunto de aplicações já configuradas que se destinam a dar resposta a um conjunto de processos de negócio comuns a muitas organizações. Denominámos estas aplicações de ED-Portal|XRP. Actualmente temos disponíveis aplicações para:

- q Apresentação de despesas;
- q Viagens e deslocações;
- q Formação;
- q Avaliação de desempenho;
- q Gestão de Frota;
- q Gestão de edifícios e salas de reuniões;
- q Rent-a-Car;
- q Economato;
- q Tratamento de sugestões e reclamações.

Gestão de conteúdos – Aplicação ED-Portal

Desenvolvemos uma aplicação que permite a gestão de todo o tipo de conteúdos multimédia, permitindo uma gestão descentralizada e a fácil publicação de todo o tipo de conteúdos. De entre as principais funcionalidades destacamos:

- q Possibilidade de trabalhar com templates, o que permite a fácil e imediata publicação de conteúdos;
- q Ecrãs intuitivos minimizando as necessidades de formação;
- q Completo registo estatístico de acessos e conteúdos;
- q Aplicação para envio de emails e newsletters a partir dos mesmos conteúdos;

Para informações adicionais basta contactar:

Tomé Gil, telefone: 21 3811710, mail: tome.gil@escritadigital.pt