

Os sistemas de informação como factores de produtividade na organização empresarial

Palavras-Chave

- portal de empresa
- produtividade
- ferramentas de software
- mudança cultural
- contexto situado
- pontos de passagem

Tomé Gil

Escrita Digital

tome.gil@escritadigital.pt

José Figueiredo

Instituto Superior Técnico

Jdf@netcabo.pt

CAPSI, Lisboa, Novembro, 2004

Resumo

Os portais empresariais interactivos, integrando motores de busca e gestores de conteúdos, e desenvolvidos em redor de arquiteturas de base de dados, com incorporação de processamentos de *workflow*, têm vindo a permitir a exploração de culturas organizacionais com novas dimensões.

Ao colocarem-se como *pontos de passagem obrigatórios*, estas ferramentas contribuem de forma inovadora para as funções de gestão, nomeadamente controlo. Mas controlo empresarial e cultura organizacional andam de mãos dadas, contribuindo ambos para a dinamização de grupos, motivação e aumento da qualidade. Em termos organizacionais, ao eliminarem tarefas sem valor acrescentado e promoverem a redução da burocracia, estão a agilizar o *front-office* empresarial, enquanto asseguram uma melhor organização, estruturação e controlo no *back-office*. Estas ferramentas apresentam hoje resultados facilmente quantificáveis, mostrando de forma inequívoca o seu contributo para o acréscimo de produtividade nas organizações e consequente redução de custos.

Este trabalho apresenta duas dessas ferramentas, suportados em arquiteturas de workflow, e o seu impacto numa das maiores multinacionais do mercado Português.

Conclusões

As ferramentas informáticas não devem ser consideradas como simples produtos. Devem antes ser entendidas como *produtos - processos*, capazes de se adaptarem e estimularem a mudança organizacional. Os portais organizacionais têm de ser encarados como importantes *actores* da cultura empresarial.

Mas o factor de integração entre a *ferramenta* e *organização* obedece a processos de desenvolvimento *sócio-técnicos* que requerem uma *contextualização situada*. No desenvolvimento destas ferramentas, a organização cliente deve estar incluída no processo de concepção e desenvolvimento numa aceção mais forte do que a de simples participante. A organização cliente deve ser um dos actores relevantes, um pilar fundamental no processo de desenvolvimento.

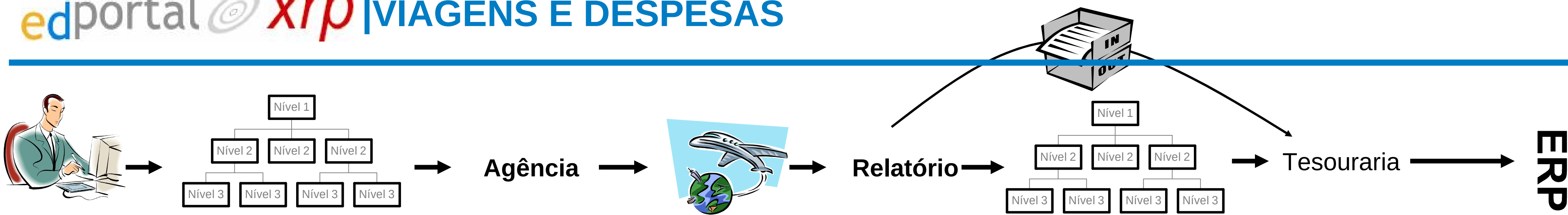
Mas as ferramentas informáticas estão hoje sujeitas a um poderoso crivo:

ROI (Return on Investment)

Com efeito, se durante a década de 90 a informática era vista como a panaceia adequada para todos os males das organizações, e o ROI posto de lado, hoje as ferramentas informáticas têm de passar por este crivo, que sendo quantitativo, nem sempre é fácil de demonstrar, principalmente com as metas hoje exigidas.

Nos dois casos que apresentamos sublinhamos os níveis de eficiência e eficácia conseguidos e respectivamente patenteados pela organização envolvida.

edportal @ xrp | VIAGENS E DESPESAS



Desde a requisição ao relatório, todo o processo de negócio associado a viagens e deslocações é tratado informaticamente. Geralmente as organizações exigem dois momentos para a autorização da hierarquia: no momento da tomada da decisão de viajar e com a apresentação do relatório, quando as despesas excederem o orçamentado.

RESULTADOS

O retorno do investimento foi obtido em menos de 12 meses :

1. Os custos com as viagens de avião reduziram-se em 20%, sendo as principais razões:

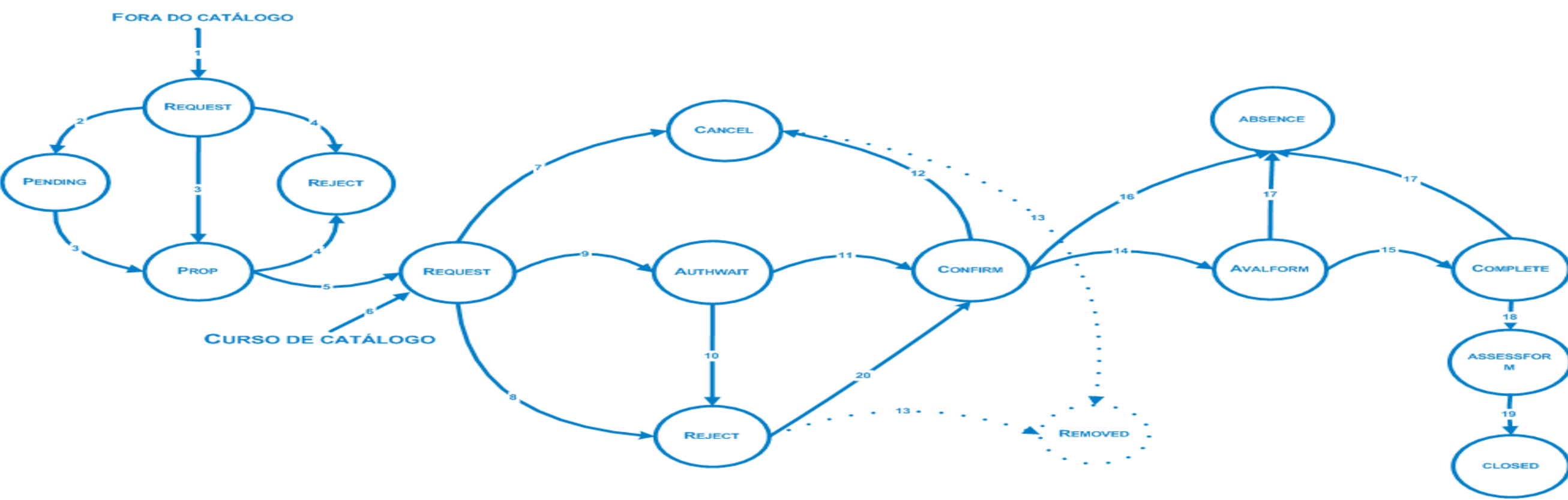
- O maior controlo por parte da organização sobre os motivos das viagens, bem como a validação do cabimento orçamental da viagem, levou a não serem autorizadas viagens que anteriormente provavelmente o seriam.
- A introdução da facturação electrónica permitiu um maior controlo sobre a facturação apresentada pelos fornecedores, permitindo detectar casos de facturas que não correspondiam ao orçamentado e que, por exemplo, nos primeiros 1000 processos analisados atingiram 10% (isto é 100 processos!).

2. A existência de saldos em tesouraria relativos a adiantamentos por liquidar, que aguardavam sistematicamente a prestação de contas de viagens, reduziu-se em 90%. Como a aplicação inibe novas requisições de viagens quando existem relatórios de contas por apresentar, este facto incentivou (obrigou) os utilizadores a apresentarem as contas das viagens com maior celeridade.

3. Os ganhos de produtividade são significativos:

- A implementação da aplicação libertou funcionários de um trabalho de marcação e gestão de viagens que, nalguns departamentos, chegava a ocupar três pessoas a tempo inteiro.
- O tempo de antecedência para tomada de decisão sobre uma viagem é agora de seis horas no máximo, respeitando todos os circuitos de autorização.

edportal @ xrp | FORMAÇÃO



Toda a aplicação funciona com base no conceito de workflow, o que facilita a percepção dos utilizadores sobre o estado do processo. Os ecrãs foram desenhados de modo a não ser necessário dar formação ao utilizador, o que é fundamental numa aplicação destinada aos clientes. A integração com o ERP assegura a facturação automática, o que eliminou o tratamento manual neste processo.

RESULTADOS

O retorno do investimento foi obtido em menos de 12 meses:

- Após mais de 18 meses de funcionamento, a taxa de frequência dos cursos subiu em 55%, para mais de 80%, quer por acréscimo de inscrições, quer por ter passado a ser possível ocupar vagas devido a desistências.
- Os *email* enviados aos clientes a informar da existências de cursos, conseguem, em média, uma taxa de inscrição de 32%.
- Os custos de divulgação dos cursos reduziram-se em mais de 50%.