



Da esquerda para a direita, Tatiana Carolina Nassim, Vanusca Bonifácio, Mercedes Monteiro e Rafael Possik, o time da gestão da informação.

o uso da internet e intranet na busca da excelência administrativa – o caso FAAP

Há três anos a diretoria da entidade mantenedora da FAAP tomou a decisão de inserir definitivamente a instituição na era da Internet. Hoje o Portal FAAP na *Web* está consolidado e podemos fazer a seguinte análise dos objetivos alcançados:

- Estimamos inicialmente que o Portal FAAP teria 530 páginas. Encerramos 2003 com quase 10.000 páginas criadas.
- À medida que o Portal FAAP foi se consolidando, o volume de páginas visitadas aumentou passando de 300.000 visitas em dezembro/2001, para 1.500.000 visitas/mês em média em 2002 e quase 2 milhões de visitas/mês em média em 2003. (Figura 1)
- Aliás, é importante salientar que foram 2,8 milhões de visitas apenas nos 19 dias de dezembro de 2003.
- Foram 12,5 milhões de páginas visitadas em 2002. Em

2003 crescemos 100%, praticamente dobrando este número para 25 milhões. Em 30 meses no ar, atingimos 50 milhões de acessos.

- Foram 958.423 visitantes em 2003 e 3.066.527 em 2004 (Figura 2).
- Mais de 12.000 *e-mails* trocados para a execução das tarefas.
- Quase 2.900 *e-mails* para atendimento de dúvidas dos alunos.
- Quase 1.100 ações de *e-mails* de diferentes tipos, divulgando informações de interesse dos alunos, como oportunidades de estágio, atividades acadêmicas, etc.
- Envio diário, por *e-mail*, de um cartão eletrônico saudando os alunos aniversariantes do dia.

- A diversidade de eventos culturais organizados pela FAAP permitiu usar a Internet de forma criativa com o objetivo de divulgar as exposições, resultando em 61 *hotsites* criados em 2003.

- Durante o ano o processo de matrícula dos alunos da graduação migrou do modelo papel-presencial para o digital-virtual, com a retirada do *kit* para a matrícula exclusivamente pela *Web* para os adimplentes e entrega pelo correio.

- Quase 200 alunos fizeram sua inscrição na recuperação de estudos da Faculdade de Administração *on-line*.

- Os sistemas acadêmicos usados pela pós-graduação e MBA ratificaram a importância do conceito de comunicação estruturada e muitas inovações sugeridas pelos usuários (alunos e professores) serão disponibilizadas com a versão 2.0, em desenvolvimento.

- O sistema docente *on-line* foi integrado ao *site* e oferecido pela *Web* em www.fAAP.br/professores, garantindo qualidade ao atendimento acadêmico.

- Criação do *hotsite* www.fAAPsocial.org.br para divulgação das ações sociais promovidas pelos alunos, professores, funcionários e ex-alunos.

- Os servidores da FAAP estão certificados pela CertiSign, conferindo maior segurança aos usuários do Portal FAAP.

- O sistema de busca da Biblioteca foi implantado tanto na **Internet** como na **Intranet**, agilizando a pesquisa no acervo. Em março de 2004 foi efetuada a integração com o sistema de pesquisa EBSCO, a maior e mais conceituada base de dados da área de negócios e comunicação, gratuita para os alunos, professores e funcionários. Além, o *site* da Biblioteca FAAP isoladamente recebe 90.000 visitas mês.

- A partir de janeiro de 2004 a *homepage* do Portal FAAP ganhou um novo visual, ficando mais moderna e dinâmica, o que melhorou o acesso aos serviços e informações procuradas.

- Boletim *on-line* para os alunos do Colégio FAAP, via Internet.

INTRANET FAAP, O PORTAL CORPORATIVO

O **Portal Corporativo, ou seja, a Intranet FAAP**, já está disponível há mais de um ano e “despapelizou” algumas rotinas burocráticas na busca da excelência administrativa:

- 5.778.156 páginas acessadas de março a dezembro/2003, com tempo médio *on-line* de 4horas/dia/usuário.

- Quase 8.500 memorandos eletrônicos.

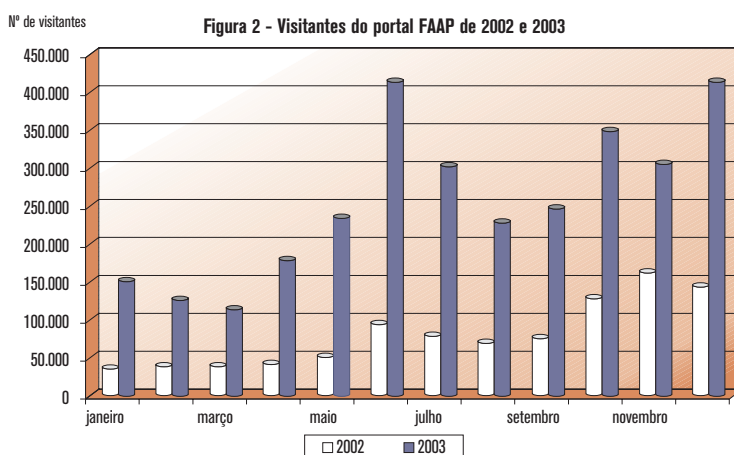
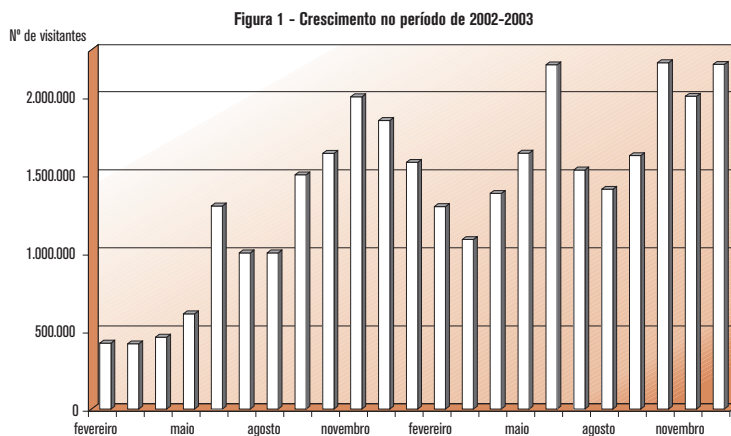
- Mais de 2.000 acompanhamentos *on-line* de requerimentos de alunos (em fase de teste).

- Quase 200 acompanhamentos de inscrição na recuperação de estudos da Faculdade de Administração.

- Criou-se uma ferramenta para acompanhamento *on-line* da situação acadêmica dos alunos e outra para o acompanhamento *on-line* dos planos de cursos.

- Os 260 usuários corporativos têm à sua disposição um comunicador instantâneo com características presenciais exclusivas.

- Tanto professores como alunos podem indicar *on-line* bibliografia para a biblioteca.



- Em novembro de 2003 a organização da HSM Management introduziu num painel a apresentação da palestra sobre o tema *O Novo Paradigma da Organização Digital® - Case FAAP*.

- Em março de 2004 a Humus Consultoria também dedicou um painel para apresentação de uma conferência com o tema *Organização Digital® - Case FAAP: O Uso de TI Rumo à Excelência Administrativa*.

Investir em Organização Digital® significou um ganho de agilidade no processo decisório e redução de custos e investimentos em tecnologia da informação (TI). Tanto no atendimento ao aluno como nos procedimentos administrativos o computador é o meio.

Implantar conceitos de organização digital (OD) que permitiram a redução de 80% do volume de papel utilizado em nossa instituição de ensino, mais do que representar economia de custos, acena para uma das metas da FAAP: **a utilização consciente dos recursos disponíveis, inclusive os renováveis.**

Esta iniciativa pioneira da FAAP acabou tendo repercussão respeitável na mídia, com mais de 50 citações em *sites*, revistas, jornais, rádios e canais de TV em 2003. (fonte: www.fAAP.br/noticias/imprensa/imprensa.htm).

Em fevereiro de 2004 a Microsoft publicou em seu portal o caso de sucesso FAAP, reconhecendo o pioneirismo do nosso projeto.

OS PRÓXIMOS PASSOS

Imaginar o futuro é um grande desafio, porém alguns temas deverão se tornar estratégicos para a consolidação do Portal FAAP na Internet, e serão avaliados conjuntamente com a Gerência Acadêmica e Gerência de Informática. São eles:

- **Segurança:** o volume de informações trafegando pela *Web* alcançou patamares elevados e esta questão tenderá a ser analisada com mais importância.

- **Armazenamento:** a FAAP criou um legado eletrônico e o tratamento destas informações também será estrategicamente analisado.

- **Atendimento virtual:** algumas soluções foram avaliadas e em 2004 teremos subsídios para implantar a solução mais adequada.

- **Biblioteca digital:** estamos avaliando a possibilidade de criarmos a partir dos trabalhos de conclusão de curso (TCCs) uma base de dados eletrônica para o desenvolvimento de novas pesquisas e conseqüentemente do perfil empreendedor dos nossos alunos.

- **Comunidade virtual:** o perfil de uso da Internet pelos nossos alunos é diferenciado e permite a formação deste tipo de comunidade com objetivos acadêmicos.

- Disponibilizar a central de atendimento *on-line* para acesso via telefone celular (Windows CE, Palm).

- Manter o visual do Portal Faap sempre atualizado.

- Transmissão tipo *webcasting* de alguns eventos realizados via videoconferência.

- Cadastramento *on-line* de currículos de futuros professores e funcionários.

Para o **Portal Corporativo**, a **Intranet Faap** podemos vislumbrar os seguintes passos estratégicos:

- **Segurança e armazenamento:** o volume de informações gerado internamente merece maior atenção. Tomemos o exemplo das notas dos alunos de graduação lançadas no *Lyceum*, ou seja, 8,3 mil alunos x pelo menos 3 avaliações x 10 disciplinas o que equivale a algo em torno de 249.000 lançamentos por semestre, número expressivo que por si só justifica esta preocupação.

- **Integração com telefonia:** novas tecnologias permitem

integrar as nossas soluções de Intranet com a telefonia, as quais poderemos testar e avaliar.

- Disponibilização de vídeos de treinamento para os funcionários e professores, com o gerenciamento de acesso.

Em plena era da TI em que o mundo perdeu fronteiras, **atualização e eficiência** são vitais e o posicionamento estratégico da diretoria executiva da FAAP neste assunto é que permite avançarmos na conquista dos objetivos.

2004 aponta para ser o ano da transição dos conceitos de **gestão da informação** para **gestão do conhecimento**, consolidando a posição de vanguarda da FAAP na adoção das novas tecnologias.



Rafael Possik, gestor da informação da FAAP e presidente da Associação dos Antigos Alunos - AAAFAAP.