

# O cardápio a um clique

## A tecnologia está fazendo o que há poucos anos parecia impossível: colocar a empresa na mão do colaborador

O empregado está sentado em frente a sua mesa no escritório. Muitas vezes, em uma unidade distante milhares de quilômetros da matriz. Com uma das mãos, aciona o mouse e um milagre acontece diante de seus olhos. Pode, por exemplo, descobrir o perfil de um colega ou conhecer os seus hobbies. Mais um clique. Consulta o cardápio do almoço servido no refeitório, com direito a calcular as calorias da refeição que pensa em fazer. Esse cenário, uma ficção científica ainda no começo do século 21, já é uma realidade banal nas maiores empresas no Brasil.

O nome da magia é intranet. Em recente pesquisa da Aberje com as 100 maiores organizações brasileiras, é o segundo veículo de comunicação interna mais usado pelas empresas, com 60% de adesão. A "Clicnet – A Evolução, Movid a Você", por exemplo, já é o principal meio de co-

municação da Telemig Celular. O alto posto é merecido. A Clicnet unificou a roupagem de todos os veículos e acumula os papéis de informar, agilizar as tarefas do dia-a-dia, prestar serviços, e aproximar os 3 mil colaboradores.

Além de links para os sites da empresa, a Clicnet, vencedor do Brasil, oferece outros interessantes como o "Campus Virtual", um centro de aperfeiçoamento e ensino on-line, o "Canal ClicNet", que dispõe clipping e a versão on-line da Revista Pulse. Traz, ainda, o "Clic & pronto", com formulários de serviços que agilizam solicitações e o Dia-a-dia, uma agenda com calendário, lista de aniversários, classificados, telefones úteis, convênios e mural. E não acaba aí. O perfil de todos os colaboradores da Telemig Celular, com foto, dados e até hobbies está disponível em um sistema de busca.

O sucesso da "Clicnet" exigiu um sistema ágil, dinâmico e de fácil navegação.

As pesquisas comprovam os resultados positivos da empreitada: 96% dos colaboradores avaliaram a ferramenta com ótima e boa, tanto conteúdo quanto layout. Já 97% dos funcionários consideraram a ferramenta muito confiável e 90% dos usuários acessam o sistema pelo menos uma vez por dia.



## Medalha de OURO

➔ A Telemig Celular foi vencedora nacional com a "Clicnet – A Evolução, Movid a Você". 90% dos colaboradores da empresa acessam a Intranet, pelo menos uma vez ao dia, desenvolvida pela BHS e pela Lápiz Raro Agência de Comunicação.

### Destaques

- ➔ Os departamentos de Comunicação e informática da Sabesp atuam em parceria no desenvolvimento do Portal Sabesp. O sistema garantiu à empresa o prêmio da categoria em São Paulo.
- ➔ O e-Gate Brasil virou referência para a Eletrolux mundial. O projeto piloto implementado com o auxílio da Ação Integrada foi premiado na região Sul.
- ➔ A Carvalho Hosken contratou a Made Internet Service para produzir a primeira intranet de um bairro. A iniciativa valeu o prêmio no Rio de Janeiro.
- ➔ O sistema de intranet da Coimex mostrou que é possível racionalizar o relacionamento com o público interno. O trabalho bem executado rendeu o prêmio na região Centro-Oeste/Leste.

**Feliz** – A Cetrel, vencedora do Nordeste também tem sido feliz no uso da intranet. Além de atender às principais necessidades de informação do usuário, oferece na seção "Recursos Humanos" informações pessoais aos 500 funcionários como contracheque, histórico salarial e programação de férias em uma página protegida por senha. Quer mais? Consultar o que será servido no almoço e calcular as calorias também é possível em "Cardápio do Dia".



O Portal Sabesp, vencedor em São Paulo, feito com a parceria dos departamentos de Comunicação e Microinformática, é um veículo de informações oficiais com rápida atualização. Mas nem sempre foi assim. No início, a intranet tinha o uso restrito a relatórios gerenciais e boletins informativos. A evolução da ferramenta foi acompanhada pela audiência dos colaboradores: 59% dos empregados acessam diariamente e nove em cada dez consideraram o sistema importante ou indispensável para o desempenho de suas funções.

Já a preocupação da Eletrolux mundial foi oferecer uma plataforma amigável aos seus colaboradores e escolheu a unidade Brasil para implantar um dos projetos pilotos. Oito tótems foram adquiridos para que os não usuários de computador tivessem acesso. Além do treinamento, a empresa fez campanhas para incentivar as consultas, com questões do tipo "Já acessou o e-Gate hoje?". Durante um tempo, as perguntas saltaram nas telas dos computadores e se espalharam pelas dependências da empresa. Em poucos meses, o número de usuários aumentou de menos de 500 para mais de 900 e o índice de acessos mensais cresceu de 5 mil para mais de 50 mil. O e-Gate Brasil, vencedor do prêmio no Sul, virou referência entre as unidades da Eletrolux no mundo, com investi-

mento de R\$ 117 mil, contabilizando as duas campanhas de comunicação e a aquisição dos tótems. O custo do software foi absorvido pela matriz mundial.

**Economia** – A Coimex Consórcios está animada com a intranet, que elegeu como seu principal veículo. A empresa descobriu que, além de romper as barreiras geográficas para troca de informações, o portal para uso interno reduz gastos com papel,

impressão, distribuição de software, correio e processamento de pedidos. Agora, toda a estrutura organizacional, manuais, formulários e muitas outras páginas estão disponíveis no sistema que também tem ligação com o site. Quase está tudo ali, e os usuários passaram por um treinamento para que não se tornassem reféns da área de Tecnologia de Informação.

A intranet já chegou até mesmo aos condomínios. Na PenínsulaNet, da Carvalho Hosken, vencedora do Rio de Janeiro, adultos, adolescentes e

crianças têm uma infinidade de informações disponíveis sobre o bairro ecológico no Rio de Janeiro. Eventos, crescimento, infra-estrutura, horários de ônibus e até reserva de quadras podem ser realizadas pelo sistema que busca transpor o ambiente real para o virtual – sem desprezar, é claro, os preceitos básicos de navegabilidade, legibilidade, fácil entendimento e aprendizagem durante a interação. ■

## As lições dos vencedores



A intranet integra dados e processos por meio de uma estrutura de portal. Ela reúne informação, gestão e serviços num único ambiente, de fácil navegação. Entre seus benefícios estão maior produtividade, redução do tempo gasto na busca de informações, melhoria da comunicação interna, redução de custo com materiais de escritório, telefone, fax e xerox, além de integração e desburocratização do processo. Mas, para extrair o melhor dela, é preciso:

- 1 Associar a intranet a ações de comunicação interna como correio eletrônico, veículos internos, campanhas, eventos etc.
- 2 Apoio, validação e liderança do sistema pois a intranet implica forte mudança cultural dentro da empresa.
- 3 Planejamento. Se mal implantado, o sistema pode gerar ruídos impactantes no negócio.
- 4 Treinamentos e campanhas. Sem a adesão dos usuários a intranet é inútil.