

## **Portal Corporativo como Ferramenta para Gestão do Conhecimento**

Maria Elisa Andries Dos Reis;Escola Nacional De Saúde Pública/Fiocruz;Ana Cristina Da Mata Furniel;Escola Nacional De Saúde Pública/Fiocruz;Ana Paula Mendonça;Escola Nacional De Saúde Pública/Fiocruz;Rosane Mendes;Escola Nacional De Saúde Pública/Fiocruz.

**Resumo:** A novo Portal Corporativo da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz), tem o objetivo de facilitar o acesso de pesquisadores, funcionários, alunos e visitantes às informações produzidas na instituição e oferecer um ambiente favorável para compartilhar conhecimento. Nessa versão, os usuários devem se cadastrar para ter acesso a alguns serviços, como postagem de documentos na Biblioteca Multimídia, comentários no Informe ENSP e participação em redes sociais. O conteúdo publicado no portal também pode ser acessado por portadores de deficiências, como deficientes visuais. O portal corporativo da ENSP foi criado como ferramenta de apoio a gestão do conhecimento e para garantir a qualidade da informação gerada e organizada pela instituição. Por isso, oferece um conjunto de aplicativos que consolida, gerencia, analisa e distribui informações, não só internamente, mas também para o público externo. A integração desses aplicativos permite que os usuários possam ler, gravar e atualizar dados pessoais e institucionais. O objetivo é tornar o portal um ponto de acesso único a todas as informações da organização. Nesse novo ambiente digital, os usuários compartilham documentos, alteram o cadastro pessoal, enviam recados, criam redes sociais e de pesquisa, participam de comunidades virtuais, entre outras opções comuns aos sítios de relacionamento, que também incluem blogs, espaço para publicar seus próprios artigos e outras publicações importantes para a área. Além das ferramentas de interação, o portal apresenta conteúdo atualizado e qualificado - um diferencial importante para uma instituição de pesquisa e ensino. Tornar o portal da ENSP acessível a pessoas com algum tipo de deficiência foi um dos pontos relevantes para o desenvolvimento do projeto. Deficientes visuais, por exemplo, podem acessar as informações utilizando programas para leitura de tela, como o Dosvox, o mais usado no Brasil, desenvolvido pelo Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ e distribuído gratuitamente.

**Palavras Chave:** Portal Corporativo;Gestão Do Conhecimento;Tecnologias

## **1- Tema:**

A Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP), da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), lançou seu portal corporativo com o objetivo de facilitar o acesso de pesquisadores, funcionários, alunos e visitantes às informações produzidas na instituição e oferecer um ambiente favorável para compartilhar conhecimento. Nessa versão, os usuários devem se cadastrar para ter acesso a alguns serviços, como postagem de documentos na Biblioteca Multimídia, comentários no Informe ENSP e participação em redes sociais. O conteúdo publicado no portal também pode ser acessado por portadores de deficiências, como deficientes visuais.

O portal corporativo da ENSP foi criado como ferramenta de apoio a gestão do conhecimento e para garantir a qualidade da informação gerada e organizada pela instituição. Por isso, oferece um conjunto de aplicativos que consolida, gerencia, analisa e distribui informações, não só internamente, mas também para o público externo. A integração desses aplicativos permite que os usuários possam ler, gravar e atualizar dados pessoais e institucionais. O objetivo é tornar o portal um ponto de acesso único a todas as informações da organização.

Nesse novo ambiente digital, os usuários compartilham documentos, alteram o cadastro pessoal, enviam recados, criam redes sociais e de pesquisa, participam de comunidades virtuais, entre outras opções comuns aos sítios de relacionamento, que também incluem blogs, espaço para publicar seus próprios artigos e outras publicações importantes para a área. Além das ferramentas de interação, o portal apresenta conteúdo atualizado e qualificado - um diferencial importante para uma instituição de pesquisa e ensino.

Tornar o portal da ENSP acessível a pessoas com algum tipo de deficiência foi um dos pontos relevantes para o desenvolvimento do projeto. Deficientes visuais, por exemplo, podem acessar as informações utilizando programas para leitura de tela, como o [Dosvox](#), o mais usado no Brasil, desenvolvido pelo Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e distribuído gratuitamente.

O novo ambiente digital da Escola é resultado do trabalho de cerca de um ano da equipe da Coordenação de Comunicação Institucional (CCI). Para o seu lançamento, em março

de 2008, foram realizados testes e avaliações para assegurar o melhor resultado em termos de acessibilidade digital. Como todo projeto digital, o portal está em constante atualização e desenvolvimento.

## **2- Objetivo:**

O objetivo é facilitar o acesso de pesquisadores, funcionários, alunos e visitantes às informações produzidas na instituição e oferecer um ambiente favorável para compartilhar conhecimento; também tornar o Portal Corporativo um ponto de acesso único de todos os fluxos de informação da instituição.

## **3- Metodologia:**

### **Integração**

O portal ENSP é composto por duas áreas. A área externa, de acesso comum a qualquer visitante, em que é possível obter informações institucionais, ler e buscar notícias, procurar especialistas, consultar material da biblioteca multimídia, entre outras funcionalidades; e a área interna, denominada “Meu Portal”, constituída por um conjunto de sistemas integrados de informações estruturadas (sistemas legados e banco de dados de aplicações) e não estruturadas (webmail, agendas eletrônicas, fóruns, entre outros). Tudo pode ser acessado através de uma única interface.

As funcionalidades dos sistemas e sua utilização são moldadas em função de uma arquitetura de papéis e permissões pré-definidas, baseadas no modelo RBAC. Através da estrutura de permissões, a área “Meu Portal” é personalizada e seus componentes funcionais de serviços e dos sistemas dos processos de negócio são disponibilizados de acordo com o perfil do usuário. Também é possível ter acesso à ferramenta de relacionamento, cujo objetivo é integrar pessoas criando grupos de contatos para compartilhamento de recursos de informação.

### **Categorização e taxonomia**

O portal corporativo é a principal ferramenta para gestão do conhecimento na ENSP. Para alcançar os objetivos, a equipe que desenvolveu o projeto mapeou processos, conteúdos e pessoas da instituição. Para alguns autores, a gestão da informação e do conhecimento é possibilitada a partir do desenho taxonômico voltado para geração de etiquetas digitais permitindo que os usuários coloquem palavras-chave no conteúdo, os também chamados tags ou metadados.

O portal da ENSP utiliza como benchmarking a árvore taxonômica do vocabulário estruturado trilingüe DeCS (Descritores em Ciências da Saúde), criado pela Bireme (Centro Latino-Americano e do Caribe de Informações em Ciências da Saúde, da Organização Pan-Americana da Saúde) para uso na indexação de artigos de revistas científicas, anais de congressos, relatórios técnicos e outros tipos de materiais, assim como para ser usado na pesquisa e recuperação de assuntos da literatura científica em bases de dados internacionais. A ENSP utilizou grande parte dos termos na criação de sua própria árvore e, agora, acaba de fechar acordo para uso integral da árvore.

No portal da ENSP, a árvore taxonômica garante uma hierarquia lógica e semântica de termos, em torno da qual a instituição organiza suas informações e possibilita que o conteúdo do portal seja recuperado e reutilizado.

### **Mecanismo de busca**

O mecanismo de busca facilita a localização de informações relevantes e de fontes de informação. Através dele, é possível recuperar e identificar a origem da informação. Também permite monitorar as palavras digitadas para definir estatísticas de termos buscados, possibilitando destacar informações de maior interesse, entre outras funcionalidades.

Além da busca de informações e notícias, a ENSP também investiu numa ferramenta de busca de especialistas, que tem como objetivo prover um mecanismo capaz de localizar pessoas que detém determinado conhecimento ou experiência, ou participante de um projeto de pesquisa. Através da busca, tais especialistas podem ser localizados, não só pelo nome, mas também por palavras que estão listadas nos metadados relacionados ao seu currículo, projeto de pesquisa, notícia ou outro tipo de informação.

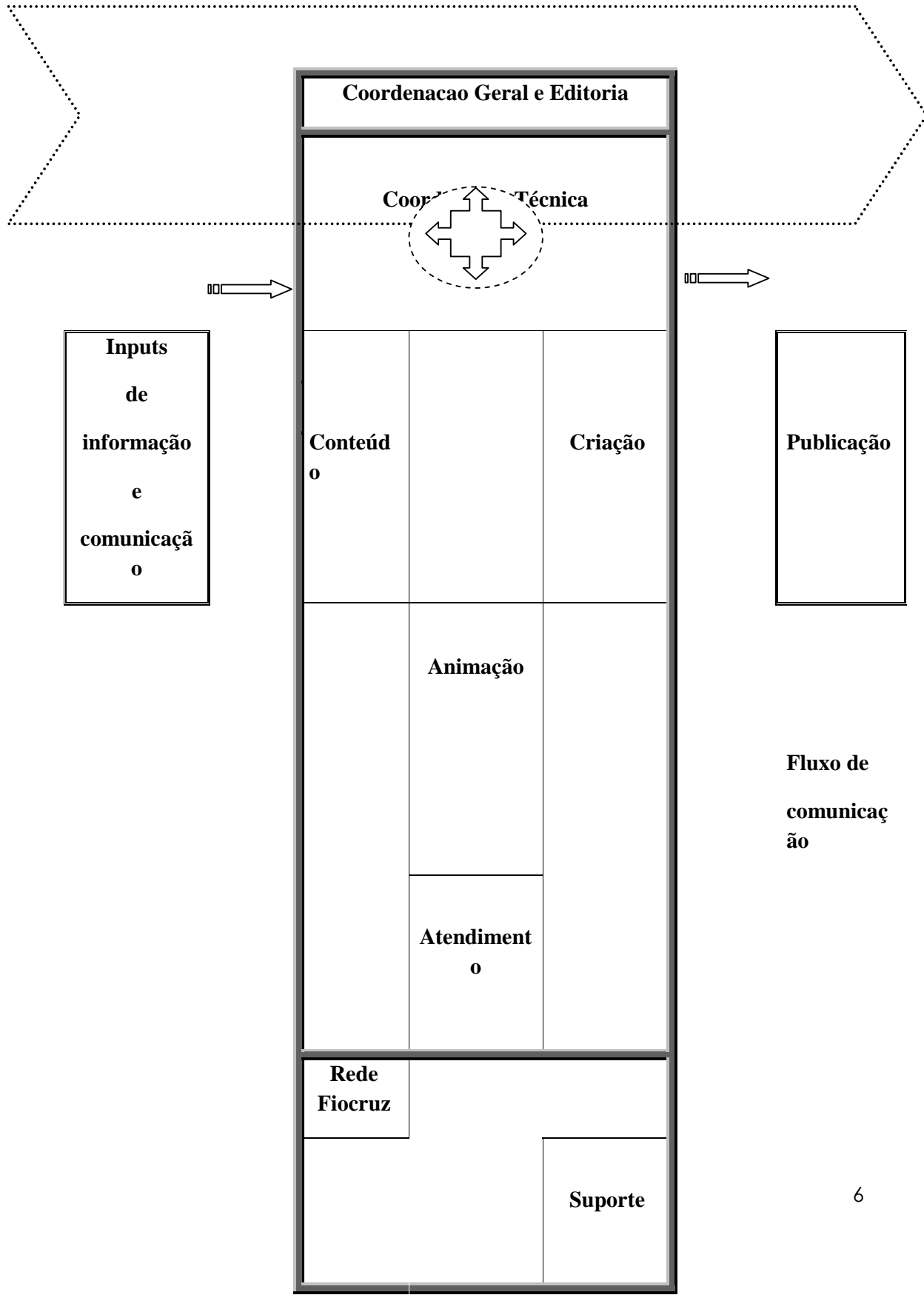
## **Publicação e distribuição**

Este componente deve dar suporte à criação de conteúdo, autorização, publicação e distribuição de informação *on-line* em múltiplos formatos. Esse processo deve criar um fluxo de informação na organização com o objetivo de minimizar esforços para garantir a administração do portal.

A seguir, a descrição do modelo de governança adotado para o portal corporativo da ENSP:

### **- Modelo de Gestão do Portal Corporativo da ENSP – Competências Básicas e Desenho Organizacional**

A definição da Gestão do Portal gera um conjunto de competências básicas em função do fluxo de informação e as respectivas formas organizacionais que dão materialidade e suporte a ele. O fluxo se origina nos inputs de dados e informação, passa pela gestão do Portal, desembocam, depois de editados, na publicação eletrônica.



Os vários grupos que participam da gestão do portal ENSP se articulam, cada qual com um conjunto determinado de competências – Coordenação Técnica, Conteúdo, Criação, Animação, Atendimento – orientadas pela Coordenação Geral.

1. **Coordenação Geral e Editoria:** Responde pela definição e atualização das linhas editoriais, assim como acompanha os conteúdos publicados, de forma articulada às prioridades, direcionamentos e instâncias institucionais. Sua atuação inclui o monitoramento de tendências políticas e tecnológicas, em âmbito nacional e internacional, abrindo canais de comunicação com instâncias de análise e regulação, podendo acionar assessores para temas específicos. *Locus* de decisões de natureza estratégica, como as políticas que qualificam os conteúdos, as macro diretrizes, atribuições e padrões, inclusive éticos. A coordenação deve atuar articulada com representantes das diversas áreas que configuram a ENSP, ou seja, pesquisa, ensino, cooperação, projetos sociais, assistência e comunicação.
2. **Coordenação Técnica:** Gerência operacional do portal, inclusive na proposição de tecnologias mais adequadas. Deve se manter constantemente atualizada em relação às novas tecnologias e repassar conhecimento para os demais membros da equipe técnica. Sua participação na Coordenação geral é fundamental para o bom andamento das diretrizes do Portal.
3. **Conteúdo:** Subsidia e operacionaliza o portal com o conteúdo. Responsável pela validação e edição do material a ser publicado. Responde pela atualização das páginas web, coleta informações institucionais junto aos representantes de área, garantindo informação qualificada e confiável.
4. **Criação:** Abriga atividades de análise e desenvolvimento de sistemas e aplicativos, *webdesign* e programação visual das páginas, segundo padrões definidos de acessibilidade e usabilidade do portal. Responsável pela implementação das ações recomendadas pela coordenação técnica, tanto para novos aplicativos como para manutenção e atualização dos existentes.

O Núcleo de criação abriga duas atividades distintas:

*Design* – responsável pelo desenho *web* para todas as páginas do Portal, padronização do visual e definição conceitual.

*Desenvolvimento* – responsável pelo desenvolvimento de novas aplicações e ferramentas, além de propor tecnologias apropriadas para cada função do portal. A equipe deve se manter em constante interação com a equipe de desenvolvimento. O trabalho da equipe de criação deve ser integrado desde o planejamento e não apenas no momento da execução das tarefas.

5. **Atendimento e treinamento:** Atende os usuários do Portal, respondendo solicitações e monitorando a eficácia de seus procedimentos e estratégias. Faz o encaminhamento das chamadas dos usuários, esclarecendo suas dúvidas por telefone, virtualmente ou presencialmente. Responsável por treinamentos que venham ser necessários para plena utilização das diversas ferramentas do portal, possibilitando maior interação do usuário com os serviços do portal. Produção da informação sobre o nível de utilização do portal de forma diferenciada.
  
6. **Suporte:** Recursos técnicos (servidores e demais equipamentos, rede, links com Internet etc). Garantia de conectividade e interoperabilidade com provedores de conteúdos e usuários. Monitoramento das conexões do portal, da infra-estrutura necessária, atualização dos softwares e produção de sistemas de backup de segurança.

Esse modelo foi pensado para subsidiar a equipe do portal nas suas diferentes dimensões e pressupõe a compreensão do portal corporativo como ferramenta da gestão do conhecimento. Para uma instituição pública com baixa utilização das tecnologias de comunicação e informação, as estratégias de divulgação dos serviços do portal e a adesão dos usuários aos procedimentos virtuais são fundamentais. Apenas a partir do uso e reuso dos diferentes recursos poderemos assegurar a inclusão de novos modelos gerenciais, informacionais e novas formas de estruturas técnicas na instituição, com reflexos na cultura organizacional. Esse pressuposto



talvez seja o maior desafio para a implantação e o funcionamento de um portal corporativo numa instituição acadêmica e de pesquisa inserida na área da saúde.

### **Suporte a Processos**

O Suporte a Processos no portal não deve apenas exercer a funcionalidade de dar apoio ou acesso às informações, mas também aos diferentes relacionamentos e possibilidades de trabalho. Neste sentido, o Portal Corporativo deve oferecer aplicações projetadas para automatização de processos, dando suporte as atividades comuns tais como, gestão de documentos, acompanhamento de processos administrativos, sistemas de gestão recursos humanos, monitorando os fluxos e disparando mensagens de procedimentos predefinidos.

### **Colaboração**

A colaboração no atual contexto de portal corporativo está relacionada, principalmente, à função de conectar as pessoas para transferir, compartilhar e capturar conhecimento. Trabalhar em comunidades de prática ou como parte de um grupo de trabalho é um aspecto essencial na gestão do conhecimento. Num portal corporativo é fundamental garantir um nível máximo de interatividade e participação com os usuários, eles precisam compartilhar documentos, alterar seu cadastro pessoal, enviar recados, criar redes de amigos, de pesquisa, participar de comunidades virtuais e outras opções comuns aos sítios de relacionamento, além de contarem com blogs pessoais, espaço para publicar seus próprios artigos e também outras publicações importantes para a área.

### **Personalização**

No Portal ENSP, o administrador do Portal oferece acesso personalizado a determinadas informações e aplicativos de acordo com as permissões atribuídas para cada papel ou individualmente para cada usuário. O THE DELPHI GROUP (2000b) indica que as funções de personalização podem heurísticamente, baseadas nos perfis individuais, rastrear as fontes de informação disponíveis no portal em busca de documentos novos ou outros elementos que possam ser de interesse de cada usuário, adicionando às funcionalidades do portal um mecanismo útil de suporte ao conhecimento.

Atualmente o usuário personaliza a sua área do “Meu Portal”, através da escolha de interesses. A meta é que de acordo com a análise de necessidades do usuário, o portal possa oferecer maior independência na personalização da interface sem perder o acesso as informações estratégicas definidas pela instituição.

### **Apresentação**

A camada de apresentação é responsável por oferecer um único ponto de acesso à grande variedade de informações de forma integrada e visualmente agradável. O grande desafio do Portal ENSP foi manter a harmonia entre os elementos visuais e grande quantidade de informações. De acordo com HUMMINGBIRD (2000b), os portais precisam integrar todos os elementos que um usuário tem acesso de forma consistente, visualmente agradável e que faça sentido para o mesmo.

### **Ciclo de Aprendizado**

Este último componente é voltado para a eficácia do portal. É importante na identificação de mudanças de informação dos diversos tipos de profissionais em no provimento dos ajustes a atualizações com a rapidez exigida pelos usuários de sistemas on-line. Tais questões podem ser solucionadas por ferramentas analíticas e por tecnologias que ofereçam mecanismos inteligentes de aprendizagem, incluindo manipulação e métricas de utilização (quem são os usuários pó portal e onde eles fazem suas buscas), avaliação de conteúdo (identificação das informações do portal relevantes aos usuários e as que não são) e gestão inteligente de conteúdo.

## **4- Resultados:**

O novo ambiente digital da Escola é resultado do trabalho de cerca de um ano de dedicação da equipe da Coordenação de Comunicação Institucional. Para o seu lançamento, foram realizados testes e avaliações para assegurar o melhor resultado em termos de acessibilidade digital. Como todo projeto digital, o portal estará em constante atualização e desenvolvimento.

Praticamente todas as ferramentas do Portal já existiam e eram consideradas iniciativas de Gestão do Conhecimento na ENSP, mas funcionavam de forma

isolada e sem integração. O Portal foi criado para integrar e gerenciar fluxos de informação. O sucesso do projeto não dependerá exclusivamente da integridade e da funcionalidade de cada componente individual, mas da boa integração entre todos eles para que as metas de comunicação e dos objetivos institucionais sejam atingidos.

Estabelecer o Portal como um ambiente de colaboração efetiva, tanto dentro quanto fora da organização, está dentro do escopo do projeto. Dessa forma, a ENSP - assim como empresas privadas e outras instituições públicas - segue padrões de comportamento adotados pela população brasileira na internet, como a criação e o uso de redes de relacionamento como o Orkut.

Por fim, oferecer suporte aos trabalhadores do conhecimento e ao ambiente colaborativo como parte de uma estratégia do negócio, em que o foco são os pesquisadores, alunos e profissionais da área de Saúde Pública.