

PORTAL CORPORATIVO DGRH – PROMOVENDO A CULTURA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO, MELHORIA CONTÍNUA E FOCO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Carlos Paraizo, Carmen Freitas, Laura Tellini
UNICAMP/DGRH/Equipe de Comunicação
e-mail: dgrhcom@unicamp.br

RESUMO: Desenvolver um portal é uma oportunidade única de retratar os valores da instituição. Com base nesta premissa a Diretoria Geral de Recursos Humanos - Unicamp desenvolveu um novo portal na internet visando estampar seu foco na satisfação dos clientes, na melhoria contínua dos processos e na valorização e disseminação do seu conhecimento. O projeto iniciou com pesquisa e escolha de software livre para gestão de conteúdo que, principalmente, atendesse aos requisitos de controle de usuários e interface simples, permitindo a atualização colaborativa de conteúdo por não especialistas. O software escolhido foi o Plone (www.plone.org). Nos seis meses seguintes foram desenvolvidas ações objetivando envolvimento e motivação de mais de 80 funcionários a compartilharem informações relevantes aos clientes DGRH. O resultado foi o conteúdo do site, tendo como alicerce a cultura de fornecer informação clara, precisa, útil e atual. A terceira fase, iniciada em março/2010, se caracterizou pelo lançamento do novo Portal e tem como objetivo principal a criação e manutenção do mecanismo de melhoria contínua das informações. Parte deste mecanismo são as seções “Novidades e Destaques”, que traz as novas funcionalidades do Portal, e “Você sabia?”, onde são divulgadas informações úteis sobre os Recursos Humanos da Unicamp. Outra importante parte do mecanismo de melhoria é o formulário de contato, que proporciona à DGRH responder de forma rápida às solicitações/dúvidas de seus clientes, como evidência do respeito aos mais de 2.000 acessos diários. A DGRH prossegue o desenvolvimento deste projeto buscando sempre maior qualidade, o que garantirá, a cada dia, mais clientes satisfeitos.

PALAVRAS-CHAVE: Portal, Plone, DGRH, Gestão, Conhecimento