

Tecnologias da Informação com aplicabilidade ao RH

Os componentes do e-RH

MS. Fabrício Leandro Fonseca Fiscina

Os componentes do e-RH

- Existe uma divisão no estudo do e-RH que sugere a análise dos **recursos** e das **formas de atuação** que compõe o e-RH.



Recursos

- **Recursos** - o processo self-service, que é a base de sustentação de uma estrutura e-RH.



Formas de Atuação

- **Forma de atuação** - os componentes mais comuns do RH Virtual: os Portais, ou Intranets; seguido pela tecnologia de e-learning; recrutamento online, as avaliações e testes online; os softwares de gestão e algumas as novas formas de e-RH.

Self-service

- A vantagem do e-RH é que ele permite que os empregados encontrem sozinhos as respostas às suas dúvidas.
- Os empregados podem verificar seus dados e atualizá-los.
- Completar formulários on-line, ou efetuar outras transações, como definir o tipo de plano de previdência privada.

Resultados do Self-service

- Desenvolvido em parte em função das reclamações dos empregados e gerentes devido aos impessoais e ineficientes serviços de terceirização.



Resultados do Self-service

- Pesquisa da consultoria Watson Wyatt 80% das companhias estão satisfeitas com as soluções self-service.
- A Segundo o IOMA, as empresas norte americanas gastaram US\$ 1,5 milhão em 2001 na compra de tecnologias self-service.



Resultados do Self-service

- O self-service pode se dar tanto através da Web como através de um sistema conhecido como Interactive Voice Response (IVR) - sistema que usa a voz eletrônica para fornecer informações, por exemplo telefones informativos.



Resultados do Self-service

Pode ser aplicado a diversos conteúdos:

- Gerenciamento de benefícios;
- Treinamentos virtuais;
- Informativos sobre dados pessoas dos empregados.



As Intranets ou Portais

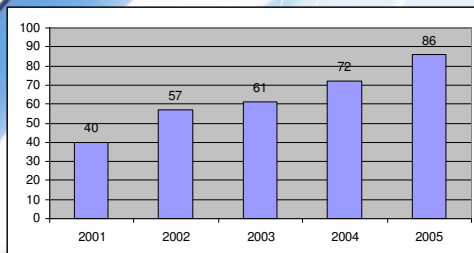
- As Intranets, também chamadas portais, permitem aos profissionais de RH utilizar os mesmos tipos de servidores e browsers que a Internet para uso interno.
- Melhora a capacidade do RH oferecer serviços, ao mesmo tempo que gera uma melhora na comunicação.

As Intranets ou Portais

- Em pesquisa realizada em 2005 pelo Cedar, com mais de 300 empresas norte americanas, 86% dos respondentes afirmou que já possui um Portal para repassar os serviços de RH.



As Intranets ou Portais



CEDAR 2006, Human Resources Self-Service/Portal Survey
(Baltimore; www.cedar.com , 10/01/06)

Benefícios das Intranets

- A facilidade na atualização de políticas, procedimentos e outras publicações de RH;
- A rapidez para comunicar a qualquer hora e em qualquer lugar;



Benefícios das Intranets

- A compatibilidade dos Web browsers com a maior parte dos sistemas;
- Baixo custo de treinamento, já que grande parte dos empregados já tem familiaridade com os programas de Internet.



As Intranets ou Portais

- Os portais "dão aos empregados a visão geral (**big picture**) da empresa, no tocante ao investimento feito neles, já que dão acesso a informações que vão desde benefícios até as oportunidades de treinamento".



As Intranets ou Portais

- Os portais também possibilitam aos empregados o autocontrole de suas informações e acesso a dados chave sobre o negócio.
- Através dos portais as informações são disponibilizadas para uso interno, o que elimina os custos relativos a impressão e distribuição de materiais de RH (ex. manuais).

O que se encontra nos Portais

Entre as informações que podem ser disponibilizadas na Intranet estão:

- Missão,
- Visão e objetivos da empresa;
- Histórico da organização;

O que se encontra nos Portais

- Os manuais para os empregados (código de ética, políticas, benefícios);
- Informação sobre vagas abertas e formulários para candidatos;
- Comunicados e Jornais internos;
- Avaliações de desempenho;
- Pesquisa de clima organizacional e seus resultados.

Treinamento on-line/ e-learning

O treinamento online é definido como:

- A disponibilização e gerenciamento de aprendizagem pela Internet ou Intranet corporativa;
- "Consiste na utilização conjugada do multimídia (o som, a imagem, o vídeo, o texto, a interatividade) e da Internet (a difusão online) para desenhar e disponibilizar conteúdos formativos ou adquirir e desenvolver competências"

Uma nova modalidade de formação a distância . In: <http://www.ina.pt/e-learning/oqueeelearning.htm> (23/10/02)

Treinamento on-line/ e-learning

- Oferece aos empregados a "possibilidade de acesso a uma formação personalizada, em que a cada pessoa é possibilitado aprender de acordo com as suas necessidades e o seu próprio ritmo (...). As soluções de aprendizagem baseadas nas tecnologias de informação criam também mais espaço para as diferenças e estilos individuais na aprendizagem".

Alves, Rui. e-Learning: novos modelos de aprendizagem. In: http://www.janelanaweb.com/reinv/rui_alves.html (23/10/02)

Treinamento on-line/ e-learning

- Apesar de "muitas empresas brasileiras estarem começando a implantar sistemas de treinamento e desenvolvimento pela Internet. Ainda, boa parte delas está simplesmente transferindo bateladas de texto para suas Intranets" (Paduan, 2001).



Treinamento on-line/ e-learning

- Segundo dados da Dtcom, consultoria paranaense especializada em treinamento corporativo, o índice de conclusão de cursos pela Internet fica entre 17% e 20%.



Treinamento on-line/ e-learning

Entre os benefícios deste tipo de treinamentos estão:

- Facilidades de acesso aos treinamentos, a qualquer hora e em qualquer lugar;
- Aumento do número de pessoas a ter contato com o treinamento;

Treinamento on-line/ e-learning

- Redução de custos (ex. transporte);
- Treinamento e a customização do treinamento para necessidades específicas e individuais.



Treinamento on-line/ e-learning

- Milkovich e Boudreau (2001) "a vantagem dessas técnicas é que permitem a distribuição rápida e consistente da experiência do treinamento entre um grande número de indivíduos, **sem a limitação de tempo** dos instrutores ou da **logística** necessária para se colocar alunos e instrutores em um **mesmo local** e hora".

Treinamento on-line/ e-learning

- Pesquisa da ASTD, de 2001, realizadas nos EUA, não foram encontradas diferenças de resultados ou eficácia entre treinamento em sala de aula, por correspondência ou vídeo.
- Os treinados concordam: 72% consideraram o treinamento feito através de e-learning como sendo uma boa experiência. Enquanto 83% consideraram que aprenderam o que deveriam.

Treinamento on-line/ e-learning

Jones (1998) define como alguns dos grandes desafios do e-learning:

- A capacidade de equilibrar CD Rom/ Intranet / Internet;
- A venda da mudança do paradigma do aprendizado;
- A possibilidade de não apenas mudar a tecnologia, mas também a mídia, a entrega, o desenho, a avaliação e o suporte;

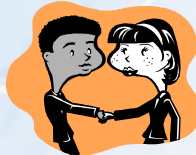
Treinamento on-line/ e-learning

- A capacidade de estabelecer formas de contato com o participante, para que ele não se sinta esquecido;
- O E-learning via exemplo (fazer / cobrar);
- A existência de um plano contingencial para problemas tecnológicos; e
- A resistência cultural.



Treinamento on-line/ e-learning

- É importante ressaltar, no entanto, que apesar da intensa disseminação do e-learning, o treinamento presencial não perderá seu espaço.



Treinamento on-line/ e-learning

- Segundo Eboli (2002) "as empresas precisam encarar as duas formas como complementares e não como excludentes".
- Segundo ela tendem a ser mais eficazes na web os programas que visam trabalhar conhecimentos, enquanto habilidades são melhor trabalhadas em atividades presenciais.



Recrutamento on-line

- O recrutamento online envolve não apenas a comunicação de vagas através da Internet/Intranet, mas também, todas as **ferramentas tecnológicas** para criar currículos, manter um banco de dados atualizado e eficiente na busca por características específicas, o **feedback on-line** e as **modernas formas de avaliação**.

Recrutamento on-line

- "Todos os estudos recentes indicam que as pessoas recorrem cada vez mais à Internet para procurarem novas oportunidades profissionais", apesar de os jornais continuarem a manter o domínio neste setor.

ALVES, Rui. eRecruitment: novos desafios para o Recrutamento online.
In: http://www.janelanaweb.com/reinv/rui_alves6.html (23/10/02)



Recrutamento on-line

- Segundo Rui Alves "os profissionais de recursos humanos (cerca de 77%), nomeadamente nas empresas ou consultorias de recrutamento e seleção, utilizam recursos e funcionalidades de oferta de emprego e pesquisa de candidatos online".



Características do Recrutamento on-line

Algumas características são essenciais para tornar o recrutamento um processo virtual:

- Comunicar vagas online (Internet/Intranet);
- Disponibilizar um formulário para preenchimento de possíveis candidatos;

Características do Recrutamento on-line

- Possuir um banco de dados para armazenar os currículos recebidos. Este DB precisa ser moderno e eficiente na triagem e na busca por características específicas;
- Possuir um sistema de feedback on-line, por exemplo, o candidato, ao se cadastrar recebe uma senha. Depois de alguns dias ele pode acessar o site e verificar como está o processo;

Características do Recrutamento on-line

- Fazer uso de sites especializados em seleção. Este tipo de site pode ser parceiro tanto na busca de profissionais como na divulgação de vagas da empresa;
- Testes on-line, pelo menos no início da seleção, já eliminando os candidatos que não tem as habilidades ou competências básicas necessárias ao cargo (ex. teste de inglês).

Vantagens do Recrutamento on-line

- O e-recruitment possibilita as empresas terem, ao seu dispor, um **universo de candidatos consideravelmente** maior que aquele ao qual poderiam ter acesso através das metodologias tradicionais de captação.
- Consegue-se maior **rapidez dos processos de recrutamento**, associada à potencial automatização das suas fases.

Vantagens do Recrutamento on-line

- Os custos associados a este tipo de processos baixam consideravelmente, uma vez que o que atualmente se paga por um anúncio de emprego online é bastante inferior ao que se paga por um anúncio de emprego publicado na imprensa.



Vantagens do Recrutamento on-line

- Outra vantagem é a facilidade para segmentar e selecionar os diversos candidatos de forma automática.
- Isso ocorre através da atribuição de características e requisitos específicos nas pesquisas que realizam e da diversificação dos anúncios de emprego on-line (definição de perfil do candidato) e triagem de currículos.

Vantagens do Recrutamento on-line

- Para os candidatos, a grande vantagem do recrutamento online é a facilidade que eles têm para distribuírem informação quanto ao seu percurso profissional, experiências e objetivos de carreira de forma permanente (24 horas por dia) e global (em todo o mundo).

Avaliações, testes e pesquisas on-line

- Uma série de avaliações e pesquisas da área de RH podem ser realizadas online, reduzindo tempo, custo e trabalho operacional.
- Um exemplo: Realizar análises das habilidades e competências de uma determinada pessoa para exercer uma certa atividade. Teste feito a partir do levantamento das necessidades de cada cargo.

Avaliações, testes e pesquisas on-line

Outros exemplos são:

- Teste de conhecimento para determinação de necessidades de treinamentos;
- Avaliação de desempenho;
- Avaliação 360°;



Avaliações, testes e pesquisas on-line

- Pesquisa de opinião ou de clima organizacional;
- Testes psicológicos e planejamento ou projeção de carreira.



Softwares de Gestão de pessoas ou Sistemas de Informação de RH

- Com os SIRH as empresas deixam de lado as soluções feitas em casa, muitas vezes focadas num único tópico de RH, para passar a utilizar uma estrutura mais completa e generalista, ou seja, pouco ou nada customizadas às necessidades específicas da organização.

Softwares de Gestão de pessoas ou Sistemas de Informação de RH

- Os Sistemas de Informação de Recursos Humanos (SIRH) ganham importância fundamental no processo de globalização, pois se formam bancos de informações e bases para o conhecimento, para a decisão e para o gerenciamento efetivo das Pessoas que participam do negócio de modo global.

Softwares de Gestão de pessoas ou Sistemas de Informação de RH

- Segundo Milkovich e Boudreau (2000) o propósito de um SIRH é exatamente este:
"proporcionar informações que são demandadas pelos interessados nos Recursos Humanos ou para apoiar as decisões desta área, de maneira global".