

F@@P

há dez anos muito além do papel...

Por Rafael Abrão Possik Jr., gestor da Informação da FAAP, graduado em Administração (1994) e pós-graduado em Estratégia Militar para a Gestão de Negócios (2009) pela FAAP.

Desde os primórdios da humanidade, a posse do “**verdadeiro capital**” tem sempre determinado os vencedores. Na pré-história, o capital era a força bruta. No feudalismo, o poder era dos detentores das terras. Na Revolução Industrial, o capital era representado pelas máquinas. Na **era da informação**, os vencedores são aqueles que detêm a **informação**. A Internet promoveu a “democratização” da informação, ou seja, ricos e pobres compartilham agora o mesmo espaço e ao mesmo tempo. Durante milênios, o conhecimento humano foi sendo registrado em papel, e, historicamente, instituições educacionais são as maiores acumuladoras e geradoras de informação em papel de que se tem notícia: pesquisas, livros, procedimentos internos, revistas, anotações etc. Além disso, temos, atualmente, a questão da sustentabilidade diretamente ligada aos volumes de uso e consumo de papel. Na FAAP, por exemplo, apenas a implantação da Intranet economizou, do ponto de vista ambiental, 300 árvores. E a conta é simples: a cada 50 kg de papel economizados no processo, menos uma árvore é cortada (derrubada).

Quando a Internet chegou, não foram poucas as vezes que se levantaram em coro proclamando o fim das revistas em seu suporte de papel. Ao contrário do apocalipse previsto, as publicações vêm percebendo cada vez mais que seu principal negócio é o conteúdo especializado, independentemente de qual mídia será utilizada para servir aos leitores e anunciantes. Neste exato momento, você está lendo este artigo impresso na revista *Qualimetria*. Mas, tenha certeza de que, ao fazer uma pesquisa, certamente, você a fará eletronicamente e acessará esse

mesmo texto pela *Web* na revista *Qualimetria* via *iPad*. Neste novo universo 2.0 e com a crescente popularização da banda larga é possível, cada vez mais, explorar conteúdos multimídia de diversas maneiras. Com vídeos, arquivos de som, testes, pesquisas, espaços interativos, o **Portal FAAP** – www.faap.br – tem buscado esse caminho a fim de transmitir, democraticamente, aos seus visitantes de uma forma mais rica os conteúdos produzidos pela Fundação, seus departamentos e faculdades, a qualquer hora, de qualquer lugar, de qualquer computador, *smartphone* ou *tablet*.

Nesse ambiente de *bits* em movimento, caprichar no visual é apenas pré-requisito básico. É preciso criar um ambiente de fácil navegabilidade e alta interatividade, sempre composto de conteúdos relevantes que valorizam o conceito de mobilidade.

Começamos os estudos em setembro de 2001. Criou-se um departamento específico para cuidar desse novo projeto, a Gestão da Informação. Foram chamadas algumas empresas de ponta de mercado e cada uma delas apresentou sua proposta técnica e financeira para a Internet. Todas foram analisadas detalhadamente e foram selecionadas apenas duas. Nessa fase, a diretoria mantenedora resolveu avançar mais um pouco e incluiu o projeto Intranet.

Após várias ponderações, escolhemos a Inspirit como executora do **Portal FAAP** e da **Intranet FAAP**.

Em janeiro de 2002, após muito trabalho, a criação e publicação do **Portal FAAP** – www.faap.br – marcou a ruptura desses paradigmas e inseriu definitivamente a Fundação na vanguarda do mundo digital.

Nessa primeira versão era possível consultar as exposições do Museu de Arte Brasileira (MAB) da FAAP; as peças em cartaz do Teatro; informações sobre o Colégio, Faculdades, Pós-Graduação, MBA e Associação dos Antigos Alunos; os alunos podiam fazer requerimentos de expedição de documentos ou providência administrativa, consultar notas e faltas, imprimir a 2ª via do boleto bancário da mensalidade ou solicitar débito automático; futuros alunos da graduação podiam se inscrever no Processo Seletivo; futuros alunos de pós-graduação ou MBA podiam preencher formulários de pré-inscrição *on-line*; os eventos da Academia eram disponibilizados remotamente e *on-line*.

Essa parte “Internet” do processo aproveitou e potencializou as tecnologias instaladas através da sua integração com o sistema Lyceum, preservando e otimizando os investimentos já realizados, estabelecendo uma plataforma estruturada e unificada. A comunicação passou a ser instantânea (a qualquer hora, em qualquer lugar) criando um espírito *up to date* (atualizado e moderno), desenvolvendo o comprometimento colaborativo. Por consequência, tivemos o aumento da produtividade e da qualidade seguidos da agilização de processos. Alguns “feudos” foram eliminados e afloraram novos talentos. A informação deixou de ser um segredo guardado por poucos. Mas as principais vantagens da **Organização Digital**, nessa fase, foram a manutenção da história da Instituição com conseqüente incorporação ao legado da Fundação e a disseminação do conhecimento: o conteúdo produzido a partir desse momento está aberto para consulta. Ótimo exemplo são as exposições do MAB da FAAP, que hoje formam um catálogo eletrônico com 118 *hotsites* até o momento.

Esse processo incipiente avançou para uma segunda etapa, a Intranet. Os documentos solicitados pela Internet ou as pré-inscrições necessitavam de um tratamento digital. É na burocracia que a Organização Digital se destaca: toda essa papelada foi digitalizada; *workflows* eletrônicos foram criados respeitando-se a cultura organizacional e agilizando e/ou racionalizando processos (os documentos continuam circulando pelos setores só que de forma digital); a comunicação passou a ser estruturada e instantânea; documentos a partir de então podem ser localizados e recuperados rapidamente; a produtividade e a qualidade foram aumentadas. Servidores certificados desde o início garantiram a inviolabilidade dos procedimentos e dispositivos de controle interno. A administração passou a contar com uma ferramenta inteligente de gestão e controle de tudo o que circula pela Intranet. Alguns exemplos de processos transformados em *bits* e *bytes* pela FAAP: memorandos, pedidos de compra, solicitações de material ao almoxarifado, central de atendimento ao aluno, cadastro de currículos, comunicador instantâneo.

A “**despapelização**” desses processos permitiu reduzir custos com a compra de papel e cartuchos de impressora e ganhar tempo no levantamento de informações importantes para a tomada de decisões.



Lançamento do Portal FAAP – www.fAAP.br



www.fAAP.br/hotsites/hotsite_egito/hotsite_egito.htm



www.fAAP.br/francais/musee/expositions.htm

Passados 12 meses, alguns resultados alcançados ratificaram a decisão acertada da diretoria da entidade mantenedora de inserir, definitivamente, a FAAP na **era digital**, como podemos observar nas Figuras 1, 2 e 3. Os números impressionam:

PORTAL

070

➡ Estimamos, inicialmente, que o **Portal FAAP** teria 530 páginas. Na Figura 1 está a evolução mensal até o total acumulado aproximado de 3.500 páginas só no primeiro ano.

➡ O volume de páginas visitadas aumentou, passando de 300 mil visitas ao *site* antigo para 1.500.000 em dezembro de 2002 (Figura 2).

➡ Interessante analisar o crescimento do Portal FAAP nestes dez anos, de 12,5 milhões para quase 85 milhões de páginas vistas/ano (Figura 3).

➡ Após implantados, os sistemas para uso via *Web* simplificaram o dia a dia de alunos, professores e funcionários, colocando a FAAP na vanguarda das instituições de ensino superior (IESs). O somatório desses sistemas gerou um legado de conteúdo eletrônico precioso para a Fundação. São 34 sistemas implantados/integrados: Fale Conosco; Pré-inscrição *on-line*; Sistema Acadêmico das Faculdades de Administração e de Tecnologia; Sistema Graduação *on-line*; Sistema de Inscrição *on-line* no Processo Seletivo; listagem eletrônica de ramais; Sistema Biblioteca online; Comitê de Usuários de Informática *on-line*; revista Estratégica *on-line*; revista FACOM *on-line*; Consulta *on-line* ao acervo de TCCs da Faculdade de Administração; Sistema Central de Estágios *on-line*; Sistema MBA *on-line*; Sistema Pós *on-line*; Sistema Chat & Fórum; Sistema Quadro de Avisos; Docente *on-line*; Rádio FAAP; TV FAAP; Fóruns de discussão: FAAP, Eneri, Júris e RP; Estrutura Horária e Curricular das Faculdades; Inscrição *on-line* em palestras; Solicitação de equipamentos audiovisuais; *Videoblog*: Direito e Administração; Colégio *on-line*; FAAP Digital; Academia FAAP; Sala de Imprensa Internet e Intranet.



Américo Fialdini Jr., diretor-tesoureiro da FAAP, recebendo o Prêmio B2B.

➡ Em torno de 500 mil páginas criadas e/ou atualizadas.

➡ Em torno de 150 mil *e-mails* trocados entre a equipe envolvida.

➡ Em torno de 30 mil *e-mails* divulgando informações acadêmicas para os alunos, como, por exemplo, oportunidades de estágio.

O pioneirismo do **Portal FAAP** foi rapidamente reconhecido pelo mercado. Talvez o mais importante tenha sido se tornar **caso de sucesso da Microsoft**. Também recebemos vários prêmios, dentre eles podemos destacar o **prêmio Padrão de Qualidade em B2B 2005 de Internet** na categoria **Educação**, dado pela e-Consulting

Nº de páginas criadas no primeiro ano



Figura 1 - Número de páginas

Páginas visitadas em 2002.

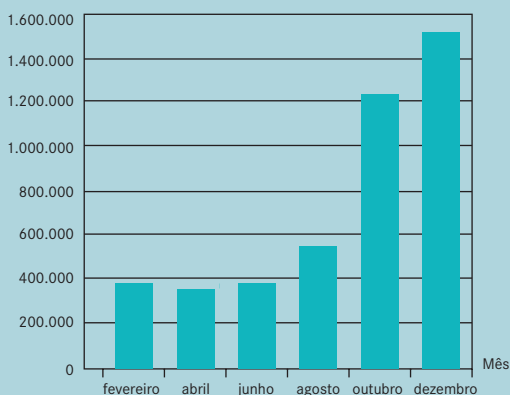


Figura 2 - Páginas visitadas.

Corp, e revista *B2B*, com apoio da Câmara-e.net (Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico).

Acompanhando o processo de internacionalização da FAAP, além de português, o **Portal FAAP** também tem versões em inglês, francês, espanhol e mandarim.

A TVFAAP e a RádioFAAP estão no ar desde 2006 e, agora, em 2011, disponibilizamos sua programação ao vivo em *iPad* e *iPhone*. As principais palestras que acontecem nos *campi* de São Paulo, São José dos Campos e Ribeirão Preto podem ser assistidas *on demand* pelo canal FAAP Digital. Também estamos presentes nas redes sociais, no Facebook, no Twitter, no YouTube e no FourSquare. Aliás, neste ano lançamos novas versões do **Portal FAAP** para *iPhone* e *iPad*, com funcionalidades que exploram as potencialidades desses aparelhos.

Todos esses avanços provocaram mudanças ao longo destes dez anos, algumas imperceptíveis aos usuários: a geração Y derrubou a liderança do uso do Internet Explorer da Microsoft como navegador preferencial na *Web* que, agora, divide espaço na liderança com o Safari da Apple. Porém, temos observado que a geração Z, que são nossos alunos do Colégio FAAP, trouxe o Chrome da Google como seu navegador preferencial.

As **ações sociais**, outra prioridade da FAAP, também são destaque e possuem um *link* próprio: www.faapsocial.org.br. Lá é possível ler os relatórios sociais, assim como acompanhar a participação dos alunos em eventos como o Trote Solidário, Campanha de Doação de Sangue, Gincana dos Bixos, dentre outros. Também estão registrados os prêmios recebidos, como o Top Social 2008 pelo Juizado Especial Cível.

Para celebrar esses 10 anos do **Portal FAAP**, e por sugestão da diretoria da entidade mantenedora, reformulamos todo o *layout* da página inicial, utilizando os mais modernos conceitos de *Web 2.0*, com mudanças no projeto editorial e no desenho. Nosso objetivo é modernizar a navegação e facilitar a leitura.

O *design* mais limpo e o uso prioritário da cor branca proporcionam um ambiente mais arejado. O novo desenho traz mais imagens e em formatos maiores, para acompa-



Portal FAAP – www.faap.br – primeira atualização.



Portal FAAP – www.faap.br – terceira atualização.

Páginas visitadas por ano (em milhões)

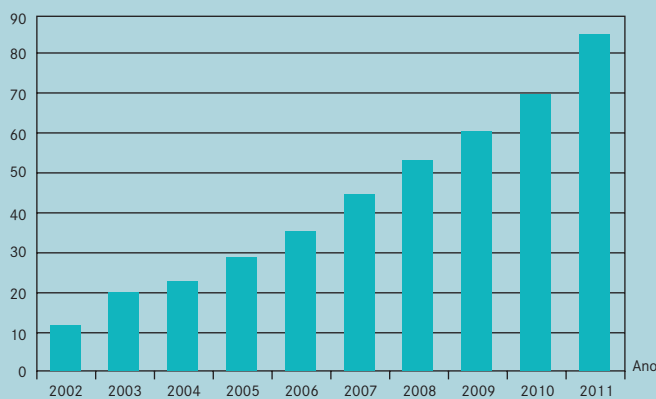


Figura 3 – Páginas visitadas em cada ano.



Fonte: www.microsoft.com/brasil/Casos/interna.aspx?id=152.

nhar o crescimento do acesso via banda larga e a melhor definição dos monitores. O topo da página será usado para destacar os principais assuntos acadêmicos. Uma das grandes mudanças são os espaços customizáveis pelos usuários, personalizando a navegação conforme a preferência individual de cada um.

Com mudanças significativas de *design*, o **Portal FAAP** apresenta a sua nova *home page* com o compromisso de oferecer de maneira prática e agradável os diversos conteúdos acadêmicos e culturais produzidos pela Instituição a serviço da Internet brasileira.

Outra surpresa que também preparamos para nossos visitantes é a **Guia Virtual FAAP**, que, quando solicitada, fará a interação com o usuário. Esse projeto demorou 30 meses desde a sua concepção e envolveu vários professores da Faculdade de Comunicação e Marketing (FACOM), a Gestão da Informação e a equipe de criação da Inspirit. Foram inúmeras as reuniões para moldar nosso objetivo final, para elaborar o roteiro que foi refeito algumas vezes,

para definir a tecnologia que usaríamos para as filmagens, assim como a linguagem de programação, para o *casting* (escalar um elenco) da escolha da modelo, para os testes de vídeo da atriz escolhida, para escolher o melhor *codec* (tecnologia usada para a compressão e descompressão de dados), para salvar as imagens, para escolher o melhor *software* de computação gráfica, tudo isso para obter o melhor resultado possível. Foi uma prova de superação para toda a equipe, mas mostrou que a FAAP tem os melhores recursos materiais e humanos quando o assunto é animação.



A atriz Jéssica Nigro, a nossa Guia Virtual FAAP.

A F@@P SEMPRE ANTENADA

A Cisco estima que, até 2020, 50 bilhões de dispositivos terão acesso à *Web*, algo como seis por pessoa na média. E, com aumento da velocidade, melhora da comunicação e recursos disponíveis, as pessoas progridem mais rapidamente para a captura, disseminação e consumo

de conteúdo, tudo em tempo real.

Temos assistido a uma grande migração do mundo físico para o digital. Antes, comprávamos DVDs, CDs, livros. Hoje, tudo pode ser baixado nos computadores, *smartphones*, *tablets* ou qualquer outro dispositivo com acesso à *Web*.

As mídias sociais tendem a romper barreiras hierárquicas, melhorando os serviços oferecidos aos alunos e professores. Ideias inovadoras surgirão de maneira inesperada, assim como poderemos disseminar com muita rapidez informações e conhecimento da academia.

Resumindo, temos que inovar, surpreender, sempre com muita criatividade e inspiração, para manter a FAAP na

vanguarda das Organizações Digitais[®].

Mas tudo isso só foi e só será possível graças às pessoas que integram o **time FAAP**, fruto da sinergia da diretoria da entidade mantenedora, Gestão da Informação, Gerência Acadêmica, Gerência de Informática, Agência FAAP e Inspirit, que superam desafios no seu dia a dia para atender a cada solicitação de cada unidade ou setor da Fundação, e permitir que visitantes/usuários externos e internos, alunos ou professores, tenham acesso ao conhecimento gerado por toda a **FAAP, a qualquer hora, em qualquer lugar.**

