

## Gerenciamento da Força de Trabalho - SMF Workforce Management

Última revisão feita em 10 de Outubro de 2007.

### Objetivo

Neste artigo iremos ver o conjunto de processos da SMF Workforce Management do MOF responsável por garantir o nível das pessoas contratadas e mantidas para realizar as tarefas em uma organização, boa leitura para todos.

### Introdução

**Obs.:** Achei melhor deixar alguns termos em inglês mesmo porque na maioria das vezes iremos trabalhar com eles desta forma no mercado.

A SMF Workforce Management - Gerenciamento da Força de Trabalho, é responsável por garantir o nível ideal das pessoas contratadas e mantidas para realizar as tarefas relacionadas com o gerenciamento do ambiente de operações, sendo responsável também por manter o nível dos colaboradores de acordo com a exigência da organização. Ao contratar pessoas deveremos levar em conta suas habilidades técnicas e não-técnicas para determinada função, visando atrair e manter pessoas mais talentosas, deveremos também utilizar métodos de integração para os novos contratados e deixar bem clara suas responsabilidades e atribuições. Um processo que deverá ser constantemente utilizado é o Attract, Develop e Keep (ADK), com a intenção de contratar, desenvolver e manter bons profissionais.

Será necessário aplicar avaliações regulares para garantir que as os níveis de cada um estejam de acordo com os exigidos, deveremos ter planos de retenção que entre outras atividades servirão para analisar o custo de manter e treinar pessoas e também deveremos assegurar que as pessoas entendem as metas e objetivos da empresa. Planos de treinamento, mentoriação, certificação e carreira deverão ser bem estruturados e aplicados, favorecendo um ambiente positivo de crescimento profissional. Vale citar que o Gerenciamento da Força de Trabalho está fortemente ligado com as SMFs Service Level Management, Availability Management, IT Service Continuity Management, Capacity Management e por fim a Problem Management para garantir o nível das pessoas na realização de cada função necessária para as operações do dia-a-dia.

### Definições Importantes

Para entendermos melhor este artigo e a documentação oficial para esta SMF vamos conhecer algumas definições importantes que também são recomendadas pela Microsoft na própria documentação do MOF, lembrando também que mesmo algumas definições sendo as mesmas encontradas no mercado muitas delas são feitas com base nesta SMF.

**Best Practices:** Um ótimo conjunto de princípios e procedimentos que quando seguidos fornecem mais confiança, disponibilidade, suportabilidade e gerenciabilidade para administrar com eficiência os serviços de TI.

**Certification:** É uma qualificação profissional oficialmente reconhecida, normalmente oferecida para reconhecer o grau de conhecimento de um profissional com relação a determinado tema ou tecnologia, por exemplo, as certificações Microsoft.

Environment: Um conjunto formado por hardware, software, redes de comunicações e procedimentos que trabalham juntos para oferecer serviços. Mais que um ambiente pode existir ao mesmo tempo, por exemplo, ambiente de produção, ambiente de testes entre outros.

Ergonomics: Estudo da eficiência das pessoas em seu ambiente de trabalho.

Hiring: Recrutamento de empregados/funcionários/colaboradores.

Induction: É a famosa integração que os novos funcionários passam ao ingressarem numa empresa, onde lhe são apresentadas características sobre sua função, cultura e negócio da empresa e etc.

Job Description: São as características fundamentais de um trabalho em particular, as tarefas, qualificações e treinamentos necessários para desempenhar a função.

Retention: Ato de empregar e manter a equipe atual na empresa.

Return On Investment (ROI): É o retorno sobre um determinado investimento feito em algum sentido, por exemplo, o ROI por se investir em treinamentos é ter uma equipe mais bem preparada para resolver eventuais problemas.

## **Descrição de Processos e Atividades**

As atividades da SMF Workforce Management podem ser representadas por um fluxo de processos que aborda as tarefas fundamentais necessárias para gerenciarmos com excelência a força de trabalho em nossa organização, a seguir iremos conhecer as fases deste processo.

### Crafting an Operations Organization

Nesta primeira etapa deveremos criar a organização base para nossas operações, começamos pela definição de quantos profissionais serão necessários nas equipes levando em conta o tamanho da organização e suas necessidades, estas considerações terão que ser utilizadas na hora de contratar novos funcionários e reter profissionais também, os profissionais contratados deverão ser constantemente acompanhados no início para garantir sua efetividade e integração ao fazerem parte da operação, deveremos também junto com o RH criar descrições das tarefas e funções realizadas nas operações para classificar as responsabilidades e auxiliar os funcionários na sua orientação de carreira, um ponto muito importante aqui será realizar avaliações constantes de habilidades e conhecimentos dos times para identificar possíveis promoções ou também fraquezas, para concluir a etapa deveremos gerenciar casos de ausência de funcionários, seja por férias, doença ou demissão.

### Workforce Performance Considerations

Nesta segunda etapa deveremos tratar o desempenho de nossas equipes, definindo metas para os profissionais visando medir o desempenho de cada um e do grupo, apresentando os resultados individualmente no caso dos profissionais e abertamente no caso dos grupos para que todos acompanhem os rendimentos, e para isso ser possível um sistema de avaliação será necessário, onde controlaremos e informaremos o desempenho de todos os nossos funcionários promovendo considerações e formas de reconhecimento.

### Considerations for External Resources

Nesta terceira etapa deveremos elaborar as considerações para os recursos externos, como a contratação de outsourcing para algum serviço de TI. O ideal aqui é começar pequeno, devagar, e o que for preciso terceirizar passar por uma análise e se aceito ir adotando as medidas de terceirização em doses pequenas, nada de terceirizar um setor inteiro de uma só vez, pense em como será complicado adequar todos às políticas e normas da organização.

#### Maintaining a Ready and Reliable Workforce

Nesta quarta etapa deveremos manter nossa mão-de-obra pronta e segura para o que der e vier sempre, isso mesmo, deveremos assegurar que nossos profissionais estejam preparados para executar suas funções, considerar também as certificações necessárias para cada profissional, garantir que cada um esteja bem treinado e agregue conhecimento para a equipe agendando treinamentos de acordo com as necessidades, mas sempre pensando na disponibilidade de cada profissional de acordo com a sua atuação e setor.

#### Environmental Considerations

Nesta quinta etapa deveremos nos preocupar com o ambiente em que cada um irá trabalhar, visto que a maioria dos funcionários passará quase toda sua carga horária de trabalho em suas mesas este ambiente particular deverá ser confortável, ergonômico, limpo e não só isso, o ambiente da empresa como um todo deve ser um atrativo para o funcionário, devemos prover facilidades e lazer, fatores importantes que contam muito para a retenção de profissionais.

#### Employee Safety

Nesta sexta etapa deveríamos tratar a segurança dos funcionários, um assunto muito importante já que manter a segurança de cada profissional é de responsabilidade da empresa, porém a guia de Gerenciamento da Força de Trabalho não aborda esta fase sugerindo alguma orientação, mas pela sua grande importância deveremos procurar métodos complementares, de forma alguma podemos deixar este tópico de lado.

**Atenção:** Vale lembrar que cada uma das etapas descritas acima oferece muito mais detalhes do que os que vimos aqui, porém detalhar o processo não é o intuito agora, com este artigo nós devemos entender basicamente como funcionam estes passos, mas futuramente iremos estudar estas recomendações na prática, para isso continuem acompanhando os artigos.

Logo abaixo podemos ver o diagrama que representa o fluxo citado acima, os processos neste caso apresentam um início, meio e fim, veja:



Figura 1 – Fluxo de processos da SMF Workforce Management.

Com as novas tecnologias desenvolvidas pela Microsoft temos muito mais alternativas do que antes para nos apoiar na resolução dos passos descritos acima, um bom exemplo é o System Center, uma família de soluções de gerenciamento de TI que nos ajuda planejar, implantar, gerenciar e otimizar de forma pró-ativa nosso ambiente, temos também o SMS, MOM, ISA, Windows Server 2003 o 2008 entre outros, mas este é assunto para um próximo artigo.

## Conclusão

Depois de todos estes processos que pudemos conhecer com certeza temos uma visão mais apurada com relação à importância do gerenciamento da força de trabalho, uma equipe bem preparada, entrosada e motivada vai contribuir muito com a realização das metas individuais e das equipes. Portanto o assunto que será abordado no próximo artigo será o gerenciamento de segurança em nossa organização, não percam, aguardo vocês lá, muito obrigado.

## Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
2. Microsoft Brasil. [www.microsoft.com.br](http://www.microsoft.com.br)
3. Documentação oficial do MOF. [www.microsoft.com/mof](http://www.microsoft.com/mof)

Escreveu,

**Cleber Marques**

[contato@clebermarques.com](mailto:contato@clebermarques.com)

Quarta-feira, 10 de Outubro de 2007.