

Resumo

Neste documento é feito o estudo de uma nova geração de sistemas de informação de suporte ao trabalho que constituem o passo seguinte relativamente às principais técnicas conhecidas, tais como, fluxos de trabalho e BPM (*Business process management*) que lidam apenas com a parte mecânica e formal dos processos. Esta nova geração é baseada no HMS (*Human Interaction Management System*) e na aplicação de uma nova metodologia orientada a acções que acrescentam valor. Deste modo, é estendido o suporte à interacção humana para a execução de processos focando a criatividade, a colaboração e interacção como meios para aumentar a produtividade e a qualidade de um serviço.

É apresentada uma aplicação de suporte à gestão técnica de equipamentos e de sistemas dos Serviços Técnicos de Manutenção da FEUP, na qual se aplicaram os novos conceitos desta nova geração de sistemas de informação. É realizado um estudo sobre a ferramenta de trabalho colaborativo da Microsoft, Sharepoint 2007, como solução para uma plataforma de desenvolvimento de aplicações Web personalizadas com o objectivo de suportar os novos paradigmas da gestão do trabalho.

Abstract

This document describes a new generation of work support information systems which overcomes the main techniques of work support already known, such as Workflows and BMP (*Business process management*), that only deal with the mechanical and formal components of the processes. The new generation is based on HMS (*Human Interaction Management System*) and on the application of a new actions methodology which generates added value. Therefore, it extends work support to human interaction for processes execution by focusing on creativity, collaboration and interaction as tools for improving the quality and the productivity of a service.

It is also described the development of an equipment management application for the Serviços Técnicos de Manutenção of FEUP that shows the implementation of the

concepts of this new generation of information systems. Furthermore, it is made a study of the Microsoft collaborative work tool, Sharepoint 2007, as a solution for a platform of personalized Web applications development with the purpose of supporting the new paradigms of work management.