



**Quidgest**

# Inovar em Timor

## **A Missão e a Visão da Quidgest**

A Quidgest nasce há 20 anos com a missão de deixar uma marca na revolução tecnológica do nosso tempo (abrir caminhos, mostrar diferenças, fazer melhor) e de contribuir para uma sociedade baseada em estruturas produtivas mais inteligentes e mais racionais.

A Quidgest tem como visão:

- constituir a referência em sistemas de informação de gestão nos mercados em que actua (quando uma organização pensa num sistema de informação, pensa na Quidgest);
- ser uma empresa de excelência, na qual dá gosto trabalhar, focada na inovação, na qualidade, na participação e no desenvolvimento de competências de cada colaborador.

**O nosso agradecimento à AICEP pela promoção deste encontro.**

# Editorial

Este dossier foi criado por ocasião da visita a Portugal, em Novembro de 2008, de Sua Excelência o Primeiro-Ministro de Timor-Leste, Xanana Gusmão, de S. E. o Ministro dos Negócios Estrangeiros, Zacarias Albano da Costa, de S. E. a Ministra da Justiça, Lúcia Lobato, e de S. E. o Ministro do Turismo, Comércio e Indústria, Gil Alves.

Nele se testemunha o empenho da Quidgest na criação de sistemas de informação adequados à realidade timorense, no desenvolvimento económico do país e na transferência de tecnologias de ponta que colocam Timor a par do que de melhor se faz em qualquer lugar do mundo.

Este empenho traduz-se na criação de uma empresa de pleno direito timorense, na criação de postos de trabalho altamente qualificados para os novos engenheiros de software timorenses, no intercâmbio permanente de ideias e de experiências entre a Quidgest – Timor-Leste e todos os outros parceiros da rede QuidNet (em Portugal, mas também em Espanha, em Moçambique, em São Tomé e Príncipe, em Angola e no Reino Unido).

Cristina Marinhas, *Directora-Geral da Quidgest*



Instalações da Quidgest, Lisboa  
R. Castilho, n.º 63

# A Base de Dados dos Combatentes da Libertação Nacional

A Quidgest foi a empresa responsável pela criação da base de dados de veteranos timorenses, mostrando que sistemas de informação específicos e urgentes podem e devem estar ao serviço da paz e do desenvolvimento de Timor-Leste.

Em menos de quatro meses, o consultor sénior e actual country manager, Luís Estrela, construiu uma base de dados que desempenhou um papel fundamental na recuperação da memória nacional

A base de dados dos heróis da resistência timorense à ocupação indonésia, que inclui cerca de 18 mil nomes, serviu de apoio a uma série de homenagens públicas prestadas por Xanana Gusmão, no fim do seu mandato, a antigos companheiros de luta.

Vem na sequência da Lei dos Combatentes da Libertação Nacional, de reconhecimento e valorização do contributo prestado por todos os cidadãos que lutaram pela independência de Timor-Leste.

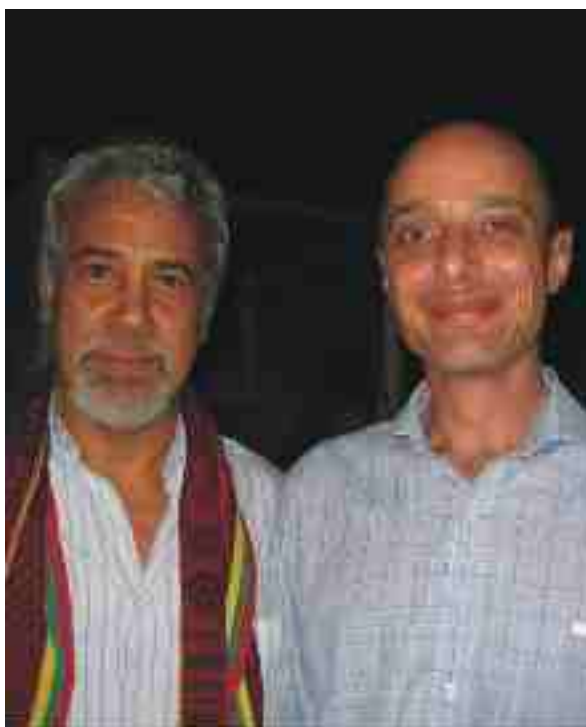
## Timor-Leste gere recursos humanos com sistema da Quidgest

O projecto de desenvolvimento de um sistema de gestão de recursos humanos para o Governo de Timor-Leste, iniciado em Dezembro de 2006, está finalizado e os utilizadores já entraram na fase de formação. Actualmente, os técnicos da Quidgest em Timor estão somente a proceder a alguns ajustamentos finais na interface Web utilizada pelos ministérios para efeitos de consulta e inserção da informação dos seus funcionários.

Em relação à adesão dos utilizadores ao sistema, Luís Estrela, coordenador do projecto em Timor, afirma: “Os utilizadores adaptaram-se com grande facilidade. Esperávamos maiores dificuldades, nomeadamente ao nível da língua, já que Timor está a reaprender o Português. No entanto, a implementação de um sistema intuitivo, de fácil monitorização e orientado para os procedimentos-chave da organização foi crucial para a aceitação imediata da nova forma de funcionar.”

A solução implementada no Governo de Timor-Leste demonstrou uma das mais-valias mais importantes do sistema de gestão de recursos humanos da Quidgest. Tendo em conta as semelhanças entre os regimes jurídicos da Administração Pública timorense e portuguesa, o desenvolvimento de mecanismos de gestão global no Governo timorense, por ministério e por direcção nacional, é passível de rápida adopção por qualquer Secretaria de Estado com serviços partilhados ou mesmo pelo conjunto da Administração Pública portuguesa.

Em Timor, existe agora a vontade de avançar com a criação de um portal do dirigente e de um portal do funcionário. Ambos deverão estar ligados à base de dados central, para que os dirigentes possam ter acesso imediato a informação de gestão e os funcionários possam consultar e actualizar directamente os seus dados, tais como faltas, antiguidades, moradas ou pedidos de marcação de férias.



# O PMIS - A Nova Gestão dos Recursos Humanos de Timor-Leste

O Personnel Management Information System (PMIS), ou Sistema Integrado para a Nova Gestão dos Recursos Humanos da Administração Pública de Timor-Leste (SINGRHAPTL), gere o conjunto de 12 000 funcionários civis e 4 000 contratados a prazo da administração timorense.

Antes da implementação do PMIS, existia apenas uma base de dados em Excel e outra em Access com pouca informação, informação essa divergente e armazenada num computador (sem rede), sem possibilidade de daí serem retirados indicadores de gestão.

**O PMIS veio mudar esta realidade...**

... um sistema construído à medida das necessidades e da realidade de Timor-Leste...

... um sistema único com os dados de todos os 12 000 funcionários civis e 4 000 contratados a prazo...

... um sistema com toda a informação do funcionário,

que permite uma efectiva e consciente tomada de decisões...

O PMIS é um sistema que permite conhecer efectivamente toda a Administração Pública, cada Ministério, cada Direcção Nacional e cada funcionário ou contratado, fornecendo-nos bases de conhecimento tais como a sua estrutura etária, a sua distribuição regional, a estrutura de habilitações académicas, entre muitas outras bases para a Gestão.

O PMIS pode ser acedido on-line por todos os Ministérios, onde cada Ministério só acede à informação dos seus funcionários e a Direcção Nacional da Função Pública (DNFP) acede à informação de toda a Administração Pública.

O sistema implementado é uma solução modular, da qual fazem parte o Back Office da DNFP e a interface Web para acesso dos Ministérios, desenvolvido sobretudo de forma a abarcar, no futuro, novas necessidades e novas maneiras de pensar.



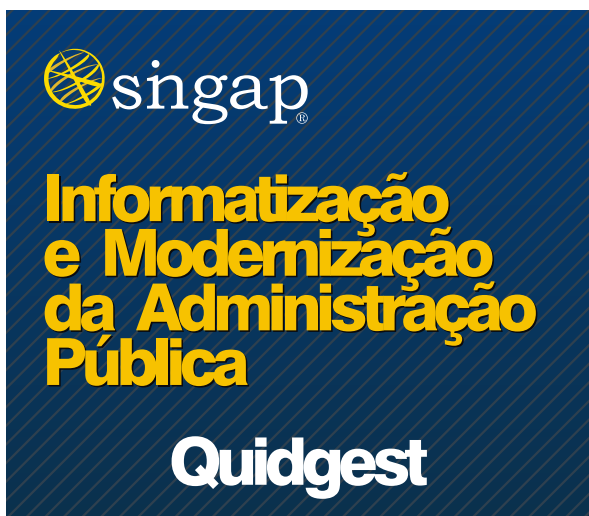
# Workshops em Timor-Leste

A Directora-Geral e o senior partner da Quidgest, Cristina Marinhas e Carlos Marques, deslocaram-se a Timor-Leste para o encerramento do projecto de implementação do PMIS.

A cerimónia decorreu a 5 de Outubro de 2007 e contou com a presença do Ministro da Administração Estatal e Ordenamento do Território, em representação do Primeiro-Ministro, Xanana Gusmão, do Representante Especial do Secretário-Geral das Nações Unidas para

Timor, do Representante do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) no país, de representantes das embaixadas acreditadas e de altos quadros do governo timorense.

A 10 e 11 de Outubro, a Quidgest assinalou a conclusão do projecto com dois workshops, a que assistiu uma plateia muito interessada, na qual pontuavam dirigentes de topo da Administração Pública timorense e membros de organizações não-governamentais.



## Cerimónia de encerramento do projecto de gestão de recursos humanos da função pública timorense

Sua Excelência o Primeiro-Ministro Kay Rala Xanana Gusmão

“Gostaria de agradecer o convite que me foi dirigido para assistir à cerimónia de encerramento deste projecto que considero de vital importância para Timor-Leste e de saudar todos aqueles que contribuíram para capacitar a nossa Administração Pública com esta ferramenta de trabalho, essencial ao seu desenvolvimento.

Acredito que esta cerimónia simboliza o encerramento de uma fase e não de um processo, pois ainda muito há a fazer para habilitar os funcionários públicos a

desempenhar melhor as suas funções e sobretudo para uma melhor gestão da Administração Pública.

(...)

Do que me foi dado a conhecer deste projecto, entendo que o registo de milhares de funcionários públicos para publicação on-line, possibilitando conhecer o perfil destes e possibilitando a extracção de um conjunto de indicadores de gestão para a Administração Pública, poderá ser um instrumento muito útil à elaboração de novas políticas concertadas, contribuindo para uma melhor gestão do Estado e tornando este mais

transparente, mais eficaz e desburocratizado.

Estes objectivos estão em consonância com a Reforma da Gestão do Estado, que este Governo quer promover. Neste sentido, gostaria de encorajar os protagonistas deste projecto, que criaram já uma base de trabalho fundamental e inovadora, para continuar esta tarefa, porque ainda há um longo caminho a percorrer.

(...)

Aproveito esta oportunidade para agradecer a todos os doadores que cooperaram para o sucesso deste projecto, e em especial aos nossos parceiros de sempre. O empenhamento e apoio financeiro que o Programa de Desenvolvimentos das Nações Unidas tem vindo a prestar à nossa Nação tem sido um estímulo fundamental.

Hoje, podemos todos testemunhar que um primeiro grande passo já foi dado no sentido da nova gestão da Administração Pública de Timor-Leste. Apelo por isso, para que continuem a apoiar os passos seguintes, pois não ficaremos por aqui.

Muito obrigado!"

### **Mr Finn Reske-Nielsen, Deputy Special Representative of the Secretary General for Governance Support, Development, and Humanitarian Coordination**

"I want to start by joining the other participants in congratulating the Minister on the completion of the first phase of the PMIS.

(...)

The Personnel Management Information System can help ensure that the information used by ministries, departments and payroll is complete, accurate for recruitment, promotion, timely and transparent as well as consistent. In addition, the System also will help ensure efficiency in human resources management's process and procedures through optimizing the use of Information and Communication Technology.

Now that the system has been developed the next challenge becomes fully linking the system to other systems such as payroll and the implementation of the System in a more general sense. The smooth implementation requires sound capacity to maintain and operate the System. The current capacity of the

Government needs to be upgraded and strengthen in order to meet the target.

75 PMIS users have received their certificate of achievement today and will be Human Resource Focal Points across government ministries. As such they will be the prime responsible persons for the implementation. I would like to congratulate them having acquired the knowledge of the System and the human resources management in general and I hope them to continue play important role in the implementation process.

UNDP is indeed very proud to have been associated with the PMIS which is part of the umbrella project "Support to the Civil Service in Timor-Leste. I would at this junction like to thank the donors to the PMIS. Without their support we would not be here today marking the conclusion of the first phase of the development of the system (...)"

### **Mr Atul Khare, Special Representative of the Secretary General**

"One of the main challenges for Timor-Leste is to ensure that the Civil Service is composed of competent, professional staff capable of providing adequate services to its people.

The long term challenge is to ensure that there are processes and systems in place that can sustain a civil service and institutions which promote principles of efficiency, effectiveness, responsiveness, transparency and accountability. Experience in other countries has shown that one of the systems that could help address such a challenge is a professional and transparent civil service management. In that sense, there is little doubt that the development of Personnel Management Information System at the Ministry of State Administration and Territorial Ordinance supported by UNDP and the Irish Government marks an important achievement for the GoTL.

The PMIS system will allow the Government to be able to systematically manage personnel data of its 12,000 (and more in the future) civil servants, perform human resource planning, competency development and also and perhaps more importantly, make even more informed decisions. The importance of managing information and data is a critical step in the development of a transparent and professional civil service for the Timorese.

In conclusion, I would once again like to thank the Government of Timor-Leste, the Irish Government and UNDP for making the System in place. I would like also to thank the Quidgest Company for their service in developing the System according to the need of the Government of Timor-Leste”.

### **Cristina Marinhas, Directora-Geral da Quidgest**

“É com elevada honra que agradecemos o convite para a cerimónia de encerramento da presente fase do projecto de gestão dos recursos humanos do governo de Timor-Leste.

Congratulamo-nos com o êxito do projecto, o qual só foi possível pelo empenho e profissionalismo de toda a equipa que connosco colaborou, com destaque para o Senhor Director Nacional da Função Pública, o Eng.º Libório Pereira, não esquecendo os técnicos das Nações Unidas, colaboradores dos Ministérios, formandos e futuros utilizadores.

Temos consciência de que a colocação on-line da base de dados exaustiva dos 12.000 funcionários públicos de Timor-Leste, em tão curto período de tempo, é um feito notável. Feito que nos coloca, em Timor-Leste, ao nível do que de melhor se faz em todo o mundo no âmbito desta vertente (G2G – Government to Government) do governo electrónico.

Da nossa parte, queremos dizer que a Quidgest esteve e estará sempre disponível para colocar a sua tecnologia, a sua experiência e as suas competências ao serviço do desenvolvimento dos projectos mais ambiciosos que o governo de Timor-Leste decida promover.

Nomeadamente, a Quidgest está disponível para dar continuidade a este projecto, participando nas novas fases que se vão seguir e consolidando o bom trabalho já realizado. O nosso compromisso é a longo prazo.

O Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública de Timor-Leste é muito mais do que Recursos Humanos. Abrange também a Contabilidade Pública, as Compras Públicas, a Gestão dos Bens do Estado, o Processamento de Vencimentos, a Gestão Documental e a Gestão Estratégica, com Balanced Scorecard.

Em todas estas áreas, a nossa larga experiência pode ajudar as instituições públicas de Timor-Leste, tal como tem ajudado os organismos públicos de Portugal, Angola, Lituânia e São Tomé e Príncipe, entre outros, a dar um salto qualitativo fundamental.

(...)

Com o sucesso deste projecto, demonstramos que, em conjunto, sabemos como colocar Timor-Leste na vanguarda da boa gestão pública. Juntos, somos capazes de continuar a reforçar a desburocratização, a transparência, a eficiência, a agilidade e o profissionalismo da Administração Pública timorense. E quero dizer claramente que podem continuar a contar connosco neste importante caminho.

A todos os que contribuíram para o êxito deste projecto, o meu muito obrigado”.



Cristina Marinhas CEO da Quidgest, Arcangelo Leite Ministro da Administração Estatal, Atul Khare e Finn Reske-Nielsen representantes especiais das Nações Unidas.



Uma adequada transferência de tecnologias permite aos países em vias de desenvolvimento saltar vários estádios e colocar-se na linha da frente da inovação tecnológica.

# Transferir inovação

## Que balanço faz deste projecto internacional de SINGAP?

A Quidgest implementou um sistema de informação que gere a totalidade da Administração Pública timorense. Trata-se de uma solução de elevada complexidade, em língua portuguesa e totalmente adequada aos processos e à legislação timorense na área de Recursos Humanos. No período de nove meses, a Quidgest desenvolveu o sistema informático, formou os utilizadores de cada ministério, deu assistência no carregamento dos dados relativos a 12 mil funcionários e formou uma equipa de administradores do sistema, para além de todas as outras actividades inerentes à gestão de um projecto desta dimensão.

Consideramos que esta iniciativa foi um êxito, por dotar o governo timorense de um importante instrumento de gestão. A colocação on-line da base de dados de 12 mil funcionários traz Timor-Leste para a vanguarda das melhores práticas de Governo Electrónico em todo o mundo.

## Que impactos teve a solução da Quidgest no funcionamento do governo timorense?

Este projecto teve um impacto transversal a várias áreas dos Recursos Humanos, como a definição de carreiras, a gestão de pessoal, o processamento de vencimentos, a gestão de concursos ou a gestão da formação.

O SINGAP – Recursos Humanos disponibiliza um conjunto de indicadores de gestão extremamente importantes, por exemplo, na definição das políticas económicas. Isso mesmo foi evidente na discussão do orçamento pela Assembleia timorense, em Outubro, em que a atribuição dos orçamentos sectoriais assentou nos indicadores extraídos da solução da Quidgest.

Como impacto último, é importante referir o aumento da qualidade dos serviços prestados à população.

## Porquê dois workshops em Timor-Leste?

Para além de assinalar a conclusão do projecto, com os workshops procurámos dar continuidade ao processo de modernização da Administração Pública timorense. Daí que tenhamos escolhido os temas “Modernização da Administração Pública” e “Ver Mais Longe: Gestão

Estratégica e Balanced Scorecard”. Como o Senhor Ministro da Administração Estatal de Timor referiu no seu discurso, o projecto de Recursos Humanos implementado pela Quidgest corresponde a uma fase de um processo.

Há ainda muito a fazer no sentido de dotar o governo timorense de instrumentos que permitam melhorar e aumentar o desempenho da gestão pública.

A realização dos workshops surge neste contexto, numa óptica de transmissão de conhecimento entre Portugal e Timor-Leste. Ambas as sessões tiveram uma grande receptividade e participação, sinal de que os quadros públicos timorenses têm vontade de continuar o caminho agora iniciado.

## De que forma é que a Quidgest pode contribuir para a modernização das novas administrações públicas?

A Quidgest cria sistemas de informação que valorizam a desburocratização, a transparência, a eficiência e a agilidade na Administração Pública. A nossa presença em todos os sectores públicos portugueses é disso prova. É urgente informatizar e modernizar a Administração Pública de países em vias de desenvolvimento.

O fornecimento de sistemas evolutivos, o envolvimento de todos os funcionários públicos no processo de informatização e o conhecimento profundo dos valores que devem integrar os sistemas públicos são uma mais-valia da Quidgest. Basta analisar, por exemplo, a evolução positiva verificada nos recursos humanos timorenses após a implementação do SINGAP.

“ A colocação *on-line* da base de dados de 12 mil funcionários traz Timor-Leste para a vanguarda das melhores práticas de Governo Electrónico em todo o mundo. ”

“ A Quidgest está e estará sempre disponível para colocar a sua tecnologia, a sua experiência e as suas competências ao serviço dos projectos mais ambiciosos que estes países decidam promover. ”



### E em que medida deve a Administração Pública ser enquadrada por princípios da gestão estratégica?

Países que (re)começam a desenvolver-se devem apostar na criação de vantagens competitivas. A Gestão do Conhecimento indica que a única fonte de vantagens de longo prazo é o capital intelectual, e que só estratégias baseadas no conhecimento e fomento desse capital são bem sucedidas.

Toda e qualquer instituição utiliza recursos, organizados por processos, para atender aos seus utentes e gerar valor. Todos estes recursos e processos devem fazer parte de um plano maior, em que se definem objectivos, se traçam metas e se analisam indicadores do seu cumprimento. É portanto necessário que se oriente a gestão pública para a concretização de estratégias, nomeadamente através de uma metodologia de Balanced Scorecard aplicada aos sistemas de informação.

Também na Administração Pública se deve ouvir falar de alinhamento estratégico, avaliação completa, controlo em tempo real, visualização fácil de resultados, análise das questões críticas para o sucesso e envolvimento de todas as áreas.

Estas questões colocam-se, hoje, a qualquer administração pública que se pretenda profissional, transparente, eficaz e desburocratizada. As soluções da Quidgest, como já ficou demonstrado, podem dar um contributo importante na concretização destes objectivos.

### Qual o significado deste projecto para o futuro da Quidgest?

Com este projecto, que culminou agora com os workshops, mostrámos que estamos empenhados em formar quadros e em transferir competências e tecnologias que tão importantes são para o desenvolvimento económico e social de qualquer país no século XXI.

Recordemos o caso de Singapura, que, no espaço de cerca de 40 anos, se tornou num dos principais exportadores de alta tecnologia. É deste tipo de incentivo governamental, de reforço da modernização dos seus produtos internos, que Timor precisa.

O sucesso em Timor-Leste reforça o reconhecimento da qualidade dos serviços da Quidgest e é decisivo para a expansão das actividades internacionais da empresa. Neste momento, para além de Espanha, Reino Unido e Lituânia, estamos empenhados num conjunto de projectos em Angola, Moçambique, Cabo Verde ou São Tomé e Príncipe.

A Quidgest está e estará sempre disponível para colocar a sua tecnologia, a sua experiência e as suas competências ao serviço dos projectos mais ambiciosos que estes países decidam promover. A nossa larga experiência pode ajudá-los, tal como tem ajudado os organismos públicos de Portugal, a dar um salto qualitativo fundamental.

# Investir em Timor

Presente em Timor-Leste desde 2006, a Quidgest está a criar uma empresa de pleno direito timorense.

Se, por um lado, Timor não tem ainda uma oferta visível na área de sistemas de informação e encontra-se ainda sem informatização nas diversas áreas, por outro, possui uma língua comum e uma legislação parecida com Portugal, beneficiando assim das sinergias a retirar.

Em linhas gerais, a Quidgest – Timor-Leste tem por objecto actividades de auditoria, avaliação de projectos, estudos de mercado e sondagens de opinião, formação, gestão da qualidade, informática, investigação, normalização e organização. Os principais objectivos da

Quidgest – Timor-Leste passam por apostar na implementação de diversos produtos, já testados em diferentes panoramas, sobretudo na Administração Pública timorense.

A Gestão Documental, a Gestão de Stocks, a Inventariação de Bens, o Aprovisionamento e a Gestão de Frotas são as principais apostas numa fase inicial.

O country manager da Quidgest para Timor-Leste é Luís Estrela, que foi o responsável por refazer o sistema de recenseamento de veteranos e foi project leader no projecto de informatização dos recursos humanos da Administração Pública civil de Timor-Leste.



# O Balanced Scorecard

A metodologia de Balanced Scorecard permite implementar e monitorizar a estratégia numa perspectiva sistémica das organizações.

A sua grande vantagem é o facto de contemplar objectivos e métricas de carácter não financeiro,

abrangendo as várias perspectivas da organização.

O alinhamento dos vários objectivos garante o reforço e a concretização da estratégia definida, possibilitando que a organização se centre naquilo que é realmente importante.

## BSC Quidgest®, eficácia e eficiência na operacionalização da estratégia

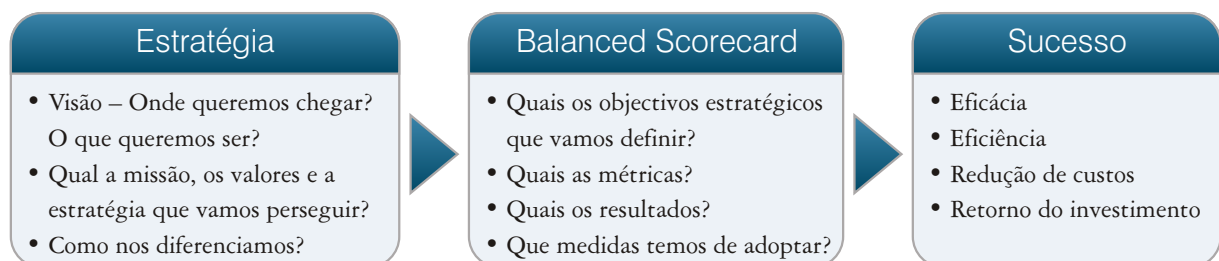
O BSC Quidgest® é um sistema de informação de apoio à Gestão Estratégica que tem como principal objectivo garantir a eficácia do planeamento, da comunicação, da execução, da monitorização e do controlo da estratégia organizacional.

Visualizar rapidamente os resultados e trabalhar colaborativamente com toda a equipa alinhada e motivada em torno de objectivos comuns, inscritos no mapa estratégico, sem esquecer a necessidade de implementar e monitorizar as necessárias actividades de correcção de desvios. Tudo isto só é possível com uma

ferramenta informática que mantenha a informação concentrada e, simultaneamente, descentralizada em modo colaborativo.

O BSC Quidgest® é a ferramenta ideal para a operacionalização da Gestão Estratégica. Não só é eficaz na implementação da estratégia organizacional, como também é eficiente: ao se focar naquilo que é fundamental para chegar à Visão, permite mobilizar os recursos mais adequados para o fazer e evitar assim os desperdícios, reduzindo também os custos de circulação de informação.

### BSC Quidgest®, Gestão Estratégica



# Vantagens do BSC Quidgest apresentadas em Díli em Outubro de 2007

## Solução completa de Balanced Scorecard

- Efectiva adequação à implementação e ao funcionamento da metodologia de Balanced Scorecard;
- Apoio à construção do mapa estratégico;
- Monitorização e controlo de resultados;
- Definição e controlo de iniciativas.

## Solução flexível e intuitiva de Balanced Scorecard

- Autonomia na construção e reconfiguração de mapas estratégicos (visão, missão, valores, factores críticos de sucesso, estratégia etc.);
- Desenho fácil do mapa estratégico com drag and drop de objectos;
- Multiplicidade de mapas estratégicos;
- Definição livre de objectivos e indicadores;
- Definição livre do número e nome de perspectivas de cada mapa estratégico;
- Definição livre da ordem das perspectivas de cada mapa estratégico;
- Introdução de dados simples e fácil por entrada de menu directa e acessível aos utilizadores definidos como responsáveis pelos dados;
- Facilidade de exploração e drill-down de informação;
- Flexibilidade de atribuição de ponderações a todos os níveis do mapa estratégico;
- Definição flexível da periodicidade dos indicadores (horário, diário, semanal, mensal, trimestral, semestral, anual);
- Visualização através de interfaces gráficas apelativos e intuitivos;
- Gestão de projectos, iniciativas e actividades;
- Suporte do ciclo PDCA da Qualidade;
- Identificação e monitorização de processos;

- Flexibilidade na definição dos factores críticos de sucesso.

## Solução eficaz de Balanced Scorecard

- Informação, planeamento, monitorização e controlo em tempo real;
- Definição de responsabilidades;
- Sistema de avisos e notificações;
- Visualização fácil de resultados em:
  - Histogramas
  - Scorecards em árvore
  - Scorecards em lista
  - Scorecards em dashboard

## Informação partilhada e segura

- Permite a todos os colaboradores conhecer e identificar-se tanto com a estratégia como com o contributo de cada um;
- Possibilita a introdução e consulta de relatórios e iniciativas de acção;
- Diferentes níveis de acesso e de autorização e o uso de passwords garantem a segurança de informação;
- Ambiente cliente/servidor e Web.

## Integração para rápidos resultados

- Interacção com outras soluções informáticas, tais como ERP ou CRM, para alimentar instantaneamente o modelo de BSC com informação;
- Integração com outros sistemas, recorrendo a interfaces bastante simples e fáceis de usar.

## Gestão Estratégica

### Visão

Imagem do futuro que desejamos. Que aspirações partilhamos. Que rumo queremos seguir. Qual o nosso papel no mundo.

### Missão

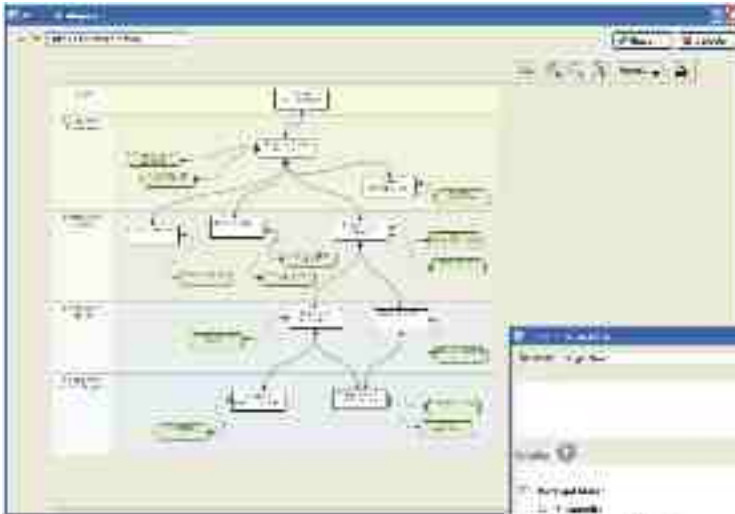
Torna a Visão tangível. É a descrição dos elementos-chave para caminhar em direcção à Visão: principais produtos ou serviços que oferecemos; principais clientes que temos ou que desejamos ter; vantagens competitivas e diferenciadoras que detemos; principais parceiros e outros stakeholders.

### Valores

Conjunto de princípios pelos quais nos orientamos. Como nos comportamos com a comunidade, com os nossos clientes, parceiros e concorrentes. Como nos relacionamos e trabalhamos em conjunto.

### Objectivos estratégicos

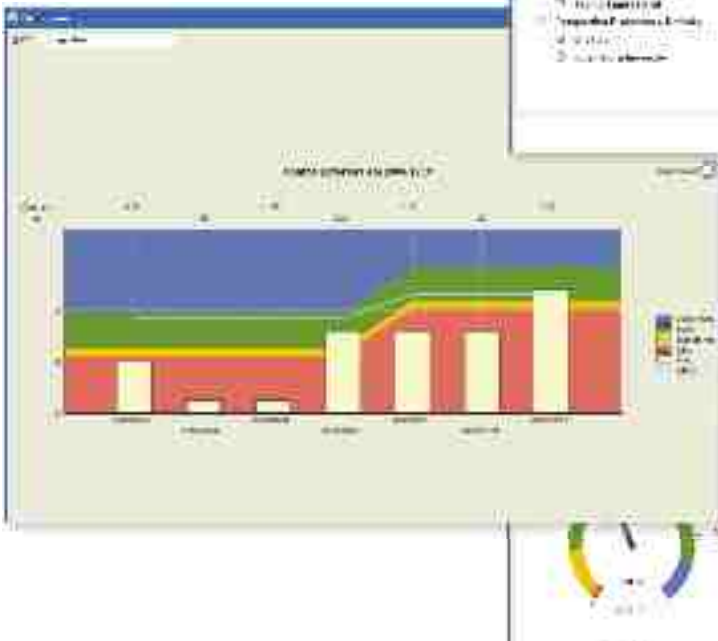
Grandes linhas orientadoras de acção para concretizar a Visão.



◀ Mapa estratégico

Scorecards em lista ▼

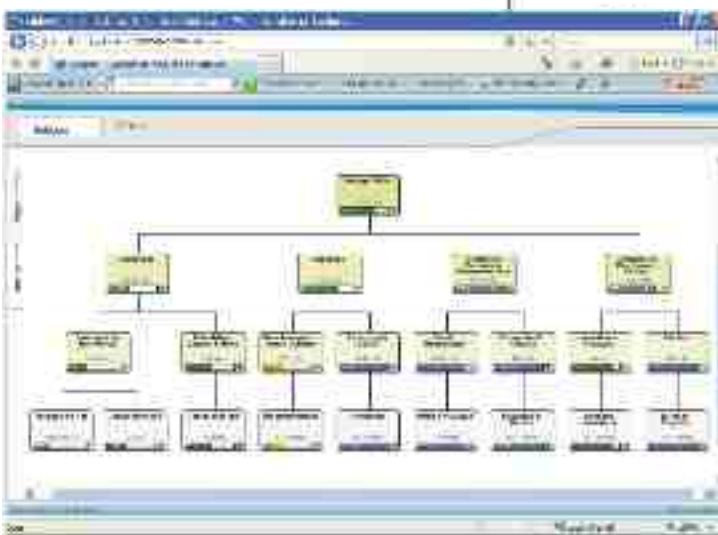
Nome	Valor	Status
1. Capital Humano	100%	OK
2. Clientes	100%	OK
3. Processos	100%	OK
4. Tecnologia	100%	OK
5. Recursos	100%	OK
6. Treinamento	100%	OK
7. Qualidade	100%	OK
8. Segurança	100%	OK
9. Satisfação	100%	OK
10. Sustentabilidade	100%	OK



◀ Histograma



Scorecards em dashboards ◀

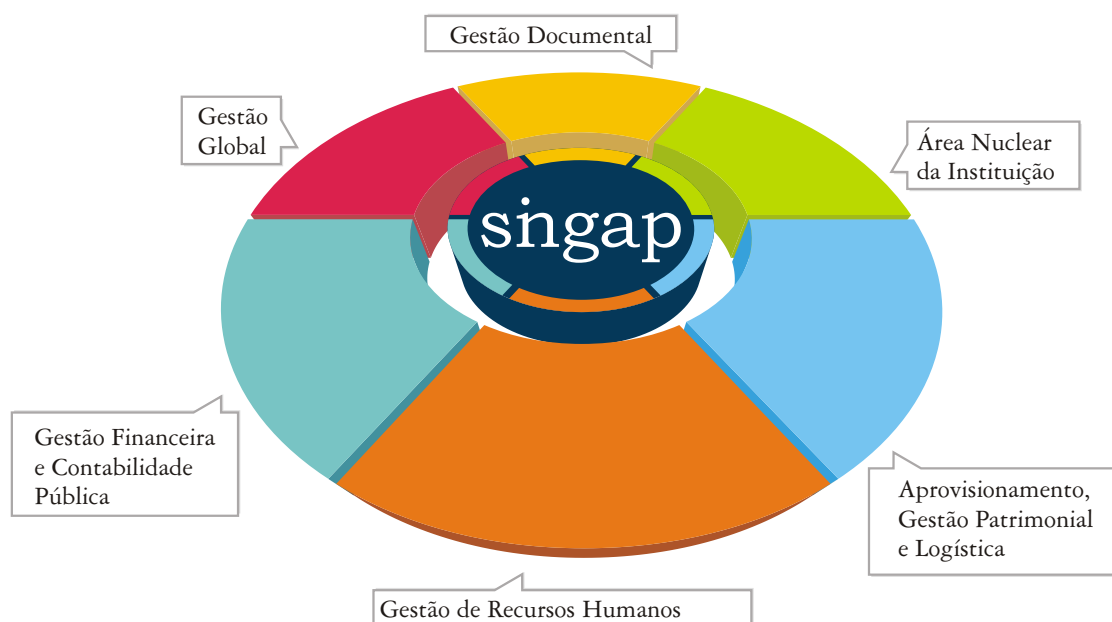


◀ Transposição dos scorecards em árvore para o ambiente Web

## SINGAP<sup>®</sup>, a excelência na Administração Pública

Estruturar a Administração Pública de acordo com preocupações estratégicas que associam a eficiência e a eficácia, próprias da gestão empresarial, a outros valores essenciais como a transparência, a legalidade, a legitimidade, a qualidade do serviço público e o enquadramento positivo da dinâmica social.

É este o objectivo que os sistemas de Informação propostos pela Quidgest para a Nova Gestão da Administração Pública ajudam a atingir: facilitando tarefas e processos, motivando e envolvendo colaboradores e construindo uma sólida imagem de rigor, segurança, competência e capacidade tecnológica.



## O SINGAP<sup>®</sup> é um sistema de informação:

**Único**, que acompanha os procedimentos próprios da Administração Pública;

**Evolutivo**, garantido a constante adequação às alterações das organizações e da legislação;

**Integrado**, que cobre todas as áreas funcionais de uma instituição pública;

**Flexível**, permitindo diversas configurações e módulos específicos.

## Gestão Global

- S.A.D. - Sistema de Apoio à Decisão
- Balanced Scorecard
- Quadro-síntese para a gestão
- Workflow
- Benchmarking
- Controlo da qualidade
- CRM
- Gestão do relacionamento com o cidadão
- Gestão do relacionamento com o município
- Controlo de gestão
- Business Intelligence
- Consulta avançada

## Gestão Financeira

- Gestão orçamental e POCP
- Contabilidade pública (POCP; POCE; POCMS; POCAL)
- Gestão orçamental
- Gestão do PIDDAC
- Contas de gerência
- Contabilidade analítica
- Preparação de orçamentos
- Gestão de encomendas e facturação
- Gestão de guias de receita do estado
- Gestão de tesouraria
- Reconciliação bancária
- Home Banking
- Integração com SIC
- Prestação de contas
- Indicadores de gestão
- Consulta de execução orçamental

## Gestão de Recursos Humanos

- Gestão de recursos humanos
- Processamento de vencimentos
- Portais Web (funcionário, dirigente e serviços)
- Administração web
- Avaliação de desempenho (SIADAP)
- BDAP - Base de Dados da Administração Pública
- Horas extraordinárias
- Comparticipações da ADSE
- Gestão da formação
- Ajudas de custo e despesas de deslocação
- Gestão de concursos
- Gestão da assiduidade
- Relógio de ponto (integração)
- Medicina do trabalho
- Gestão de beneficiários
- Gestão de pessoal militar
- Ajudas de custo militar

## Aprovisionamento, Gestão Patrimonial e Logística

- Gestão de aprovisionamento
- Recepção e expedição de materiais
- Gestão de stocks
- Portal das compras electrónicas
- Factura electrónica
- Telefones e telemóveis
- Recepção de visitantes
- Cadastro e inventário dos bens do estado (CIBE)
- Gestão de imóveis
- Gestão de oficinas
- Gestão de pneus
- Gestão integrada da frota
- Gestão de bens móveis
- Gestão de contratos
- Gestão de obras
- Gestão da farmácia hospitalar
- Propostas de aquisição
- Requisições electrónicas

## Gestão Documental

- Gestão global de documentos
- Correspondência e expediente
- Digitalização de documentos
- Anexação e gestão de versões de documentos
- Centros de documentação
- Gestão de processos (BPM)
- Circulação interna e workflows
- Gestão de bibliotecas
- Gestão de arquivos
- Portal de gestão documental
- Controlo de prazos

## Área Nuclear da Instituição

- Cálculo de juros e bonificações
- Registo oficial de publicações
- Internamentos hospitalares
- Avaliação de projectos
- Gestão de produção
- Gestão académica
- Gestão de centros de saúde
- Gestão cemiterial
- Policiamento desportivo
- Análises de anatomia patológica
- Processos inspectivos
- Gestão de subsídios de leitores
- Catálogo de mobiliário escolar
- Portal da saúde
- Prescrição racional de medicamentos
- Gestão de entidades formadoras

# Sistemas de Gestão de Recursos Humanos

Apesar da multiplicidade de projectos que desenvolvemos, o mercado e os nossos clientes vêem-nos como especialistas.

Nesta área, somos especialistas em processamento de vencimentos, gestão da assiduidade, gestão de pessoal, avaliação de desempenho (nomeadamente através do Novo SIADAP), entre outros.

Na Avaliação de Desempenho, por exemplo, e antecipando as necessidades dos organismos públicos, a Quidgest desenvolveu uma solução completa de apoio à implementação do novo SIADAP ainda antes da entrada em vigor da nova legislação portuguesa. O SIADAP 123 da Quidgest é um instrumento estratégico para a criação de dinâmicas de mudança, de motivação profissional e de melhoria da gestão pública. Permite fazer um melhor planeamento e monitorização do desempenho das unidades orgânicas e dos serviços, contribuindo para:

- A melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços da Administração Pública;
- A coerência e harmonia de acção dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores;
- A promoção da motivação profissional e do desenvolvimento de competências.



## Open Innovation

A Quidgest é uma empresa de sucesso sobretudo porque conseguiu fazer o compromisso entre dois objectivos fundamentais, facto que é reconhecido por muitos:

- Primeiro, aposta positivamente na inovação a partir de recursos internos, sem recorrer muito a outsourcing;
- Segundo, é uma empresa que procura ter uma relação de pura confiança com os seus clientes, fazendo aquilo a que se chama hoje “inovação aberta”, ou open innovation.



## Alguns números

	2005	2006	2007	2008
Recursos Humanos	28	33	45	75
R&D / Volume de Negócios (%)	40,6	40,6	43,3	40,0

## O que diz de nós quem nos conhece

Director Nacional da Função Pública de Timor-Leste, Eng.º Libório Pereira

“Timor-Leste é uma jovem nação que recentemente completou 6 anos de restauração da independência e enfrenta o desafio de construir as estruturas da Administração Pública. Imbuídos deste espírito, detectámos a necessidade de procurar uma ferramenta adequada à organização e ao controlo da Função Pública.

Após concurso internacional vencido pela Quidgest, a nossa relação iniciou-se. Devo destacar a minha impressão positiva da disponibilidade da Quidgest para atender as nossas necessidades, criando uma ferramenta de simples

operação, específica para a situação timorense.

Muitas dificuldades surgiram no caminho: falta de pessoal local qualificado, situação política instável e mesmo mudanças nas especificações de desenvolvimento do sistema. Porém, a Quidgest sempre demonstrou profissionalismo e compromisso na entrega de um produto conforme o esperado.

Graças ao trabalho desenvolvido, hoje contamos com uma ferramenta de gestão de recursos humanos instalada e a funcionar, que permite à Administração Pública timorense desenvolver e orientar a sua Função Pública.”



## Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico, Prof. Carlos Zorrinho

“Gostaria de começar por felicitar a Quidgest pelo seu 20.º aniversário, mas sobretudo por ser uma empresa que afirmou uma estratégia, que se constituiu numa referência para o sector.

A Quidgest posicionou-se na fronteira tecnológica, aproveitou a criatividade normal nos portugueses e no mercado português, desenvolveu uma ferramenta integradora – curiosamente chamada Genio –, e com esse Genio desenvolveu um portfólio muito robusto de aplicações.

Neste momento, julgo que há todas as razões para felicitar a Quidgest pelo seu 20.º aniversário. Mas, sobretudo, há todas as razões para desejar que tenha mais 20 anos de sucesso, para reafirmar que este é o espírito do plano tecnológico, e para desejar que este tipo de estratégia, com as adaptações necessárias, possa ser percorrido por outras empresas do sector.

Os portugueses, por natureza, têm uma grande capacidade de encontrar soluções simples para problemas complexos. E essa é a grande aposta do plano tecnológico: é qualificar os portugueses, qualificar as empresas portuguesas, reforçar as redes de empresas, reforçar a capacidade de internacionalização dessas empresas.

O foco do Plano Tecnológico é exactamente nestes dois pontos: qualificações e redes. E julgo que a Quidgest é um bom exemplo de uma empresa que teve sucesso, que fez as redes certas e qualificou de forma adequada os seus quadros, desenvolvendo produtos inovadores.”



## Qualidade

No início de 2008, a Quidgest certificou o seu sistema de gestão da qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2000. Atribuída pela SGS ICS, a certificação resulta de um longo esforço de equipa e da vontade de continuamente melhorarmos os nossos serviços.

A política da qualidade prosseguida pela direcção da Quidgest corresponde ao lema “Quidgest, uma referência na produção de software” e estabelece, como objectivo estratégico, “conseguir obter e manter uma reputação de liderança de qualidade dos sistemas de informação que produz e dos serviços complementares que fornece, procurando sempre atingir e, se possível, superar as expectativas dos seus clientes”.



# A I&D em Engenharia de Software

A Quidgest tem uma clara orientação estratégica para a inovação.

Toda a empresa se estrutura em torno do processo automático de geração de sistemas de informação e de gestão. Totalmente concebido e desenvolvido pela Quidgest, o Genio corresponde a um antigo sonho de qualquer engenheiro de software: gerar automaticamente os seus sistemas, com código otimizado, bem estruturado, sem erros e capaz de evoluir continuamente.



O Genio é como um jogo de construção. Usa componentes, tal como usamos peças de Lego, para construir os mais diversos sistemas de informação.

O Genio cria:

- Sistemas para redes locais e globais em Windows,
- Portais e sistemas para funcionamento sobre Web,
- Web Services,
- Sistemas para dispositivos móveis,
- Add-ins para Microsoft Office,
- Ferramentas de business intelligence.

Desde 2007, o Genio cria o próprio Genio!

A I&D em sistemas de informação é a principal actividade de todas as outras áreas de desenvolvimento da Quidgest.



## Certificações



Através das certificações recebidas, a Quidgest reforça a garantia de qualidade dos serviços que presta aos seus clientes e consolida a sua posição enquanto empresa de referência na produção de software.

# Para melhorar, importa conhecer.

Temos um conjunto de informações sobre os sistemas que mais interessam à sua organização preparado para si. A cada conjunto de informação pedido e expedido por correio está associado um selo exclusivo da Quidgest. São selos baseados em diversas obras de arte famosas mas com uma interpretação nova. Conheça-nos e às nossas soluções e coleccione a nossa série de selos exclusivos.



Peça-nos uma demonstração e envolva os utilizadores-chave na demonstração. Eles saberão reconhecer a qualidade das soluções da Quidgest.

## Gestão Global



Homenagem a René Magritte

## Gestão Financeira



Homenagem a René Magritte

## Gestão de Recursos Humanos



Homenagem a M.C. Escher

## Gestão Documental



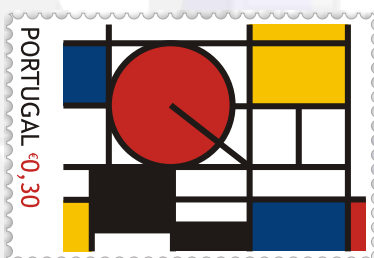
Homenagem a Andy Warhol

## Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Homenagem a Roy Lichtenstein

## Gestão Estratégica e BSC



Homenagem a Piet Mondrian



abandono de plataformas  
tecnológicas obsoletas

# Ready to Move?

Muitos dos sistemas de informação desenvolvidos nas organizações não acompanham a evolução da tecnologia. E, frequentemente, dependem de apenas uma ou duas pessoas que ainda os conhecem. O APTO (Abandono de Plataformas Tecnológicas Obsoletas) é um processo controlado de desenvolvimento automático através do qual se criam as condições para uma rápida evolução tecnológica de sistemas. Através do Genio, a Quidgest assegura que os sistemas de informação da sua organização são recriados com todas as suas funcionalidades, mantendo a adequação e a coerência global do sistema.

**Um processo de transição testado para recuperar o papel estratégico do seu sistema de informação.**

**Quidgest**



### Quidgest – Lisboa

R. Castilho n.º 63 – 6.º  
1250-068 Lisboa | Portugal  
tel. (351) 213 870 563

### Quidgest – Barcelona

Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.ª  
08015 Barcelona | España  
tel. (34) 616 893 789

### Quidgest – Timor

Bidau Mota Klaran  
Dili | Timor Leste  
tel. (670) 732 68 23

### Quidgest – Mozambique

Avenida Ho Chi Min, n.º 677, 1º  
Maputo | Mozambique  
tel. (00258) 21 328 360

### Quid – UK

Unit 020 | Southbank House  
Black Prince Road | London SE1 7SJ | U.K  
tel. (440) 207 785 72 28

# Quidgest



[www.quidgest.com](http://www.quidgest.com)