



O Valor Estratégico da Inovação

Quidgest - Lisboa

R. D. João V, 2 - 6º Esq.
1250-090 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660
fax. (+351) 213 870 697
quidgest@quidgest.com

Quidgest - Barcelona

Diputacion 113-115 esc. Drcha, Entr. 2ª
08015 Barcelona
tel. (+34) 646 121 641

Índice

Breves	06
• Novidades e destaques da Quidgest	
Tema de Capa	09
• Passos dados em direcção ao futuro	
• Avanços tecnológicos	
• Novos desafios	
Entrevista	15
• A gestão documental no passado, no presente e no futuro - <i>Luís Estrela, coordenador da área de gestão documental da Quidgest</i>	
Casos de Sucesso	18
• Substituir plataformas obsoletas, por soluções capazes de dar suporte a novas necessidades - CCDR Alentejo	
• Alinhar o sistema de informação com a actividade de uma organização de excelência - Instituto Hidrográfico	
• Eliminar ineficiências técnicas e garantir a partilha e cruzamento de informação integrada - Promoluz	
• Optimizar a gestão de recursos humanos na hotelaria de luxo - Hotel Ritz	
Opinião	25
• Reinventar a roda - <i>João Paulo Carvalho, senior partner da Quidgest</i>	
Solução em Destaque	26
• I&D da Quidgest lança Balanced Scorecard	
Tendências	28
• Serviços Partilhados na Administração Pública	



Barcelona, Pág. 06



Inovação, Pág. 09



Mobilidade, Pág. 11



Balanced Scorecard, Pág. 26



Serviços Partilhados, Pág. 28

Ficha Técnica

Edição	Quidgest, Consultores de Gestão Lda.
Tiragem	2000 exemplares
Impressão	Eurodois Gráfica Lda.
Redacção	Andreia de Jesus e Susana Matos
Paginação	André Ancião
Data	Junho de 2006

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, pretendem ajudar a atingir: facilitando tarefas e processos, motivando e envolvendo colaboradores e construindo uma sólida imagem de rigor, segurança, competência e capacidade tecnológica.

Quidgest

O valor estratégico da inovação

Nesta edição apresentamos uma síntese do trabalho que temos desenvolvido na Quidgest. A grande variedade de soluções que propomos caracteriza o que a Quidgest tem sido, ao longo de toda a nossa história:

- uma empresa que ouve os clientes;
- um parceiro que entende as organizações;
- uma equipa de profissionais que se compromete com os resultados.

Na Quidgest, contribuímos para uma economia baseada em estruturas produtivas mais inteligentes e mais racionais, através de soluções tecnologicamente avançadas, adequadas ao uso e aos objectivos, continuamente melhoradas e que criam vantagens competitivas sustentáveis.

Optimizamos o nosso processo de produção de modo a disponibilizar soluções no menor prazo e ao menor custo possíveis, compatíveis com elevados padrões de qualidade. Garantimos consultoria, apoio técnico, e formação adequada. Conosco podem sempre contar com fiabilidade, robustez, coerência, integração, eficiência, segurança e controlo.

As soluções que propomos são mantidas permanentemente actualizadas, incorporando novas tecnologias, alterações legislativas, novos conceitos de gestão e novas estratégias e objectivos, através de uma assistência técnica evolutiva de alto nível.

Com a qualidade que caracteriza o nosso trabalho, estamos certos de que podemos continuar a suportar os projectos mais ambiciosos.

Cristina Marinhos
CEO



Expansão para Barcelona

O ano de 2006 marcou o alargamento da actividade internacional da Quidgest para o mercado europeu com a abertura da Quidgest – Ingeniería de Software, em Barcelona.

Esta é a primeira sede da empresa fora de Portugal, com actividades centradas no desenvolvimento de *software* específico de elevada complexidade.

Com a expansão do negócio para Espanha, a Quidgest quer aproveitar as potencialidades do mercado através da construção de soluções direccionadas para as PME e grandes empresas e do reforço da sua rede de parceiros de TI.

Para António Ribeiro, director da Quidgest - Ingeniería de Software, “o tecido empresarial catalão é extremamente dinâmico e está aberto a novas propostas na área da inovação tecnológica. Por um lado, queremos aproveitar as potencialidades deste mercado e divulgar os benefícios do estabelecimento de parcerias com a Quidgest. Por outro lado, queremos dar a conhecer as vantagens da geração automática de código e da utilização de sistemas de elevado rendimento”.

Com esta opção estratégica, a cidade de

Barcelona funciona como a base regional da Quidgest para o desenvolvimento de sistemas de elevado rendimento. António Ribeiro afirma: “Com a abertura da sede em Barcelona queremos expandir as nossas actividades não só para Espanha, mas para todo o mercado europeu. A partir de Barcelona teremos acesso a novos mercados e contacto directo com parceiros de negócio muito interessantes”.

Em suma, do plano de expansão internacional fazem parte os seguintes objectivos:

- Estabelecer relações e colaborar estreitamente com empresas de consultoria de gestão, serviços tecnológicos e *outsourcing*;
- Evoluir para outros segmentos de mercado e, conseqüentemente, para outros produtos. Ao chegar a novos clientes, com necessidades diversas, trabalha-se para uma oferta mais alargada de sistemas de informação;
- Alargar os quadros da Quidgest através da contratação de novos colaboradores. ●



António Ribeiro,
Director da Quidgest - Ingeniería de Software

Quidgest organiza evento “O Valor Estratégico da Inovação”

Uma manhã virada para a inovação, dedicada aos decisores que procuram soluções produtivas e geradoras de vantagens competitivas. Foi este o mote do evento organizado pela Quidgest, realizado no dia 20 de Junho no Salão Nobre da Ordem dos Economistas, em Lisboa.

Num espaço de reflexão de referência para a área da Gestão Estratégica e dos

Sistemas e Tecnologias de Informação, as grandes temáticas focadas ao longo desta iniciativa foram: a criação de valor nas organizações; o Balanced Scorecard enquanto ferramenta de planeamento estratégico e alinhamento organizacional; e a inovação como resposta à geração de vantagens competitivas.

Este evento foi dedicado a decisores de

topo, a responsáveis pelo planeamento estratégico e a gestores de TI's.

Todos os participantes beneficiaram:

- da perspectiva do keynote speaker João Silveira Lobo, um experiente especialista nacional que apresentou a sua visão sobre a criação de valor estratégico através da inovação;
- da divulgação, em primeira mão, das novidades e das principais características das novas soluções para a gestão estratégica propostas pela Quidgest;
- da análise de case studies em diversos sectores de actividade, com discussão da metodologia desenvolvida, técnicas aplicadas e resultados obtidos. ●

Cooperação com universidades

A partilha de conhecimento assume uma grande importância nas actividades da Quidgest. Enquanto centro de captação e difusão de conhecimento em sistemas de informação, a Quidgest funciona como um elo de ligação entre as universidades e a realidade empresarial.

A colaboração em projectos de interesse para a Quidgest e para as universidades, é uma iniciativa que a empresa tem vindo a promover nos últimos anos e que tem sido alargada a mais modalidades de cooperação.

Para reforçar o seu relacionamento com

as Instituições de Ensino Superior em Portugal, a Quidgest promove protocolos aos seguintes níveis:

- Oferta de estágios e participação em projectos académicos relevantes;
- Integração de licenciados, mestres e doutores;
- Colaboração em projectos de investigação, nomeadamente suportados por enquadramento comunitário;
- Apoio a iniciativas que promovam o mérito, a competência e o empreendedorismo na comunidade académica;

- Absorção empresarial de resultados de I&D académica;
- Apoio à realização de estudos ou observatórios sobre áreas como o impacto estratégico das tecnologias na sociedade da informação ou a gestão da saúde;
- Participação pontual de unidades de investigação, investigadores e docentes em projectos da Quidgest;
- Conferências e apresentações em áreas de competência da Quidgest. ●

Quidgest na Rede de PME Inovadoras da COTEC Portugal

A Quidgest recebeu o diploma de PME Inovadora, numa cerimónia promovida pela COTEC, a Agência Portuguesa para a Inovação. Com cerca de 350 convidados, o 3.º Encontro Nacional de Inovação, subordinado ao tema “Inovar mais e melhor”, decorreu nas instalações da Culturgest Lisboa, organização cultural da Caixa Geral de Depósitos.

Durante a cerimónia, a que assistiram o Presidente da República, Cavaco Silva, os ministros da Economia e da Inovação, Manuel Pinho, da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Mariano Gago, e o ex-Presidente e impulsor na criação da COTEC, Jorge Sampaio, foram apresentadas as empresas que se juntam à Rede de PME Inovadoras COTEC.

Esta rede tem dois objectivos gerais.

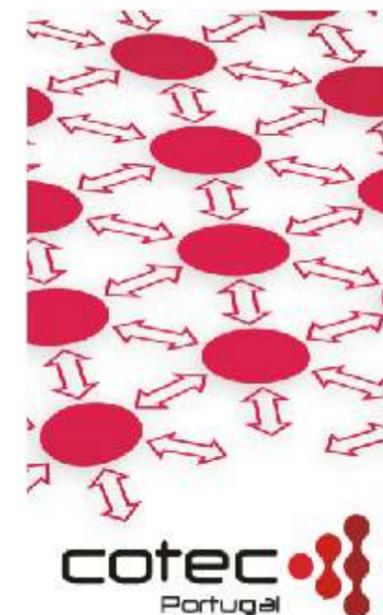
Por um lado, a promoção do reconhecimento público de um grupo de PME que, pela sua atitude e actividade inovadoras, constituam exemplos de criação de valor para o país.

Por outro, o estabelecimento de cooperação em rede entre as associadas da COTEC Portugal e as PME da Rede, potenciando os benefícios mútuos que umas e outras possam retirar dessa ligação.

Para João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, “esta rede é fundamental para a promoção de uma cultura de inovação da qual a Quidgest é um excelente exemplo. Através do Genio, o gerador automático de *software* utilizado no desenvolvimento dos nossos sistemas de informação, a empresa consegue produzir soluções complexas num curto espaço de tempo e com grande qualidade”.

O processo de selecção das candidaturas à Rede de PME Inovadoras COTEC foi realizado por uma comissão de acompanhamento constituída exclusivamente para este fim. Foram escolhidas para esta rede PME que se tenham destacado no panorama nacional pela sua atitude e actividade inovadoras.

Com a entrada na Rede das PME Inovadoras, para além do reconhecimento público, a Quidgest quer reforçar a cooperação com as associadas da COTEC Portugal e com as PME da rede. ●





O valor estratégico da inovação

Fazer a diferença com respostas inovadoras

A Quidgest nasce, em 1988, com os objectivos de:

- Participar activamente na revolução tecnológica do nosso tempo, na área das tecnologias da informação;
- Deixar uma marca, vincar uma presença, contribuir para o aumento significativo da produtividade dos agentes económicos da comunidade em que se insere;
- Criar um ambiente de trabalho propício à inovação, à melhoria contínua e à realização profissional dos seus colaboradores.

O momento mais marcante no percurso inicial da empresa terá sido o ano de 1991, quando a Quidgest, já na altura pioneira na informatização da Administração Pública portuguesa e face à escassez de técnicos disponíveis no mercado, iniciou o processo de Investigação e Desenvolvimento que conduziu ao Genio e à automatização da geração de código.

A Gestão de Congressos da Fundação Calouste Gulbenkian foi, em 1991, o último sistema desenvolvido pela Quidgest na forma tradicional, ainda hoje utilizada nas outras empresas, nas quais os programas são manualmente escritos por um programador. De 1992 até hoje, todos os sistemas comercializados pela Quidgest recorreram à geração automática do código fonte da programação, através do Genio.

Entre 1989 e 1995, a actividade da empresa centrou-se no levantamento de especificações junto de clientes, surgindo os sistemas de gestão de recursos humanos, de gestão financeira, de gestão patrimonial e de gestão documental, a par com muitos outros desenvolvidos especificamente para uma instituição ou empresa.

Adequação ao uso, melhoria contínua e zero erros continuam a constituir os pilares do sistema de gestão da qualidade da Quidgest.

A facilidade de incorporação de novos procedimentos solicitados pelos clientes fez com que esses sistemas rapidamente reflectissem uma elevada adequação ao uso. Simultaneamente, estabeleceram-se as bases para uma prática inovadora: à medida que novas funcionalidades e componentes tecnológicas são incorporadas no Genio, vão ficando disponíveis para todas as aplicações já desenvolvidas, num processo de melhoria contínua. O reaproveitamento de componentes, que são distribuídas por muitas centenas de utilizadores, permite a rápida detecção (e correcção) de qualquer falha. O que significa, na prática, a quase total ausência de erros.

Entre 1996 e 1998, a Quidgest migrou todos os seus sistemas para Microsoft Visual C++, a linguagem de programação mais eficiente em

ambientes Windows.

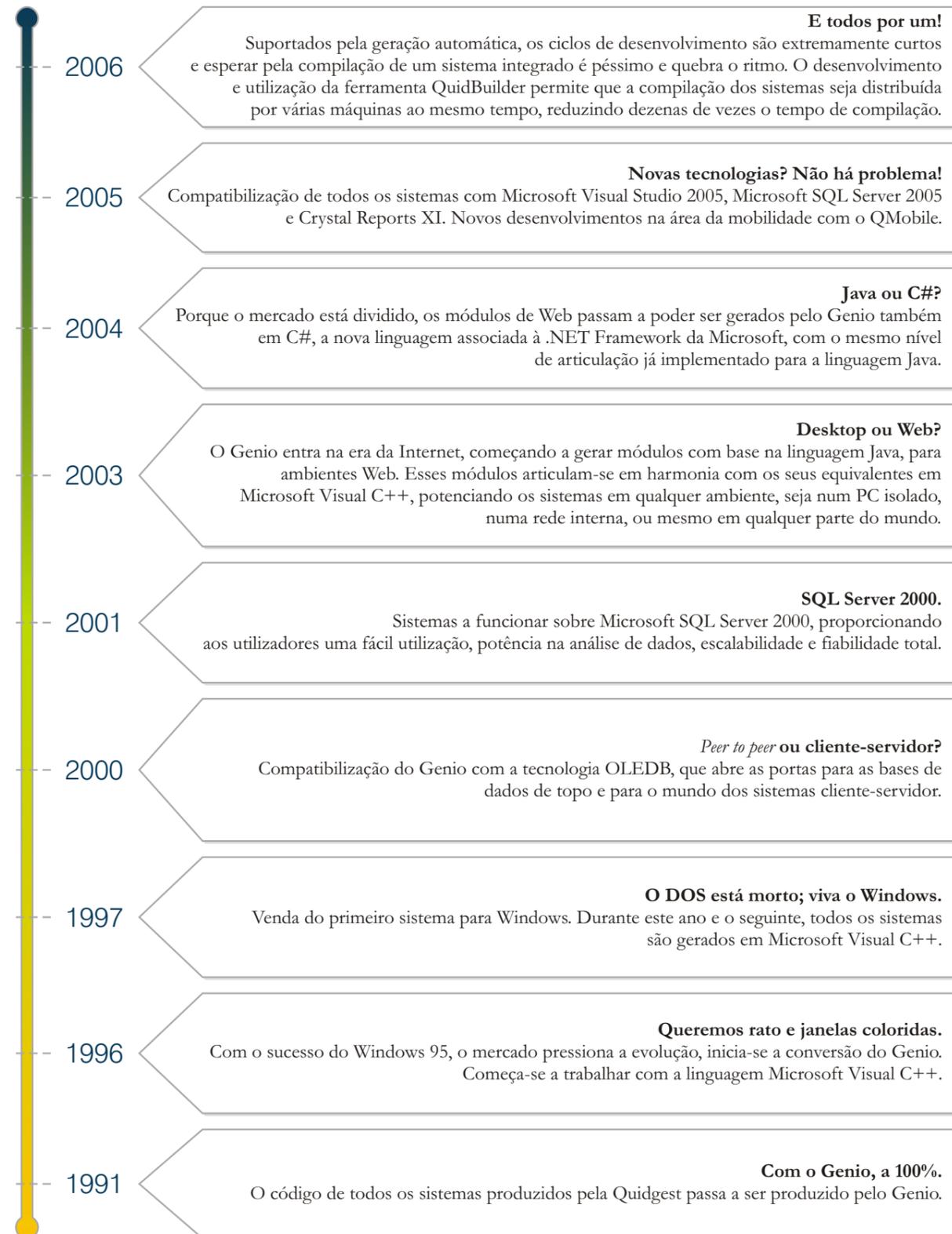
Em 2003, a Quidgest integrou uma nova camada tecnológica no Genio, de modo a poder criar sistemas de informação sobre Java (JSP, Java Servlets, EJB, J2EE e JDBC), em Open Source e de acordo com a arquitectura MVC. Em 2004, desenvolvimentos análogos ocorreram para o C#, que é hoje em dia uma das linguagens suportadas pelo Genio.

Em 2004 e 2005, foram realizados desenvolvimentos importantes na área do *workflow* e das ferramentas de Business Intelligence que estão incorporadas no Genio.

Ao nível das certificações atribuídas, a Quidgest tornou-se Microsoft Certified Solution Provider em 1999, Microsoft Certified Partner em 2001 e em 2005 foi reconhecida com a mais alta distinção atribuída internacionalmente pela Microsoft a empresas de desenvolvimento e implementação de soluções baseadas em tecnologias Microsoft: o Gold Certified Partner.

Em 2006 a Quidgest passou a pertencer à Rede das PME Inovadoras da COTEC. Esta rede tem como objectivos gerais a promoção do reconhecimento público de um grupo de PME que, pela sua atitude e actividade inovadoras, constituam exemplos de criação de valor para o país e o estabelecimento de cooperação em rede entre as associadas da COTEC Portugal e as PME da rede. ●

A evolução passo a passo



Sistemas de Informação já integram mobilidade

Nos últimos anos, as novas tecnologias proporcionaram à nossa sociedade mudanças radicais. Muitas dessas mudanças centram-se à volta do termo mobilidade.

O surgimento dos dispositivos móveis de nova geração, está a conseguir juntar dois factores que muito contribuem para o conceito de mobilidade ganhar mais força: a comunicação entre as pessoas e o acesso em qualquer lugar a toda a informação relevante do negócio.

Oportunidades a nível empresarial

Há uma série de oportunidades a nível empresarial para o controlo do negócio e o aumento da produtividade com o uso do PDA.

Para os gestores que necessitam de aceder a informações sobre o seu negócio em qualquer local e em qualquer altura, através de dispositivos pequenos, fáceis de transportar e mais acessíveis do que os computadores, a solução é a utilização de um PDA.

A possibilidade de aceder aos sistemas de informação de gestão das empresas e a todos os seus elementos é, sem dúvida, a grande vantagem competitiva oferecida pelos PDA.

Numa empresa em que os diversos colaboradores se deslocam frequentemente, é necessário manter a sincronização das actividades dos mesmos com as restantes actividades da

empresa. Nesse sentido, é preciso algo mais do que o telemóvel ou o e-mail.

Numa sociedade em que o tempo é o *bottleneck* de qualquer negócio, assinar digitalmente um contrato no meio de uma viagem pode ser um factor crítico para ganhar clientes novos.

Outro exemplo do uso do *software* para PDA é a possibilidade de aceder ao sistema de *workflow* da empresa e dar continuidade aos processos pendentes.

QMobile – solução avançada para dispositivos móveis

O QMobile, o *software* para dispositivos móveis da Quidgest, dota uma organização de um canal complementar que permite um funcionamento mais eficiente das suas actividades. O QMobile permite aceder a todos os dados existentes nos ERP e nas soluções desenvolvidas pela Quidgest, em qualquer lugar do mundo (1).

Continua na página 13

As soluções QMobile partilham a informação de qualquer sistema desenvolvido pela Quidgest



Caso de implementação

O SINGAP® – AuditCIBE, é o Sistema de Auditoria de Activos Móveis via PDA da Quidgest, a funcionar no Hospital Pulido Valente. Enquanto instrumento impulsor do inventário dos bens móveis do hospital, o SINGAP® – AuditCIBE permite aos seus utilizadores verificar códigos de barras de bens e salas e receber ou enviar, em tempo real, informação estruturada do SINGAP® – Gestão Patrimonial. Ao utilizar o PDA, cada colaborador tem acesso remoto a uma base de dados central com informações do catálogo de bens inventariados em qualquer lugar e a qualquer hora. Facilmente, são feitas alterações à base de dados, actualizações, consultas de registos e verificação do estado dos bens.



1) Vá de férias descansado

Características do QMobile

- Acesso remoto via PDA a uma base de dados central dos bens registados;
- Fácil introdução ou actualização de dados;
- Consulta de registos;
- Verificação do estado dos processos;
- Validação de dados no escritório;
- Disponibilização de dados da base de dados central em tempo real nos dispositivos móveis;
- Integração total em tempo real, uma vez que as bases de dados para *web* e *mobile* são comuns ao sistema de *backoffice*;
- Só são transmitidos do servidor *web* os ficheiros que forem necessários em cada momento, que ficarão em cache no dispositivo para quando forem necessários;
- Quando residentes no dispositivo, esses ficheiros permitem que a aplicação seja executada *offline* (se os dados residirem também no dispositivo) ou *online*, sendo a via de comunicação com a *web* apenas utilizada para transmitir dados.

Benefícios do QMobile

- Redução de "trabalho de secretária" – uma vez que permite, em tempo real, efectuar todos os registos na base de dados central e consultas;
- Acesso instantâneo à informação – o sistema permite o acesso remoto aos registos actualizados;
- Actualização contínua da base de dados – a informação é introduzida directamente na base de dados e fica disponível para consulta imediata por todos os utilizadores do sistema;
- Mobilidade – comunicação e troca de conteúdos através de uma tecnologia que permite a alta mobilidade dos utilizadores;
- Simplicidade – a instalação de novas soluções ou actualização do *software* existente é muito simples. Quando reside no sistema central, é sempre utilizada a última versão e, quando reside no dispositivo, basta descarregar de novo os ficheiros através da ligação *web*.

O QMobile é uma solução constituída por um sistema instalado no dispositivo móvel que permite executar as soluções geradas pela Quidgest, as quais são constituídas por ficheiros em formato XML e imagens. Os ficheiros residem no servidor *web*, pelo que o dispositivo móvel necessita de uma ligação, podendo ser estabelecida por cabo USB, Wifi ou Bluetooth ou ainda, no caso de

Smartphones, por GPRS ou UMTS, ficando assim a informação disponível virtualmente em qualquer lugar. O principal objectivo é disponibilizar dados das bases de dados centrais em tempo real nos dispositivos móveis. Assim, por exemplo, um vendedor fora da empresa pode consultar o *stock* actualizado de um determinado artigo e colocar uma encomenda directamente

no sistema central.

Com um acesso "em qualquer lugar e a qualquer hora" à informação crítica sobre colaboradores, clientes, contactos, produtos e campanhas, a equipa ganha significativas vantagens competitivas, facilitando os processos de negócio, transmitindo uma imagem tecnológica e permitindo melhorar o seu desempenho.



Velocidade de ponta na construção de soluções

Apostar na produtividade máxima do programador com a redução drástica do tempo de construção de projectos

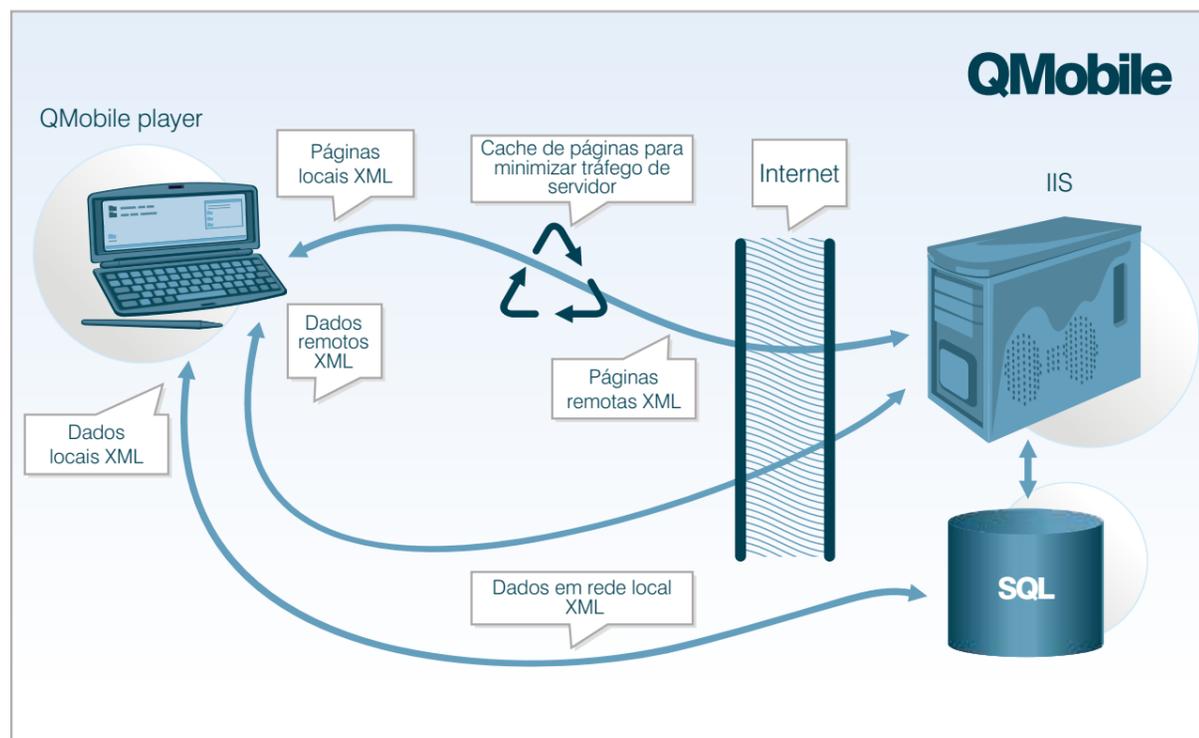
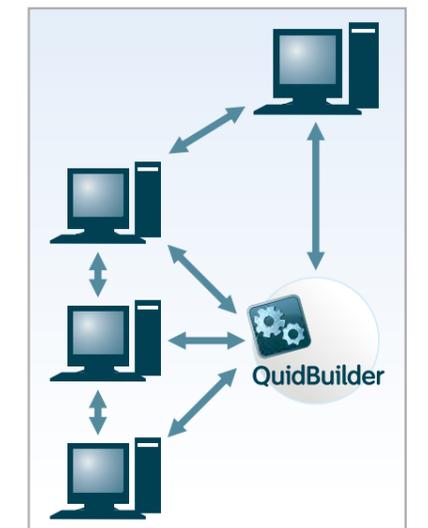
Como distribuir a compilação de programas, uma tarefa muitas vezes demorada e, para quem possui máquinas antigas, quase uma tortura, usando as máquinas ao lado para ajudar nessa compilação? Encontrámos a resposta para este problema recorrendo à nossa I&D e reduzimos os tempos de compilação em 90%!

O que é o QuidBuilder?

O QuidBuilder é uma tecnologia de computação distribuída desenvolvida pela I&D da Quidgest. A sua função consiste em aproveitar todas as máquinas sob o seu domínio para concluir com maior velocidade uma tarefa que recebe de uma máquina. O tempo de conclusão das tarefas é menor porque, através do QuidBuilder, estas são divididas em segmentos independentes e distribuídas pelas diversas máquinas, para que cada uma processe a tarefa. Após a conclusão da sua porção da tarefa, o QuidBuilder

reagrupa os resultados e devolve-os à máquina de origem.

Um efeito interessante desta tecnologia é que, os computadores menos potentes, normalmente incapacitados de executar actividades pesadas, conseguem executá-las com um pouco mais de esforço do que as demais máquinas partilhadas pelo sistema. Entretanto, os computadores permanecem perfeitamente utilizáveis, sem peso adicional para o utilizador. Este nem sequer repara que a sua máquina está a desenvolver estas tarefas paralelas, já que os processos



distribuídos às máquinas remotas serão sempre executados com prioridades mínimas, sendo que, em casos de demora, serão redistribuídos para outra máquina.

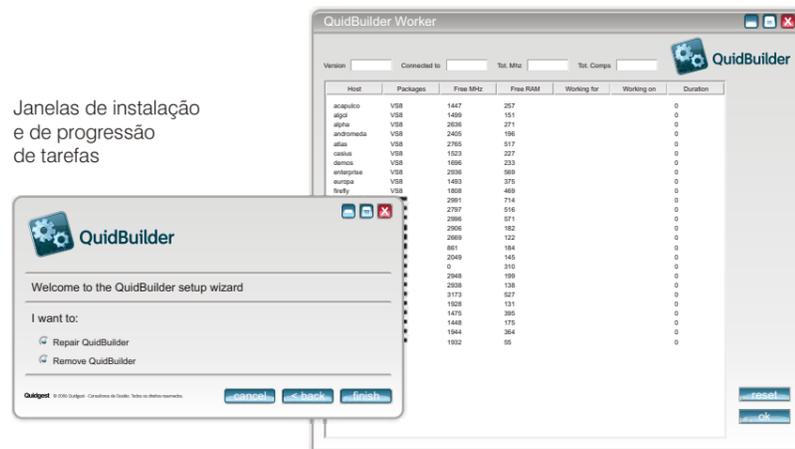
Em suma, o QuidBuilder:

- Reduz o tempo de espera a compilar projectos de grande dimensão;
- Utiliza racionalmente todos os recursos disponíveis na empresa;
- Não interfere no trabalho de cada utilizador, sobrecarregando o processador da sua máquina.

A sua principal função actualmente consiste em compilar projectos C++ do Microsoft Visual Studio 2005. No futuro, e com o *know-how* obtido no processo de evolução do QuidBuilder, o objectivo é obter uma plataforma de *grid-computing* (1) perfeitamente genérica, com módulos que forneçam acesso da rede de máquinas a outros processos computacionalmente pesados.

Vantagens do QuidBuilder

- Possibilidade de compilação rápida de uma solução com vários projectos;
- A ocupação de processamento não prejudica a produtividade das máquinas remotas;
- Actualização automática das novas versões sem qualquer esforço por parte do utilizador;
- Melhoria da capacidade de cumprir prazos apertados;
- Maximização da produtividade do programador;
- Poupança de tempo e dinheiro gasto em longas horas de compilação;
- Optimização do desempenho do *hardware* existente. ●



1) *Grid-computing* - modelo computacional capaz de realizar tarefas a uma alta taxa de processamento divididas por diversas máquinas. Por outras palavras, é um modelo computacional que coloca computadores a trabalharem em conjunto. Os processos são executados no momento em que as máquinas não estão a ser utilizadas pelo utilizador, aumentando assim a quantidade de informação processada no menor tempo de processamento. Enquadra-se numa política de optimização dos recursos existentes já que, ao invés de obrigar ao investimento em novos equipamentos, rentabiliza a estrutura instalada, permitindo um menor gasto e uma maior eficiência.

A gestão documental no passado, presente e futuro

Luís Estrela, coordenador da área de Gestão Documental

Qual é o custo associado a uma empresa não ter a sua informação estruturada em sistemas de gestão documental?

Os custos são elevadíssimos e o pior é que, muitas vezes, não estão sequer estimados, quanto mais devidamente calculados. Na dimensão actual das organizações, na complexidade das relações institucionais, já não é possível gerir sem suportes informáticos, e esta premissa também é válida para a gestão documental.

Sem um bom sistema de gestão documental, uma empresa não é seguramente flexível e eficaz.

Trata-se essencialmente de um custo de qualidade. Sem um bom sistema de gestão documental, uma empresa não é seguramente flexível e eficaz como se exige:

- suporta custos elevados na pesquisa de documentos;
- perde capacidade de resposta por não lhes dar seguimento;
- cria dependência face às pessoas que mal ou bem substituem a organização fornecida pelos sistemas de gestão documental;
- está sujeita ao extravio de documentos;
- passa uma imagem de desorganização para o exterior.

O mercado nacional de gestão documental está avaliado em quanto?

Muitas organizações só agora começam a descobrir seriamente uma necessidade ainda meio desconhecida. Basta uma simples questão: quantas empresas dispõem de sistemas informáticos de gestão documental em Portugal? Depois, também temos que nos perguntar o que é um documento e a que formato nos referimos: documentos em papel, documentos digitais, etc. Essa contagem levar-nos-ia a números incomensuráveis, basta pensarmos na proliferação de *e-mails*, que pela sua facilidade de replicação e divulgação elevaram exponencialmente a quantidade de documentos em circulação.

Que balanço faz do primeiro semestre de 2006 em matéria de negócio?

Fazemos um balanço bastante positivo, já que o mercado tem vindo a dar sinais de estar a acordar para esta realidade, com um número crescente de empresas e organismos públicos à procura de soluções de gestão documental adequadas à sua estratégia de negócio.

Quais as perspectivas para os últimos seis meses deste ano?

É no 2º semestre que as empresas de *software* habitualmente realizam a maior parte das suas receitas. Cremos que o

SINGAP® Gestão Documental, e o Balanced Scorecard vão ser os produtos com maior crescimento no próximo semestre e no ano que vem.

Qual o custo associado ao espaço de um arquivo físico, comparado com um de suporte digital? E ao tratamento do papel em circulação?

O arquivo digital tem custos de armazenamento insignificantes quando comparado com os valores associados aos espaços físicos, fortemente dependentes das flutuações do mercado e localização dos mesmos.

Não devemos também esquecer a elevada perenidade do arquivo físico, os riscos de destruição por acidentes de exemplares únicos e sem cópias de segurança ou os custos associados à pesquisa sobre um arquivo físico em papel, quando comparados com o reduzido custo de acesso a arquivos digitais.

O custo da circulação de documentos em papel é, sem dúvida, elevado, esgotando uma boa parte dos recursos humanos, que poderiam e deveriam estar afectos a outras actividades

O arquivo digital tem custos de armazenamento insignificantes, quando comparado com os valores associados aos espaços físicos.

Principais vantagens do SINGAP® Gestão Documental

- Redução dos custos: diminuição dos custos de introdução e tratamento da informação e dos custos físicos de arquivo;
- Protecção física do documento original;
- Pesquisa e disponibilização rápida da informação: captura, distribuição e localização imediata de documentos, com possibilidade de cruzamento de informação;
- Maior segurança: o acesso aos documentos é limitado, consoante o tipo de utilizador e mediante a introdução de palavra-passe;
- Melhoria dos fluxos de trabalho: tratamento de documentos com maior celeridade e controlo na circulação para tomadas de decisão;
- Envolvimento nos processos globais: interacção dos utilizadores com processos mais abrangentes, aumentando o seu envolvimento e satisfação;
- Melhoria do atendimento ao cliente: ao promover a maximização do desempenho, o controlo de prazos e a integridade da informação, contribui para o aumento da qualidade do serviço.

fundamentais para a prestação de um bom serviço.

Quais os principais entraves à utilização da gestão documental nas empresas?

A falta de cultura de excelência, o fraco valor que os portugueses dão a processos de organização, o desconhecimento dos custos de oportunidade e de não qualidade são os principais entraves à utilização de sistemas de gestão documental.

O custo das soluções é um entrave? Obriga a grandes investimentos do ponto de vista da infra-estrutura que suporta estes processos?

Uma parte dos fornecedores de *software* de gestão documental continua a apresentar sistemas demasiado complexos no uso e demasiado caros, sem uma clara demonstração dos proveitos associados.

A infra-estrutura, na maior parte das vezes, já existe. É um interessante tema de discussão a análise do nível de ociosidade da mesma nas organizações. Basta imaginar uma rede com duzentos computadores e somar os espaços livres em disco em cada uma das máquinas, quando comparados com os espaços totais dos discos dos dois ou três servidores da rede.

A chave do sucesso passa por apresentar soluções de elevada usabilidade a custos devidamente controlados, associadas a serviços de análise e definição de processos e procedimentos, devidamente suportados por uma análise do ROI.

Neste sentido, as soluções informáticas representam uma parte relativamente pequena do investimento total da maior parte dos projectos. As empresas devem, em primeiro lugar, privilegiar a área da definição de processos e procedimentos aquando da

implementação dos sistemas de gestão documental.

A gestão documental está banalizada no nosso tecido empresarial? Só nas grandes empresas ou também nas PME?

Claramente, as grandes empresas estão mais sensíveis, visto possuírem maiores volumes de informação para gerir. Estas apresentam igualmente uma maior capacidade económica e técnica para lidarem com as soluções e serviços propostos pelo mercado.

Quando será possível assistir a uma massificação da gestão documental junto do mercado?

Há vários factores que se têm que conjugar para que haja uma massificação da gestão documental.

Por um lado, as soluções apresentadas pelos fornecedores têm que ser mais simples, mais potentes, mais versáteis e vocacionadas para o aumento da produtividade e da capacidade de gestão. Com efeito, um bom sistema de gestão documental é um factor competitivo essencial, mas, se não servir para suporte à organização racional das empresas, poucas vantagens traz.

Por outro lado, as empresas têm que perceber que uma boa organização pode ter custos relativamente elevados na sua definição e implementação, mas acarreta benefícios muito superiores à posteriori - estamos nitidamente perante uma questão resolúvel por uma análise do ROI.

Que condições devem ser criadas para promover a sua aceitação?

A factura electrónica, a certificação digital, as certificações da qualidade e a gestão por objectivos são factores que, de forma indirecta, estão a dar um grande impulso aos sistemas de gestão documental.

Um passo importante que falta dar é o estabelecimento de normas para troca

O SINGAP® Gestão Documental, da Quidgest, é uma das áreas que têm tido uma maior evolução tecnológica e que irão certamente continuar a evoluir.

de informação entre sistemas. A Gestão Documental deve ser capaz de integrar, sem esforço, informação vinda de diferentes fontes ou fornecedores e por diferentes canais.

Há alguma evolução tecnológica na oferta do SINGAP® Gestão Documental?

O SINGAP® Gestão Documental, da Quidgest, é uma das áreas que, nos últimos dois anos, têm tido uma maior evolução tecnológica e que irão certamente continuar a evoluir fortemente nos próximos anos.

A evolução tecnológica da nossa oferta passou pela reformulação do sistema de *Workflow*, tornando-o acessível e compreensível a qualquer utilizador, desenvolvimento de interfaces de integração com objectos Flash, simplificação e flexibilização de todo o sistema de gestão de processos, aumento das interligações com as ferramentas do MS Office (nomeadamente com o *e-mail*), desenvolvimento de sistemas específicos para a Web, incorporação da facturação electrónica e integração com tecnologias de certificação digital.

Qual é a progressão natural da gestão documental em uma empresa que já possui o seu sistema em funcionamento?

A progressão natural é superar o conceito normal de documento e dos propósitos da gestão documental.

Hoje começa a ser fácil as pessoas perceberem que um documento é um conceito muito fluído. Qual a diferença entre uma carta, um *e-mail*, o

preenchimento dum impresso num portal e um telefonema? E entre uma acta de uma reunião e o registo de uma videoconferência? O que é fundamental é o sistema de gestão de acções, e não a gestão documental do ponto de vista tradicional.

Internamente, na Quidgest, já não fazemos distinção consoante o veículo ou a forma da informação. Uma carta ou um telefonema é simplesmente informação que desencadeia acções associadas e que se integra em diversos processos de negócio.

Penso que esta perspectiva, será a evolução natural dos sistemas de gestão documental: transformarem-se num subsistema de base da gestão integrada do conhecimento.

Esse passo é normalmente dado ou, pelo contrário, o investimento fica apenas na plataforma de gestão documental?

Este passo é na maior parte das vezes dado de uma forma gradual. Após a implementação de um sistema de gestão documental, os empresários e dirigentes vêm claramente as vantagens e facilidade de acoplar os nossos sistemas de gestão de processos mais potentes e específicos ao seu negócio. A gestão integrada do trabalho e do conhecimento começa então a ser um conceito verdadeiramente apreendido.

Em termos de tendência de mercado, a gestão documental está a evoluir para uma nova etapa ou não se verificam grandes alterações ao que actualmente existe?

Temos, já hoje, um conjunto de evoluções definidas para nos continuarmos a afirmar no mercado

Temos, já hoje, um conjunto de evoluções definidas para nos continuarmos a afirmar no mercado enquanto empresa de excelência.



enquanto empresa de excelência.

As evoluções mais prementes relacionam-se com a utilização, dentro da gestão documental de um conjunto de ferramentas de trabalho colaborativo e desenvolvimento de mecanismos cada vez mais fáceis e transparentes de integração de informação recebida e enviada pelas mais diferentes entidades, através dos mais variados canais.

A médio prazo, a evolução dos sistemas operativos para sistemas híbridos baseados no *input* via teclado e via voz e a evolução dos sistemas de videoconferência vão-nos obrigar a repensar os focos do sistema.

A grande alteração, e que se sente crescer dia para dia, embora ainda esteja em fase embrionária, é a transformação da gestão documental numa gestão integrada do trabalho e do conhecimento. ●



Melhor desempenho com redução de custos

**CCDR
ALENTEJO**

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo (CCDR Alentejo) melhorou os níveis de desempenho e reduziu os custos na gestão de recursos humanos com a substituição de plataformas obsoletas, baseadas em folhas de cálculo, por soluções capazes de dar suporte a novas necessidades

Cliente

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo (CCDR Alentejo) é um serviço com competências nas áreas de planeamento e desenvolvimento regional, ambiente, ordenamento do território, conservação da natureza e biodiversidade.

A CCDR Alentejo tem como missão executar, no âmbito da respectiva área geográfica, as políticas de ambiente, de ordenamento do território, de conservação da natureza e da

biodiversidade, de utilização sustentável dos recursos naturais, de requalificação urbana, de planeamento estratégico regional e de apoio às autarquias locais e suas associações, tendo em vista o desenvolvimento regional integrado.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A CCDR Alentejo pretendia a substituição dos seus sistemas de informação, inicialmente baseados na

utilização de folhas de cálculo, por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades.

O sistema anterior estava preparado apenas para o processamento manual de dados. A perda de informação e os erros nos cálculos de rubricas eram problemas frequentes, dado que não existia uma solução que assegurasse a criação de informação rigorosa e integrada. Por esse motivo, a CCDR Alentejo apostou na implementação de uma nova infra-estrutura.

Os objectivos a alcançar com este projecto passavam pelo aumento da responsabilização e controlo, por melhorias nos níveis de desempenho de todo o serviço e redução de custos na gestão de recursos humanos.

Caracterização da solução desenvolvida

Dos módulos que integram o SINGAP Recursos Humanos, foram implementados na CCDR Alentejo os seguintes: Gestão de Pessoal; Processamento de Vencimentos; Ajudas de Custo e Despesas de Deslocação; Comparticipações da ADSE; e Base de Dados de Recursos Humanos da Administração Pública (BDAP).

Uma das preocupações iniciais foi a ligação do sistema com a infra-estrutura já em funcionamento no cliente. Por essa razão, avançou-se com uma solução que garante a introdução eficiente de cálculos, assistida por mecanismos de validação automática, e que permite um controlo rigoroso da informação, com uma actualização constante em relação à legislação em vigor e processos da organização.

Resultados alcançados

Com a implementação deste sistema de informação, a CCDR Alentejo:

- Registou uma maior partilha da informação, com uma maior monitorização de dados por vários utilizadores;

- Aumentou a produtividade média por funcionário através da simplificação do processamento da informação, da maior velocidade na execução das operações, da redução de erros, da introdução eficiente de dados, da não duplicação de esforços e da automatização de processos;
- Desenvolveu análises agregadas de toda a actividade da organização, o que permitiu acompanhar as suas necessidades futuras relativamente a novas funcionalidades e ao volume de dados processados;
- Eliminou a informação paralela, melhorando assim a gestão da informação;
- Poupança mais de 10 horas nas tarefas semanais desempenhadas com o apoio da Quidgest;

- Reduziu os custos operacionais em cerca de 40% a partir da data de implementação do sistema da Quidgest;
- Aumentou a produtividade global da organização em 20%.

Em conclusão:

O SINGAP® Recursos Humanos é um sistema de informação integrado que decorre da estrutura de procedimentos da CCDR Alentejo, construído em simultâneo com a consciência/modelação da arquitectura organizacional e informacional que lhe está subjacente e que evolui tecnológica e funcionalmente, num processo de melhoria contínua. ●

Testemunho

“Com o *software* da Quidgest, obtivemos vantagens ao nível da racionalização de procedimentos, economia de meios, standardização e acesso à informação para posterior tratamento. O tratamento da informação é agora mais flexível, através da utilização de módulos independentes, integrados para produtos finais. A equipa de trabalho da Quidgest, para além da muito boa inter-relação pessoal, tem mostrado grande acessibilidade e empenho na resolução de problemas e consultas.”

Dr. Peres Faria, Chefe de Divisão de Recursos Humanos

Mais referências



Instituto Hidrográfico, um laboratório de excelência

Alinhar o sistema de informação com a actividade de uma organização de excelência.

Instituto Hidrográfico implementa o SINGAP® para garantir a gestão diária das operações e a optimização dos processos



Cliente

O Instituto Hidrográfico é um prestigiado Laboratório do Estado, da Marinha Portuguesa. O seu desempenho exigia um sistema evolutivo, de fácil manutenção e seguro, que garantisse a gestão diária das operações e a melhoria dos processos relacionados com a sua missão fundamental – assegurar actividades relacionadas com as ciências e técnicas do mar, tendo em vista a sua aplicação na área militar, e contribuir para o desenvolvimento do país nas áreas científica e de defesa do ambiente marinho.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A anterior plataforma informática para processamento da informação de gestão do Instituto Hidrográfico (IH), apesar da qualidade conceptual, apresentava graves insuficiências:

- Obsolescência do sistema físico e respectivas soluções com dificuldades crescentes de manutenção;
- Informação apresentada em ambiente e forma pouco amigáveis;
- Acentuada perda de fiabilidade, decorrente dos processos de conversão para o ano 2000 e euro;
- Inviabilização do acto único na introdução dos dados, obrigando a um esforço humano acrescido;
- Inviabilização da implementação do

POCP;

- Dificuldade na obtenção da informação em tempo útil, devido ao esforço exigido na sua validação.

Caracterização da solução desenvolvida

O Sistema de Apoio à Gestão SINGAP é uma solução integrada que abrange todas as necessidades funcionais nas áreas de actuação da Direcção Financeira e da Gestão de Pessoal:

- **a nível externo** - quer em termos fiscais e de prestação de contas, quer no que toca à disponibilização de diversa informação.
- **a nível interno** - disponibilização da informação, em tempo real, aos diversos utilizadores, com especial enfoque na área do controlo de gestão, proporcionando a possibilidade de elaborar orçamentos, imputar recursos humanos e equipamentos, visualizar os custos reais e obter desvios. Permite também o acompanhamento da execução orçamental e dos processos de aquisição em curso (visão sectorial da informação).

O projecto resulta do processo de adaptação e de adequação ao IH do sistema integrado SINGAP, desenvolvido pela Quidgest. É uma plataforma modular, que engloba quatro grandes áreas funcionais - Contabilidade e Gestão Financeira, Património e Aprovisionamento, Recursos Humanos e Controlo de

Gestão. Foram ainda desenvolvidos, especificamente para o IH, os módulos de Gestão de Pessoal Militar, de Ajudas de Custo a Militares e de Subsídio de Embarque e Hidrografia.

Todos os módulos de cada subsistema estão totalmente integrados, partilhando directamente a mesma informação, embora com perspectivas distintas (por exemplo, Tesouraria e Contabilidade).

Resultados alcançados

A implementação do SINGAP no IH demonstra que é possível um sistema integrado de informação de gestão adequar-se totalmente a uma organização e, pese embora a sua complexidade, manter a capacidade de evolução, num processo de melhoria contínua.

Através deste projecto o IH obteve os seguintes benefícios:

- Maior fiabilidade e coerência da informação;
- Reformulação dos processos de trabalho;
- Maior transparência da informação e controlo sobre o fluxo de trabalho, com facilidade de identificação e de visualização da informação associada a cada tarefa;
- Domínio do sistema de informação, por parte dos utilizadores. Os utilizadores sabem que o sistema se adapta às suas necessidades e utilizam-no para simplificar e automatizar



processos e aumentar a sua produtividade;

- Apoio à decisão desconcentrada em tempo real. O SINGAP não é um sistema de informação de controlo a *posteriori*, mas sim um sistema de informação de suporte à actividade desenvolvida. É através deste tipo de sistemas, mais complexos e mais exigentes, que, de forma apoiada, se processa a desconcentração efectiva de decisões e a responsabilização na

decisão, sem que se perca a coerência global de actuação;

- Integração dinâmica de novas funcionalidades procedimentais e de novos avanços tecnológicos, sem colocar em causa o funcionamento global do sistema;
- Adequação à legislação: a forma como o SINGAP aborda os processos de aquisição corresponde integralmente à legislação existente. O fluxo de trabalho é a transcrição exacta da

norma legal em vigor;

- Adequação ao uso: o SINGAP está repleto de pequenos pormenores que mostram que o sistema foi concebido para garantir a maior produtividade na sua utilização prática;
- Maior domínio dos procedimentos, obtido através da formação, da documentação e do envolvimento dos utilizadores na construção do novo sistema. ●

Principais objectivos alcançados com o projecto

- Reformulação dos processos de trabalho;
- Adequação do novo SINGAP® à legislação e aos procedimentos da Administração Pública portuguesa e, em particular, à arquitectura organizacional do Instituto Hidrográfico;
- Maior fiabilidade da informação e a sua disponibilização em tempo útil;
- Redução dos recursos humanos afectos às áreas administrativa e financeira.

Controlar todos os aspectos do seu fluxo de negócios

Eliminar ineficiências técnicas e garantir a partilha e cruzamento de informação integrada. A Promoluz, com a Gestão Integrada de Merchandising (GIM), aumenta a sua produtividade média em mais de 50%



Cliente

A Promoluz, empresa especializada em serviços de Field Marketing, trabalha com multinacionais líderes nos seus sectores de actividade, apoiando-as na criação e reforço das suas marcas de forma a servir cada vez melhor os seus consumidores.

Após quinze anos de trabalho, é a primeira empresa em Portugal certificada com a ISO 9001:2000 para as áreas de promoção, reposição e eventos.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

O projecto da Promoluz consistia na implementação de um sistema de informação inovador, que permitisse à empresa posicionar-se como um forte *player* num mercado tão competitivo como o do *field marketing*.

Para isso foi necessário substituir o sistema antigo e desenvolver uma solução de apoio à reformulação dos processos e optimização do modelo de negócio da empresa. Dada a grande rotatividade e circulação de pessoal da área do *field marketing*, era necessário implementar uma solução que garantisse uma mais rápida e rigorosa organização da informação.

Caracterização da solução desenvolvida

Para a modernização das infra-estruturas tecnológicas da Promoluz, a

Quidgest sugeriu um sistema a desenvolver em parceria com o cliente, devidamente ajustado à estratégia da empresa.

A Gestão Integrada de Merchandising optimiza o planeamento e a gestão dos recursos humanos da Promoluz: o recrutamento, os sistemas de avaliação, os incentivos e a formação.

Esta solução baseia-se na capacidade de interacção e cruzamento da informação, com um controlo eficaz de todas as componentes envolvidas nos processos. De acordo com Daniel Silva, coordenador da área de Nova Economia da Quidgest, “a Gestão Integrada de Merchandising, ao abranger todas as etapas da actividade, permite que o utilizador controle todos os aspectos de um fluxo de negócios – partindo do planeamento até à facturação, gerindo pelo caminho os recursos humanos e toda a parte logística envolvida”.

Resultados alcançados

Com a Gestão Integrada de Merchandising, houve um aumento da produtividade média em mais de 50% e uma redução dos custos operacionais em 40%, devido aos seguintes factores:

- Normalização e automatização de processos interorganizacionais;
- Poupança de 4 a 6 horas semanais na execução de tarefas apoiadas pelo GIM;
- Maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores.

Testemunho

“Hoje é muito difícil pensar na Promoluz sem o *software* da Quidgest. Crescemos juntos desde 2000. A prontidão e profissionalismo da sua equipa dá-nos a confiança necessária para apostar numa relação de longo prazo com a Quidgest.”

Luisa Miranda, sócia-gerente

Principais objectivos alcançados com o projecto

- Eliminação de métodos informáticos desactualizados, geradores de ineficiências técnicas e produtivas;
- Criação de uma solução de gestão integrada, que garantisse a partilha e cruzamento de informação com segurança;
- Redução da morosidade dos processos, que eram realizados separadamente, com base na circulação de documentos em papel.



Optimizar a gestão de recursos humanos na hotelaria de luxo

Numa óptica de renovação dos seus sistemas, o Hotel Ritz Four Seasons confiou à Quidgest o desenvolvimento de uma solução de Gestão de Recursos Humanos integrada com toda a estratégia da empresa

RITZ
FOUR SEASONS HOTEL
LISBOA

Cliente

O Hotel Ritz Four Seasons, com sede em Lisboa, é gerido pela Four Seasons, empresa no topo mundial da hotelaria de luxo.

A sua missão é satisfazer, com elevados padrões de qualidade, as necessidades e gostos dos seus clientes.

Para uma organização desta dimensão, com um elevado número de colaboradores, é fundamental que haja soluções de gestão tecnologicamente evoluídas e integradas, capazes de responder rapidamente às solicitações e alterações necessárias.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Numa óptica de renovação dos seus sistemas, o Hotel Ritz Four Seasons confiou à Quidgest o desenvolvimento de uma solução de Gestão de Recursos

Humanos integrada com a sua estratégia de negócio. O sistema anterior mostrava-se desadequado às suas necessidades acrescidas, pondo em causa a competitividade e eficiência da empresa.

Os objectivos primários do projecto passavam por melhorias nos níveis de desempenho do serviço e redução de custos na gestão de recursos humanos.

Caracterização da solução desenvolvida

Numa fase inicial, o levantamento de necessidades e desenho do sistema foi realizado em conjunto com o cliente, o que fez com que a solução fosse totalmente adequada às suas necessidades.

Durante a implementação, que durou aproximadamente 2 meses, os técnicos da Quidgest deslocaram-se ao Hotel Ritz para dar formação sobre as funcionalidades do sistema e facilitar a gestão da mudança.

Posteriormente, houve uma fase de transição, com os dois sistemas – o novo e o antigo – a funcionar em paralelo, para efectuar os carregamentos necessários para o novo *software* e tornar a adaptação gradual e pacífica.

Neste projecto foram implementadas as seguintes funcionalidades: gestão do processo do funcionário, assiduidade, processamento de vencimentos, emissão de mapas de vencimentos, avaliação de desempenho, acompanhamento de acções de formação e estatísticas obrigatórias. Garantiu-se, ainda, a total integração dos diversos processos, salvaguardando o cumprimento das normas e procedimentos em vigor no Hotel Ritz.

Resultados alcançados

Com esta solução, o Hotel Ritz Four Seasons:

- Aumentou os níveis de produtividade média por funcionário através da maior velocidade na execução das

operações, não duplicação de esforços e redução de erros por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático;

- Interligou a gestão de recursos humanos com a gestão do negócio, identificando rapidamente os pontos fortes e fracos da sua estrutura de pessoal;
- Fomentou a integração e a gestão por processos, aumentando a competitividade e a criação de valor para o cliente;
- Optimizou a gestão da informação através da maior partilha da informação, maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores e eliminação da informação paralela;
- Poupança mais de 10 horas semanais nas tarefas que passaram a ser desempenhadas com o apoio do sistema da Quidgest. ●

Reinventar a roda

João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest

Embora nem todos os gestores que o façam sejam maus gestores, todos os maus gestores preferem comprar no exterior uma solução "já testada", "chave na mão", "que reúne as boas práticas". Quando "a solução" falha ou fica muito aquém das expectativas (o que, tendo em conta os montantes envolvidos, acontece com uma frequência espantosa), dirão inocentemente "mas eu comprei o que de melhor havia no mundo". E, em paralelo, a estagnação, a dependência do exterior e o défice comercial no domínio das tecnologias de informação não deixam de crescer.

Os bons gestores e os bons decisores preferem, racionalmente, assumir riscos

e construir competências internas. São essas competências que constituirão, futuramente, as vantagens competitivas decisivas das suas empresas e organizações. E, obviamente, do país. Até o Plano Tecnológico serve de mero pretexto para adquirir tecnologia no exterior e agravar consequentemente o défice comercial. Já aparece publicidade associando exclusivamente o plano tecnológico à aquisição do último modelo de telemóvel ou de equipamento informático. O sentimento geral parece ser o de estarmos limitados (geneticamente condicionados?) a ser meros consumidores de tecnologias da informação. Tudo já foi inventado e não

se vai reinventar a roda...

Resistindo aos velhos do Restelo, a Quidgest está empenhada em mudar radicalmente a forma como os sistemas de informação são criados e utilizados nas empresas e nas instituições públicas. O nosso objectivo não é explorar os nichos de mercado que os grandes operadores mundiais deixam em aberto por não serem rentáveis para tecnologias de escala. O nosso objectivo é que os nossos "fatos feitos à medida" retirem toda a razão de ser às tecnologias de escala (na prática, cópia de *packages*). ●

Testemunho

“Com o *software* de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest, conseguimos um aumento significativo da qualidade do trabalho produzido, que resulta na redução das dúvidas apresentadas pelos colaboradores sobre o processamento dos salários. Também houve uma redução significativa do tempo necessário à execução das tarefas.

A equipa da Quidgest revela muita simpatia, disponibilidade total para resolver as nossas questões e flexibilidade na adaptação do programa às nossas necessidades.”

Dra. Rosina Resende
Assist. Human Resources Director

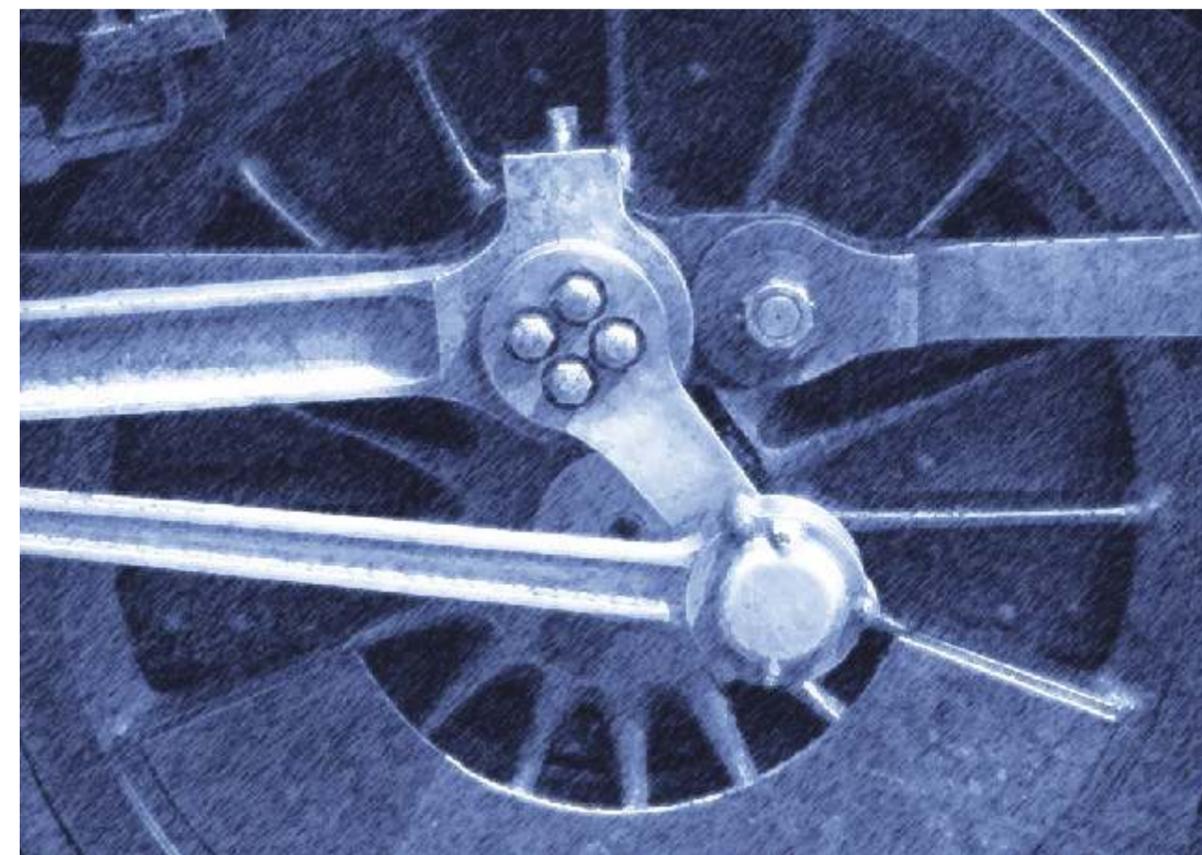
Mais referências



Instituto S. João de Deus



McCANN ERICKSON
● ● ● ● ● ● ● ●



I&D da Quidgest lança Balanced Scorecard



Dotar as empresas de um *software* de gestão para aumentar a eficácia dos processos, através da organização das informações dispersas pelos vários departamentos, num conjunto útil de indicadores estratégicos e métricas orientados para a gestão colaborativa e transversal. Com este objectivo, a Quidgest lança o Quid Balanced Scorecard, uma ferramenta de suporte à implementação de uma metodologia de Balanced Scorecard (BSC) nas empresas.

Cada vez mais organizações aderem à metodologia do Balanced Scorecard (BSC), mas não encontram soluções informáticas capazes de apoiar a sua implementação. Outras querem pôr em prática esta metodologia, mas ainda não encontraram o instrumento e o apoio mais adequado para o fazer.

O Quid Balanced Scorecard foi desenhado para apoiar as empresas na automatização e manutenção de uma solução integrada de BSC. Este *software* ajuda os gestores na definição das relações entre as medidas, factores críticos de sucesso e a estratégia da empresa, de modo a alcançar uma adequada implementação de BSC.

A obtenção de informação parametrizada e a capacidade de análise desta ferramenta asseguram a disponibilidade de um sistema de monitorização e seguimento da actividade da empresa.

Através de relatórios e gráficos dinâmicos, o Quid Balanced Scorecard providencia à gestão de topo uma visão geral e imediata do estado da organização. Para além da análise das tendências globais, o Quid Balanced Scorecard desce até ao detalhe e

identifica as causas e efeitos das medidas tomadas, possibilitando a implementação de acções correctivas.

No que toca ao seu nível de adaptação às especificidades do negócio de cada empresa, o Quid Balanced Scorecard foi criado para suportar qualquer metodologia de gestão de desempenho. Cada cliente pode determinar as dimensões do BSC que melhor se adequam à sua estratégia.

A implementação de uma ferramenta de BSC fomenta o envolvimento de toda a empresa, com a partilha efectiva dos objectivos através da Internet ou de uma Intranet. A comunicação e definição da estratégia é feita de uma forma simples e completamente inovadora, uma vez que os colaboradores autorizados têm acesso à visão, objectivos da empresa e responsabilidades individuais, a qualquer momento.

Para garantir o sucesso na implementação deste projecto, a Quidgest estabeleceu uma parceria com consultoras especializadas na prestação de serviços de apoio à definição dos *scorecards*.

Para Carlos Marques, consultor sénior

da Quidgest, “esta parceria torna a oferta ainda mais ampla, já que as empresas usufruem de um serviço de consultoria integrado com uma ferramenta informática inovadora. Desta forma há uma interligação entre a informação táctico-estratégica identificada e o desenho do respectivo plano estratégico de desenvolvimento do negócio no Quid Balanced Scorecard”.

“O lançamento desta ferramenta surge na sequência de uma oportunidade que detectámos no mercado, pois cada vez mais empresas aderem à metodologia do BSC, mas não encontram soluções informáticas capazes de apoiar a sua implementação.”

Carlos Marques,
Consultor Sénior da Quidgest

Vantagens do Balanced Scorecard:

Apoio à tomada de decisão

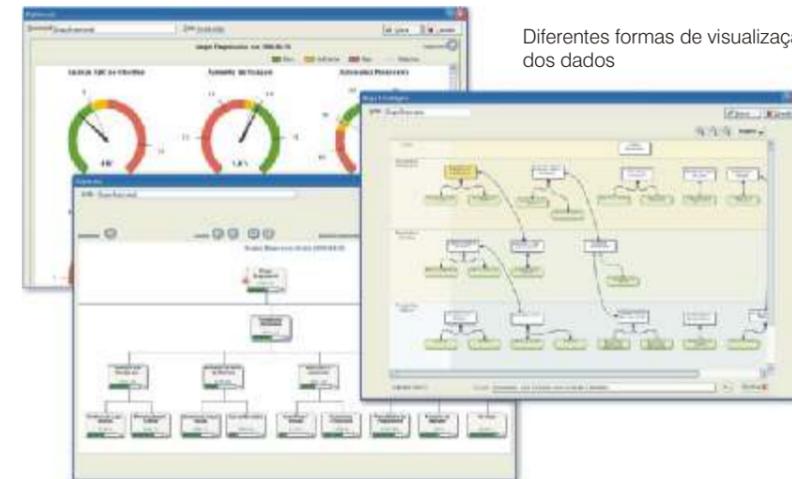
- Através de relatórios e gráficos dinâmicos, providencia uma visão geral e imediata do estado da organização;
- Estabelece a relação entre a estratégia e os indicadores de desempenho qualitativos e quantitativos;
- Base para a definição das relações entre as medidas a implementar, os factores críticos de sucesso e a estratégia de negócio;
- Para além da análise das tendências globais, desce até ao detalhe e identifica as causas e efeitos das medidas tomadas, possibilitando a implementação de acções correctivas para atingir um objectivo que esteja aquém dos números esperados.

Disponibilização de informação relevante em tempo real

- Estratégia traduzida em indicadores mensuráveis com informação sobre a situação actual de cada elemento definido;
- Visão geral e imediata do estado da organização, através de relatórios e gráficos dinâmicos disponíveis no momento;
- Obtenção de informação automática através de um sistema de monitorização e seguimento da actividade da organização.

Ajustamento às especificidades das organizações

- Totalmente adaptado às necessidades dos clientes, já que permite a selecção das dimensões do Balanced Scorecard que melhor se adequam à sua estratégia;
- Pode integrar qualquer metodologia de gestão de desempenho;



Diferentes formas de visualização dos dados

- Podem ser definidos modelos para as unidades de negócio ou ligações para formar um modelo para a empresa como um todo.

Integração e flexibilidade para rápidos resultados

- Integração com outras soluções de gestão, tais como ERP ou CRM, que permitem ligar o modelo de BSC da empresa com os seus sistemas base;
- O Quid BSC pode ainda ser integrado com outros sistemas através das respectivas bases de dados, tais como Oracle ou Microsoft SQL Server, permitindo actualizações automáticas de informação relacionada com o desempenho e o estado actual da organização.

Alinhamento de recursos

- Fomenta o envolvimento de toda a empresa, com a partilha efectiva dos objectivos através da Internet ou de uma Intranet;
- A estratégia corporativa e os objectivos são definidos e comunicados de modo completamente inovador;
- Os colaboradores são motivados a trabalhar para objectivos comuns, já

que têm acesso à visão, estratégia e objectivos da empresa;

- As responsabilidades individuais de cada colaborador são facilmente identificadas, fazendo com que o seu contributo para a estratégia se torne perceptível nas suas actividades do dia-a-dia.

Informação partilhada, rápida e fiável

- A segurança da informação é garantida através dos níveis de acesso e palavras-chave de cada utilizador;
- Através do portal do BSC é possível aceder à informação em qualquer local e a qualquer hora, promovendo a troca de informação e a interacção com a organização.

Consultoria de apoio à definição dos *scorecards*

- Para garantir o sucesso na implementação deste projecto, a Quidgest estabeleceu parcerias para a prestação de serviços de consultoria na definição dos *scorecards*;
- Implementadores de Balanced Scorecards: Grupo Executivo; JSA Calheiros; Leadership. ●

Serviços partilhados na Administração Pública



A transversalidade é um dos cinco eixos da organização e gestão interna da Administração Pública. Não basta partilhar serviços. É necessário partilhar as melhores soluções e evitar sistemas ineficientes ou rígidos. Para obter reais ganhos de eficiência, eficácia e qualidade, exigem-se sistemas de informação de suporte aos serviços partilhados, totalmente adequados ao sector público.

Um passo à frente na implementação de serviços partilhados

Os benefícios provenientes da criação de serviços partilhados, como a obtenção de ganhos de eficiência, eficácia e qualidade, só se obtêm com sistemas de informação totalmente adequados ao sector público.

A Quidgest desenvolve *software* de apoio aos serviços partilhados nas seguintes áreas da Administração Pública:

- Recursos humanos;
- Vencimentos;
- Contabilidade (POCP);
- Aprovisionamento;
- Compras electrónicas;
- Recursos materiais - CIBE e gestão patrimonial;
- Gestão de viaturas;
- Gestão documental;
- Gestão de imóveis.

A sua capacidade decorre da elevada experiência na produção das soluções mais adequadas a cada sector:

- Eficácia, produtividade e vantagens competitivas, com sistemas centrados nos procedimentos e objectivos de cada grupo ou tipo de organizações;
- Integração e partilha de

procedimentos otimizados entre organismos, através de uma estrutura tecnológica flexível;

- Incorporação da perspectiva dos peritos das organizações;
- Integração permanente de novas tecnologias informáticas;
- Sistemas flexíveis e de fácil manutenção e evolução, que podem acompanhar a movimentação estratégica das organizações.

O valor dos serviços partilhados

Valor tipo 1

Apercebemo-nos que a redução de custos, ou o benefício económico, é só o primeiro tipo de valor que os serviços partilhados comportam ou podem providenciar. Este benefício económico é o resultado do dinheiro poupado no âmbito do serviço partilhado devido à melhor gestão do processo.

Existem dois tipos adicionais de valor trazidos pelos serviços partilhados: o valor da integridade dos processos e o valor de negócio. O gráfico da página seguinte mostra os três tipos de valor que têm sido desenvolvidos ao longo do tempo.

Boa ideia

Valor tipo 1



- Partilhe o que de melhor tem actualmente, não basta partilhar para gerir melhor!

Valor tipo 2

O Valor Tipo 2 surgiu, em parte, por acidente e quanto maiores forem os serviços partilhados pelas organizações, maior o valor gerado. Na procura do aumento de produtividade, as organizações profissionalmente geridas pelos serviços partilhados procuram melhorias no processos das “boas práticas”, o que originou um refinamento da qualidade e um ambiente de maior controlo. Os processos otimizados, ao serem geridos num número reduzido de locais, tornam-se mais fáceis de controlar, com um risco muito menor de as unidades de negócio aplicarem métodos que não vão ao encontro das políticas das empresas.

Valor tipo 3

O tipo 3, valor de negócio, tem vindo a

Boa ideia

Valor tipo 2



- Nunca escolha sistemas de informação de suporte que resistam à mudança (alterações muito lentas ou muito caras). O dinamismo na incorporação de práticas ainda melhores do que as boas práticas é essencial!

emergir nas organizações líderes de serviços partilhados. O valor de negócio surge a partir do repositório de dados e informações dos serviços partilhados, devido às transacções efectuadas, à sua capacidade de detecção e análise de informação e ao seu poder de gestão e melhoria dos processos de negócio. Os resultados são potencialmente enormes para o valor tipo 3, porque abre as portas ao crescimento do negócio e à redução de custos nos processos de negócio fora das áreas administrativas. Fazendo uso da sua capacidade de melhoria dos processos, os colaboradores dos serviços partilhados desenvolveram esforços de reestruturação de processos de negócio de serviços não partilhados, originando grandes ganhos de produtividade.

Boa ideia

Valor tipo 3



- Os bons serviços partilhados são a demonstração das potencialidades da melhoria dos processos. Use-os para ir mais além! Crie uma cultura organizacional baseada na ambição de fazer melhor, em todos os domínios!

ABC dos serviços partilhados

Quais são os principais benefícios dos serviços partilhados?

Os serviços partilhados têm crescido a partir de um conceito evolutivo que surgiu há cerca de 15 anos, tornando-se numa ferramenta de uso comum para a maioria das empresas de todo o mundo. O que tornou este conceito tão conhecido foi o facto de ter criado um valor real e significativo para as empresas.

Seja no processamento de vencimentos, na gestão de activos, na consolidação de contas ou no estabelecimento de processos comuns, o retorno tem sido tangível. O maior benefício dos serviços partilhados foi, sem dúvida, o aumento substancial da produtividade e a obtenção de custos muito inferiores.

Como garantir o sucesso na implementação dos serviços partilhados?

- Assegurar que existe uma organização efectiva de processos;

- Não diminuir a exigência sobre os sistemas de informação que suportam os serviços partilhados;
- Não aceitar quaisquer supostas “boas práticas” sem as sujeitar a um *benchmarking* efectivo;
- Afectar recursos suficientes para gerir a mudança durante um período longo;
- Escolher o tipo de líder certo para a organização dos serviços partilhados;
- Envolver os *stakeholders* certos para participar na iniciativa;
- Envolver os colaboradores na criação dos novos papéis (e não apenas facilitar a sua transição para estes papéis);
- Responsabilizar colaboradores;
- Garantir espaço para soluções inovadoras e de excelência;
- Não nivelar por baixo;
- Medir constantemente as melhorias obtidas

Não esquecer: são os sistemas de informação que se adaptam aos processos otimizados das instituições e não o contrário! ●

Vantagens dos serviços partilhados



Acreditamos que...

No futuro, vai haver um sistema integrado de informação (aquilo a que actualmente chamamos ERP) em cada empresa. Mas não vai ser um sistema integrado qualquer. Vai ser um sistema único, que a empresa não partilha com outras empresas e que constitui uma sua vantagem específica, o que a distingue das demais e que a coloca à frente da sua concorrência. Temos uma designação para estes novos ERP: One-Enterprise Resource Planning, 1ERp, 1Erp, 1erp ou 1er. A associação do 1 à sigla erp mostra que são sistemas de informação que fazem a diferença, que nos colocam em vantagem. Não são *packages*, como os ERP tradicionais. Os primeiros não vêm no pelotão, vêm (muito) à frente.

Em que é que os ERP individuais (os 1Erp da Quidgest) se distinguem dos tradicionais?

- 1) Os 1Erp não são configurados, são criados de raiz com base em blocos, que encaixam como peças de Lego, de modo a construir uma solução única e perfeitamente adequada à empresa;
- 2) Uma vez instalados, os 1Erp não ficam estáticos: estão sempre preparados para evoluir, acompanhando as tecnologias e os objectivos estratégicos das organizações;
- 3) Os 1Erp não estão sujeitos a licenças por utilizador; as empresas podem, livremente, estender a utilização a todos os seus colaboradores (qual é o sentido de existirem info-excluídos na sua organização?);
- 4) São os 1Erp que se adequam à empresa (a cada organização específica, naturalmente), não forçam as empresas a adoptar os seus (supostamente bons) procedimentos;
- 5) Por fim, os 1Erp não têm uma manutenção evolutiva demasiadamente cara.

Eventos de Setembro

E-novação sobre factura electrónica e compras electrónicas



Think-tank sobre serviços partilhados



Formação

Formação baseada em sistemas de informação tecnologicamente avançados

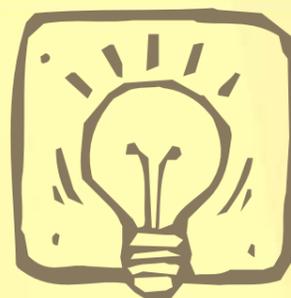
1. Identificação dos perfis de competências existentes e necessidades formativas
2. Elaboração do diagnóstico de necessidades formativas
3. Alinhamento do projecto de formação com a estratégia da organização
4. Formação e qualificação dos recursos humanos
5. Implementação de vantagens competitivas
6. Avaliação dos resultados obtidos reflexo no Balanced Scorecard

A Quidgest é uma entidade formadora credenciada pelo IQF



Voucher de Demonstração

Para melhorar, importa conhecer. A Quidgest tem um conjunto de demonstrações preparadas que o ajudarão a conhecer e a compreender todas as potencialidades do SINGAP. Um dos nossos consultores irá até si, sem qualquer encargo, para uma demonstração de um ou mais módulos constituintes do nosso sistema. Para isso, terá apenas de usar os nossos *vouchers* das áreas funcionais mais relevantes para a sua organização.



Envolve os utilizadores-chave na demonstração. Eles saberão reconhecer a qualidade da solução SINGAP da Quidgest:

- 1) O SINGAP simplifica processos e tarefas;
- 2) O SINGAP é totalmente adequado aos procedimentos e aos conceitos da Administração Pública;
- 3) O SINGAP incorpora todas as actualizações face à legislação em vigor.

Voucher de Demonstração

Gestão Global

Carlos Marques | cmarques@quidgest.pt

R. D. João V, 2 - 6º Esq. | 1250-090 Lisboa | Portugal | tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660
quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

Voucher de Demonstração

Gestão Financeira

Joana Palmeira | jpalmira@quidgest.pt

R. D. João V, 2 - 6º Esq. | 1250-090 Lisboa | Portugal | tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660
quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

Voucher de Demonstração

Gestão de Recursos Humanos

António Amorim | aamorim@quidgest.pt

R. D. João V, 2 - 6º Esq. | 1250-090 Lisboa | Portugal | tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660
quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

Voucher de Demonstração

Gestão Documental

Luís Estrela | lestrela@quidgest.pt

R. D. João V, 2 - 6º Esq. | 1250-090 Lisboa | Portugal | tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660
quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

Voucher de Demonstração

Aprovisionamento e Gestão Patrimonial

Álvaro Damas | adamas@quidgest.pt

R. D. João V, 2 - 6º Esq. | 1250-090 Lisboa | Portugal | tel. (+351) 213 870 563 / 652 / 660
quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com