



A integração como vantagem competitiva

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 - Barcelona

C/ Diputación 113-115 Esc. Dcha Ent. 2ª
08015 Barcelona | España
tel. (+34) 934 510 958
fax. (+34) 934 510 958

quidgest@quidgest.com
www.quidgest.com

Ficha Técnica

Edição	Quidgest, Consultores de Gestão Lda.
Tiragem	1000 exemplares
Redacção	Susana Matos e Fernando Cruz
Paginação	André Ancião
Data	Dezembro de 2006

Índice

Editorial	05
Breves	07
• Novidades e destaques da Quidgest	
Tema de Capa	09
• A integração como vantagem competitiva	
• A metodologia QED: informática baseada na evidência	
Entrevista	12
• O valor da fidelização dos clientes	
<i>Andreia de Jesus, marketing manager</i>	
Casos de Sucesso	14
• Actualizar a BDAP com informação fiável e atempada - CCDRLVT	
• Integrar informação dispersa geograficamente - Direcção-Geral dos Impostos	
• Uma vantagem competitiva decisiva para a LAS-MTO	
• Aumentar o desempenho nas universidades com a automatização e integração de processos - Universidade da Madeira	
Opinião	20
• O Cliente é Rei? - <i>João Paulo Carvalho, senior partner da Quidgest</i>	
Solução em Destaque	21
• O SINGAP® e a Nova Gestão da Administração Pública	
• Vantagens do 1 ^{ERP} face aos custos escondidos de um ERP tradicional	
Tendências	24
• Factura electrónica	
• SINGAP® - compras electrónicas	
Formação	28
• Formação especializada na Quidgest	



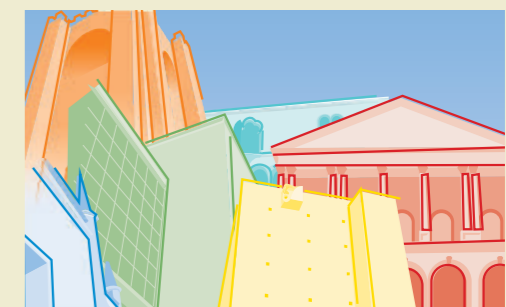
Timor, pág. 07



Integração, pág. 09



Casos de sucesso, pág. 14

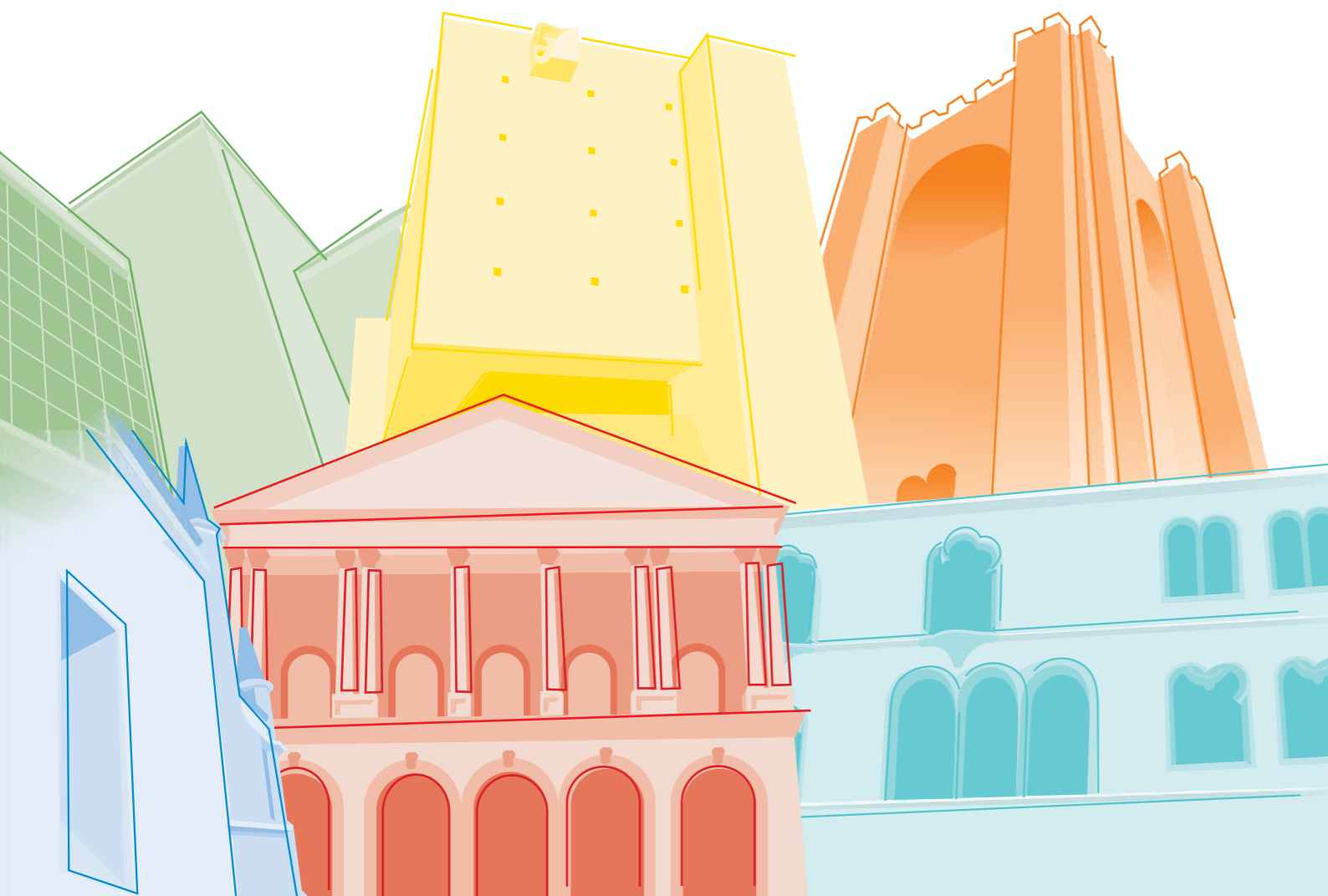


SINGAP®, pág. 21



Factura electrónica, pág. 24

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

Uma nova geração de ERP: integração e adequação

Este número da QuidNews chama a atenção para os sistemas integrados de informação e para as vantagens competitivas da integração.

A revolução tecnológica suportada pela geração automática de *software* faz da Quidgest uma empresa líder em integração.

Um exemplo muito bem sucedido desta liderança é o SINGAP®, o sistema integrado que a Quidgest desenvolveu para a Administração Pública e que pode conhecer melhor nesta revista.

Para se compreender o impacto e o significado da integração, note-se que os ERP tradicionais não são, na realidade, sistemas **integrados** de informação.

E não o são por dois motivos:

- 1) Deixam muitas das necessidades da organização sem resposta;
- 2) Não evoluem fácil e rapidamente.

Estas deficiências têm como consequência exactamente o contrário do que é pretendido com a integração.

Para cobrir as lacunas, as organizações têm de se socorrer de uma miríade de outros esquemas, como folhas de cálculo auxiliares ou, até, notas e apontamentos em papel.

Para que um ERP resulte num sistema integrado, é preciso que seja capaz de cobrir até as necessidades mais específicas da empresa. E não apenas as actuais, mas também as que decorrem da evolução da empresa.

A geração automática de sistemas de informação, protagonizada pela Quidgest, vem responder a este objectivo.

No futuro, vai haver um sistema integrado de informação (aquilo a que actualmente chamamos ERP) em cada empresa. Não vai ser um sistema integrado qualquer. Vai ser um sistema único, que a empresa não partilha com outras empresas, que constitui a sua

vantagem específica, que a distingue das demais e que a coloca à frente da sua concorrência.

Temos uma designação para estes novos ERP: 1ERP. 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 vencedores não vêm no pelotão ao lado dos outros, vêm (muito) à frente.

Para fazer da sua empresa uma empresa vencedora:

- 1) Os 1ERP não são apenas configurados, são criados de raiz com base em blocos que encaixam como peças de um jogo de construção, de modo a erigir 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 são as empresas que têm de adaptar os seus procedimentos aos ERP.

Os 1ERP são o repositório das melhores práticas e da cultura empresarial da sua organização. **São o seu DNA.**

Contacte a Quidgest e invista nas suas vantagens competitivas!

Cristina Marinhas
CEO

“No futuro, vai haver um sistema integrado de informação em cada empresa. Vai ser um sistema único, que a empresa não partilha com outras empresas, que constitui a sua vantagem específica, que a distingue das demais e que a coloca à frente da sua concorrência.”



Quidgest patrocina 4º Congresso Nacional da Administração Pública

... e participa na 3ª Exposição sobre Projectos de Inovação do Instituto Nacional de Administração

A Quidgest marcou presença no 4º Congresso Nacional da Administração Pública, dedicado ao tema “Novos Modelos de Administração Pública”, que decorreu nos dias 2 e 3 de Novembro no Centro de Congressos em Lisboa.

No espaço reservado às exposições estiveram colaboradores das áreas de Aprovisionamento e Gestão Patrimonial, Recursos Humanos e Processamento de Vencimentos, Gestão Documental, Contabilidade Pública (POCP), Sistemas de Saúde e Gestão Estratégica, para dar a conhecer as soluções que desenvolvem actualmente para mais de 150 clientes do sector público.

Na manhã de sexta-feira, dia 3, Carlos Marques, consultor senior da Quidgest, participou na sessão “A Gestão por Objectivos/A Gestão de Projectos/Avaliação”, salientando a importância

da implementação de uma ferramenta de Balanced Scorecard na gestão da Administração Pública portuguesa¹.

Durante a tarde, na sessão plenária das 15h30, foi a vez de João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, se pronunciar sobre a necessidade de “Transformar Competências em Sistemas de Informação”. Nesta apresentação, João Paulo Carvalho explicou por que é este esforço importante para o novo modelo de desenvolvimento económico do país. Organizado pelo Instituto Nacional da Administração, o evento reuniu dirigentes, chefias e outros quadros técnicos da administração central e autárquica, das universidades e dos laboratórios do Estado.

¹) As apresentações estão disponíveis em <http://www.quidgest.com>



Câmara Municipal de Lisboa adjudica Sistema de Gestão à Quidgest

A Quidgest vai desenvolver um sistema de Gestão Cemiterial para a Câmara Municipal de Lisboa (CML).

O objectivo do projecto é gerir, de forma eficaz, os processos referentes aos cemitérios de Lisboa e as actividades relacionadas, nomeadamente: Gestão das Construções, Movimento Mortuário, Valorização Cultural e Construtores Funerários.

O Sistema de Gestão Cemiterial, que a Quidgest designou por Anubis CML,

será desenvolvido de acordo com os requisitos da autarquia. O principal desafio do projecto é assegurar que toda a informação dos cemitérios do município seja gerida numa base de dados central.

Com esta solução, a CML vai ter acesso a informação mais precisa, fiável e atempada, o que permitirá aumentar a capacidade de reacção a mudanças dentro da organização. Para além disso, será assegurado um serviço de melhor

qualidade aos municípios que, através da ligação a páginas do *site* da CML, poderão aceder a formulários de solicitação de serviços e à agenda de marcação de funerais.

Após a implementação da solução, segue-se um período de formação, que contará com o apoio dos técnicos da Quidgest para garantir a correcta utilização do sistema e a maximização das suas potencialidades.

Quidgest ganha projecto internacional

O concurso internacional lançado pelo Governo de Timor-Leste para o desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão de Recursos Humanos foi adjudicado ao consórcio Quidgest/CESO CI.

O PMIS (Personnel Management Information System) tem como objectivo planear, gerir e formar os 12.000 funcionários do Governo de Timor-Leste. O projecto teve início no mês de Dezembro e terá uma duração de nove meses.

Além do desenvolvimento e implementação da solução de gestão de recursos humanos, também inclui a verificação das condições de *hardware* e redes, a consultoria para a criação de um conjunto de normas e procedimentos que regulem o funcionamento dos ministérios de Timor-Leste e, por último, a realização de cursos de forma-

ção a 85 funcionários públicos. O apoio técnico ao PMIS perdurará por um período de cinco anos.

Este projecto terá grande impacto na área de definição de carreiras, gestão de pessoal, gestão de concursos e gestão da formação.

Luís Estrela, gestor do projecto PMIS, considera este plano fundamental para a modernização do referido país asiático, já que «engloba a informatização dos ministérios através da implementação de um *software*, totalmente adaptado aos processos e legislação desenvolvida pelo Governo de Timor-Leste na área de recursos humanos».

Luís Estrela reconhece ainda que esta adjudicação é «um passo muito importante na expansão das actividades internacionais da empresa e do reconhecimento da qualidade dos serviços prestados pela Quidgest».



IGIF certifica PRATICS® para Prescrição Electrónica de Medicamentos

Implementado em vários centros clínicos desde 1998, o *software* de Prescrição Electrónica de Medicamentos da Quidgest - PRATICS® - foi certificado pelo IGIF - Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde.

O PRATICS® foi pioneiro na racionalização da prescrição electrónica. A sua aplicação na Associação de Cuidados de Saúde da Portugal Telecom, em 1998, foi a referência para um novo paradigma de racionalidade em Economia da Saúde.

De acordo com a coordenadora da área de sistemas de informação de saúde da

Quidgest, Annabelle Le Rohellec, «o reconhecimento do IGIF prova a qualidade e conformidade do PRATICS® com a legislação em vigor: respeita todas as regras definidas para o modelo de receita médica destinada à prescrição de medicamentos e as regras de adaptação ao formato electrónico, conforme a Portaria n.º 1501/2002 e o despacho n.º 7330/2003».

Annabelle Le Rohellec defende que a prescrição racional de medicamentos constitui uma fonte de conhecimento para o médico: «No acto de prescrição, os profissionais de saúde têm conhecimento da totalidade de

medicamentos introduzidos no mercado, a informação é agregada por princípio activo e os preços dos medicamentos são disponibilizados de imediato».

A certificação incidiu sobre duas vertentes: a interface do sistema e o modelo de receita médica impresso electronicamente.

O processo de certificação passou ainda pela geração de um ficheiro XML com informação sobre as receitas prescritas através do sistema. Este ficheiro é posteriormente importado pelo IGIF para efeitos de conferência das facturas dos medicamentos.

7 Benefícios da integração de sistemas:

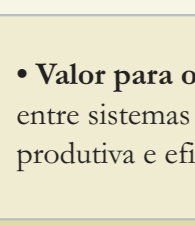


• **Qualidade da informação produzida** – obtenção de informação mais detalhada e rigorosa, integridade e coerência da informação existente nos vários serviços.

• **Comunicação** – dinamização da comunicação entre departamentos e serviços, permitindo uma organização por processos e orientando toda a empresa para a mesma estratégia de negócio.



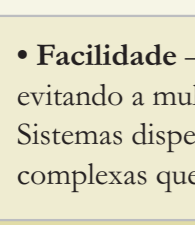
• **Acesso à informação em tempo real** – acesso da gestão de topo a dados actualizados, fiáveis e imediatos sobre o estado do negócio.



• **Valor para os clientes** – os processos de negócio pressupõem a coordenação entre sistemas de clientes e parceiros. A integração torna a relação mais produtiva e eficaz.



• **Redução de tempo, esforços e erros na execução de tarefas** – sistemas a comunicar e a funcionar em conjunto permitem um melhor desempenho da organização, evitando a duplicação de esforços na inserção de informação em repositórios dispersos.



• **Facilidade** – a informação integrada é fácil de manter e controlar, evitando a multiplicação dos mesmos registos por diferentes bases de dados. Sistemas dispersos, que não comunicam entre si, dificultam análises mais complexas que proporcionam indicadores úteis de gestão.



• **Impulso para novos negócios** – a interactividade facilita a realização de novos negócios. Através do cruzamento e partilha de conhecimentos promove-se o *cross selling* de produtos complementares e antecipam-se oportunidades de negócios.

A integração como vantagem competitiva

Porquê a integração de sistemas?

Reduzir custos, aumentar os níveis de desempenho, ganhar flexibilidade e gerir informação actualizada, fiável e imediata, são os grandes desafios que se colocam actualmente às empresas e organizações públicas e privadas. No entanto, com a proliferação de sistemas heterogéneos e até geograficamente dispersos, são grandes os problemas e dificuldades encontradas.

A realidade mostra que muitos dos sistemas de gestão são incapazes de estabelecer operações recíprocas entre si. Ou seja, o conjunto de soluções em funcionamento assume a forma de grupos sem pontos de conexão entre eles, os também chamados “*islands of automation*”.

Isto faz com que o valor dos sistemas individuais não seja rentabilizado ao máximo, devido ao seu parcial ou completo isolamento. Os resultados estão à vista:

- Informação desagregada;
- Dificuldade em tomar decisões em tempo útil, com base em dados fiáveis e actualizados;
- Falta de comunicação entre departamentos;
- Tempo despendido na duplicação da informação em bases de dados diferentes;
- Morosidade no acesso à informação;
- Falta de transparência nos processos de negócio que se tornam cada vez mais complexos.

Para facilitar a gestão, envolver os *stakeholders* e alinhar as soluções numa infra-estrutura comum que maximize a

eficiência, a Quidgest pressupõe sempre a integração das suas soluções.

Através do Genio, constroem-se sistemas de informação complexos, de forma integrada e modular, que cobrem todos os processos e áreas funcionais de uma organização: Gestão Financeira e Contabilidade, Gestão de Recursos Humanos, Aprovisionamento e Gestão Patrimonial, Gestão de Produção, Logística e Gestão Documental. Esta plataforma desenvolve, ainda, soluções específicas relacionadas com o *core business* de uma organização, igualmente de forma integrada.

Os sistemas desenvolvidos na Quidgest facilitam a interoperacionalidade com outros sistemas e a transição dos existentes para uma arquitectura de maior abertura e eficiência. A chave para estes benefícios é a integração de processos.

“... a ligação entre sistemas [...] dinamiza a comunicação e a colaboração de toda a organização em torno da estratégia de negócio.”

Integrar processos

na Administração Pública

O SINGAP®, Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública, é o ERP da Quidgest destinado a facilitar a gestão e maximizar a eficiência do sector público. Porquê? Porque através do

O que é o Genio?

O Genio é a plataforma de desenvolvimento integrado responsável pelo processo de produção de *software* da Quidgest.

O Genio assegura quer a gestão e a melhoria contínua de modelos dinâmicos de especificações funcionais, quer a geração automática de código.

estabelecimento de pontos de ligação entre sistemas e processos se cria uma cadeia de funções integradas que dinamizam a comunicação e a colaboração de toda a organização em torno da sua estratégia. Como solução integrada, o SINGAP® assegura que os dados, relativos a resultados, procedimentos e utilização de recursos, são transparentes. Em tempo real, os órgãos de gestão têm acesso à informação nos moldes em que esta lhes é efectivamente útil.

A integração no SINGAP®, permite colocar a Administração Pública ao nível do que de mais exigente se faz no mundo empresarial. Sempre respeitando integralmente a legislação em vigor, a integração quebra barreiras funcionais e privilegia a perspectiva do processo, enquanto grupo organizado de actividades relacionadas que, em conjunto, criam mais valor para os cidadãos e para a sociedade.

A metodologia QED: informática baseada na evidência

Com o QED, a Quidgest adopta o modelo iterativo do ciclo de vida de um projecto, garantindo a qualidade e o cumprimento dos prazos e dos valores previamente acordados.

A metodologia QED (Quidgest Evolutive Deployment) oferece um conjunto de linhas orientadoras seguidas pelas equipas de desenvolvimento de *software* da Quidgest, as quais garantem que o sistema final respeita todos os objectivos definidos no projecto.

Com base nessas linhas orientadoras, as técnicas utilizadas variam consoante o tipo de organização, domínio de aplicação e nível de competências, adaptando-se a projectos de qualquer dimensão.

Através do QED, ultrapassam-se as dificuldades habitualmente encontradas no desenvolvimento de um projecto de *software*, como os atrasos sofridos ou o aumento dos custos iniciais.

Com o QED, a Quidgest garante que os orçamentos que elabora nunca são excedidos.

O QED aborda pontos tão importantes como:

Modelo de processo – define a uniformidade das etapas dos projectos e facilita uma linguagem comum quer para a equipa, quer para o cliente.

Modelo de equipa – estabelece os papéis e responsabilidades de cada um. Tal como o modelo de processo, tem por base uma linguagem comum em relação às atribuições, permitindo controlar o progresso do projecto.

Análise de risco – visa identificar os riscos e saber como os evitar ou lidar com eles, de modo a não evoluírem para graves problemas.

Gestão de âmbito – tem como objectivo lidar com as mudanças de

requisitos ao longo do projecto.

Gestão da mudança – prepara a organização para a redefinição de funções e para a optimização dos processos que vão ser suportados pela nova solução.

Com o QED, ao entregar a versão final da solução, a equipa de projecto tem a certeza de que a mesma obedece às especificações previamente acordadas, já que a interacção entre a Quidgest e o cliente é constante ao longo de toda a construção do projecto.

Esta construção contempla a existência de várias iterações. Uma iteração é uma sequência completa de desenvolvimento (desde a recolha de requisitos até à implementação e teste) da qual resulta uma versão executável (*release*) que corresponde a um subconjunto ou a uma versão prévia do sistema em desenvolvimento. Estas versões vão evoluindo, de iteração em iteração, até se obter o sistema final.

As iterações acompanham todo o processo, embora com diferente ênfase em cada fase do ciclo de vida do projecto. Durante a fase inicial, a acção foca-se mais na recolha de requisitos. Durante a elaboração, as atenções estão mais concentradas na análise e desenho do sistema. Na construção, o desenvolvimento é a actividade central. Na implementação, o essencial é a entrada em funcionamento produtivo.

Na conclusão de todo o processo incluem-se as acções finais do projecto, tais como: inquéritos, entregas de licenças, garantias e contrato de assistência. É também o momento em que se sistematizam os ensinamentos

obtidos durante o projecto, de modo a continuamente melhorar o processo de desenvolvimento e, eventualmente, criar novos procedimentos a aplicar num projecto futuro.

O que é o QED?

O QED - Quidgest Evolutive Deployment é um processo de desenvolvimento de *software*, flexível e incremental, que permite gerir os projectos em colaboração com o cliente e de modo a que o sistema final respeite todos os objectivos previamente estabelecidos. O QED divide o ciclo de vida dos projectos em 4 fases de desenvolvimento. Cada uma das fases é composta por iterações que resultam em melhorias incrementais do sistema em desenvolvimento. Em cada fase é assegurado o cumprimento de critérios previamente definidos antes de se passar para a fase seguinte. O resultado é a produção de *software* de elevada qualidade, que vai ao encontro das necessidades dos utilizadores finais, dentro dos prazos e orçamentos previstos.

Q.E.D.

Vantagens da metodologia QED:

Melhora as previsões

O desenvolvimento iterativo de *software* antecipa a identificação de riscos, dando maior controlo à gestão do processo de desenvolvimento.

Assegura a qualidade do sistema final

O projecto é acompanhado passo a passo pelo cliente através da construção de protótipos, que vão sendo optimizados até à versão final, garantindo a adequação ao uso e a qualidade do *software*.

Minimiza custos e tempo na execução do projecto

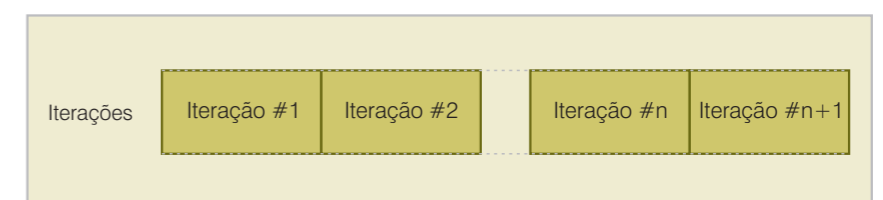
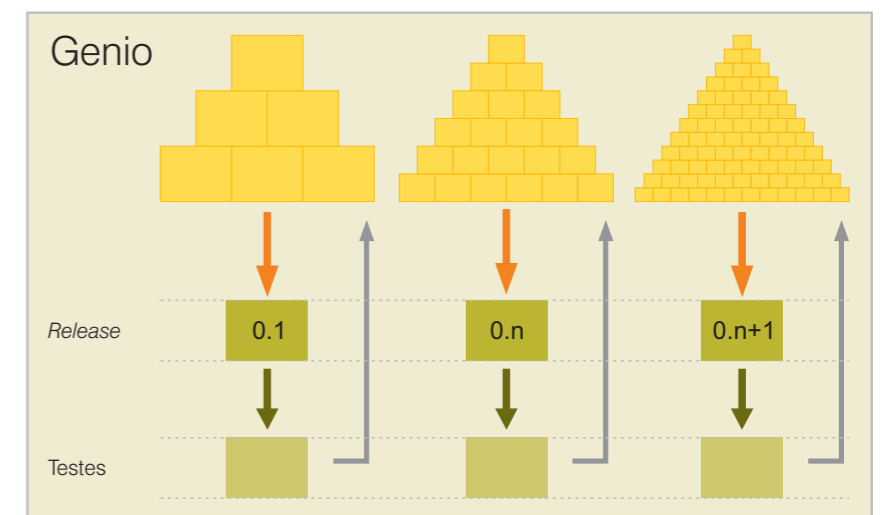
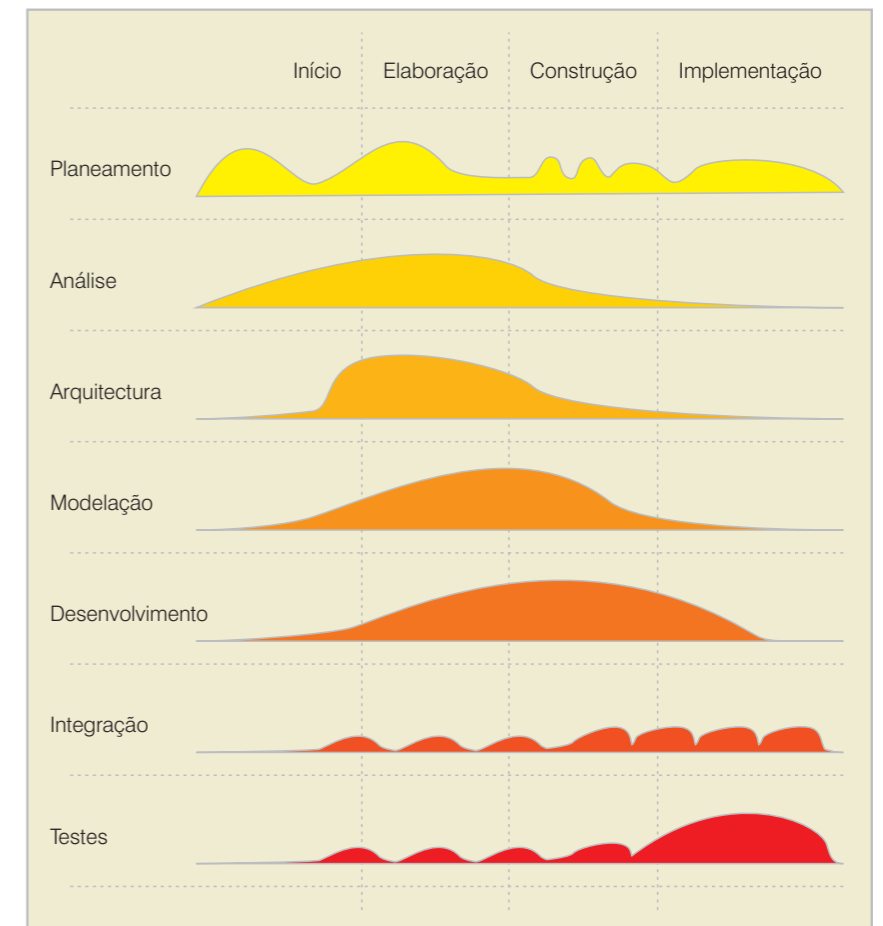
Conjugando a metodologia QED com o Genio, a plataforma de desenvolvimento rápido de *software* da Quidgest, criam-se soluções complexas com mais eficiência, com equipas mais pequenas e em muito menos tempo.

Aumenta a eficácia

Os sistemas evoluem rapidamente no sentido dos requisitos dos clientes. Durante a implementação, podem ser efectuados desenvolvimentos adicionais para responder aos objectivos delineados.

Facilita a evolução futura

Um bom sistema de informação acompanha as evoluções da organização e é decisivo para o seu desempenho. Com o QED, as organizações entendem que **os sistemas de informação não são pacotes rígidos e estáticos, mas sim suportes dinâmicos aos quais pode ser pedido (cada vez) mais.**



Entrevista sobre CRM

O valor da fidelização de clientes

Andreia de Jesus, *marketing manager*

Como define um sistema de CRM?

A sigla inglesa CRM significa *Customer Relationship Management*, em português Gestão do Relacionamento com o Cliente. Ou seja, é uma metodologia utilizada para perceber as necessidades e antecipar comportamentos de consumidores que tem como objectivo fortalecer a relação entre as empresas e estes. Em termos tecnológicos, é uma ferramenta que reúne um elevado conjunto de informação sobre clientes, vendas, *marketing* e tendências de mercado. Os sistemas de CRM são um meio precioso de conjugar tecnologia e recursos humanos para obter um conhecimento profundo do comportamento dos clientes e conseguir gerar valor.

Quais as principais vertentes do CRM?

O CRM divide-se habitualmente em três grandes vertentes: a operacional, a analítica e a colaborativa.

A vertente operacional, relacionada com a automação dos processos básicos de negócio, engloba as áreas de automação da força de vendas, serviço ao cliente e automação do *marketing* empresarial.

A vertente analítica desenvolve análises de dados, obtidos pelo CRM operacional e por outras fontes, para identificar meios de melhorar o relacionamento da empresa com os clientes. Os resultados de uma análise deste género podem ser usados para

desenvolver campanhas de *marketing* de aquisição, retenção e informação de clientes.

A vertente colaborativa está centrada em todos os tipos de interacção com os clientes: pessoal, por carta, fax, telefone, *internet*, *e-mail*, etc. O CRM colaborativo permite uma comunicação eficiente com os clientes através dos vários canais disponíveis, promove a utilização de serviços *online* para reduzir os custos com o atendimento de clientes e facilita o acesso à informação dos clientes quando com eles interagimos.

“... a gestão da relação com clientes é fundamental para manter e assegurar relações de longo prazo.”

Qual o papel desempenhado pelo CRM no contexto empresarial actual? Este tipo de produtos continua a ser maioritariamente solicitado pelas grandes empresas ou as PME também já despertaram para estas soluções?

No contexto empresarial actual, o CRM tem um papel cada vez mais relevante, já que o conhecimento aprofundado do cliente é um vector fundamental para o sucesso das empresas. O mercado apercebe-se da importância desta rede



de relações, e não só as grandes empresas, mas também as PME têm apostado em soluções deste género.

Para a Quidgest, o papel desempenhado pelo CRM deverá ser alargado a todos os *stakeholders* da empresa. Para além da informação relativa aos clientes externos, onde se incluem todas as entidades que se relacionam com a empresa, também a informação sobre os clientes internos deve estar reflectida no sistema.

Isto significa que as vertentes mais comuns do CRM - operacional, analítica

“... só com sistemas [...] totalmente adaptados às características de negócio dos clientes, se consegue a diferenciação desejada.”

e colaborativa - a par com as acções desempenhadas a nível interno, devem estar repercutidas no sistema. Pois, para satisfazer o consumidor, é necessário desenvolver uma série de acções internas cujo impacto também deve ser medido. Só assim se consegue ter uma noção exacta da produtividade das acções de cada um.

Os analistas prevêem que 2007 será um grande ano para o mercado de aplicações de CRM. As vossas expectativas estão em sintonia com esta previsão?

Durante os últimos anos, a procura deste tipo de sistemas tem vindo a acentuar-se. Como tal, é normal que o crescimento se mantenha.

Para a área do *marketing*, a visão de relações de curta duração já acabou há muito tempo. As empresas aperceberam-se de que a gestão da relação com clientes é fundamental para manter e assegurar relações de longo prazo. O que interessa é conhecer bem não só os clientes, mas todos os *stakeholders* da organização. Isto só se consegue com ferramentas que controlem todos os parâmetros inerentes aos vários tipos de relações estabelecidas.

Que tipo de evoluções têm sofrido estas aplicações nos últimos anos?

O mercado começou a perceber que soluções de CRM genéricas não dão grandes resultados; pelo contrário, as

soluções de CRM devem ser implementadas focando os processos-chave do negócio e a estratégia de cada empresa. Um cidadão, um beneficiário de um sistema de saúde, um empresário, um parceiro no canal de distribuição, podem ser todos genericamente considerados como clientes, mas a informação que o CRM tem que guardar é completamente distinta. Esta é a posição defendida pela Quidgest - só com sistemas personalizados, ou seja, totalmente adaptados às características de negócio dos clientes, se consegue a diferenciação desejada.

No CRM, a perspectiva da unicidade ganha uma relevância ainda maior, já que se trata de uma área muito ligada ao *core business* das empresas. Com um sistema único, desenvolvido de raiz a pensar nos processos de negócio de uma só entidade, todas as actividades e interacções com os clientes e parceiros estão correctamente replicadas no sistema, o que gera resultados muito mais produtivos e rentáveis.

Que cuidados devem as empresas ter ao seleccionar uma solução de CRM?

Em primeiro lugar, as empresas devem ter uma ideia do tipo de CRM que procuram e de qual é o seu posicionamento face ao mercado. Com efeito, o tipo de relacionamento que pretende com os clientes vai determinar o sistema a desenvolver.

Outro factor a ter em conta, na altura da escolha, é o grau de integração que a solução permite entre todos os departamentos da empresa e entre os sistemas já implementados. O CRM deve comunicar com os sistemas de gestão comercial e financeira e, eventualmente, soluções mais avançadas como o *Balanced Scorecard*.

Por fim, a escalabilidade e a adaptabilidade das soluções também se impõem como atributos fundamentais para quem procura este *software*.

Que propostas de valor disponibilizam nesta área e de que forma se demarcam das da concorrência?

O posicionamento assumido pela Quidgest no mercado da TI traduz-se num conceito básico: tratar cada cliente como um projecto único.

Esta personalização do serviço também se reflecte na nossa oferta para a área do CRM. Ao contrário da grande maioria dos nossos concorrentes, não temos uma única solução, pronta a implementar em qualquer organização. Temos as competências para construir de raiz um sistema de CRM totalmente adequado à natureza do negócio de cada cliente. Desta forma, consoante as necessidades detectadas, estamos prontos para desenvolver funcionalidades para as seguintes áreas: Gestão de Contactos, Apoio à Força de Vendas, Orçamentação, Facturação, Gestão do Relacionamento com Terceiros, Integração com *Call-Center* e *IVR*, Gestão Documental e *Workflows*, Gestão de Reclamações, Lojas *Online*, Gestão de Campanhas e *Mailings*.

Existem depois outras soluções da Quidgest que podem ser integradas com o CRM, de forma a completar a informação que alimenta este *software*: *Balanced Scorecard*, Gestão Integrada de *Merchandising*, Gestão de Correspondência e Portais.

“... as soluções de CRM genéricas não dão grandes resultados; pelo contrário, as soluções de CRM devem ser implementadas focando os processos-chave do negócio e a estratégia de cada empresa.”

Actualizar a BDAP com informação fiável e atempada

Criar um sistema que agrega, sem erros, toda a informação dos recursos humanos da CCDRLVT dentro do prazo exigido por lei

Cliente

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento da Região de Lisboa e Vale do Tejo (CCDRLVT) tem por missão impulsionar o desenvolvimento regional, económico e social e contribuir para a melhoria das condições de vida das populações e para o reforço da competitividade da região. A sua actividade é desenvolvida em parceria e em rede com os principais agentes de desenvolvimento regional: autarquias, associações de municípios, empresariais e de desenvolvimento regional, regiões de turismo e demais agentes do tecido social, associativo e empresarial da região.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Com delegação de competências nas áreas do ambiente, ordenamento, planeamento estratégico, apoio às autarquias locais e gestão dos fundos comunitários, o objectivo principal da CCDRLVT foi organizar a informação sobre os seus colaboradores, com vista à sua integração na Base de Dados dos Recursos Humanos da Administração Pública (BDAP) e garantir o acesso fácil e eficiente aos dados relativos à identificação, perfis profissionais e afectação orgânica dos funcionários. A BDAP obriga a um processo de permanente actualização da informação, e o carregamento dos dados tinha de ser efectuado num período definido, sob pena de redução de 10% no

orçamento caso essa actualização não fosse efectuada. Assim, o objectivo do projecto da CCDRLVT foi criar um sistema XML capaz de agregar, sem erros, toda a informação a ser enviada para a Direcção-Geral da Administração Pública, dentro dos prazos previstos.

Caracterização da solução desenvolvida

Através do SINGAP® – Gestão da BDAP, a Quidgest iniciou o carregamento de informação orientado para o registo da situação, colocação, antiguidade, habilitações, formação, suplementos, horas e dados do funcionário.

Uma equipa de cinco consultores deslocou-se temporariamente para a CCDRLVT, onde, durante duas semanas, procedeu ao carregamento de todos os dados relativos aos recursos humanos.

Através do sistema de geração de dados para a BDAP, reuniu-se a informação necessária para a criação do ficheiro XML exigido por lei e todo o processo ficou concluído dentro do prazo estabelecido.

Resultados alcançados

Este projecto acelerou a actualização e carregamento dos dados, através de um *software* flexível, integrado com o sistema de gestão de recursos humanos e de processamento de vencimentos e de simples utilização que melhorou o acesso à informação e reforçou a



O que é a BDAP?

A Base de Dados dos Recursos Humanos da Administração Pública (BDAP), criada pelo Decreto-Lei nº 47/98, de 7 de Março, tem por objectivo organizar e manter actualizada a informação necessária à produção de indicadores de gestão e planeamento de recursos humanos da Administração Pública. A BDAP obriga os organismos a desenvolver um processo de permanente actualização capaz de fornecer, a todo o momento, a informação necessária para efectuar o carregamento dos dados exigido por lei.

qualidade dos serviços da CCDRLVT. Com este sistema foram possíveis transformações ao nível da organização, processos e recursos humanos, de forma a torná-los mais ágeis, eficientes e compatíveis com os actuais níveis de exigência da lei em vigor. Para a CCDRLVT, esta solução permitiu:

- Melhorar o nível de gestão da informação, devido à maior partilha da informação e ao maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores;
- Aumentar os níveis de produtividade média por funcionário, através da maior velocidade na execução das operações, da não duplicação de



esforços e da automatização dos processos;

- Reduzir na ordem dos 10% os seus custos operacionais;
- Integrar a informação com o SINGAP® Gestão de Recursos Humanos e Processamento de Vencimentos utilizado na CCDRLVT.

Principais objectivos alcançados com o projecto

- Levantamento de toda a informação relativa ao pessoal integrado no organismo, de forma a analisar e avaliar o seu número, perfis profissionais e sua afectação por unidades orgânicas;
- Carregamento da BDAP de forma fácil e eficaz, dentro dos prazos estabelecidos por lei;
- Acesso a informação permanentemente actualizada e ajustada à realidade da instituição.

“Com o SINGAP® – Sistema de Informação para a Gestão da BDAP automatizámos os processos e procedimentos, tornando mais fácil a validação da informação, o que permitiu que o carregamento da BDAP fosse um sucesso, ao mesmo tempo que se reduziu o tempo necessário para a execução das tarefas.”

Sónia Pacheco,
Chefe de Divisão de Recursos Humanos da CCDRLVT

Um processo integrado

O módulo de gestão da BDAP integra o SINGAP, partilhando a mesma base de dados com os módulos de gestão de recursos humanos, gestão da assiduidade, processamento de vencimentos, participações da ADSE, ajudas de custo e despesas de deslocação. A integração dos movimentos contabilísticos relativos a vencimentos no SINGAP – POCP é também automática.

Integrar informação dispersa geograficamente



Direcção-Geral dos Impostos implementa a solução da Quidgest para gerir todos os bens da organização distribuídos pelo território nacional

Cliente

A Direcção-Geral dos Impostos (DGCI) é um serviço integrado na administração directa do Estado.

Através da DGCI, o Ministério das Finanças e da Administração Pública prossegue as suas funções de definição e condução da política financeira do Estado, designadamente nos domínios orçamental e fiscal, de coordenação das políticas financeiras dos diversos subsectores do sector público administrativo, das relações financeiras do Estado com a União Europeia e outros Estados e organizações internacionais, bem como da concepção, execução e avaliação da política referente à Administração Pública.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A Direcção-Geral dos Impostos (DGCI) é um dos exemplos de sucesso na integração de sistemas conseguida com o *software* produzido pelo Genio da Quidgest.

A DGCI, enquanto organismo com descentralização de competências pelos vários serviços centrais, regionais e locais, enfrentava problemas relacionados com a dispersão geográfica de activos e com escassez de recursos de centralização da informação. Esta era insuficiente, desactualizada e incorrecta. As formas de pesquisa dos dados relativos aos bens eram limitadas e de acesso lento.

Para a DGCI, foi fundamental centralizar toda a informação, de modo a obter uma percepção exacta do valor total do património. Isto só foi possível

através do registo rigoroso de todos os activos dispersos geograficamente e da integração da informação relativa aos bens móveis e imóveis.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Atendendo às necessidades da DGCI, a Quidgest avançou com um projecto específico na área da Gestão Patrimonial, em parceria com a Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros (DGITA).

O SINGAP® – Gestão Patrimonial foi integrado com a parte tecnológica da DGITA para garantir que todos os serviços regionais utilizem um sistema único, no qual os utilizadores das várias direcções inserem os dados relativos a todos os activos.

Para Álvaro Damas, coordenador da área de Aprovisionamento e Gestão Patrimonial da Quidgest, «após o levantamento dos requisitos, concluiu-se que fazia todo o sentido implementar o sistema de informação de Cadastro e Inventariação dos Bens do Estado, integrando as componentes de bens móveis, veículos e imóveis. Só assim era possível uma maior coerência e controlo de toda a informação.»

Para este projecto, a Quidgest utilizou uma funcionalidade especialmente útil, de entre as muitas que constituem o acervo do Genio: cada utilizador só pode ter acesso ao património da sua área, embora o património de cada área distrital esteja a ser registado simultaneamente na DGITA, que tem acesso a toda a informação.

Resultados alcançados

Com a integração dos sistemas, a DGCI:

- Tem acesso a informação mais detalhada e rigorosa;
- Efectua análises sobre todo o seu universo patrimonial;
- Assegura a integridade dos dados, através do estabelecimento de operações recíprocas entre os vários *softwares* de gestão;
- Melhorou visivelmente a qualidade da informação, já que actualmente sabe exactamente o número de bens móveis e imóveis que possui, onde estão localizados e quais as suas características específicas.

Álvaro Damas afirma: «O maior nível de controlo é visível logo na implementação. Enquanto numa primeira análise os bens a ser inventariados estavam entre um milhão e um milhão e meio, quando chegámos a cerca de 60% do levantamento do património, a perspectiva já era ficar-se pelos 500 mil bens.»

Principais objectivos alcançados com o projecto

- Melhorias na qualidade da informação disponível;
- Redução substancial do tempo, esforços e erros inerentes à inserção da informação em vários sistemas e em diferentes bases de dados;
- Maior facilidade de controlo e gestão da informação.

Uma vantagem competitiva decisiva para a LAS-MTO



Quidgest desenvolve sistema único no mercado para gerar automaticamente perguntas de exame e gerir os processos mais críticos da LAS-MTO

Breve descrição do cliente

A LAS - Loure Aeronaves e Serviços é uma empresa prestadora de serviços que actua na área da manutenção de aeronaves.

Com sede em Faro, tem delegações de manutenção em Lisboa, Porto, Ponta Delgada, Terceira, Funchal, Bruxelas e Liège. Tem também destacamentos em Londres, Budapeste, Nice, Estocolmo, Madrid, Barcelona, Milão e Varsóvia.

Possui ainda um Centro de Formação em Lisboa, onde opera a LAS-MTO (Maintenance Training Organisation). A LAS-MTO é uma das poucas empresas de formação de manutenção europeias a desenvolver cursos para técnicos de manutenção de aeronaves e a primeira, em Portugal, certificada pela JAR-147.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A certificação do INAC para as actividades de formação da LAS-MTO é crucial para a empresa, distinguindo a sua qualidade na formação de técnicos de manutenção de aeronaves. No entanto, também obriga a empresa a obedecer a uma série de requisitos exigentes e difíceis de satisfazer.

Para cumprir as exigências da certificação da JAR-147, a LAS-MTO teve que assegurar que todas as normas e procedimentos exigidos pelas autoridades nacionais e internacionais ao nível da formação eram seguidas, incluindo a unicidade de todos os exames.

Garantir a unicidade dos exames era um trabalho moroso que implicava a selecção manual de todas as perguntas. Mesmo ao nível da gestão da formação, a quantidade de informação sobre conteúdos programáticos, formandos, cursos e calendarização de acções era cada vez maior e, conseqüentemente, difícil de controlar.

Caracterização da solução desenvolvida

Dada a especificidade do projecto e a ausência de soluções no mercado, a LAS decidiu implementar um sistema totalmente personalizado. O objectivo primordial foi obter um sistema capaz de gerar, de uma forma rápida e automática, perguntas de exame com a garantia de que nenhum exame de avaliação seria igual.

Tratando-se de um projecto extremamente específico, a Quidgest começou por fazer, em conjunto com a LAS, um levantamento aprofundado dos requisitos e processos da empresa, para depois desenvolver protótipos evolutivos com funcionalidades cada vez mais complexas.

O modelo final é um sistema de Gestão da Formação totalmente adequado aos requisitos da LAS, com funcionalidades para gerir: formandos, formadores, cursos realizados, exames realizados, documentação técnica e geração automática de exames.

Resultados alcançados

A LAS é a única empresa com um *software* de gestão da formação

totalmente adequado às normas de certificação da JAR-147. Em vez de horas, demora segundos a gerar automaticamente exames cuja unicidade está garantida à partida. Com o apoio do *software* de gestão da formação, a LAS conseguiu poupar mais de 10 horas semanais nas tarefas desempenhadas.

“A Gestão da Formação em Manutenção de Aeronaves, implementada pela Quidgest, é decisiva para a LAS-MTO.

Não existe nada de semelhante no mercado, o que nos dá uma vantagem competitiva absoluta.

O sistema facilitou imenso a nossa actividade. A actual execução de tarefas não tem qualquer comparação com todo o trabalho que tínhamos anteriormente.

Recomendo vivamente a Quidgest a todas as empresas que queiram distanciar-se dos seus concorrentes.”

Catarina Dias
directora técnica da LAS-MTO

Aumentar o desempenho nas universidades com a automatização e integração de processos

Com o apoio do *software* de gestão de recursos humanos da Quidgest, a Universidade da Madeira rentabilizou recursos e melhorou a gestão dos seus quadros na execução de tarefas administrativas



Cliente

Fundada em 1988, a Universidade da Madeira (UMa), para além do ensino superior universitário, composto por 22 licenciaturas, ministra ainda complementos de formação científica e pedagógica, mestrados, doutoramentos e cursos livres de língua e cultura portuguesa para estrangeiros.

Além de desenvolver uma política de ensino e investigação atendendo às especificidades da região autónoma em que se insere, colabora na formulação das políticas nacional e regional de educação, ciência e cultura, e pronuncia-se sobre os projectos legislativos que lhe digam directamente respeito.

Para uma instituição com estas dimensões, competências e responsabilidades, é fundamental que haja estruturas e serviços capazes de responder rápida e dinamicamente a todas as solicitações.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A Universidade da Madeira, com um grande número de funcionários e de informação, tinha em funcionamento um conjunto de soluções tecnológica e funcionalmente desajustadas aos seus actuais padrões de negócio.

Pôr fim à incoerência dos dados, que não reflectiam a realidade da instituição, e à constante perda de informação constituíam os seus maiores desafios.

Neste sentido, a UMa confiou à Quidgest a instalação e manutenção de um *software* de gestão capaz de controlar e rentabilizar todos os seus recursos.

Caracterização da solução desenvolvida

Novembro de 2005 marcou o início do projecto com a avaliação inicial da

situação existente na instituição, ao nível orgânico, funcional e da estratégia de negócio.

Concluiu-se que, para satisfazer as exigências da universidade, era fundamental integrar a gestão de pessoal com o processamento de vencimentos, as comparticipações da ADSE, a BDAP, a gestão de concursos, o portal dos funcionários, os docentes em formação e o INDEZ. O INDEZ é o documento da Direcção-Geral do Ensino Superior através do qual se procede à recolha de dados relativos ao pessoal em exercício de funções na universidade, para efeitos de orçamento. O objectivo principal do sistema foi efectuar uma gestão integrada dos quadros de pessoal da UMa. Com esta solução procurou-se, por um lado, automatizar os processos administrativos e melhorar a relação da instituição com os seus funcionários, de forma a



tornar os processos mais transparentes. Por outro lado, assegurar uma correcta integração da informação com os sistemas externos: o SIGEF (programa de acesso à base de dados do sector financeiro) e a gestão académica.

Durante a implementação, os técnicos da Quidgest efectuaram *in loco* a migração dos dados e explicaram o modo de funcionamento de todo o sistema. O apoio da Quidgest tem continuado sob a forma de acompanhamento ao nível de evolução contínua dos sistemas, resolução de problemas e formação complementar, sempre que surgem situações novas.

Resultados alcançados

A introdução do sistema de informação de Gestão de Recursos Humanos na

Universidade da Madeira permitiu:

- Melhorar a gestão da informação, como consequência do maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores;
- Eliminar a informação paralela;
- Promover a comunicação entre serviços;
- Aumentar a produtividade média por funcionário. A automatização dos processos assegurou, para além da introdução eficiente dos dados no sistema, que as operações fossem executadas com maior velocidade;
- Poupar cerca de 6 horas semanais nas tarefas que passaram a ser desempenhadas com o apoio do sistema da Quidgest;
- Aumentar a produtividade global da organização em 20%.

“Com o Sistema de Informação de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest, todos os dados processados são agora mais fiáveis e as operações executadas com maior rapidez. Da parte da equipa de trabalho e serviços da Quidgest, há uma grande disponibilidade e um profissionalismo muito elevado.”

Dra. Helena Rodrigues,
Directora de Recursos Humanos da Universidade da Madeira

Principais objectivos alcançados com o projecto:

- Maior segurança e controlo nos dados referentes aos seus 400 funcionários.
- Gestão integrada dos quadros de pessoal com o Sector Financeiro e a Gestão Académica.
- Introdução correcta dos dados no INDEZ e na BDAP, cumprindo a legislação em vigor.
- Aumento da produtividade individual e do desempenho global da universidade, devido à automatização de processos que se traduziu na redução do tempo para a execução das tarefas.

O Cliente é Rei?

João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest

Enquadramento macroeconómico

O desenvolvimento de sistemas de informação é o único sector económico em que o produtor coloca no mercado aquilo que quer e nas condições que ele próprio define. Enquanto em todos os outros sectores “o cliente é rei”, o líder dos sistemas integrados de informação empresarial usa como lema que “não é o sistema informático que se adapta à empresa, mas a empresa que se deve adaptar ao sistema informático”.

Neste sector e de uma forma global, os preços praticados e, sobretudo, os níveis de insatisfação dos clientes são sintomáticos de uma relação entre cliente e fornecedor que já não se encontra em qualquer outra área de actividade.

Três factores principais contribuem para esta situação:

- 1) A escassez da oferta face à procura, por dificuldades tecnológicas em diminuir a complexidade dos sistemas.
- 2) As características particulares dos bens baseados em informação, nomeadamente o facto de estes bens serem caros a produzir, mas baratos a reproduzir.
- 3) A irracionalidade económica das decisões sobre aquisições de tecnologias da informação, de que é reflexo o paradoxo da produtividade sugerido por Robert Solow.

Em particular, dada a característica “difícil de criar, mas fácil de copiar” que o *software* partilha com outros bens de informação (filmes, livros, músicas), os produtores actuais preferem apostar na comercialização de cópias em detrimento do desenvolvimento de sistemas adequados a cada país, a cada

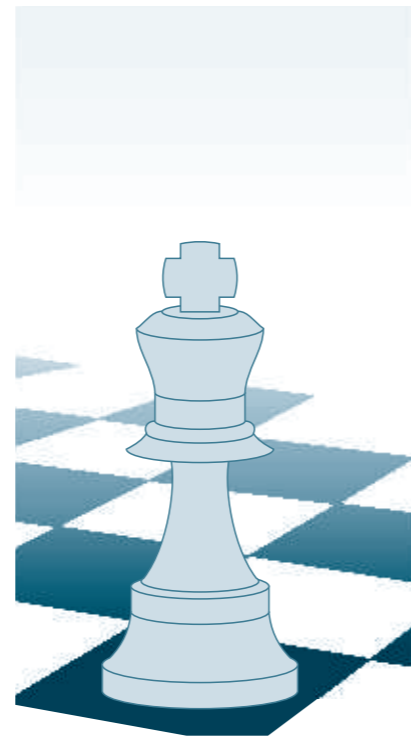
sector, a cada empresa. Por isso compreende-se que os produtores “globais” privilegiem uma estrutura tipo Coca-Cola, em que o *marketing* corresponde à maior percentagem dos custos. O *marketing* dos produtores (e dos consultores que estes conseguem envolver na sua lógica) vai, assim, esforçar-se por demonstrar que uma solução tanto serve a uma cimenteira na Malásia como a uma transportadora aérea alemã, como a uma instituição pública em Portugal. A contrapartida, do lado dos clientes, são sistemas rígidos, inflexíveis, inadequados ao uso, improdutivos.

Regeneração do mercado

Neste cenário, a última crise, que foi muito centrada nas tecnologias da informação, pode ser interpretada como potencialmente regeneradora deste mercado. Sabemos, porque a economia está sujeita a regras, que também nos sistemas de informação se dará uma flexibilização. O sentimento favorável à mudança começa a generalizar-se, entre as empresas. Não lhes parece razoável que a quase totalidade da sua margem se esgote em investimentos em informática, sem benefícios em termos de resultados e, sobretudo, sem um fim à vista.

É neste contexto que devemos avaliar o posicionamento da Quidgest. No longo prazo, é a tecnologia a força motriz da mudança. Qualquer crise constitui uma oportunidade para as novas tecnologias emergentes. E, em particular, para as tecnologias que revolucionam as formas de organização tradicionais.

Na Quidgest, orientámos a nossa I&D em engenharia do *software* para a criação de um modelo de desenvolvimento de



sistemas de informação que está em condições de desempenhar um papel renovador, ao concretizar um conjunto de preocupações estratégicas da máxima importância:

- Sistemas centrados nos procedimentos e objectivos de cada cliente, assegurando eficácia, produtividade e vantagem competitiva;
- Incorporação permanente da perspectiva dos peritos da organização;
- Integração constante de novas tecnologias informáticas;
- Desenvolvimento por profissionais com um bom conhecimento do negócio;
- Sistemas flexíveis e de fácil manutenção e evolução, que podem acompanhar a movimentação estratégica das organizações.

O SINGAP® e a Nova Gestão da Administração Pública

Enfrentar os desafios de uma gestão cada vez mais exigente

Para fazer face aos desafios da modernização e das novas práticas de gestão, os organismos mais dinâmicos da Administração Pública exigem sistemas de informação que:

- Permitam a gestão integrada e autónoma dos quadros de pessoal;
- Criem novas dinâmicas de gestão por objectivos e de relacionamento com os funcionários;
- Garantam o controlo rigoroso do cumprimento da legislação em vigor;
- Optimizem a utilização das competências profissionais disponíveis;
- Aumentem a produtividade individual e o desempenho global da instituição;
- Meçam os resultados do processo de melhoria contínua e saibam demonstrá-los.

A flexibilidade como factor crítico de sucesso

Numa altura em que se procura atingir cada vez mais resultados com menos recursos, é preciso encontrar soluções flexíveis e integradas. O SINGAP® (Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública) da Quidgest é uma solução de elevada maturidade, desenvolvida especificamente para os organismos públicos portugueses, que responde a todos os desafios acima colocados. Está, actualmente, presente em mais de 150 instituições. Este sistema facilita tarefas e processos, motivando e envolvendo utilizadores e construindo uma imagem de rigor, segurança, competência e capacidade tecnológica.

É composto por seis grandes áreas:

Gestão de Recursos Humanos, Aprovisionamento e Gestão Patrimonial, Contabilidade Pública (POCP) e Gestão Financeira, Gestão Documental, Gestão Estratégica e Gestão Específica para a área de actuação de cada cliente. Cada uma destas áreas dá origem a sistemas modulares, construídos de modo a responder aos objectivos, necessidades e requisitos de cada cliente. Mais do que um simples produto de *software*, o SINGAP® é uma solução estratégica imprescindível para a modernização da Administração Pública.

O SINGAP® Gestão de Recursos Humanos

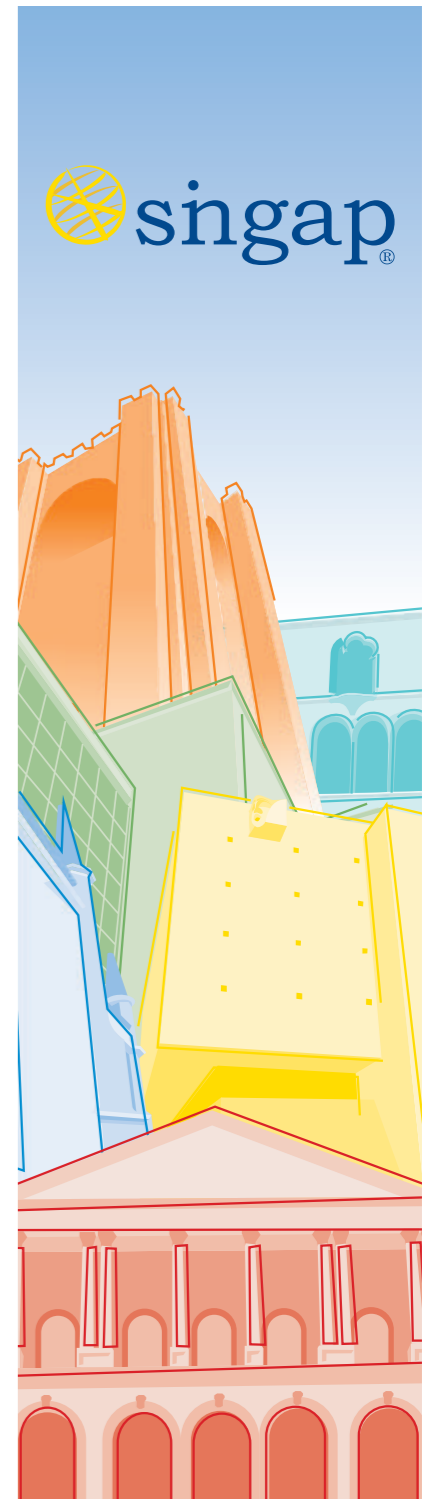
- Gere **10.000 funcionários**
- Processa **135 milhões de euros** de vencimentos anuais
- Está presente em **60 organismos públicos**

O SINGAP® Contabilidade Pública (POCP) e Gestão Financeira

- Gere actualmente **450 milhões de euros** de orçamentos
- Está instalado em **20 organismos públicos**

O SINGAP® Aprovisionamento e Gestão Patrimonial

- Gere actualmente **1.440.000 bens**
- Está implementado em **70 organismos públicos**



Módulos do ERP SINGAP®:

Gestão Global	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Apoio à Decisão Balanced Scorecard Workflow de Processos 	<ul style="list-style-type: none"> Benchmarking Controlo da qualidade Gestão do relacionamento com o cidadão 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão do relacionamento com o munícipe Controlo de gestão
Gestão Financeira	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidade Pública (POCP, POC-E, POCMS, POCAL) Gestão orçamental Gestão do PIDDAC 	<ul style="list-style-type: none"> Preparação de orçamentos Conta de gerência Vendas e facturação Guias de receita do Estado 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidade analítica Reconciliação bancária Home banking Previsão orçamental
Gestão de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de recursos humanos Processamento de vencimentos BDAP - Base de Dados da Administração Pública Horas extraordinárias Comparticipações da ADSE 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão da formação Gestão de concursos Portais Web (funcionário, dirigente e serviços) Avaliação de desempenho (SIADAP) 	<ul style="list-style-type: none"> Ajudas de custo e despesas de deslocação Relógio de ponto (integração) Medicina do trabalho Gestão de beneficiários
Aprovisionamento e Gestão Patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> Gestão do aprovisionamento Factura electrónica Compras electrónicas Gestão de stocks Cadastro e Inventário dos Bens do Estado (CIBE) 	<ul style="list-style-type: none"> Recepção e expedição de materiais Gestão de obras Propostas de aquisição electrónicas Gestão de imóveis Gestão de viaturas 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de oficinas Gestão de bens móveis Requisições internas Telefones e telemóveis Parque informático
Gestão Documental	<ul style="list-style-type: none"> Gestão global de documentos Correspondência e expediente Agenda de documentos para dirigentes Distribuição de publicações Digitalização de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilização de informação em Intranet e Internet Gestão de recortes de imprensa (clipping) Centros de documentação 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de processos Gestão de bibliotecas Gestão de imagens
Área Nuclear da Instituição	<p>Sistemas específicos que suportam cada área de actividade e a função particular de cada organismo público, nas áreas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administração Interna Administração Local Administração Pública Ambiente e Ordenamento do Território 		
	<ul style="list-style-type: none"> Agricultura e Pescas Ciência, Tecnologia e Ensino Superior Cultura Defesa Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento Regional Economia e Inovação Educação Finanças Justiça 	<ul style="list-style-type: none"> Negócios Estrangeiros Obras Públicas, Transportes e Comunicações Saúde Solidariedade Social
	<p>Sistemas transversais que envolvem várias instituições, em processos integrados</p>		

Quatro vantagens de um ERP nacional específico do sector público

Mais próximo do cliente - Muitos fornecedores de software impõem as suas soluções à administração pública, sem conhecer por dentro as especificidades do sector. A Quidgest diferencia-se desta perspectiva e cria uma forma aberta de diálogo com as instituições públicas. Acima de tudo, queremos ouvir o que os organismos nos têm a dizer: os seus problemas, as suas preocupações, os desafios que enfrentam e as suas aspirações. Durante o projecto há uma relação próxima entre o cliente e os colaboradores que desenvolvem a solução. Qual a mais-valia? Menos

interlocutores entre o cliente e o programador e melhores resultados.

Mais adequado às alterações legislativas definidas em Portugal - A lei é um dos factores mais críticos para um sistema que reflecte a realidade funcional, processual e operacional de um organismo público. Para além de crítico, também sabemos que é um factor altamente mutável. Por isso, desenvolvemos os nossos sistemas de forma a poderem ser permanentemente actualizados à medida que a legislação evolui.

Mais atento à realidade dos organismos públicos nacionais - Um sistema de informação integrado não pode ser nem inflexível, nem desfasado da realidade, nem de desenvolvimento

lento. E não são os ERP supranacionais, com a sua mega estrutura e supostas boas práticas, que vão resolver esta situação. A chave para este problema está no desenvolvimento de soluções personalizadas. A Quidgest entende que os sistemas de informação devem reflectir directamente as concepções de gestão dos seus dirigentes e constituir uma fonte de vantagens competitivas das organizações.

Mais anos de experiência - Desde 1988 que a proximidade e a aposta em relações de longo prazo deram origem a projectos que hoje se distinguem como exemplos de sucesso. Os mais de 150 clientes activos na Administração Pública comprovam o conhecimento profundo da Quidgest dos processos da gestão pública.

Vantagens do 1^{ERP} face aos custos escondidos de um ERP tradicional

Caso #01: Testes e integração Custos escondidos

O sistema que é entregue não foi detalhadamente validado quando entra em produção e não se mostra capaz de evoluir para corresponder a todas as exigências. O resultado é a multiplicação de sistemas que não comunicam entre si e uma oportunidade falhada para simplificar os processos.

Solução 1ERP

Durante todo o processo de desenvolvimento da solução, a Quidgest certifica-se de que a mesma obedece aos objectivos previamente acordados. A metodologia QED, assente no desenvolvimento de protótipos evolutivos que vão sendo sucessivamente melhorados, com o acompanhamento constante dos utilizadores, garante que o modelo final está em perfeitas condições para entrar em funcionamento. Na fase de transição, quando o sistema novo e o antigo funcionam em paralelo, são efectuadas as migrações necessárias para o novo software, de forma a que a informação esteja integrada e o trabalho não seja interrompido.

Caso #02: Adequação Custos escondidos

Quantas vezes já ouviu alguém garantir que faz “desenvolvimento à medida” e implementa soluções totalmente “customizadas” e, depois, se vê forçado a mudar processos e a reinventar a sua estrutura interna, porque o sistema não se adapta às suas necessidades?

Solução 1ERP

Para encontrar uma solução que se adapte a si, primeiro tem que encontrar um fornecedor de software com uma plataforma de desenvolvimento suficientemente flexível para o fazer.

Por trabalharmos com o Genio, o nosso gerador automático de software, conseguimos desenvolver soluções complexas em muito pouco tempo. Primeiro ouvimos, depois fazemos. Só assim asseguramos a total adequação dos nossos sistemas às necessidades e processos das organizações.

Caso #03: Actualização face às mudanças Custos escondidos

Imagine as seguintes situações: pagou por um software para gerir um processo-chave da sua organização e, ao fim de um ano:

- a) a legislação dessa área mudou;
- b) detectou novas oportunidades no mercado, que quer aproveitar;
- c) decidiu otimizar o workflow subjacente ao processo.

Em todas estas situações surgem custos elevados de adaptação do sistema de informação, que não esperava ter.

Solução 1ERP

Um bom sistema de informação acompanha as evoluções da organização e é decisivo para a rentabilização das suas actividades-chave. Com a Quidgest, se tiver urgência em alterar uma tabela, de um dia para o outro, fazemo-lo porque percebemos a importância que essa mudança tem para si e porque, com o Genio, isso se trata de uma questão de minutos. Somos especialistas em desenvolver rapidamente as funcionalidades que são críticas para uma organização.

Caso #04: Formação Custos escondidos

Devido à ausência de acções de formação ou à sua falta de qualidade, a aposta num bom sistema não foi ganha. Existe dificuldade de adaptação ao

sistema e subaproveitamento das potencialidades da solução, por falta de conhecimento dos utilizadores. Por outro lado, funcionalidades que não são aplicáveis dificultam a utilização. Os utilizadores estão frequentemente insatisfeitos.

Solução 1ERP

As acções de formação promovidas pela Quidgest são direccionadas para os futuros utilizadores do software e têm como objectivo assegurar o correcto funcionamento do novo sistema. Através de acções adaptadas ao nível de conhecimento dos formandos, exploramos todas as funcionalidades do sistema e mostramos como tirar o maior proveito do mesmo.

Caso #05: Licenciamento Custos escondidos

Comprou uma solução dentro do orçamento estipulado e que vai ao encontro das suas expectativas. Como tal, até gostava de aumentar o número de utilizadores e, para além dos dois funcionários do departamento de Lisboa, queria mais dez pessoas no Porto a trabalhar com o sistema. No entanto, não tem orçamento disponível para pagar mais licenças.

Solução 1ERP

A Quidgest não trabalha com licenças. Quando estipulamos o preço de um sistema, temos em conta a sua complexidade, tecnologias utilizadas e dimensão da organização. O número de utilizadores não interfere com a política de preços da Quidgest e, quando implementamos um sistema, o nosso objectivo é que o mesmo cresça com a organização e que cada vez mais colaboradores o utilizem.

Factura Electrónica



Aumentar a produtividade das organizações com processos de facturação mais rigorosos e eficientes

O que é a Factura Electrónica?

A factura electrónica é um documento comercial equivalente ao existente em papel, mas em formato electrónico. Tem o mesmo valor legal e fiscal que qualquer factura convencional, desde que satisfaça todos os requisitos exigidos por lei para garantir a autenticidade e integridade do documento.

Esta alternativa à documentação em papel possibilita que pessoas e organizações realizem transacções comerciais através da Internet. Pretende-se facilitar e promover a troca de informação, produtos e serviços, reduzindo drasticamente os custos e tempos envolvidos no processo tradicional de envio, tratamento e recepção de facturas.

Problemas da utilização das facturas convencionais

Para entidades que emitem facturas em formato papel:

- Desperdício de recursos financeiros, materiais e humanos na impressão de facturas, envelopamento e envio para os clientes, normalmente por correio;
- Limitações no método de envio tradicional, como os horários, disponibilidades e distância;
- Probabilidade de atraso ou extravio de facturas.

Para quem recebe este tipo de documentos:

- Tempo despendido nas tarefas de rectificação, arquivo e pesquisa de facturas;
- Execução de tarefas desmotivantes, repetitivas e de baixo valor acrescentado;

- Perda de documentos que estão constantemente a circular na organização.

Solução Quidgest

Foi para dar resposta a estes desafios que a Quidgest lançou uma tecnologia de apoio à factura electrónica. Esta solução reorganiza todo o processo de emissão/recepção e verificação de facturas através da Internet.

O sistema reduz as falhas inerentes ao processamento manual de informação e contribui para a prestação de um serviço inovador, gerando maior satisfação aos clientes.

Como funciona a solução de Factura Electrónica da Quidgest?

Na versão do receptor, a solução de facturação da Quidgest caracteriza-se pela existência de um conversor de ficheiros - o MIDE - que assegura a conversão dos dados das facturas emitidas pelos fornecedores para um formato XML legível pela organização. Só depois a documentação entra automaticamente no módulo de aprovisionamento, com a garantia de total integração com o *software* de gestão existente.

A recepção das facturas pode ainda ser efectuada por meio de um portal *extranet* de fornecedores, no qual é feita a inserção manual das mesmas e onde é possível consultar todas as informações relativas ao estado das encomendas pendentes e das facturas emitidas.

Na versão do emissor, a solução faculta o envio das facturas em qualquer ficheiro XML. O MIDE, por sua vez, irá

assegurar a conversão dos dados para um ficheiro legível pelo cliente. A documentação electrónica pode ainda ser enviada directamente para os *e-mails* que os clientes indicarem, em formato PDF.

Vantagens da solução de Factura Electrónica da Quidgest

Interligação com outros sistemas: os dados da factura electrónica podem ser integrados directamente nos módulos da Quidgest ou em qualquer outro *software* de gestão.

Automatização das operações: a desmaterialização das facturas e os mecanismos de notificação automáticos reduzem tempos de espera e atrasos e melhoram a qualidade do serviço prestado.

Redução de custos: a supressão da produção, circulação e arquivo de facturas em suporte físico elimina as despesas em papel, impressão, envio, verificação e arquivo das facturas.

Segurança/autenticidade: com a assinatura electrónica é impossível falsificar um documento, uma vez que é assinado pela entidade de certificação. Se algum dado for modificado, o *software* de validação dará uma mensagem de erro. Devido aos mecanismos de notificação, ao emissor é garantida a entrega da factura sempre que esta é recebida pelo cliente.

Simplicidade de utilização: facilidade de recepção, arquivo e consulta das facturas a qualquer momento, ultrapassando as limitações dos métodos de envio tradicionais. Os dados são inseridos automaticamente no *software* sem desperdício de tempo e recursos na

inserção manual de dados.

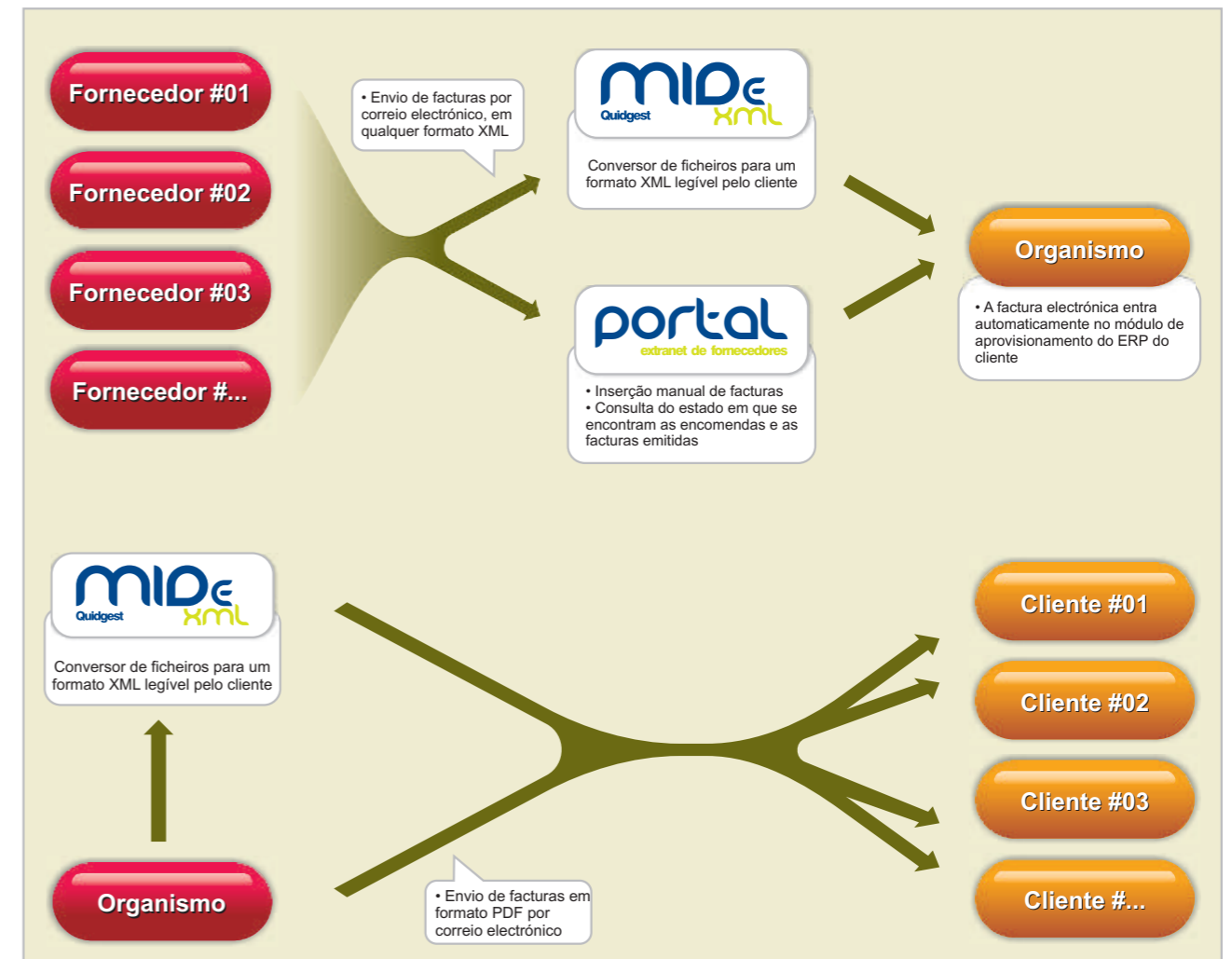
Maximização do desempenho: a reorganização dos processos de facturação através da Internet permite reduzir falhas, aumentar a produtividade e prestar um serviço inovador.

Experiência: actualmente, a solução de

factura electrónica da Quidgest está a ser implementada em quatro projectos piloto patrocinados pela UMIC: Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho e da Segurança Social, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Secretaria-Geral do Ministério da Cultura e

Inspecção-Geral das Actividades Culturais.

Flexibilidade: o sistema de facturação da Quidgest adapta-se a diferentes negócios e é desenhado tanto para o sector público como para o sector empresarial.



Quidgest participa no seminário "Adopção da Factura Electrónica na Administração Pública"

A iniciativa, organizado pela UMIC, Agência para a Sociedade do Conhecimento, decorreu no dia 6 de Novembro no Auditório do Fórum Picoas, em Lisboa.

Na zona reservada às exposições, estiveram colaboradores da área de Gestão Patrimonial e Aprovisionamento da Quidgest para dar a conhecer a sua solução de emissão, recepção e arquivo de facturas electrónicas. Foram também apresentados os 4 projectos-piloto em instituições públicas que a empresa tem em curso. O evento contou com a presença do ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, José Mariano Gago.

SINGAP®- Compras Electrónicas

Melhorar a qualidade do serviço através da rentabilização dos processos de aquisição

O que são as compras electrónicas?

As compras electrónicas consistem na aquisição de bens e serviços, a qualquer hora e a partir de qualquer local, através de um conjunto de soluções usando a Internet.

Problemas causados pelos métodos de compras tradicionais

Muitas vezes, os órgãos de gestão deparam-se com dificuldades em controlar as compras e, com isso, a origem das despesas. Os problemas mais frequentes com que as organiza-

ções se deparam são:

- Informação insuficiente e desactualizada sobre a aquisição de bens e serviços;
- Processos de compras dispendiosos, lentos e excessivamente administrativos, gerando ineficiências produtivas que põem em causa a competitividade da organização.

Solução Quidgest

A Quidgest coloca ao serviço do cliente a tecnologia para melhorar a eficiência dos processos quotidianos de aquisição de bens e serviços. Disponibiliza, ainda, os mecanismos necessários para controlar custos e coordenar as actividades de

todas as áreas envolvidas nas compras.

A solução de Compras Electrónicas consiste na implementação de um portal onde uma entidade pode criar a sua encomenda e submetê-la a um fornecedor, com o objectivo de:

- Gerar poupanças e aumentar a eficiência do processo de aquisição;
- Aprofundar o conhecimento da estrutura das despesas e dos processos de aquisição existentes;
- Aumentar a transparência dos procedimentos;
- Melhorar os tempos de resposta em relação às solicitações internas e ao próprio mercado;
- Adoptar práticas inovadoras.

Quais as funcionalidades do SINGAP®- Compras Electrónicas da Quidgest?

Esta solução tira partido da integração do Sistema de Compras Electrónicas com o SINGAP® Gestão Financeira, SINGAP® Gestão de Stocks e o SINGAP® Cadastro e Inventariação de Bens do Estado (CIBE) de uma organização, representando um instrumento eficaz de gestão e controlo na aquisição de bens e serviços. O sistema é integrável em qualquer *software* de gestão e permite:

- Gerir o registo da informação dos fornecedores e entidades requisitantes;
- Gerir os pedidos de fornecimento dos produtos, a coberto de um contrato ou encomenda previamente estabelecida (*e-catalogue*);

- Limitar o acesso aos conteúdos do catálogo, segundo diversos critérios;
- Visualizar as imagens dos artigos, assim como características ou especificações parametrizáveis e preço, com e sem IVA;
- Efectuar encomendas;
- Controlar a quantidade de bens pedidos e recebidos;
- Registar as devoluções;
- Verificar as facturas;
- Anexar um ou mais documentos digitais a todos os registos da requisição, da encomenda e da factura;
- Efectuar consultas ao mercado, de preços e condições de fornecimento, sendo possível aos

fornecedores aceder à informação da consulta;

- Registar e consultar todos os pedidos de esclarecimento efectuados pelos fornecedores, bem como as respostas aos esclarecimentos;
- Gerir os concursos dos fornecedores a seleccionar;
- Registar a recepção e abertura das propostas nas datas oficiais;
- Exportar os dados para Excel;
- Inserir lances/ofertas dos fornecedores;
- Utilizar *login* e *password* pessoais e intransmissíveis, de forma a garantir a segurança e a autenticidade dos utilizadores.

Vantagens das Compras Electrónicas

Integração com outros sistemas: a informação da solução de Compras Electrónicas pode ser integrada directamente no sistema de Cadastro e Inventariação dos Bens do Estado (CIBE), de Gestão de *Stocks* e de Gestão Financeira de uma organização.

Optimização das relações entre comprador e vendedor: através da criação de uma plataforma bidireccional de comunicação entre a organização e os fornecedores, intensificam-se e melhoram-se as relações e transacções entre comprador e vendedor.

Disponibilização de informação actualizada em tempo real: o armazenamento electrónico dos dados e os mecanismos automáticos de notificação das compras permitem ao gestor ter acesso a informação fiável e atempada sobre as aquisições efectuadas e, assim, melhor acompanhar os gastos.

Facilidade de acesso à informação: é possível aceder à informação através de qualquer forma de ligação à Internet.

Controlo da origem das despesas: a transparência nos processos de aquisição e a facilidade de consulta da informação das compras possibilitam um maior conhecimento dos produtos transaccionados e, com isto, um maior controlo e coordenação das compras.

Não duplicação de tarefas: a interligação entre os sistemas de Compras Electrónicas, de Gestão Financeira e de Gestão de *Stocks* elimina a necessidade de, cada vez que existe uma compra, reproduzir essa mesma operação no sistema financeiro e dar baixa nos *stocks* em armazém, já que ela é automaticamente representada nas três áreas.

Racionalização de custos para o comprador e o vendedor: para as organizações que negociam grandes

quantidades de produtos, as compras electrónicas permitem o envio das mercadorias somente quando essas são necessárias, à semelhança de um sistema “just-in-time”. Desta forma, os custos na mobilização e manutenção dos armazéns de *stocks* são reduzidos e evita-se desperdícios de recursos.

Velocidade na execução de tarefas: a eliminação do tratamento manual da informação e a automatização dos processos de requisição, notificação e

aprovação aceleram todo o processo das compras.

Maximização do desempenho: a grande redução das tarefas administrativas na requisição de produtos, o aumento da eficiência nos procedimentos das compras e a eliminação de erros contabilísticos melhoram a qualidade do serviço prestado ao fornecedor e ao comprador, assim como a competitividade da organização.



Formação especializada na Quidgest

Para além da formação de apoio à implementação de soluções, a Quidgest lançou um novo serviço para organizações com necessidades formativas específicas.

A Quidgest, entidade formadora credenciada pelo IQF, vem assim preencher uma lacuna na oferta de formação em campos específicos, proporcionando o alargamento das competências técnicas dos intervenientes no processo.

A Formação Especializada assenta nas melhores práticas de gestão e baseia-se na seguinte metodologia:

1) Alinhamento do projecto de formação com a estratégia da organização;

- 2) Identificação dos perfis de competências existentes e necessidades formativas;
- 3) Elaboração do diagnóstico de necessidades formativas;
- 4) Formação e qualificação dos recursos humanos;
- 5) Implementação de vantagens competitivas;
- 6) Avaliação dos resultados obtidos e reflexo no Balanced Scorecard.



Entidades formandas



SINTRA



EX MERO MOTU

CENTRO
HOSPITALAR
DE CASCAIS



Cascais



Marinha

T E R R A Q U E N T E

Acção Formativa*	Descrição
Formação sobre Cálculo das Participações da ADSE	Conhecimento teórico das regras gerais da ADSE com uma importante vertente prática, durante a qual são apresentados exemplos de procedimentos, especificidades e respectivas excepções de cada uma das tabelas. O objectivo é tornar mais simples e rigoroso o cálculo das participações da ADSE.
Formação sobre Gestão de Recursos Humanos	Reflexão sobre a importância da gestão de recursos humanos no desempenho das organizações. Interligação entre a teoria e a prática, estabelecendo a ponte com o dia-a-dia no que respeita a procedimentos internos, tais como: processamento de vencimentos e regalias sociais, gestão da formação, avaliação de desempenho e gestão de concursos. A finalidade é gerir os recursos humanos de acordo com a estratégia organizacional.
Formação sobre Balanced Scorecard (BSC)	Esclarecimento operacional sobre o BSC e o sentido prático da aplicação de um instrumento como este numa organização: as vantagens de implementar o Balanced Scorecard; conceitos, missão, objectivos estratégicos, indicadores e iniciativas; a importância de uma ferramenta de BSC; como desenvolver um Mapa Estratégico; a avaliação da <i>performance</i> estratégica.
Formação sobre Controlo de Gestão e Orçamentação	Definição de conceitos fundamentais no ciclo de vida de uma organização. O objectivo é salientar a importância de um sistema de Controlo de Gestão na melhoria da situação financeira, no aumento da rentabilidade e das competências dos intervenientes neste processo.
Formação sobre Gestão Patrimonial	Revisão de toda a gestão patrimonial no sentido de aumentar a racionalidade e a eficiência da afectação de recursos ao exercício da gestão, sem quaisquer lacunas ou duplicações no registo da informação. O objectivo é agilizar o processo, sem perder a transparência e o rigor exigido à gestão de activos, e dotar os formandos de competências teórico-práticas como suporte à actividade desenvolvida.

*As datas são estabelecidas em conjunto com as organizações.

Para melhorar, importa conhecer.

Preparámos um conjunto de demonstrações que o ajudarão a conhecer e a compreender todas as potencialidades dos nossos sistemas. Para isso, terá apenas de usar os nossos *vouchers* das áreas funcionais mais relevantes para a sua organização. Um dos nossos consultores irá até si, sem qualquer encargo, para uma demonstração.



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 | jpalmeira@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 José Gomes | jgomes@quidgest.com
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

Para além dos sistemas genéricos, a Quidgest desenvolve, em prazos muito curtos, soluções específicas. Conheça também as soluções da Quidgest desenvolvidas especificamente para a realidade de cada empresa, com base em tecnologias Microsoft, IBM e Oracle.



Sistemas de informação e velocidade estratégica

Na próxima edição, vamos falar sobre a estratégia disruptiva da Quidgest para alterar a forma como as empresas e as instituições encaram os seus sistemas de informação. Em particular vamos demonstrar como o Genio é a metodologia de criação de

software adequada a organizações resilientes, que mantêm o seu equilíbrio dinâmico, apesar das turbulências inerentes à economia global actual. Vamos também falar da estratégia de internacionalização da Quidgest e dos avanços já registados neste domínio.

Contacte-nos, se pretender receber os nossos próximos números da Quidnews.

quidgest@quidgest.pt

Voucher de Demonstração

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

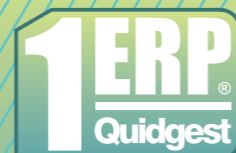
Andreia de Jesus | andreia.jesus@quidgest.pt



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

Filipe Romão | fromao@quidgest.pt



Solução Global

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

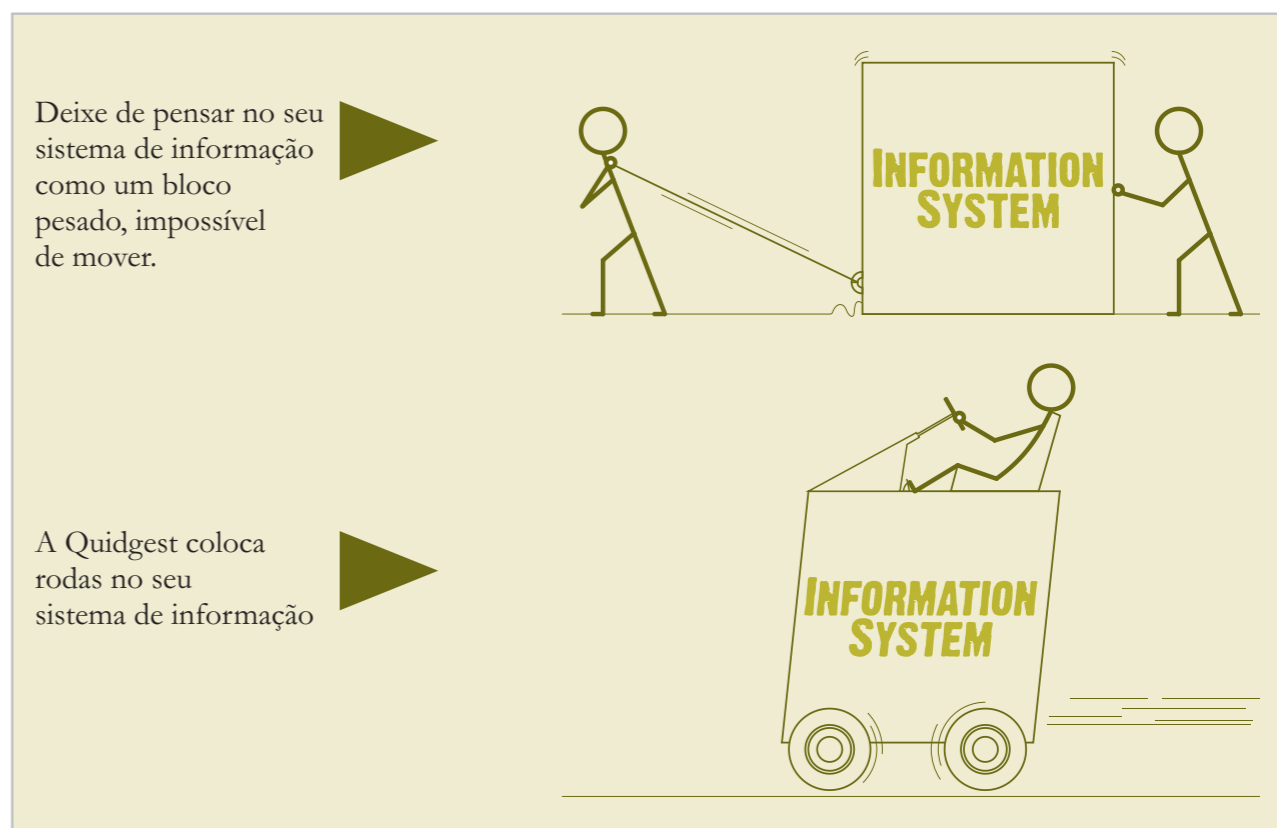
Voucher de Demonstração

Sara Oliveira | soliveira@quidgest.pt



Recursos Humanos

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

A Quidgest é uma empresa da Rede Cotec. Venha descobrir porquê!

