

Solução em Destaque.

Qwatch

Tomar o controlo do seu sistema de informação

O papel do Provedor do Cliente

Onde se guardam as melhores práticas

da sua organização?



Organizações que aprendem

QuidNews 06

Quidgest - Consultores de Gestão, S.A.
R. Castilho n.º 63 - 6.º
1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563
fax. (+351) 213 870 697

Quidgest - Ingeniería de Software
Calle Florida Blanca, 98 - Ent. 1.º 2.º
08015 Barcelona | España
tel. (+34) 916 893 789

Quidgest - Timor
Bidas Mota Kiaran
Dili | Timor-Leste
tel. (+670) 733 68 33

Quidgest - Software Plant
Avenida Ho Chi Minh, n.º 677, 1.º
Maputo | Moçambique
tel. (+258) 21 528 560

Quidgest - Software Engineering
Unit. 302 - Langdon House | 11 Marshalsea Road
London SE1 1TN | United Kingdom
tel. (+44) 207 785 7228

quidgest@quidgest.com
www.quidgest.com

Quidgest



Ficha Técnica

Edição
Quidgest – Consultores de Gestão, S.A.

Tiragem
2000 exemplares

Redacção
Ana Bernardo, Cátia Silva, Isabel Jacob, Joana Fernandes,
Jorge Baltasar, Patrícia Bento e Riddhi Jamnadas

Design e paginação
André Ancião

Revisão
Fernando Cruz

Data
Janeiro 2009

É proibida a reprodução total ou parcial do conteúdo da QuidNews sem a autorização expressa da Quidgest, S.A.

ISSN 1647-1121

sumário

Editorial ~ 05

Breves ~ 06

- QuidNet no CIAPEM 2008
- Dia Nacional da Cultura Científica
- Vencedores do Portas Abertas em Londres
- Portugal Tecnológico
- 6.º Congresso Nacional da Administração Pública
- O semestre em revista

Eventos ~ 08

- Casa cheia para discutir avaliação de desempenho
- Gestão Estratégica em digressão
- Parcerias de Sucesso

Tema de Capa ~ 11

Organizações que aprendem

- O que é e como se constrói uma organização que aprende?
- A memória da organização que aprende
- Construir um avião a voar
- Saltos significativos de produtividade

Entrevista ~ 16

- O Provedor do Cliente da Quidgest,
Entrevista a Coelho de Carvalho

Opinião ~ 19

- Vamos exigir uma atitude diferente,
Filipe Romão, *Partner* e Director Comercial da Quidgest

Case Studies ~ 20

- Gestão Financeira e POCP no POS-Conhecimento
- SINGAP® moderniza instituto oftalmológico público
- Eficácia, transparência e rigor em tempo real no ICA

Solução em Destaque ~ 27

- **Qwatch**
Tome o controlo do seu sistema de informação

Próximos Eventos ~ 28

Qualidade e recrutamento: criamos talento

- Formação anual para clientes Quidgest
- Quidgest de Portas (re)Abertas

A Inovação Vem de Dentro ~ 29

- Quid à Desgarrada
- 2.º Dia do Responsável Tecnológico

Carreiras ~ 30

- O valor da partilha

Próximo Número ~ 30

- **Agir em contraciclo:**
oportunidade para construir o mundo que desejamos



Solução em Destaque ~ 27





Ready to Move?

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

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

Quidgest



Empresas na sala de aulas

Aprender está na nossa natureza. Organizações que aprendem são organizações que potenciam a natural curiosidade humana para criar conhecimento adequado à melhoria do seu desempenho.

As grandes organizações não se fazem imitando as outras, seguindo a mediocridade nivelada pelos mesmos padrões uniformes e pouco distintivos, que não conseguem oferecer mais do que mais do mesmo. As grandes organizações desenvolvem a sua própria «estratégia de futuro», uma estratégia de fundo e de grande alcance, geradora de vantagens competitivas sustentáveis. É esta capacidade de abraçar estratégias visionárias e arrojadas que traz melhorias renovadoras dos resultados globais.

A longo prazo, a única fonte de vantagem competitiva sustentável é a capacidade que as organizações têm de aprender mais depressa do que as suas concorrentes. Tal só é possível com sistemas de informação que ajudam a construir novos tipos de organizações. Com sistemas exclusivos e que evoluem facilmente, as empresas adquirem vantagens estratégicas que as tornam inigualáveis.

No coração de uma organização que aprende está uma mudança de mentalidade. Uma organização que aprende é um lugar onde as pessoas descobrem continuamente como criam a sua própria realidade. E como podem mudá-la. Neste número da QuidNews, mostramos como o *software* de gestão desenvolvido pela Quidgest ajuda as organizações a consolidar a sua aprendizagem e a transformar a experiência individual em conhecimento generalizado por todos os colaboradores.

Mostramos igualmente que as empresas que melhor aprendem são também as que mais eficazmente esquecem, hierarquizando a informação e o conhecimento em função da sua utilidade.

Nesta revista irá ainda ficar a conhecer como as organizações resilientes atingem equilíbrios num novo patamar da sua evolução, face a uma envolvente nem sempre favorável e, por vezes, hostil.

Organizações que aprendem e que sabem ser resilientes são, por exemplo, as que apresentamos neste número da QuidNews como casos de estudo. O Programa Operacional Sociedade do Conhecimento, o Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto e o Instituto do Cinema e do Audiovisual são experiências que vos convidamos a seguir.

São modelos que suportam a atitude diferente que, enquanto cidadãos, devemos exigir para a concretização de um melhor posicionamento de Portugal na ordem económica mundial.

Cristina Marinhas, CEO



QuidNet apresentada no CIAPEM 2008

O *business technology developer* da Quidgest, João Oliveira, participou no CIAPEM 2008, em Acapulco, no México, de 30 de Setembro a 3 de Outubro.

Organizado pelo Comité de Informática da Administração Pública Estatal e Municipal (CIAPEM), o evento reuniu os principais intervenientes públicos na área das tecnologias, promovendo um fórum de trabalho com conferências, *workshops*, mesas de discussão e uma exposição de entidades e empresas de TIC.

O CIAPEM é uma associação que desenvolve projectos de TIC nos governos estatais e municipais do México através de sinergias e intercâmbio de experiências. Foi com essa perspectiva que a Quidgest aí apresentou a QuidNet, a rede internacional de beneficiários das potencialidades da geração automática de *software*.

À semelhança do Genio, também o Balanced Scorecard foi divulgado no CIAPEM e em reuniões de *networking*.



Rui Gomes, responsável da AICEP na Cidade do México, João Oliveira, da Quidgest, e Carlos Zorrinho, Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico

Dia Nacional da Cultura Científica

Tal como no ano passado, a Quidgest abriu de novo as suas instalações a estudantes e estudiosos de Tecnologias de Informação interessados em descobrir os segredos da geração automática de *software*.

A Quidgest escolheu assim o Dia Nacional da Cultura Científica, a 24 de Novembro, como o momento certo para dar a conhecer o dia-a-dia da Investigação & Desenvolvimento em ambiente profissional.

Esta iniciativa decorreu no âmbito da Semana da Ciência e da Tecnologia, promovida pela Agência Ciência Viva.

Portugal Tecnológico

A Quidgest participou no Portugal Tecnológico, a maior mostra nacional de tecnologia. De 18 a 23 de Novembro, a empresa apresentou os seus projectos mais recentes e inovadores de modernização tecnológica de organizações públicas e empresariais.

No dia 19, no âmbito do ciclo de conferências do certame, o *senior partner* João Paulo Carvalho fez uma apresentação subordinada ao tema "Inovação que compensa: sistemas de informação como vantagem competitiva das organizações".



João Paulo Carvalho, *senior partner*, no ciclo de conferências do Portugal Tecnológico

Vencedores do Portas Abertas 2008 em Londres

No dia 24 de Julho, abrimos as portas a candidatos a emprego e promovemos actividades de interacção com a nossa I&D.

Procurámos os que se destacam na multidão: finalistas, recém-licenciados ou alunos de Mestrado nas áreas de Engenharia Informática, Computadores e Sistemas de Informação. Em suma, os melhores. Para o provarem, tiveram de desenvolver, em equipa, um sistema de informação para a Assistência Médica Internacional (AMI), utilizando toda a flexibilidade e rapidez de desenvolvimento do Genio, a plataforma de geração automática da empresa.

Os que se destacaram individualmente de entre todas as equipas ou que pertenciam àquela que desenvolveu o melhor sistema para a AMI foram premiados com uma viagem a um destino QuidNet: Londres.

Aos melhores coube, igualmente, um lugar na empresa. Eles são Tiago Santos, da I&D da área de Gestão Estratégica, Nuno Henriques, programador para a área de Sistemas de Gestão de Saúde, e Luís Matias, que desenvolve a I&D da área de Projectos Especiais.

Em 2009 haverá uma nova edição do Portas Abertas. Inscreve-te já em careers@quidgest.com.



Luis Matias, Tiago Santos, Nuno Henriques e David Fialho, UK Business Developer, nos escritórios da Quidgest Software Engineering, em Londres

6.º Congresso Nacional da Administração Pública

Nos dias 29 e 30 de Outubro, a Quidgest participou no 6.º Congresso Nacional da Administração Pública, organizado pelo INA, com a comunicação "Do QUAR à Gestão Estratégica – Casos de Sucesso na Administração Pública", pelos consultores Carlos Marques e Ana Morgado.

Em paralelo, na 5.ª Exposição Nacional da Administração Pública, a empresa realizou uma série de apresentações em *stand* próprio. No dia 29, Carlos Marques, *partner* e coordenador da área de Gestão Estratégica, voltou a reflectir sobre Desafios Estratégicos. Annabelle Le Rohellec, *partner* e coordenadora da Unidade de Desenvolvimento de Sistemas de Saúde, apresentou a solução de Benchmarking de Ensaio Interlaboratoriais. António Ribeiro, coordenador da área de Gestão Financeira e Contabilidade Pública, mostrou como se processa a integração das soluções de Gestão Orçamental e Prestação Electrónica de Contas do Tribunal de Contas. Filipe Santos, consultor de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos, deu a conhecer o Novo SIADAP.

No dia 30, Álvaro Damas, *senior partner* e coordenador da área de Sistemas de Aprovisionamento e Gestão Patrimonial, revelou a resposta da Quidgest ao Novo Código das Compras Públicas. Beatriz Guimarães, coordenadora da área de Gestão Documental, traçou o caminho da Gestão de Processos ao BPM. Sofia Sousa, coordenadora de projectos de Business Intelligence, mostrou a importância da Consulta Avançada (CAV) na Administração Pública.



O stand da Quidgest na 5.ª Exposição Nacional da Administração Pública



Álvaro Damas, *senior partner*, numa apresentação no stand da Quidgest

O semestre em revista

Em Julho...

No dia 23, a Summer School do ISCTE visitou a Quidgest. Apresentações da empresa e da QuidNet e uma visita guiada pelas instalações da Rua Castilho foram feitas a cerca de 20 alunos de gestão de várias nacionalidades.

... ainda em Julho...

A Quidgest tornou-se Sociedade Anónima (S.A.), com um capital social de meio milhão de euros.

Em Agosto...

A Quidgest assinou um protocolo com o Banco BPI, para que os nossos sistemas possam ser adquiridos com condições preferenciais em termos de *spreads* e comissões.

Poderá obter mais informações aos balcões do BPI.

Em Outubro...

A consultora de desenvolvimento de negócio da Quidgest Carla Gomes participou, nos dias 3 e 4, no evento Helexpo – Infosystem/Expoparteneriat, na cidade de Thessaloniki, Grécia, com o objectivo de apresentar a QuidNet e angariar novas parcerias.

Em Novembro...

A Directora-Geral da Quidgest reuniu-se com o Primeiro-Ministro de Timor-Leste numa sessão promovida pela AICEP. Aproveitando a visita oficial de Xanana Gusmão a Portugal, a Quidgest preparou uma publicação dedicada exclusivamente a Timor. A "Inovar em Timor" está disponível para *download* na página dos documentos mais procurados da empresa.

... ainda em Novembro...

Convidado pela Secretaria de Estado dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas, o *Senior Partner* da Quidgest, João Paulo Carvalho, apresentou no CCB, perante uma centena de empresários da diáspora, os seus pontos de vista sobre "Oportunidades de investimento num Portugal em sentido lato". Esta apresentação encontra-se disponível no sítio da Quidgest.

Em Dezembro...

A Quidgest esteve no lançamento do Clube PME Internacional, integrado no fórum Missão Exportar 2008, no Centro de Congressos de Lisboa. A Quidgest já havia aderido ao Clube, uma iniciativa da AIP, em associação ao BES, de apoio às empresas na exportação para mercados com alto potencial.

Casa cheia para discutir avaliação de desempenho

A Quidgest organizou uma sessão de discussão sobre o novo modelo de avaliação de desempenho da função pública. Em Medir Mais, Gerir Melhor, Ser Excelente, a empresa analisou, no dia 9 de Outubro no Hotel Ritz Four Seasons, o cumprimento do novo SIADAP à luz do suporte de sistemas de informação adequados à sua implementação.

No evento, onde foram apresentados alguns casos de sucesso do Novo SIADAP da Quidgest, participaram especialistas em Gestão do Conhecimento, Avaliação de Desempenho e Gestão por Objectivos.

Alexandra Fernandes, professora universitária no ISCTE, abordou as perspectivas actuais da Avaliação de Desempenho. Elsa Cardoso, do Departamento de Ciências e Tecnologias de Informação do ISCTE, reflectiu sobre a importância dos sistemas de informação. Carlos Marques, consultor de Gestão Estratégica, e Filipe Santos, consultor de Recursos Humanos e Avaliação de Desempenho, mostraram como ser excelente com o Novo SIADAP da Quidgest. António Robalo Santos, professor universitário e especialista em Gestão Estratégica, observou o caso das organizações da Administração Pública. A concluir, a Directora-Geral da Direcção-Geral de Reinserção Social (DGRS), Leonor Furtado, apresentou o exemplo da DGRS.

Através da solução Novo SIADAP, que implementa o novo modelo

de avaliação do desempenho público, a Quidgest apoia as unidades orgânicas e os serviços em termos de planeamento e monitorização do desempenho, criando benefícios de padronização e sistematização, análise, comunicação e gestão do processo de implementação.



A sala Fernando Pessoa I, no Hotel Ritz Four Seasons, em Lisboa, viu a sua lotação esgotada com a presença de cerca de 115 convidados.

Gestão Estratégica em digressão

Ciente da importância da metodologia de Balanced Scorecard na definição de estratégias organizacionais, a Quidgest realizou dois eventos de resposta aos actuais desafios estratégicos, onde participaram especialistas em Gestão Estratégica e se deram a conhecer alguns dos casos de sucesso do Balanced Scorecard Quidgest.

Na primeira edição do Desafios Estratégicos, realizada no dia 30 de Setembro na Fundação Dr. António Cupertino de Miranda, no Porto, Joaquim Barreiros, professor universitário e investigador, expôs a relação entre a Gestão Estratégica e o Balanced Scorecard. Seguiram-se Carlos Marques e Paulo Courela, consultores de Gestão Estratégica da Quidgest, que apresentaram a I&D nacional pela mão do BSC Quidgest. Para encerrar, a experiência do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) foi relatada pela Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS, Paula Pedro.

Numa segunda edição, a Quidgest respondeu aos desafios estratégicos de hoje no Hotel Ritz, em Lisboa. No dia 7 de Outubro, o professor universitário e especialista em Gestão Estratégica António Robalo Santos apresentou alguns modelos, tendo a relação entre Estratégia e Balanced Scorecard sido feita, desta vez, por Nuno Cavaco, *partner* da parceira Leadership, empresa de consultoria e serviços de gestão.

Depois de Carlos Marques e Paulo Courela revelarem a receita para vencer desafios estratégicos com o BSC Quidgest, o Comandante Paulo Amaral, ex-Director Financeiro do Instituto Hidrográfico, deu a conhecer a experiência do IH. A reflexão final foi feita pelo Gestor do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC), Jaime Quesado, que levou a cabo uma dissertação sobre Estratégia.

Através do BSC Quidgest, a solução que criou para dar suporte à

implementação do Balanced Scorecard, a Quidgest apoia as organizações na automatização e manutenção de uma solução integrada desta metodologia.

Estes eventos mostraram também o crescente alinhamento entre a solução de BSC da Quidgest e a investigação universitária, consolidada nos diversos protocolos de colaboração estabelecidos durante 2008.



Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS



Nuno Cavaco, *partner* da Leadership

Parcerias de Sucesso

Para apoiar os seus clientes na estruturação das ferramentas adequadas ao cumprimento dos seus objectivos e planos estratégicos, a Quidgest tem vindo a desenvolver, com sucesso, parcerias para a implementação de sistemas de informação.

Na manhã de 16 de Dezembro, num evento exclusivo para consultores, a empresa deu a conhecer as suas tecnologias e soluções a uma audiência interessada de consultores e dirigentes de topo de variadas consultoras, com as quais discutiu potenciais modelos de colaboração.

Convidando-os a estabelecer objectivos ambiciosos, a Quidgest deu a conhecer aquilo que a sua equipa, a sua tecnologia e as suas competências podem ajudar os seus parceiros a atingir através de *software*, por mais específico ou mais complexo que ele seja.

Após a apresentação do portefólio de soluções da Quidgest, pelo *partner* e Director Comercial Filipe Romão, e da exposição do caso do Balanced Scorecard Quidgest, pelo consultor sénior de sistemas de Gestão Global Paulo Courela, o *senior partner* João Paulo Carvalho reflectiu sobre o que considera ser a grande tendência no sector para 2009: a diversificação na perspectiva do *software one-to-one*.

Estar ao lado da Quidgest, enquanto fornecedor universal de muitas soluções de nicho para uma larga franja de mercado, traz aos nossos parceiros a flexibilidade necessária para vencer em tempos de crise.

E qual a mais-valia da Quidgest e dos seus parceiros? Um *software* de gestão único, exclusivo, em evolução contínua, que constitui um factor de diferenciação em relação à concorrência. Os exemplos de parcerias de sucesso com a Quidgest, apresentados no evento por João Paulo Carvalho, mostram isso mesmo.

- **Criação da Quidgest – Software Plant em Moçambique** com a Micaia, para a promoção das TIC;
- **Desenvolvimento do Personnel Management Information System**, projecto para o Governo de Timor-Leste, com a CESO CI;
- **Consultoria e implementação do BSC Quidgest** com a Golden Wheel Consulting, a Leadership Consulting, a Findelta e a Gestão Total;
- **Consultoria e implementação do SIADAP 123** no Instituto Português da Qualidade, pela Neobiz Consulting;
- **Acordo para a entrada em São Tomé e Príncipe** com a Prositonline;
- **Parceria com a Ambidata para o desenvolvimento e a implementação do SIGALIS** no Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge;
- **Implementação do SIGRHARA** no Governo Regional dos Açores, com a Strongnet e a UIDIU;
- **Criação do Centro de Competências em Granada**, com a espanhola AYSE;
- **Criação de uma *joint venture* na Lituânia**, com a AIVA.



O evento para consultores decorreu nas instalações da Quidgest

Organizações que aprendem

O que é e como se constrói uma organização que aprende?

Quem já passou por uma grande equipa, onde se cultiva a confiança, o prazer de aprender e a partilha de objectivos, quer repetir esta experiência durante toda a sua vida.

As organizações que aprendem sabem como desenvolver, em equipa, as suas competências cognitivas e comportamentais. Sabem desenvolver a capacidade de reflexão, a rapidez de resposta, a criatividade diante de situações inesperadas, a interpretação e uso de diferentes linguagens, a capacidade para trabalhar e criar empatias em grupos de configuração variável, a procura de oportunidades e a disponibilidade para a mudança.

Peter Senge, autor do livro *A Quinta Disciplina* (1990), foi pioneiro na definição do conceito de “learning organizations” (organizações que aprendem). Senge define-as como “organizações onde as pessoas continuamente expandem a sua capacidade para criar os resultados que efectivamente desejam, onde são fomentadas novas e expansivas formas de pensar, onde a aspiração colectiva é libertada e onde as pessoas aprendem continuamente a ver o todo em conjunto”.

Com o surgimento da economia da informação e da sociedade do conhecimento, “aprender a aprender” reforçou-se como uma das competências centrais e duradouras das organizações mais bem sucedidas.

No entanto, o bom funcionamento de uma equipa não é inato. É fruto de uma construção e aprendizagem constantes. É aqui que as tecnologias de informação desempenham um papel decisivo.

A importância da gestão do conhecimento

Os sistemas integrados de informação e gestão não são apenas locais onde se guardam “dados”, por mais relevantes que estes sejam para as organizações. Através das regras de negócio que incorpora, através das notificações que gera, através dos fluxos de trabalho que tem embutidos, pela informação que disponibiliza em cada contexto de decisão, o sistema de informação constitui o repositório dos procedimentos e dos conhecimentos de cada organização.

O conhecimento não é apenas **mantido** dentro do sistema de informação. É também **disponibilizado**, no momento certo, e continuamente **melhorado**. Sejam erros ou sucessos, ameaças ou oportunidades, fraquezas ou vantagens, todas as experiências mais importantes devem ser reflectidas no sistema de informação.

O sistema de informação constitui a extensão lógica da função de

gestão. É o meio privilegiado para a concretização das decisões e orientações estratégicas. Mas é, também, o local em que toda a organização vai afinando os seus procedimentos, criando uma plataforma comum de conhecimento partilhado.

Um bom sistema de informação é o corolário do sistema de gestão da qualidade. Com elevada maturidade, continuamente melhorado.

Os sistemas de informação substituíram os meios de gestão tradicionais. As orientações já não são transmitidas para ordens de serviço, mas para regras integradas no sistema de informação. Os sistemas de informação desempenham, na moderna gestão das organizações, o mesmo papel estruturante que era assegurado por um grande conjunto de normas procedimentais e pela cadeia hierárquica que velava pela fiscalização do seu cumprimento.

Os sistemas de informação definem a forma de organização dos organismos. Com a grande vantagem de poderem

- aumentar a produtividade dos recursos humanos envolvidos;
- ser flexíveis e contemplar diferenças de procedimentos, sem perder coerência lógica;
- garantir o cumprimento das regras e medir a eficiência dos recursos envolvidos;
- testar a validade das normas face aos procedimentos correntes;
- rapidamente transmitir novas orientações de gestão.

Os sistemas de informação impõem-se como mecanismos evolutivos, criando um enquadramento eficaz que apoia e baliza o desenvolvimento da actividade corrente. Ao invés, os mecanismos tradicionais, com regras estabelecidas no papel (com tendência para constituírem “letra morta”) só podem ser implementados de forma indirecta (formação, reuniões, controlo hierárquico, etc.) e verificados *a posteriori* (inspecção, auditoria, avaliação, etc.), com um custo muito maior.

De acordo com as boas práticas de gestão, os sistemas de informação não se centram nos dados e no controlo *a posteriori* (quando já não há nada a fazer), mas no conhecimento e no apoio à actividade desenvolvida. Com estes sistemas, as normas actuam no momento em que, seja qual for o nível ou a função, se tomam as decisões.

É através deste tipo de sistemas, mais complexos e mais exigentes, que, de forma apoiada, se processa a descentralização efectiva e a responsabilização na decisão, sem que se perca a coerência global de actuação.



Na próxima QuidNews

- Agir em contraciclo: como transformar a crise numa oportunidade
- A resiliência é ainda mais importante em períodos de recessão

As organizações aprendem quando as novas ideias podem ser integradas no seu sistema de informação de forma célere, numa massa crítica de conhecimento cada vez mais flexível e mais adaptável às mudanças exponenciais da sociedade actual.

A gestão do conhecimento compreende a criação e a utilização do saber considerado específico de uma organização, de forma a torná-lo na sua vantagem competitiva. As organizações aprendem quer com os seus erros, quer com os seus sucessos. E os sistemas de informação da sociedade do conhecimento tão rapidamente incorporam boas ideias, como abandonam as ideias que se provaram erradas.

Os sistemas de informação representam oportunidades contínuas de transformação. Aproveitando o potencial das tecnologias e das redes de comunicação, as organizações aprendem a aprender, incrementam a sua capacidade adaptativa, potenciam o desenvolvimento dos seus recursos humanos, qualificando-os e tornando-os em auto gestores do saber. Em suma, as organizações aprendem a melhorar, melhorando o seu sistema de informação e gestão.

A memória da organização que aprende

A Quidgest desenvolve diariamente soluções neste sentido. Há 20 anos que fornecemos uma «memória» adequada às necessidades reais de cada cliente, sejam elas enquadradas numa área específica ou em várias que se conjugam num sistema integrado.

A forma única como a Quidgest desenvolve *software*, com a plataforma de geração automática de código Genio, é uma garantia para as organizações que sabem aprender.

Se a organização que aprende se desenvolve com base na experiência de todos os seus intervenientes, que criam sinergias entre si em torno de objectivos comuns, os sistemas de informação são uma ferramenta importante para a optimização dos recursos existentes, pois congregam as melhores competências que a empresa reuniu ao longo dos tempos.

Não importa se os peritos que sugeriram e aperfeiçoaram cada um dos procedimentos já não se encontram na empresa ou não estão fisicamente presentes. O conhecimento foi reunido ao longo dos tempos. Incansável, o sistema de informação reflecte essas competências em qualquer lugar, em qualquer altura. É por isso que constitui a memória, colectiva, das organizações que aprendem.

Como organização que aprende, a Quidgest segue esta filosofia. No Genio está permanentemente disponível toda a I&D realizada pela Quidgest, desde há 18 anos.

Como empresa de desenvolvimento de sistemas de informação únicos, a nossa missão é ajudar as organizações com as quais trabalhamos a tornarem-se *learning organizations*. É nesse sentido que desenvolvemos, todos os dias, soluções simples, dinâmicas, adequadas às necessidades específicas de cada cliente, ajudando-o a agilizar processos e a reter vantagens competitivas que o diferenciam dos seus concorrentes.

Sistemas resilientes para organizações resilientes

As organizações que aprendem são sistemas abertos, que ao longo dos tempos mostraram ser capazes de vencer as perturbações externas. E como é que as organizações o conseguem? Com resiliência.

Este conceito reflecte uma propriedade física dos materiais. Quando um corpo é submetido a uma grande pressão, acumula energia e esta confere-lhe a capacidade de voltar à sua forma

inicial. As borrachas, os elásticos são resilientes.

Aplicada às organizações, a resiliência é a capacidade de atingir o equilíbrio num novo patamar de evolução. É a sua capacidade de seguir, adoptar ou acolher novos modelos de negócio e estratégias à medida que as condições do mercado se vão alterando. É esta qualidade que garante que uma organização resista às perturbações do meio. É indispensável que se ajuste e mude, antes que a necessidade de mudança se torne um imperativo tão grande que ela já não tenha aptidão para responder ao que lhe é pedido.

Organizações adeptas de mudança são organizações que inovam, que fomentam a aprendizagem.

Uma organização resiliente consegue ajustar-se a situações inesperadas, incentivando a resiliência nos colaboradores, nos locais de trabalho e nos próprios processos. Portanto, esta capacidade, competência ou talento, faz com que a organização seja capaz de reinventar de forma dinâmica a sua estratégia, à medida que a conjuntura económico-social muda.

Evoluir, aprendendo

O exemplo do relacionamento com o cliente

A Quidgest encara o desenvolvimento de *software* como uma prática contínua, evolutiva e personalizada, em que cada projecto é uma nova oportunidade para integrar conhecimento.

O CRM Quidgest é uma solução que estimula a aprendizagem das organizações ao longo do tempo.

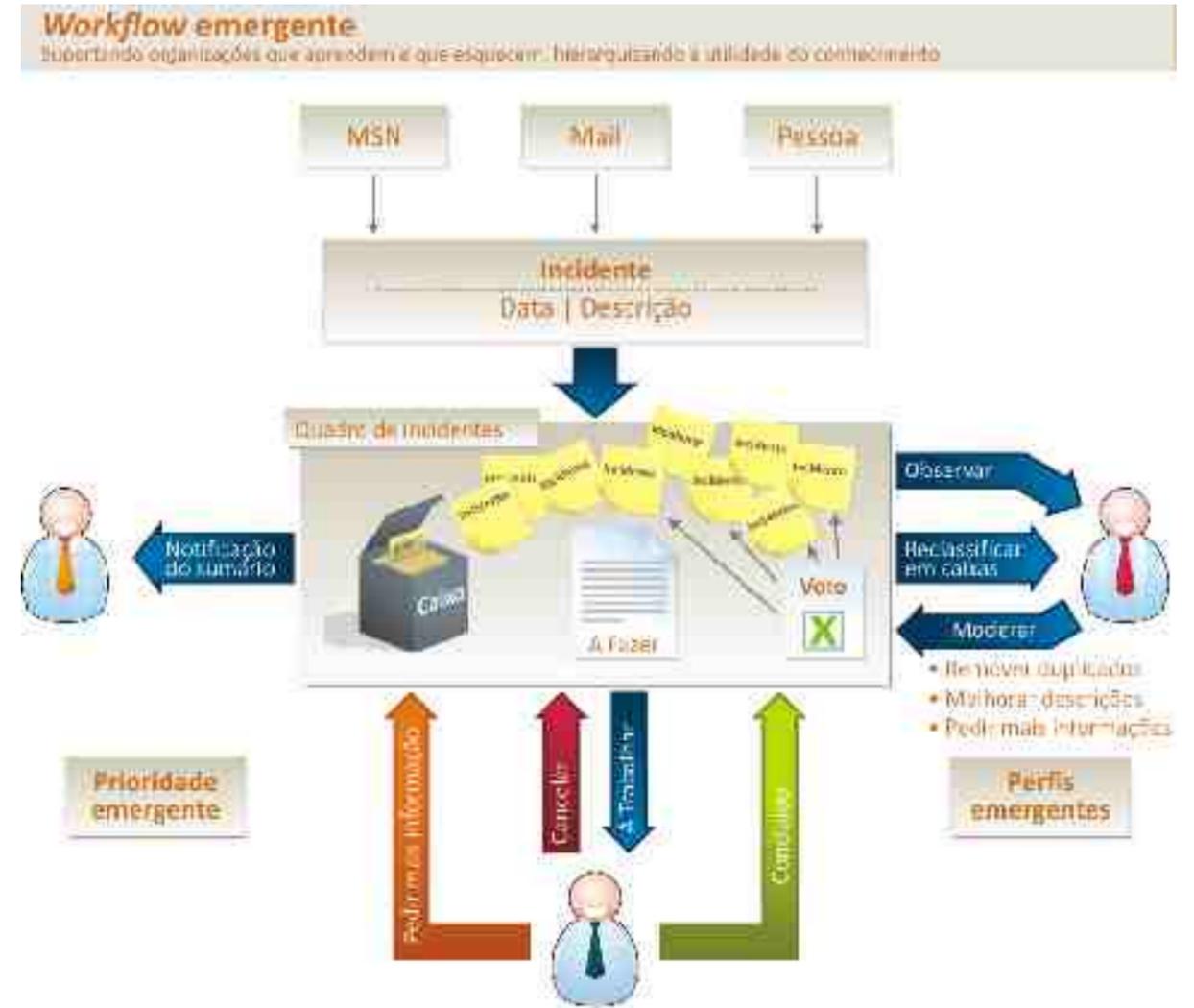
No conhecimento do cliente, na gestão de contactos, na análise do risco, no apoio à venda, na gestão de expectativas, na gestão de reclamações, na definição de indicadores e na entrada em novos mercados, a organização que aprende melhora continuamente os seus procedimentos e incorpora essas novas abordagens no seu CRM.

As novas perspectivas traduzem-se em novas regras de validação, em informações adicionais, em novos interfaces, em novos fluxos de trabalho, em novos indicadores, na utilização de novos canais (PDA, Web) ou na integração com outros sistemas.

Através do CRM Quidgest é possível transmitir rapidamente as novas orientações e descentralizar decisões para cada vez mais colaboradores, a quem é exigida menos experiência e pedido menos tempo de aprendizagem. Com a Quidgest, as organizações que aprendem são mais produtivas e mais ágeis. O que faz toda a diferença.

**não são os mais fortes
nem os mais inteligentes
que sobrevivem,
e sim os mais aptos,
aqueles que se adaptam
melhor às mudanças**

No livro "A Quinta Disciplina", publicado em 1990, Peter Senge define a organização que aprende como "organizações onde as pessoas continuamente expandem a sua capacidade para criar os resultados que efectivamente desejam, onde são fomentadas novas e expansivas formas de pensar, onde a aspiração colectiva é libertada e onde as pessoas aprendem continuamente a ver o todo em conjunto".



Princípios de uma organização resiliente

Capacidade de adaptação

As organizações resilientes trabalham para detectar o inesperado e responder com rapidez às mudanças no mercado, no sentido de explorar oportunidades e evitar danos. Uma organização resiliente está sempre preparada para qualquer eventualidade.

Criação de uma cultura organizacional estruturada

Uma organização resiliente cultiva uma cultura organizacional estruturada, onde exista uma maior sensibilidade por parte dos colaboradores para a missão e os valores da organização. Colaboradores envolvidos assumem novas abordagens para atingir melhores resultados.

Investimento na inovação

Ao encorajar a inovação e a experimentação, as organizações resilientes conseguem facilmente encontrar soluções criativas perante cenários negativos.

Alargamento da rede comunicacional

Uma organização resiliente possui uma alargada rede comunicacional, tendo em vista a distribuição das decisões de gestão por todos os níveis da organização. Públicos informados estão muito mais abertos a colaborar em situações de mudança.

Construir um avião a voar

As organizações procuram meios para agirem de forma proactiva, antecipando-se às acções da concorrência no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes. Para tal, existem tecnologias de informação que lhes proporcionam uma maior flexibilidade no processo de gestão interna e externa. Por um lado, os sistemas de informação são essenciais para que uma organização atinja a «maturidade corporativa»:

- Fornecem informação constante às empresas, num curto intervalo de tempo;
- Permitem alcançar ganhos de eficiência e eficácia, através da automatização dos processos;
- Ajudam a repensar e aperfeiçoar procedimentos e processos;
- Ampliam a distribuição de informação;
- Tornam a empresa mais competitiva no mercado global.

Por outro lado, os sistemas de informação são parte fundamental do sucesso das organizações, permitindo aprimorar o processo de produção, escoamento e constante desenvolvimento dos produtos. Ao desenvolver tecnologia que constitui a força motriz da mudança e da evolução, a Quidgest posiciona-se sobre estas duas perspectivas. Todo o nosso processo de Investigação & Desenvolvimento está orientado para a criação de sistemas de informação que desempenham um papel renovador dentro das organizações, através da concretização de um conjunto de preocupações estratégicas da máxima importância:

- Concentração nos procedimentos de cada cliente, assegurando eficácia, produtividade e vantagens competitivas;

- Incorporação permanente da perspectiva dos peritos da organização-cliente;
- Integração constante de novas tecnologias;
- Flexibilidade e facilidade de manutenção e evolução;
- Acompanhamento da movimentação estratégica das organizações;
- Desenvolvimento por profissionais especialistas na área de negócio de cada cliente.

Estagnar não é solução. Tal como às organizações, pede-se aos sistemas de informação que sejam resilientes. E como garante a Quidgest a agilidade do *software* que desenvolve? Como assegura que os sistemas evoluem tecnologicamente, sem que deixem de executar todas as tarefas para as quais foram inicialmente concebidos?

Alan Kay, pioneiro da computação pessoal, afirmava que “a melhor forma de prever o futuro é inventá-lo”. Do mesmo modo, a melhor forma de usar um sistema de informação é desenhá-lo. A Quidgest consegue fazê-lo através do Genio, a plataforma de geração automática de código.

Graças ao Genio, a Quidgest é capaz de «reconstruir um avião em pleno voo», acompanhando, “em movimento”, a persecução dos objectivos estratégicos de cada cliente. Distinguímo-nos, deste modo, das demais empresas de desenvolvimento de *software* que, com programação manual, arriscam erros e condenam os sistemas a uma rigidez permanente.



Saltos significativos de produtividade

Durante muito tempo, economistas e investigadores debateram o real impacto das tecnologias da informação na produtividade. Hoje, elas são reconhecidas como ferramentas fundamentais para racionalizar a actividade das organizações.

O desenvolvimento das TI provocou uma revolução com impacto significativo nas organizações e na economia, sobretudo a dois níveis: enquanto meio de ligação entre organização e públicos e enquanto plataforma de conhecimento. No entanto, é também inegável o impacto dos sistemas de informação no aumento da produtividade e do potencial competitivo das organizações. Ao desenvolver sistemas de informação adequados às necessidades específicas de cada cliente, a Quidgest dota as organizações públicas e empresariais de sistemas que permitem saltos significativos de produtividade.

Para a Quidgest, esta é uma realidade concretizada em todas as soluções que desenvolve e que tem o seu corolário no BSC Quidgest. Esta solução foi desenhada para apoiar as organizações na automatização e manutenção de uma solução integrada de Balanced Scorecard. Enquanto metodologia de gestão e avaliação estratégica, o Balanced Scorecard providencia à gestão de topo uma visão geral e imediata do estado da organização, permitindo realizar acções correctivas e maximizando resultados. Neste sentido, o BSC Quidgest surge como um auxílio para os gestores no alinhamento dos desempenhos, coerentemente medidos, com a estratégia das organizações, através de factores críticos de sucesso.






O Balanced Scorecard da Quidgest é um sistema de informação que permite implementar e monitorizar qualquer estratégia organizacional, focando-se nos objectivos que são realmente prioritários. Esta solução enquadra-se no espírito das organizações modernas e competitivas, que não se acomodam e que pretendem chegar sempre mais longe.

O BSC Quidgest é um sistema de informação estratégico que permite a partilha de informação por todos os colaboradores, que assim mais facilmente se identificam com a estratégia vigente.

Seguindo a lógica da Quidgest de que cada cliente é um caso diferente, o BSC Quidgest é um sistema extremamente flexível, permitindo total autonomia na construção e reconfiguração de mapas estratégicos. A visualização de resultados é facilitada pela interactividade visual do sistema, que se baseia em histogramas e *scorecards* em árvore, lista e *dashboard*.

O Provedor do Cliente da Quidgest

Coelho de Carvalho

O Provedor do Cliente da Quidgest é um elemento independente, não condicionado pelas acções da empresa, e tem como função essencial sugerir e recomendar modos de procedimento que beneficiem os clientes da Quidgest. O Provedor do Cliente não desempenha a função de cliente, mas de alguém que pressiona a forma de actuação e a organização da empresa na perspectiva dos clientes e da Qualidade.

Quem é o Provedor do Cliente da Quidgest?

O Provedor do Cliente da Quidgest é um sujeito que aprendeu e interiorizou, durante cerca de 10 anos na sua primeira actividade profissional de controlador de tráfego aéreo, a importância da Qualidade na comunicação com o cliente. Trabalhou depois numa empresa metalomecânica, na época em que o controlo da qualidade dos bens produzidos ganhou mais importância, principalmente devido à pressão das empresas estrangeiras que vieram montar os seus produtos a Portugal. Sendo obrigadas a incorporar peças fabricadas por empresas portuguesas, naturalmente exigiam que essas componentes tivessem a qualidade prevista nos seus projectos.

Paralelamente, nasceram normas de produtos de empresas, quer nacionais (DIN, BS, NF, NP), quer internacionais (ISO, EN, etc.), e a preocupação com os produtos alargou-se aos serviços e às organizações. Com a globalização dos mercados, surgiu a necessidade de criação de normas internacionais para a Gestão da Qualidade nas organizações. A ISO 9000, por exemplo, é um conjunto de normas cuja edição de 2000 trouxe duas inovações importantes: a gestão por processos (e não por funções) e uma maior centralização no cliente (e não apenas na gestão financeira e na gestão dos recursos humanos).

Quer na indústria metalomecânica, quer mais tarde, o Provedor do Cliente da Quidgest esteve sempre integrado em serviços de Qualidade e Normalização.

“ O Provedor do Cliente é livre, na sua função, para recomendar qualquer procedimento que possa aumentar a satisfação legítima e a fidelização dos clientes da Quidgest. ”

Quais são os princípios gerais de actuação do Provedor do Cliente da Quidgest?

O Provedor do Cliente é livre, na sua função, para recomendar qualquer procedimento que possa aumentar a satisfação legítima e a fidelização dos clientes da Quidgest.

Como se integra a figura do Provedor do Cliente nas linhas estratégicas da empresa?

O Provedor do Cliente é independente, não condicionado pelas acções da empresa e tem como função essencial sugerir e recomendar procedimentos que beneficiem legitimamente os clientes da Quidgest.

O Provedor do Cliente não desempenha a função de cliente. É alguém que pressiona a forma de actuação e organização da empresa, na perspectiva dos clientes e da Qualidade. Fá-lo de acordo com a estratégia da Quidgest, baseada nas recomendações da ISO 9001, norma pela qual está certificada.

A Quidgest trabalha para os seus clientes e, portanto, esforça-se constantemente por entender as suas necessidades, por ir ao encontro dos seus requisitos, por mantê-los informados sobre a execução dos trabalhos que lhes são destinados e por exceder as suas expectativas.

De que forma é gerido o processo de relacionamento com o cliente?

O relacionamento da Quidgest com o cliente ultrapassa em muito o seu possível relacionamento com o Provedor. Também o Provedor deve ter sempre presente a compreensão das necessidades do cliente, facilitando-lhe queixas, disponibilizando informação *on-line* relevante, estabelecendo normas para a resolução de conflitos e mostrando-lhe como é gerida a sua propriedade.

Resumindo, o Provedor deve criar um relacionamento de confiança e cooperação com o cliente, que canalize naturalmente para a Quidgest novas solicitações.

Tendo em conta as actuais mudanças conjunturais, quais devem ser as principais prioridades da Quidgest relativamente aos seus clientes?

Não cabe ao Provedor do Cliente definir prioridades da Quidgest. No entanto, ousa avançar com uma sugestão. A ausência de qualquer reclamação ou simples reparo feitos ao Provedor por parte de clientes, neste último ano, além de indiciar uma qualidade tecnológica invejável, pode dever-se, em parte, à pouca notoriedade da função do Provedor dentro e fora da empresa.

Parece-me por isso desejável a confirmação deste aparente «estado de graça», divulgando o papel e as responsabilidades do Provedor e alargando o Inquérito à Satisfação dos Clientes,

previsto para o fim do projecto de cada cliente, aos clientes internos da Quidgest.

A Quidgest é certificada pela norma NP EN ISO 9001:2000. De que modo é que o Provedor do Cliente cuida do cumprimento dessa norma de Gestão de Qualidade?

A figura de Provedor do Cliente não consta da ISO 9001. É, por assim dizer, uma garantia extra da satisfação oferecida pela Quidgest aos seus clientes, só possível pela consciência que tem da excelência do seu nível tecnológico.

Como pode um cliente usufruir dos serviços do Provedor do Cliente da Quidgest?

Na Quidgest, existe permanente disponibilidade para o atendimento de queixas e para a resolução de problemas, através dos contactos de *e-mail*, telefone ou residência da empresa, ou até mesmo de reuniões presenciais.

“ O Provedor deve criar um relacionamento de confiança e cooperação com o cliente, que canalize naturalmente para a Quidgest novas solicitações. ”

Para solicitar a intervenção do Provedor do Cliente da Quidgest, basta enviar um *e-mail* para provedor@quidgest.pt



Como extrair dos seus sistemas a informação que não sabe como obter

CAV

Consulta Avançada

Explorar e extrair informação de forma autónoma

Com a CAV Quidgest, personalize relatórios com dados cruciais para a avaliação do desempenho da sua organização.

A CAV Quidgest reduz drasticamente o tempo e o custo de desenvolvimento de reports, aumentando a eficácia e a independência do utilizador na extracção e análise de dados. Ao mesmo tempo, emite relatórios que podem facilmente ser integrados em qualquer processo de gestão operacional. A CAV Quidgest vem mudar a forma de interacção com os sistemas, permitindo recolher, de forma simples e eficaz, dados anteriormente inacessíveis.

Quidgest



Why would we?

Filipe Romão, Partner e Director Comercial da Quidgest

Com a entrada em funções do XVII Governo Constitucional, em 2005, o Plano Tecnológico assumiu uma importância central nas políticas públicas enquanto estratégia de crescimento e competitividade baseada no conhecimento, na tecnologia e na inovação.

Com o investimento privado e público nestas áreas, temos nos últimos anos vindo a observar nítidas melhorias no tecido empresarial neste sector, contando já com algumas das empresas líderes mesmo a nível mundial! Orgulha-nos estar ao lado de empresas como a Mobicomp (actualmente uma subsidiária da Microsoft), a Chipideia (adquirida pela MIPS Technology), a SIBS ou a Via Verde, na conversão de uma cada vez mais positiva Balança Comercial Tecnológica de Portugal!

Neste contexto, também a nossa Administração Pública tem vindo a sofrer alterações profundas, com melhorias notórias em todos os seus campos de actuação, simplificando a vida aos cidadãos e melhorando os seus processos internos de forma a fazer mais com menos.

Mas, como diz o ditado popular, *não há bela sem senão...* Para redesenhar os processos e implementar um novo sistema de gestão pública foi encetado um concurso público internacional, cuja escolha resultou na celebração de um acordo para a implementação de *software* financeiro com uma grande multinacional alemã. Nessa altura, estaria prevista a participação de 10 entidades públicas portuguesas em projectos-piloto a entrar em produção ao fim de quatro meses.

Volvidos cerca de quatro anos, não existem resultados visíveis, e Portugal continua sem cumprir legislação com mais de 10 anos, que obriga todos os organismos da Administração Central a aplicar o POCP.

Ora, parece-nos que esta situação é contraditória... A indústria portuguesa já deu provas de que está bem, de saúde, e se recomenda. E existem em Portugal empresas com competência e experiência comprovada nesta área.

Decisões como esta apenas servem para promover a dependência tecnológica nacional e vão contra o principal objectivo do Plano Tecnológico: a promoção do conhecimento e da inovação enquanto alavancas para tornar Portugal numa economia mais competitiva a nível global. Se o Plano Tecnológico celebra a inovação como "a chave da competitividade da economia portuguesa", é altura de repensar as políticas que guiam os concursos públicos, sob pena de entrarmos numa situação de entrave à inovação e consequente falha dos objectivos inicialmente propostos.

Não se trata de um pedido de favorecimento ou de protecção, mas sim de um pedido de um voto de confiança! Numa altura em que, para crescer, Portugal se deve dedicar aos mercados internacionais, como é que deveremos responder a esta pergunta feita por um governo externo: "if your own Government doesn't trust you to build these solutions for its Public Administration, why would we?"



Gestão Financeira e Contabilidade Pública no POS-Conhecimento

Com a solução de Gestão Financeira e Contabilidade Pública (POCP e Gestão Orçamental, Gestão de Tesouraria e Home Banking), o POS-Conhecimento reduziu em 50% os seus custos operacionais.

O POS-Conhecimento

O Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC) enquadra-se na política que vem sendo concretizada pelo Governo português para a dinamização da sociedade da Informação e do conhecimento em Portugal. A sua missão é operacionalizar e financiar projectos que concretizem a estratégia nacional para a Sociedade da Informação no quadro dos objectivos da União Europeia.

O POSC está financeiramente vinculado à Agência para a Sociedade do Conhecimento. A UMIC é um instituto público tutelado pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, que tem por missão o planeamento, a coordenação e o desenvolvimento de projectos na área da Sociedade da Informação.

Aumentar a competitividade

Um dos eixos prioritários de actuação do POSC é aumentar, em prazo útil, a competitividade da economia portuguesa. Isto implica o estímulo directo à concretização de projectos avançados de Tecnologias da Informação e da Comunicação, de forma a potenciar a inovação e o desenvolvimento tecnológico e a garantir a devida articulação entre as estratégias de desenvolvimento empresarial.

Para dar resposta à sua envolvente, o POSC sentiu uma forte necessidade de evolução e inovação, até então comprometidas pela incoerência dos dados, que não reflectiam a realidade da instituição. Ao mesmo tempo, o programa sentia uma evidente dificuldade na obtenção de informação em tempo útil, devido ao elevado esforço exigido na sua validação.

Foi ainda pela necessidade de reformulação dos processos e optimização do modelo de negócio da organização que o POSC

decidiu procurar a Quidgest, dando início à substituição dos sistemas de informação em funcionamento por uma solução capaz de dar suporte às suas novas necessidades.

Gestão Financeira e Contabilidade Pública

O POSC apostou na Quidgest para automatizar os seus processos, reduzir o tempo de realização de tarefas, eliminar a informação paralela e normalizar e automatizar todos os procedimentos mais comuns. Só assim foi possível reduzir os erros humanos e as falhas de comunicação e, logo, garantir a qualidade do serviço prestado. No ano 2000 e num curto intervalo de tempo, a resposta foi dada pela Quidgest através de um sistema abrangido por um conjunto de três módulos. Estes cobrem a totalidade das actividades de Gestão Financeira e Contabilidade Pública desenvolvidas pelo programa: POCP e Gestão Orçamental, Gestão de Tesouraria e Home Banking.

Velocidade e eficiência na execução de tarefas

Com o apoio da Quidgest, o POSC conseguiu optimizar a relação com os seus destinatários e clientes, ao disponibilizar o acesso imediato a uma visão geral do desempenho do instituto.

O POSC garante que, graças à solução da Quidgest, passou a haver uma maior partilha de informação e uma maior comunicação entre serviços, conseguidas através de uma base de dados única. Ao mesmo tempo, verificou-se uma fácil adaptação por parte dos utilizadores, que rapidamente passaram a dominar o sistema de informação sem duplicação de esforços.

Como resposta à dificuldade de obtenção de informação em tempo útil e à necessidade de reestruturação de processos, a solução da Quidgest permitiu atingir uma maior velocidade na

execução de todas as operações, uma drástica redução de erros por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático, uma introdução mais eficiente dos dados e, em última análise, uma reformulação e automatização de todos os processos.

Toda a informação relevante para o funcionamento diário do programa passou a estar centralizada e acessível em tempo real, constituindo um apoio decisivo na tomada de decisões correctas e atempadas.

Com a solução Gestão Financeira e Contabilidade Pública da Quidgest, foi possível reduzir em quase 50% os custos operacionais do POSC. No entanto, eficiência e simpatia foram os requisitos mais valorizados pelo programa no desempenho da Quidgest, tendo sido indicados como decisivos para o sucesso deste projecto.



Testemunhos

“Uma solução eficaz”

“A Quidgest constitui-se como um dos exemplos mais completos de sucesso numa empresa portuguesa na interpretação correcta da mensagem de Michael Porter sobre a criação de valor através de produtos e serviços reconhecidos pelo mercado. Uma aposta estruturada na Inovação e uma mobilização estratégica dos recursos para uma partilha permanente de conhecimento com os clientes são as grandes chaves para esta afirmação positiva da Quidgest. Importa, por isso, saber aprender com esta história de sucesso e tirar lições para o futuro num quadro global cada vez mais competitivo.”

Francisco Jaime Quesado, Gestor do POSC



“Sendo o *core business* do POSC o financiamento de projectos na área da Sociedade da Informação e do Conhecimento, tornou-se fundamental centralizar a informação relativa a cada projecto financiado, ao mesmo tempo que era indispensável uma solução que fizesse a gestão orçamental do Programa Operacional. Encontrámos na solução da Quidgest essa ferramenta. Além de ser extremamente apelativa, é de fácil utilização e conseguiu simplificar tarefas que anteriormente consumiam imenso tempo útil e que não traziam nenhum valor acrescentado ao Gabinete de Gestão. A simplicidade dos *forms* do sistema cativa a atenção do utilizador, que de uma maneira intuitiva consegue começar a trabalhar sem grandes necessidades de formação.”

Paulo Salsa, Técnico de Contabilidade do POSC



A solução Gestão Financeira e Contabilidade Pública

A solução POCP e Gestão Orçamental permite: classificar as operações de acordo com a contabilidade orçamental e o POCP de forma automática; controlar a despesa relativa a um ou mais orçamentos em simultâneo, seguindo o ciclo da execução orçamental; gerir o orçamento de receita de um organismo; acompanhar a evolução de diversas contas bancárias ou caixas, para além de realizar reconciliações bancárias; elaborar balanços, demonstrações de resultados, mapas de fluxos de caixa e conta de gerência, bem como um conjunto de mapas e listagens previstas na legislação e outros considerados importantes para uma gestão eficaz.

A Gestão de Tesouraria reúne toda a informação referente à gestão das diversas contas bancárias e fundos de manei que o organismo utiliza, ao controlo dos pagamentos e recebimentos em tesouraria e em conta, às transferências entre contas e às guias de reposição e restituição, a um nível mais detalhado do que aquele que é permitido no módulo de POCP e Gestão Orçamental.

O módulo de Home Banking possibilita a emissão de um ficheiro com os dados necessários à concretização de transferências bancárias para entidades externas (como fornecedores), a enviar para a Direcção-Geral do Tesouro.



A convite da COTEC, a Quidgest participou no 2.º Encontro PME Inovação, que precedeu o 3.º Encontro do Conselho para a Globalização, juntamente com líderes de outras organizações globais.

SINGAP moderniza instituto oftalmológico público

A Quidgest, em colaboração com a empresa Vortal, contribuiu para a redução dos custos operacionais do Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto em quase 20%.

O IOGP

O Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto (IOGP) é um instituto público de saúde, criado em 1891. Desde sempre dedicado à oftalmologia, foi a primeira escola no país desta especialidade, sendo também a mais antiga da Europa Ocidental. A partir de Setembro de 1987, em plena comemoração do seu centenário, o IOGP transitou para a tutela do Ministério da Saúde e, em 1993, foi dotado de uma estrutura orgânica funcional e específica e integrado no Serviço Nacional de Saúde (SNS). O IOGP é uma unidade hospitalar especializada, com elevado grau de diferenciação técnico-científica, dotada de internamento e que assegura a prestação de cuidados a doentes provenientes de várias zonas do país, incluindo as regiões autónomas. Encontra-se estruturado em três áreas fundamentais: investigação oftalmológica, ensino e cuidados assistenciais. Possui uma biblioteca especializada em oftalmologia, integralmente informatizada e com um vasto património documental e histórico. Dispõe também de um museu, referenciado como o mais antigo no mundo, que constitui uma memória viva da história da oftalmologia.

Suportar novas necessidades

Enquanto instituto oftalmológico, o IOGP deparou-se com uma série de necessidades específicas na sua actividade diária. A reformulação dos processos e a optimização do modelo de negócio do Instituto, assim como a necessidade de garantir uma mais rápida e rigorosa organização da informação, integrada com a estratégia do IOGP, tornaram premente a substituição dos sistemas de informação em funcionamento por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades. Os principais objectivos a atingir passavam por melhorar a gestão da informação, através de um maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores, aumentar a produtividade média por funcionário, melhorar os níveis de desempenho de todo o serviço e reduzir o tempo de realização de tarefas e os custos de gestão de recursos humanos. A Quidgest soube dar a resposta mais adequada.

A nova gestão do IOGP

Reconhecendo as necessidades do IOGP, a Quidgest propôs as seguintes soluções SINGAP: Cadastro e Inventariação de Bens, Gestão de Aprovisionamento, Gestão de Stocks e Farmácias, Factura Electrónica e o portal de Compras Electrónicas. Este último foi desenvolvido e implementado pela empresa Vortal, tendo a Quidgest assumido a responsabilidade de desenvolver um integrador com a referida plataforma. Com o SINGAP – Cadastro e Inventariação de Bens, o IOGP sistematiza os inventários dos bens móveis, veículos e imóveis de acordo com a sua natureza, composição e utilização. Ao mesmo tempo que regista e controla os custos relacionados com as

aquisições, valorizações e depreciações dos bens, esta solução acompanha, entre outros aspectos, todo o ciclo de vida de um bem. O SINGAP – Gestão de Aprovisionamento permite fazer uma gestão eficiente dos bens e serviços do instituto: aquisição do produto/serviço certo ao fornecedor certo, no momento certo e ao menor custo possível; normalização dos processos; e redução dos custos de não qualidade e de integração da informação com os outros serviços de gestão patrimonial. Através do Portal de Compras Electrónicas da Vortal, o IOGP gere contratos e catálogos de forma bidireccional e imediata com os fornecedores. Os contratos e catálogos são geridos desde o lançamento do concurso de compras até aos pedidos de fornecimento de material – e respectiva recepção – e podem abranger mais do que um organismo. O sistema permite ainda a gestão dos pedidos de fornecimento através de um fluxo de aprovações parametrizável. O SINGAP – Gestão de Stocks do IOGP abrange o circuito de Farmácias. Pela sua elevada flexibilidade de caracterização, esta solução permite, entre outras funcionalidades, gerir e classificar sobre a mesma base de dados bens tão distintos como papel de fotocópia, seringas ou medicamentos. Permite controlar todo o processo de fornecimento de um bem, assim como consultar as saídas de materiais do armazém por serviço, direcção, departamento e artigo ou entre datas. O SINGAP – Factura Electrónica gere, por um lado, as facturas enviadas pelo fornecedor através de um gateway de comunicação e, por outro, a recepção, conferência, aceitação e o encaminhamento das facturas electrónicas para os serviços de contabilidade.

Reorganizar processos e controlar

O acesso, em tempo real, a informação decisiva para a tomada de decisões correctas e atempadas; a optimização da relação do serviço com os seus destinatários/clientes; o alinhamento de todos os colaboradores na estratégia da organização; a reformulação dos processos de trabalho; e a integração dinâmica de novas funcionalidades procedimentais e de novos avanços tecnológicos: foram estes alguns dos resultados alcançados pelo Instituto Dr. Gama Pinto. Verificou-se ainda uma maior partilha da informação e maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores. Estes viram aumentada a sua produtividade média, graças à simplificação do processamento da informação, à introdução eficiente de dados e à automatização de processos. Reorganização dos processos e maior controlo foram as grandes vantagens obtidas com a solução da Quidgest, que permitiu ao Instituto de Oftalmologia Dr. Gama Pinto reduzir os seus custos operacionais em quase 20%. Tal só foi possível graças à disponibilidade, qualidade e eficiência das duas equipas em todo o processo, factores apontados como decisivos pelo IOGP.

Saúde

1. FRATICS Módulo de Internamento
2. FRATICS Prescrições Ilícitas de Medicamentos
3. FRATICS Módulo de Arquivo Clínico
4. FRATICS Módulo de Solicitações Médicas
5. FRATICS Módulo de Nutrição
6. FRATICS Módulo de Farmácia



Recursos Humanos

1. SINGAP Gestão de Pessoal
2. SINGAP Amostragem de Ventosímetros



Recursos Materiais

1. SINGAP Cadastro e Inventário de Bens do Estado
2. SINGAP Gestão de Bens Móveis
3. SINGAP Gestão de Aprovisionamento
4. SINGAP Gestão de Stocks Farmácia
5. SINGAP Aquisições Electrónicas de Armazenamento



Gestão Financeira

1. SINGAP FISCAL e Gestão Orçamental
2. SINGAP Gestão de Encargamentos e Facturação
3. SINGAP Gestão de Tesouraria e Reconciliação Bancária
4. SINGAP Períodos de Depreciação
5. SINGAP Home banking

Solução SINGAP - Cadastro e Inventariação de Bens

- **Informações instantâneas:** o valor líquido do bem é disponibilizado a qualquer altura, tendo em conta a sua amortização, valorização e depreciação;
- **Análise individualizada:** cada bem é tratado de forma unívoca, o que permite acompanhar o seu percurso individual e introduzir alterações afectas a um único bem, e não a um conjunto de artigos semelhantes;
- **Normalização dos inventários:** todos os bens registados seguem as normas impostas pela Portaria n.º 671/2000, publicada em "Diário da República", II Série, n.º 91, de 17 de Abril de 2000;
- **Rastreabilidade dos bens:** os bens registados que, pelas razões mais variadas, não são encontrados no organismo, são detectados através das informações inseridas no sistema;
- **Simplificação dos cálculos:** as amortizações são calculadas por duodécimos e pelo método das quotas constantes, em conformidade com o exposto na portaria (art.º 32.º). O sistema também permite efectuar amortizações anuais, realizar o cálculo das amortizações para os bens de uma forma global ou individual e fazer a previsão da amortização;
- **Maximização do desempenho:** as tarefas de inventariação são realizadas de uma forma mais simples e lógica, havendo uma predefinição dos procedimentos e das tarefas de acordo com a legislação aplicável;
- **Acompanhamento do percurso dos bens:** o sistema facilita o processo de controlo e actualização do local físico dos bens e acompanha o ciclo de vida dos mesmos, desde a sua data de aquisição até à sua extinção;
- **Reprodução visual:** todos os bens inventariados são visualizados no sistema. As fotografias são especialmente úteis em bens sem possibilidade de etiquetagem, como é o caso de obras de artes, viaturas e tapeçarias.



Eficácia, transparência e rigor em tempo real no ICA

Soluções do SINGAP – Gestão de Recursos Humanos asseguram e reforçam os valores da transparência, do rigor e da eficácia na gestão do ICA, permitindo agilidade de processos e aplicação imediata de medidas.

O ICA

O Instituto do Cinema e do Audiovisual (ICA) foi criado em 2007 para conferir uma maior precisão ao âmbito de actuação do Instituto do Cinema, Audiovisual e Multimédia (ICAM), organismo a que sucede.

Entidade tutelada pelo Ministério da Cultura, o ICA tem por missão fomentar e desenvolver as actividades cinematográficas e audiovisuais. A sua principal responsabilidade é contribuir para a diversidade cultural e a qualidade da indústria, garantindo uma circulação alargada, nacional e internacional, das obras criadas. Compete igualmente ao ICA definir e implementar a política pública para o sector cinematográfico e audiovisual, assim como gerir os fundos estatais disponíveis para a indústria cultural. Com mais de 40 colaboradores, em 2009 o ICA irá atribuir subsídios na ordem dos 10.000.000€ no sector, valor que demonstra a importância deste organismo na promoção e divulgação dos conteúdos cinematográficos e audiovisuais.

Racionalizar recursos em tempo real

Racionalizar recursos, agilizar processos e evitar desperdícios são as palavras de ordem que decorrem da conjuntura económica em que nos encontramos actualmente. O desenvolvimento de soluções que apoiem esta racionalização é uma necessidade fundamental de qualquer organismo.

Ao implementar sistemas de informação da Quidgest, o ICA procurou reestruturar processos de gestão de forma a racionalizar eficientemente os seus recursos e executar alterações em tempo real.

A solução desenvolvida pela Quidgest destinou-se a substituir as aplicações então existentes no ICA, dando resposta às novas necessidades deste organismo:

- Controlar e rentabilizar todos os recursos;
- Ultrapassar dificuldades crescentes de manutenção, agravadas pela obsolescência do sistema físico e respectivas soluções;
- Contornar as dificuldades de obtenção da informação em tempo útil, devido ao esforço exigido na sua validação;
- Garantir uma mais rápida e rigorosa organização da informação, integrada com a estratégia de negócio do instituto.

SINGAP – Recursos Humanos

O sistema desenvolvido pela Quidgest para o ICA veio substituir as aplicações então existentes, automatizando processos de modo a responder às novas necessidades de gestão que surgiram neste organismo. Tem por objectivo melhorar a gestão e o tráfego da informação, possibilitando um melhor controlo e monitorização de dados entre os diversos utilizadores. A redução de erros e



falhas humanas, bem como a diminuição do tempo de realização de tarefas estão também na origem do desenvolvimento desta solução.

O SINGAP – Recursos Humanos da Quidgest permite executar as medidas definidas em tempo real, evitando a desactualização da informação e possíveis atrasos de processamento. Esta solução veio permitir ao instituto gerir os seus próprios recursos com rapidez e actualização de dados no momento.

Desde 2004 que o ICA beneficia de soluções relativas ao processamento de vencimentos, às ajudas de custo e às comparticipações da ADSE. Foi com o contributo destas soluções que, em 2008, o instituto conseguiu alcançar o prémio EFQM (European Foundation for Quality Management Excellence Award), um galardão de excelência reconhecido internacionalmente.

Está ainda prevista para breve a implementação de soluções de apoio à gestão estratégica (BSC Quidgest) e à avaliação de desempenho.

Testemunho

“Quando integrei o sector de Recursos Humanos do Instituto do Cinema e do Audiovisual, deparei-me com a necessidade de processar os vencimentos internamente e ainda de substituir o papel por um sistema que permitisse um registo fidedigno e rápido de toda a informação de recursos humanos. A implementação da solução de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest teve um papel preponderante na desmaterialização de processos do ICA e causou uma mudança radical no funcionamento interno da organização. O desenvolvimento deste *software* tinha o objectivo de cobrir necessidades internas e o seu contributo foi desde logo visível para a satisfação dos colaboradores do Instituto.

Outra das vantagens que gostava de salientar é o facto de as soluções da Quidgest serem evolutivas. As mudanças externas são facilmente incorporadas, havendo uma flexibilidade que permite os ajustes necessários no sistema. O exemplo mais recente prende-se com as alterações impostas pela Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, a que a Quidgest soube dar resposta ao implementar as mesmas na solução de Processamento de Vencimentos. São estas particularidades que fazem do ICA um cliente Quidgest desde 2004.”

Isabel Schedel Arouca,
Coordenadora de Recursos Humanos do ICA

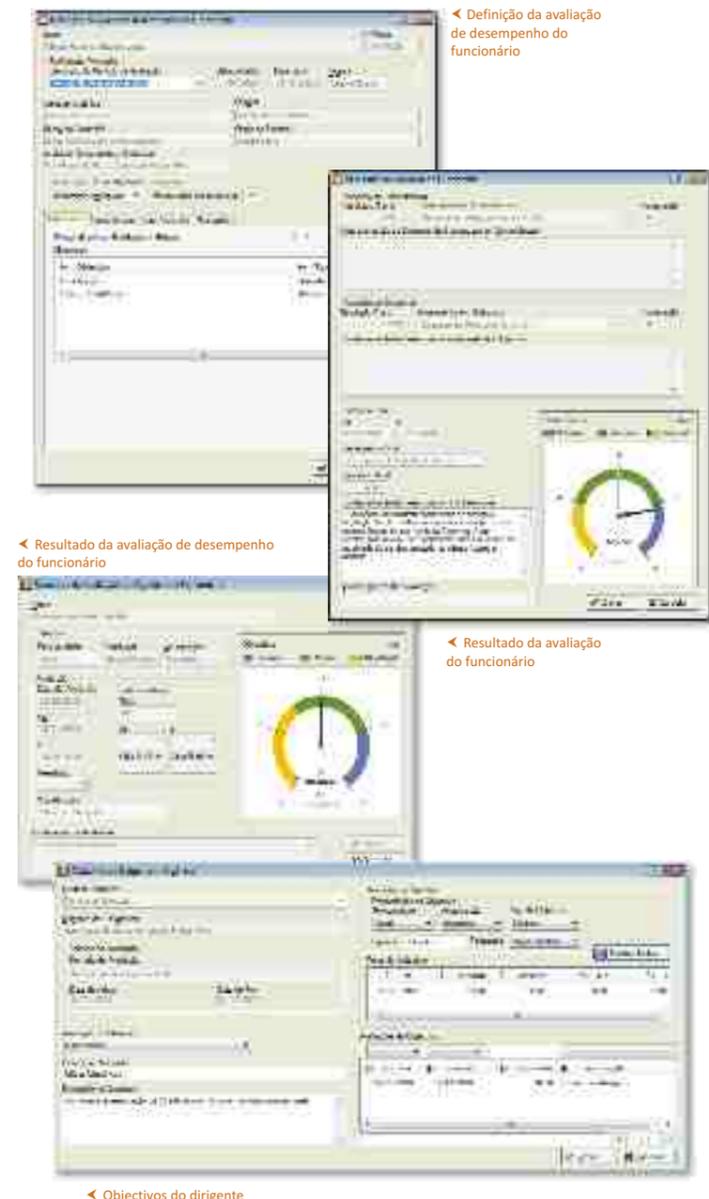
Automatizar e acelerar processos de gestão

A reestruturação do sistema de informação do ICA tinha, numa primeira etapa, objectivos que consistiam na simplificação do processamento de informação, na rapidez de execução das operações e na normalização de processos internos.

O sistema desenvolvido pela Quidgest foi ao encontro destes objectivos e permitiu automatizar e acelerar processos de gestão, dando acesso, em tempo real, a informação essencial para uma tomada de decisão correcta e atempada.

Reformularam-se processos de trabalho, havendo a integração de novas funcionalidades sem se colocar em causa o funcionamento global do sistema e da organização. Foram ainda suprimidas duplicações de processos existentes.

Numa próxima etapa, o ICA pretende integrar uma nova solução que permita avaliar e medir os objectivos estratégicos do organismo, com vista a satisfazer todas as suas necessidades de gestão.



◀ Definição da avaliação de desempenho do funcionário

◀ Resultado da avaliação de desempenho do funcionário

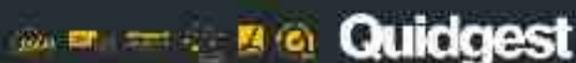
◀ Resultado da avaliação do funcionário

◀ Objectivos do dirigente

Aprenderia a nadar com este sujeito?

Então porque é que ainda confia em software escrito manualmente?

Na Quidgest, orientamos a nossa I&D para a criação de um modelo de geração automática de código, que "escreve" a um milhão de caracteres por segundo (em concorrência com os 100 caracteres por minuto do mais rápido programador tradicional) e descreve software isento de erros e sem necessidade de *debug*. A este sonho tecnológico, juntam-se objectivos estratégicos de máxima importância: sistemas de informação centrados nos procedimentos de cada organização cliente; incorporação permanente da perspectiva dos peritos da organização; integração constante de novas tecnologias; sistemas flexíveis e de fácil manutenção e evolução.



Quidgest

Qwatch

Tome o controlo do seu sistema de informação



O QWatch é uma ferramenta que explora fontes de dados e notifica o utilizador quando estes são actualizados. Sem qualquer esforço, pode acompanhar todas as evoluções relevantes que o seu sistema de informação tem para lhe oferecer.

Com esta solução, a informação deixa de ser passiva, para se transformar num conjunto de eventos dinâmicos que são apresentados em forma de notificação ao utilizador.

O QWatch trabalha com qualquer fonte de dados, indo muito para além do seu sistema de informação. Basta configurar a ferramenta de acordo com as preferências pessoais e terá no ecrã do seu computador toda a informação que anteriormente tinha de procurar.

Explora, filtra, notifica!

O QWatch funciona em três passos simples:

Explora – Só tem de dizer ao QWatch que informação quer receber. A sua versatilidade permite procurar qualquer tipo de dados, desde a última alteração à base de dados do seu sistema de gestão de informação, às últimas notícias transmitidas por RSS Feeds.

Filtra – O QWatch funciona através da comparação periódica de dados. Como resultado, apenas é notificado das últimas novidades e da informação que realmente deseja receber.

Notifica – Tal como é apanágio de todo o *software* Quidgest, esta solução é bastante intuitiva. A notificação aparece em *pop-up*, permitindo uma fácil interacção do utilizador com o QWatch. O tempo que medeia entre notificações é variável, consoante as necessidades do utilizador.

Para quê entrar nos sistemas de informação? O QWatch revela-lhe todas as evoluções, tudo o que há de novo no sistema. A melhor interface é não ter interface.

O que ganha com o QWatch

Flexibilidade

O QWatch trabalha com qualquer fonte de dados, mesmo que ela não seja sustentada por um sistema Quidgest, e tem possibilidades quase ilimitadas. Funciona, por exemplo, com fontes de dados, RSS Feeds, sistemas de ficheiros, Consulta Avançada (CAV), Alertas Quidgest e listas Sharepoint.

Adequação ao uso

Na Quidgest, sabemos que são os sistemas que têm de ser adequados a cada utilizador, e não o contrário. O QWatch segue esta filosofia. A flexibilidade com que foi desenvolvido permite

que seja configurado para responder às necessidades de informação específicas de cada utilizador.

Simplicidade

A arquitectura da solução permite um uso simples. Ao clicar no *pop-up* de notificação, tem acesso a uma janela a partir da qual pode visualizar mais informação sobre o conjunto de alertas.

Automatização

Acima de tudo, o QWatch é uma ferramenta ágil que permite automatizar processos e poupar tempo. Toda a informação de que precisa vai ter consigo, mudando o paradigma de interacção entre utilizador e máquina.

O QWatch está sempre alerta, mesmo que não esteja a usar o seu sistema de informação.

O seu QWatch é único

A Quidgest tem uma longa tradição no desenvolvimento de soluções de gestão de informação. A experiência acumulada pela Investigação & Desenvolvimento da empresa é uma garantia de qualidade do QWatch. Mais de vinte anos de experiência dão-nos o *know-how* das necessidades de informação dos utilizadores dos nossos sistemas. Porquê procurar informação que pode ser automaticamente disponibilizada?

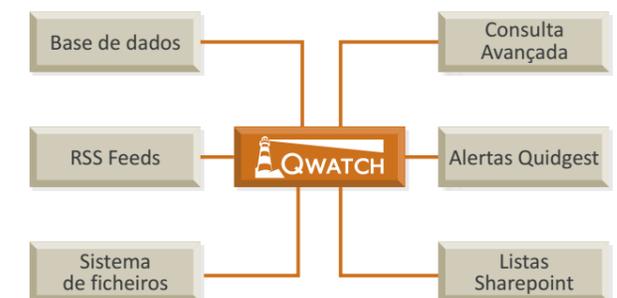
Na Quidgest, cada cliente tem um sistema de informação único, exclusivo, que se adequa a si e não o contrário. Sabemos que a necessidade de informação varia de organização para organização, de colaborador para colaborador.

O QWatch torna mais célere o trabalho em organizações com um único módulo de gestão e automatiza a interacção naquelas que usem mais do que um módulo de gestão.

Um dia não precisaremos de procurar informação.

Ela virá ter connosco...

Com o QWatch, esse dia chegou.



Qualidade e recrutamento: criamos talento

Formação anual para clientes Quidgest

Na Quidgest, não nos limitamos a criar *software* de acordo com as necessidades das organizações. Todos os clientes que possuem sistemas de informação da empresa usufruem de um acompanhamento constante. Preocupamo-nos em seguir os últimos desenvolvimentos tecnológicos, mantendo os clientes sempre actualizados em relação a essa evolução e aos incrementos que a mesma possibilita aos nossos sistemas.

É neste sentido que se vão realizar, no primeiro trimestre de 2009, várias iniciativas de formação anual na Quidgest. Entidade formadora certificada pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), a Quidgest dispõe dos melhores formadores que, de modo a garantirem uma formação eficaz, anualmente identificam as principais necessidades formativas dos clientes da empresa.

Todos os clientes que mantêm um protocolo de manutenção activa com a Quidgest podem usufruir gratuitamente desta iniciativa. A organização temática incidirá sobre os diferentes sistemas da Quidgest, abordando-os de uma perspectiva prática, próxima da necessidade do utilizador.

Para dia 25 de Março, está já prevista formação sobre a nova Lei 12-A para clientes do SINGAP – Recursos Humanos, que dará conta das alterações à legislação e correspondentes implicações na solução da Quidgest.

Quidgest de Portas (re)Abertas

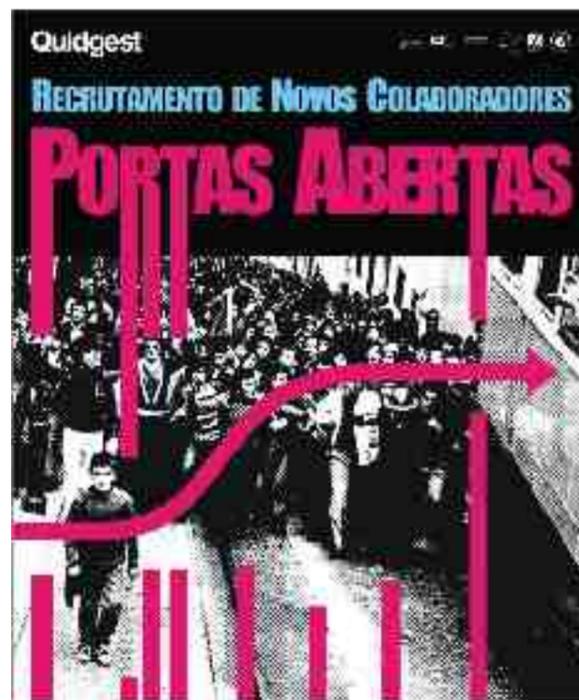
Após o sucesso da edição do ano anterior, a Quidgest volta a abrir as suas portas a universitários. O objectivo da acção é dar a oportunidade a jovens finalistas, recém-licenciados e alunos de Mestrado para, em contexto profissional, mostrarem as suas capacidades nos domínios de Engenharia Informática, Computadores e Sistemas de Informação.

Com este evento, a Quidgest pretende recrutar novos colaboradores. Os candidatos que mais se destacarem têm a oportunidade de vir a integrar a equipa, fazendo assim parte do processo de revolução iniciado pelos nossos sistemas de informação. Os participantes que se mostrarem mais criativos e inovadores terão ainda como prémio uma viagem a um destino QuidNet.

Esta iniciativa está prevista para Maio de 2009, dando assim continuidade à do ano anterior, dedicada ao desenvolvimento de um *software* para a Assistência Médica Internacional (AMI). Este ano, os participantes poderão, uma vez mais, tomar contacto com a plataforma de geração automática de *software* da Quidgest, o Genio.

Vamos até si

Dentro da nossa disponibilidade, aceitamos convites para apresentar comunicações sobre temas como Estratégia, Gestão e Tecnologias da Informação, Informatização da Nova Administração Pública ou Novas Perspectivas no Desenvolvimento de Software. **Contacte-nos!**



Quid à Desgarrada

Faz parte da cultura organizacional da Quidgest fomentar a partilha de conhecimento entre todos os colaboradores. Exemplo disso é a organização frequente de acções internas de formação, como o desafio interno realizado no passado dia 10 de Novembro. No Quid à Desgarrada, cada área de desenvolvimento de sistemas de informação da empresa, em equipa ou individualmente, deu a conhecer algumas dicas de carácter tecnológico que rentabilizam o dia-a-dia de cada programador.

A área de Projectos Especiais venceu este pequeno concurso, ao propor mais de 60 dicas. A melhor consiste na apresentação de formulários diferentes para o mesmo tipo de dados consoante o estado actual dos registos, permitindo facilmente gerar sistemas dinâmicos.

No fim, os colaboradores da Quidgest apresentavam-se motivados para pôr em prática os novos procedimentos. Mais iniciativas internas como esta estão previstas para este ano.

2.º Dia do Responsável Tecnológico

A Quidgest quis partilhar também com os seus clientes as mais de 200 inovações que são anualmente introduzidas no processo de desenvolvimento automático do *software* da empresa. Esse momento, assinalado como a segunda edição do Dia do Responsável Tecnológico, concretizou-se no passado dia 18 de Novembro.

Responsáveis tecnológicos, *chief technology officers*, directores de sistemas de informação e administradores de sistemas da Quidgest, e de outras organizações-clientes, tiveram oportunidade de conhecer a Investigação & Desenvolvimento da empresa e assistir, de perto, à evolução contínua e revolucionária do *software* que produzimos.

João Paulo Carvalho e Rodrigo Serafim, responsáveis pela I&D da Quidgest, mostraram como a velocidade de escrita de código do revolucionário Genio, que se encontra já na sua 216.ª versão, é uma grande vantagem competitiva para a empresa. Todos os presentes ficaram a perceber como é que em tão pouco tempo nos é possível construir protótipos funcionais de qualquer sistema de informação.

As plataformas do Genio, a Consulta Avançada, o SQLDiff, o QuidBuilder, o Q-CTR, a plataforma de e-Learning e a criação de um *user independent group* (UIG) foram outras temáticas abordadas neste Dia do Responsável Tecnológico.



O valor da partilha

Paulo Courela, consultor sénior, Gestão Estratégica

Integrar a área de desenvolvimento de sistemas de Gestão Estratégica da Quidgest significa colaborar, de modo directo, com os responsáveis máximos de organizações muito diversificadas, acompanhando de perto o estabelecimento das suas estratégias e a definição dos seus objectivos.

Graças ao BSC Quidgest, suportado pela metodologia Balanced Scorecard de Kaplan e Norton, é gratificante e intelectualmente estimulante contribuir para o sucesso de organizações que agora respondem, de modo adequado e atempado, aos vários desafios estratégicos que se lhes colocam.

Na Quidgest, interajo diariamente com responsáveis de topo de diferentes organizações, o que acarreta o enorme desafio de constantemente procurar conhecimento e de o partilhar.



Henrique Pinela, Gestor de Projectos, Gestão Financeira e Gestão Patrimonial, Aprovisionamento e Logística

Um gestor de projectos na Quidgest aprende com o cliente, junto dos «visionários» e especialistas que constituem o seu corpo executivo. Um gestor de projectos deve fornecer o seu *know-how* ao cliente e identificar nos executivos de topo quais as competências predominantes, de modo a concretizar sinergias positivas.

Ao assimilar os conhecimentos específicos de cada negócio, o gestor de projecto consegue, mais tarde, reutilizar os mesmos em prol de novos projectos. Nesse sentido, a relação privilegiada que um gestor de projecto estabelece com os executivos de topo dos clientes é muito importante para a Quidgest, dado que o *networking* no mercado de trabalho é ampliado.



próximo número

Agir em contraciclo

Quem mais rapidamente sai de uma crise económica é quem sabe tomar as decisões certas, na altura certa. As crises são os momentos em que germinam as ideias que moldam o nosso futuro.

Na Quidgest, acreditamos que as crises são momentos favoráveis aos bons decisores, por potenciarem a detecção de novas oportunidades de negócio.

O nosso optimismo resulta de vários factores. Destacamos o crescente reconhecimento, por parte dos mercados, da importância do *software* de gestão para a tomada de decisões e a retenção de vantagens competitivas. Ou a experiência da Quidgest, que constitui a nossa principal fonte de aprendizagem e que nos permite ser especialistas em várias áreas de negócio e em vários ramos do saber.

A ideia de que os sistemas de informação são sistemas de controlo tem sido gradualmente posta de parte. A visão que queremos transmitir, a nossa visão, é a de que hoje em dia só se gere com um bom *software* de gestão, que define limites, molda comportamentos, estabelece prioridades e mede resultados, em tempo real.

No próximo número da QuidNews, mostraremos por que devemos pensar a longo prazo para responder, de forma urgente, à crise e que oportunidades de negócio existem neste contexto. Para já, para nós é certo que fortalecer e reunir as competências-chave é a «ordem da casa». Diversificar, oferecendo muitas soluções específicas, ou de nicho, para atingir uma larga franja de mercado, assim como crescer com o apoio de parceiros sólidos são as nossas apostas para 2009.

Escreva para quidgest@quidgest.com para receber em mão todas as edições da revista semestral da Quidgest. Se preferir, faça o **download** em www.quidgest.com.

Para melhorar, importa conhecer.

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



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

Gestão Global



Homenagem a René Magritte

Gestão Financeira



Homenagem a René Magritte

Gestão de Recursos Humanos



Homenagem a M. E. Escher

Gestão Documental



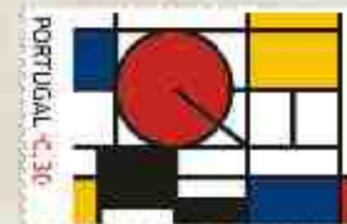
Homenagem a Andy Warhol

Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Homenagem a Roy Lichtenstein

Gestão Estratégica e BSC



Homenagem a Piet Mondrian