

Quidgest



Casos de Sucesso



Balanced Scorecard no IPQ

Instituto Português da Qualidade

O cliente

O Instituto Português da Qualidade, IP (IPQ), é um instituto público que tem por missão a coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de actividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da acção dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das actividades inerentes à sua função de Organismo Nacional de Normalização e Instituição Nacional de Metrologia.

Enquanto Organismo Nacional Coordenador do SPQ, são atribuições do IPQ a gestão, coordenação e desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade, numa perspectiva de integração de todas as componentes relevantes para a melhoria da qualidade de produtos, de serviços e de sistemas da qualidade e da qualificação de pessoas.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

O facto de o IPQ assumir uma vasta amplitude de competências decorrentes do seu objecto, visão e missão, impõe uma elevada organização, uma rigorosa disciplina interna e um forte esforço colectivo no sentido da excelência do seu desempenho, por forma a ser capaz de proporcionar a satisfação de todos os seus *stakeholders*.

Ao IPQ compete promover a Qualidade em Portugal como fator determinante para o incremento da produtividade e competitividade em todos os setores de actividade.

A diversidade de funções do Instituto conduziu à necessidade da adopção de uma metodologia de trabalho eficaz que permitisse uma visão balanceada e integrada do mesmo, e que, simultaneamente reproduzisse de forma clara e objectiva a sua estratégia, através de fixação de objectivos e métricas associadas,

e que permitisse ainda a aferição da sua performance institucional com regularidade.

Os principais objectivos do projecto foram:

- Operacionalizar a estratégia do IPQ, permitindo o acompanhamento e avaliação permanente da actividade departamental e institucional;
- Facilitar a gestão e o controlo da actuação de cada unidade orgânica, possibilitando, a qualquer momento, identificar o efectivo grau de execução dos seus objectivos;
- Facultar a tomada de decisões e a implementação de medidas correctivas atempadas, tendo em vista a satisfação integral das metas estabelecidas em sede de planeamento;
- Definir rotinas de prestação de informação por parte dos departamentos do IPQ.

Caracterização da solução desenvolvida

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

Visualizar rapidamente os resultados e trabalhar corporativamente com toda a equipa alinhada e motivada em torno de objectivos comuns, inscritos no mapa estratégico, sem esquecer a necessidade de implementar e monitorizar as necessárias actividades de correcção de desvios foi o principal motivo que levou à adopção do sistema.

A ferramenta mantém a informação concentrada e, simultaneamente, descentralizada em modo colaborativo.

Após um período de formação interna e conhecimento das potencialidades do sistema, o IPQ e a Quidgest criaram em conjunto os mapas estratégicos que foram utilizados de uma forma progressiva até ao final de 2009, ano em que se produziu o primeiro relatório de desempenho BSC, entrando a partir daí em utilização regular.

Principais objectivos alcançados

- Melhor partilha de informação, uma vez que toda a cadeia hierárquica passou a ter, mensalmente, acesso à globalidade dos dados e comportamento dos indicadores.
- Melhor monitorização da informação inserida por parte de vários utilizadores, existindo atualmente alguns colaboradores com sólidos conhecimentos do mesmo.
- Concentração numa única base informativa de todos os elementos relevantes referentes aos indicadores de desempenho.
- Aumento da performance e produtividade dos colaboradores, prestando mais e melhores serviços, sem aumento de estruturas, pelo contrário, permitindo até reduzi-las ligeiramente.
- Contributo importante para o processo de certificação segundo a NP EN ISO 9001:2008 obtido em Março de 2011, bem como para obter a distinção de mérito atribuída pelo ministério da tutela no âmbito do SIADAP 1, para além do elevado nível de satisfação dos seus clientes estudado por uma entidade independente.
- Cumprimento das metas e objectivos com o auxílio do BSC, mesmo com a escassez de recursos humanos e a extensão de actividades que o IPQ desenvolve.

Resultados alcançados

A aplicação do BSC Quidgest® permitiu ao IPQ:

- Estruturar a estratégia organizacional, assente na sua visão e missão, considerando as perspetivas dos stakeholders, financeira, de inovação e aprendizagem, de processos e de recursos;
- Efetuar superiormente a monitorização contínua da performance das actividades, uma vez que a metodologia BSC é suportada em indicadores de desempenho com periodicidade variável;
- Disciplinar as unidades orgânicas na prestação da informação, ou seja, assegurar a obtenção dos elementos relativos ao comportamento de cada objectivo/indicador de forma correta e atempada;
- A possibilidade de proceder a uma análise crítica dos desempenhos;
- A possibilidade de proceder ao registo das acções correctivas a implementar em caso de tendência desfavorável dos respectivos indicadores de medida. Da realização das actividades correntes do IPQ, derivam ocorrências e resultados que são tratados numa perspetiva de melhoria contínua (ciclo PDCA – Plan, Do, Check, Act).

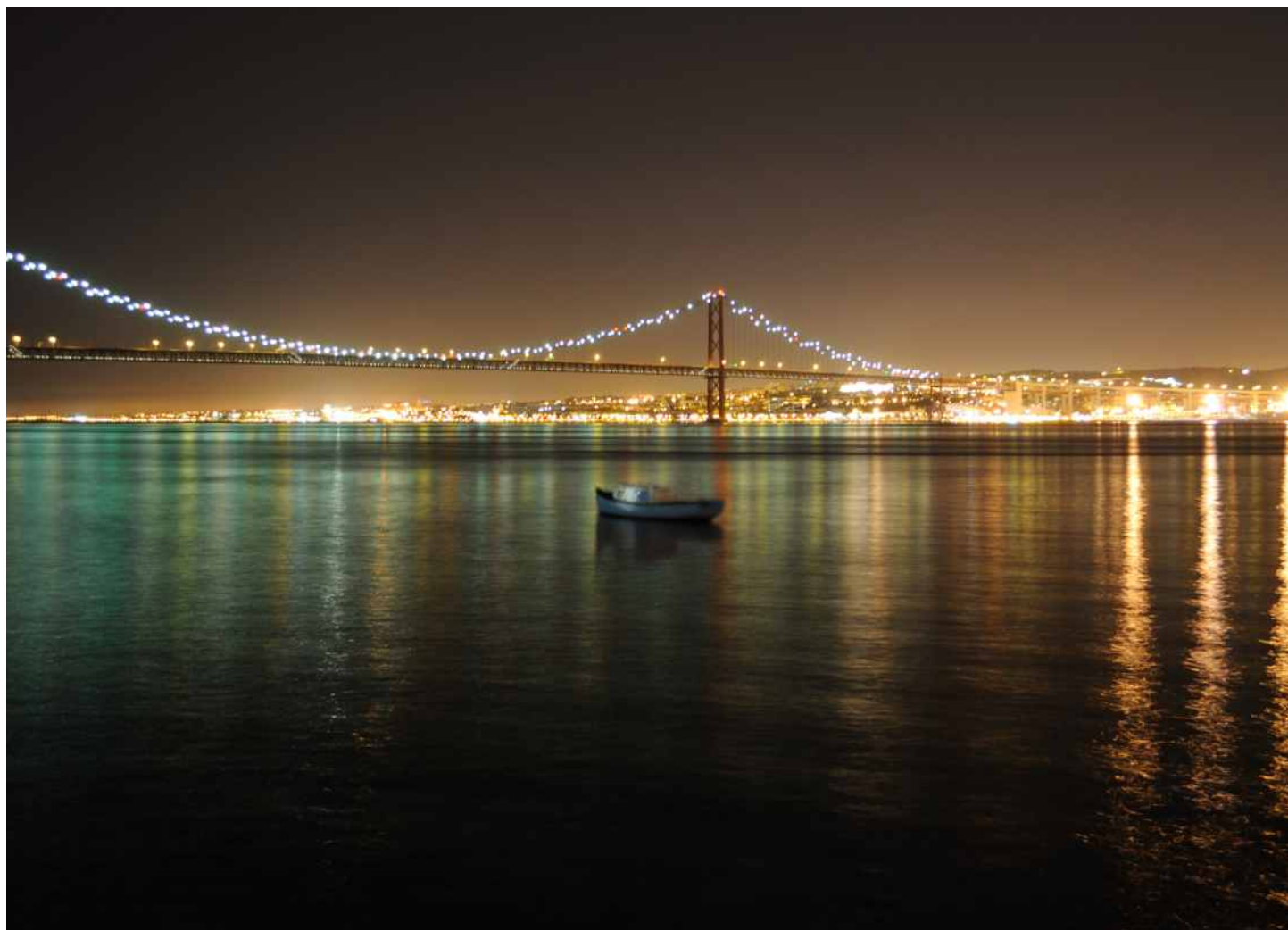
Refere-se ainda, como vantagem, a existência de um único repositório de dados demonstrativo do trabalho desenvolvido por todo o Instituto, permitindo que todos os dirigentes e alguns colaboradores possam consultar, a qualquer momento, a informação relacionada com a totalidade dos objetivos e indicadores.

“O IPQ faz uma apreciação globalmente positiva à colaboração prestada pela QUIDGEST.

Reconhece-se a permanente e prestimosa colaboração, bem como a disponibilidade e profissionalismo na prestação de esclarecimentos ao longo da aplicação prática da ferramenta e na resolução de problemas.”

Eng.º Jorge dos Santos,
Presidente do IPQ





AML otimiza Gestão da Formação



Para permitir o acompanhamento e a avaliação das acções formativas, a Autoridade Metropolitana de Lisboa implementou a plataforma electrónica *online* para a gestão da formação.

O Cliente

Área Metropolitana de Lisboa

A Área Metropolitana de Lisboa (AML) é uma pessoa colectiva de direito público que associa os municípios abrangidos pelas unidades territoriais definidas com base nas NUTS III da Grande Lisboa e da Península de Setúbal. São 18 os municípios que compõem a AML, nomeadamente: Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro,

Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Sesimbra, Setúbal, Seixal, Sintra e Vila Franca de Xira.

Adicionalmente, a AML é uma entidade formadora certificada para ministrar formação no contexto da Administração Local, procurando fazê-lo especificamente para os municípios associados.

O Desafio

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Enquanto entidade formadora, a AML necessita de desenvolver todo um conjunto de procedimentos de gestão da formação que implica a conjugação de actividades de planeamento, execução, acompanhamento e avaliação de toda actividade formativa.

Subjacente a esta actividade de gestão da formação há uma carga burocrática significativa. Daí a necessidade de se procurar uma maior economia tanto em processos como em recursos humanos, mas mantendo ou melhorando os mesmos *standards* de eficácia. Concomitantemente, pretendia-se uma maior sistematização da informação gerada pelo sistema de formação da AML, com o objectivo principal de se ter um acesso rápido e fiável a um conjunto de indicadores de suporte à tomada de decisão, de acompanhamento e avaliação das acções de formação. Desta forma, a solução preconizada resultou numa plataforma electrónica *online* para a gestão da formação. Os principais objectivos definidos pela AML foram:

- Simplificar procedimentos administrativos inerentes à formação;
- Criar uma base de dados que permitisse de forma fácil e fiável a integração com outras plataformas electrónicas, nomeadamente, plataformas de gestão de fundos comunitários, repositórios de conteúdos de suporte à formação face-a-face e plataforma de aprendizagem *online* (e-Learning);
- Reduzir trabalho administrativo e introduzir maior celeridade nos diversos procedimentos relacionados com a formação;
- Aceder de forma simples e precisa a indicadores de gestão da formação.

A Solução

Plataforma Electrónica de Gestão da Formação

Segundo Ricardo Branco, responsável pela formação da AML, “a solução da Quidgest foi encontrada após um trabalho de pesquisa de plataformas de gestão da formação disponíveis no mercado”.

A Plataforma Electrónica de Gestão da Formação foi criada especificamente de forma a responder às necessidades da AML. Permite acompanhar todo o *workflow* do ciclo formativo, garantindo uma maior eficiência dos processos de formação e o controlo do capital humano, através da percepção clara do perfil e do posto de trabalho do formador.

“Até ao momento, a implementação desta plataforma tem conseguido realizar as expectativas iniciais”, refere Ricardo Branco. Algumas das principais vantagens, do ponto de vista da AML, são:

- Plataforma *web*, acessível de qualquer local, apenas necessitando de um acesso à *internet* e um *browser*;

- Comunicação fácil e simples com um participante ou grupo de participantes;
- Acesso a diversos relatórios;
- Impressão de vários elementos do Dossier técnico-pedagógico;
- Integração com a plataforma SIIFSE.

Os Resultados

No que respeita a gestão da informação, a AML garantiu um maior controlo e monitorização de dados por parte de vários utilizadores e uma maior comunicação entre os participantes e formandos, através de uma base de dados única e da notificação de tarefas.

A Plataforma Electrónica de Gestão da Formação permitiu ainda o aumento da produtividade média por trabalhador, através da simplificação do processamento da informação, da maior velocidade na execução das operações, da redução de erros por meio de mecanismos de validação e do preenchimento automático.

“A plataforma tem correspondido às expectativas iniciais, o que é sinal de grande satisfação. A equipa da Quidgest tem sido um dos pilares deste projecto permitindo que o mesmo fosse ao encontro das reais necessidades da nossa organização. Em todo o desenvolvimento da solução têm sobressaído não só as qualidades técnicas da equipa, mas também as pessoais.”

Ricardo Branco, Responsável pela Formação da Área Metropolitana de Lisboa

Gestão da Formação optimiza fluxos de trabalho



Em Setembro de 2011, a CERCIOEIRAS implementou um novo sistema para gerir a formação de todos os seus colaboradores. Este sistema, além de reduzir custos, veio agilizar os processos relacionados com a gestão da formação e permitir uma avaliação rigorosa destas acções.

Cliente

A CERCIOEIRAS – Cooperativa de Educação e Reabilitação dos Cidadãos com Incapacidade, CRL é, juridicamente, uma Cooperativa de Solidariedade Social. Esta associação sem fins lucrativos presta apoio de âmbito diversificado a pessoas com deficiência, no concelho de Oeiras. Desde o ano da sua fundação, em 1975, que tem como objectivo contribuir para uma sociedade inclusiva tendo como missão Integrar, educar para a reabilitação e prestar cuidados, ao longo da vida às pessoas com deficiência e às suas famílias. Durante o ano de 2010, a CERCIOEIRAS contribuiu activamente para a melhoria da qualidade de vida de cerca de 500 pessoas. O lar residencial, a escola de educação especial, o centro de actividades ocupacionais, a equipa de intervenção precoce, o serviço de apoio domiciliário e o gabinete de apoio à família são alguns dos serviços prestados pela instituição.

Desafios

O sistema de Gestão de Formação desenvolvido para a CERCIOEIRAS resultou de uma competição entre jovens informáticos promovida pela Quidgest, no âmbito do evento de recrutamento de talentos, o programa Portas Abertas. O desafio lançado pela Quidgest baseou-se nas necessidades apresentadas e sentidas pela instituição mais precisamente ao nível dos Recursos Humanos, particularmente no que dizia respeito à formação. As principais dificuldades da organização encontravam-se na gestão da formação dos colaboradores, na avaliação das acções de formação e na criação de relatórios relativos aos dados de formação que cumprissem com os requisitos do Relatório Único e que permitissem também um acompanhamento por parte das chefias.

Solução

Através da plataforma de geração automática da Quidgest, foi desenvolvido um software para a gestão de formação



adequado aos requisitos pretendidos pela instituição. O sistema integra as componentes relativas à criação do processo do colaborador (gerir dados sobre os formandos); gestão de informação sobre acções de formação (custos, gestão de participantes, avaliação de eficácia etc...); documentação e estatísticas relativas às actividades de formação bem como a criação de relatórios vários.

Em síntese, esta solução permite obter as informações necessárias ao acompanhamento, validação e avaliação da eficácia da formação, assim como responder eficazmente aos requisitos do Relatório Único e seu preenchimento.

Resultados

A optimização dos fluxos de informação e da gestão do tempo afecto à análise de dados são as principais mais-valias apontadas pela instituição na utilização do sistema da Quidgest. A melhoria da comunicação entre serviços através da automatização e de uma base de dados única, a inexistência de duplicação de informação, a simplificação e a notificação de tarefas também estão entre as vantagens referidas.

A implementação do sistema de gestão de formação na CERCIOEIRAS permitiu uma redução de cerca de 10 a 20 % dos custos operacionais.

“A equipa da Quidgest foi sempre muito acessível quanto às necessidades e requisitos propostos pela CERCIOEIRAS. Manifestou também disponibilidade para esclarecer questões e fazer alterações ao SI quando solicitado. O software de gestão da formação oferecido pela Quidgest veio simplificar e tornar mais eficiente o processo de gestão da formação dos colaboradores da CERCIOEIRAS.”

Dr.ª Ivone Félix, Directora Executiva da CERCIOEIRAS



Redução comprovada de custos operacionais



A Setronix é uma empresa de capital 100% nacional, vocacionada para a criação e implementação de soluções de telecomunicações.

Opera desde 1966 como prestador global de soluções de telecomunicações, nomeadamente no estudo, no projecto, no fabrico, no fornecimento, na instalação e na manutenção de infra-estruturas de radiodifusão e transmissão. Neste sector, a SETRONIX possui uma vasta experiência e conta com uma alargada carteira de clientes institucionais e empresariais e parcerias estratégicas.

O Desafio

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A Televisão Digital Terrestre (TDT) é uma nova tecnologia de teledifusão em sinal digital que vem substituir a televisão analógica, devido à maior eficiência na utilização

do espectro radioelétrico. Neste sentido, a Comissão Europeia, definiu o ano de 2012 como prazo final para a realização do “desligamento” da transmissão tradicional.

No entanto, para que este prazo fosse cumprido, era necessário instalar a infra-estrutura para cobrir o país com Televisão Digital. Enquanto empresa responsável por este processo, a SETRONIX deparou-se com alguns problemas ao nível da informação do processo de instalação, que se encontrava dispersa e não acessível a todos, bem como ao nível do controlo de custos dos vários departamentos e obras. Era necessário, por isso, normalizar os procedimentos.

A Solução

Gestão de Empreitadas

Depois de uma extensa consulta ao mercado, a SETRONIX teve conhecimento da Quidgest através da CleverTime-Consulting, parceira da empresa tecnológica. A solução de

Gestão de Empreitadas provou ser a escolha mais indicada para a resolução dos desafios da SETRONIX.

O sistema de Gestão de Empreitadas foi desenvolvido a pensar na complexidade dos projectos de instalação e construção, como é o caso da Televisão Digital Terrestre. Produzido tendo por base uma plataforma tecnológica inteiramente desenvolvida pela Quidgest, o sistema assegura o rigor e qualidade dos projectos de obras, nomeadamente, ao nível da orçamentação, das equipas de trabalho e supervisores, das encomendas de material, e outros custos associados aos projectos.

A automatização dos processos que adveio da utilização do sistema, permitiu melhorar a gestão de stocks, desde o processo de encomenda, passando pelos pedidos ao armazém, até à entrega de material e permitindo, consequentemente, diminuir o valor armazenado. O processo de encomendas passou a estar associado a um fluxo de aprovações de montantes ou tipos de artigos, considerando as necessidades futuras de entrega de material. Também possibilitou a gestão de produção de material.

Toda a informação relacionada com os projectos de empreendimentos passou a ser registada automaticamente no sistema (características do local, as tarefas, os riscos, os prazos associados,...). Para além disso, o fluxo de negociação de locais para a instalação de antenas permitiu identificar o estado em que se encontra cada processo de negociação e gerir as prioridades dos mesmos.

Para a SETRONIX, as principais vantagens da implementação desta solução, consistem na partilha de informação por todos os membros da equipa envolvida no projecto, em tempo real e de forma rápida e objectiva, já que toda a informação está integrada num sistema único. Para além disso, a Gestão de Empreitadas permite um maior controlo e supervisão dos processos de instalação da SETRONIX, com o respectivo planeamento de recursos ao nível dos materiais, da mão-de-obra e dos equipamentos.

Os Resultados

Com o sistema de Gestão de Empreitadas da Quidgest, a SETRONIX garantiu uma maior partilha da informação e um maior controlo e monitorização dos dados por vários utilizadores.

Foi também possível melhorar a comunicação entre serviços, através de uma base de dados única e da notificação de tarefas, o que contribuiu para a eliminação de informação paralela.

A solução de Gestão de Empreitadas possibilitou ainda o aumento da produtividade média por trabalhador, através da simplificação do processamento da informação, da maior velocidade na execução das operações e da redução de erros por meio de mecanismos de validação e preenchimento automático. Com este sistema, os processos de instalação da SETRONIX foram automatizados e normalizados, contribuindo para a redução dos custos da empresa.

No geral, a SETRONIX estima ter reduzido os seus custos operacionais em cerca de 20%.

O IGFSS, três anos depois da implementação do BSC Quidgest



INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

Uma estratégia clara, mensurável e bem balanceada. Três anos após a implementação do BSC Quidgest no Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), o organismo considera-o uma ferramenta fundamental na gestão da sua estratégia e avaliação do desempenho global.

O cliente

O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS), sob tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, é um instituto público integrado na administração indirecta do Estado.

Com um posicionamento estratégico transversal no Sistema de Segurança Social, o IGFSS presta serviços em quatro áreas de negócio distintas: orçamento e conta da Segurança Social, gestão da dívida, património imobiliário e gestão financeira. Entre as suas responsabilidades encontra-se o seguinte:

- Elaborar e gerir o Orçamento da Segurança Social (OSS) com um volume financeiro na ordem dos 32 mil milhões de euros, o segundo mais importante orçamento anual de Portugal;
- Abastecer diariamente as instituições do Sistema, permitindo assegurar atempadamente os compromissos da Segurança Social para com os cidadãos e empresas e, bem assim, rentabilizar os excedentes de tesouraria;
- Recuperar a dívida à Segurança Social, nomeadamente através da cobrança coerciva, gerindo actualmente cerca de um milhão de processos de execução de dívidas, bem como mediante outros instrumentos extraordinários de regularização, contribuindo para a viabilização das empresas em situação económica difícil;
- Gerir cerca de 4.600 imóveis que integram o património imobiliário da Segurança Social.

Graças a uma cultura baseada na adaptação de boas

“Vários foram os factores críticos de sucesso que contribuíram para a obtenção de todos estes reconhecimentos, sem dúvida alguma, a implementação do BSC Quidgest no ano 2007 foi um deles.”

Dr.ª Paula Pedro, *Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS em 2010*

práticas e inovação, o IGFSS tem obtido diversos reconhecimentos: Committed to Excellence da European Foundation for Quality Management (EFQM) em 2006, certificação do Sistema de Gestão de Qualidade pela Norma Internacional ISO 9001 em 2007 e o reconhecimento Recognised for Excellence de 5 estrelas, nível máximo deste segundo patamar do esquema de excelência da EFQM, em 2009.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Em 2005, o Conselho Directivo do IGFSS estabeleceu como principais metas a atingir, no seu primeiro mandato, o desenvolvimento da metodologia de elaboração do Plano de Actividades do Instituto, bem como da monitorização mensal do seu desempenho, a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade que se pretendia certificar com base na norma ISO 9001 e a garantia da qualidade do serviço público. Assim, no plano interno, o principal objectivo na adopção da metodologia BSC foi a necessidade de reforçar a capacidade para atingir as metas da Carta de Missão, dotando o instituto de um instrumento de gestão que, para além de medir a intensidade do esforço desenvolvido e dos resultados alcançados, ajudasse na clarificação da estratégia, alinhando toda a organização em torno da sua execução. No plano externo, o objectivo foi o reforço da imagem do instituto como uma organização vocacionada para o lançamento de práticas de gestão inovadoras e pioneiras na Administração Pública.

Em 2007 com a adopção do BSC Quidgest, o IGFSS, de uma forma colaborativa, partilhada e interactiva, passou a efectuar o controlo *on-line* dos níveis de desempenho e monitorizar com maior exactidão as acções correctivas da *performance*. Este sistema de informação permitiu desde logo iniciar as reuniões de pilotagem estratégica, que se realizam trimestralmente pelo Conselho da Qualidade, com base nos relatórios da *performance*.

Hoje em dia, todos os colaboradores acedem ao BSC com naturalidade e sabem qual o seu papel na execução da

estratégia. O alinhamento organizacional foi efectivamente conseguido.

Caracterização da solução desenvolvida o BSC Quidgest

Tendo em conta os requisitos e necessidades do IGFSS, a Quidgest desenvolveu uma solução informática de suporte à implementação e utilização de *balanced scorecards*, o Balanced Scorecard Quidgest. Trata-se de uma importante ferramenta de gestão, altamente flexível e moldável pelo utilizador, que permite avaliar a evolução e o desempenho do IGFSS a diferentes níveis.

O sistema abrange todas as representações territoriais do instituto, desde a estrutura central em Lisboa às Secções de Processo Executivo distritais. Com esta solução, o IGFSS:

- Constrói e reconfigura múltiplos mapas estratégicos, com total autonomia e flexibilidade na definição da visão, da estratégia, dos objectivos, dos indicadores, das metas e dos projectos;
- Dispõe de um sistema que oferece uma grande facilidade de uso e de navegação;
- Trata e visualiza os dados em tempo real, a partir de gráficos apelativos e intuitivos, cujos resultados são de fácil exportação para vários formatos digitais;

A segurança no acesso à informação e introdução de dados é garantida a partir da atribuição de diferentes níveis de responsabilidade segundo os utilizadores. À implementação do *software* seguiram-se acções de formação, nomeadamente à equipa técnica responsável pelo projecto e pela sua gestão. O objectivo foi dotar os utilizadores-chave dos conhecimentos necessários à implementação e posterior manutenção do sistema.

Resultados alcançados, três anos depois da implementação

Alinhamento organizacional

O BSC Quidgest é considerado como um guia que permite comunicar a estratégia do IGFSS a todos os colaboradores de forma clara, simples e eficaz, ao mesmo tempo que permite a monitorização da sua execução:

- Mais de 400 utilizadores, de níveis académicos distintos, têm acesso à ferramenta, podendo consultar os resultados dos *scorecards* gerados mensalmente;

“Este é um sistema que garante um controlo interactivo, que incentiva a adopção de uma atitude dinâmica permanente por parte de todos os dirigentes e colaboradores e privilegia acção e a tomada de decisão em tempo útil, fomentando a responsabilização.”

Dr.ª Paula Pedro, *Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS em 2010*

- Através do acesso *on-line* por parte dos colaboradores à ferramenta, todos estão conscientes do seu contributo para o resultado geral da organização, o que fomenta o aumento da responsabilização e até da motivação pessoal no âmbito do trabalho.

A participação de todos os colaboradores no controlo de gestão é um factor crítico de sucesso para atingir os objectivos.

Melhoria na monitorização da *performance*

- O BSC Quidgest garante o apuramento automático e rigoroso da eficácia de cada Processo/Unidade Orgânica em cada mês, através de um sistema de pontuação, facilitando o controlo do desempenho e a comparação dos níveis de *performance* entre indicadores, objectivos e mapas da estratégia;
- Diminuição de prazos. Por exemplo, antes da implementação, a área responsável pela monitorização da *performance* demorava cerca de cinco dias no processamento da informação e apuramento dos resultados; hoje basta um clique;
- Mais monitorização. A implementação do sistema permitiu aumentar consideravelmente o número de objectivos e indicadores;
- Melhor gestão. As decisões do conselho directivo baseiam-se agora em relatórios objectivos e devidamente quantificados.
- É visível o alto grau de compromisso dos colaboradores para atingir os objectivos. Em 81% dos 303 indicadores monitorizados em 2009, as metas foram cumpridas ou superadas.

Três razões pelas quais o IGFSS recomenda o BSC Quidgest

(nomeadas pela Dr.ª Paula Pedro, *Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS em 2010*)

1. A aplicação é fácil de usar e ao mesmo tempo possui todas as funcionalidades necessárias para acrescentar valor à gestão;
2. Boa relação qualidade-preço;
3. Grande disponibilidade da Quidgest para fazer adaptações e desenvolvimentos adicionais.

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 participações da ADSE. Foi com o contributo destas soluções que, em 2008, o instituto conseguiu alcançar o prémio EFQM (Eu-ropean 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.

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.

“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 envolvimento 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 em 2009



Objectivos do dirigente

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.

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.



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.

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

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 maneo 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.

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 otimizar 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.

“Uma solução eficaz”

“A Quidgest constitui-se como um dos exemplos mais completos de sucesso duma 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 ilações para o futuro num quadro global cada vez mais competitivo.”

Francisco Jaime Quesado, *Gestor do POSC em 2009*

“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 em 2009*



Inquérito Comunitário à Inovação



Garantir a qualidade na recolha e gestão de dados estatísticos. O GPEARI-MCTES implementou a plataforma electrónica desenvolvida pela Quidgest, simplificando todo o processamento da informação.

Cliente

O Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (GPEARI-MCTES) é o organismo que sucedeu ao Observatório da Ciência e Ensino Superior (OCES). Este organismo tem como missão garantir o apoio técnico à formulação de políticas e ao planeamento estratégico e operacional, em articulação com a programação financeira, assegurar, directamente ou sob a sua coordenação, as relações internacionais e acompanhar e avaliar a execução de políticas nos domínios da ciência, tecnologia, ensino superior e sociedade da informação, dos instrumentos de planeamento e os resultados dos sistemas de organização e gestão. No âmbito das suas atribuições de recolha, tratamento e produção de informação estatística, no quadro do Sistema Estatístico Nacional, nas áreas da ciência e da tecnologia, o GPEARI-MCTES é a entidade responsável pela realização do CIS 2008 - Inquérito Comunitário à Inovação 2008, em Portugal. Os inquéritos CIS constituem-se como os levantamentos estatísticos oficiais, promovidos pelo Eurostat, sobre inovação e actividades de inovação nas empresas da Europa. Para a operação CIS 2008, o GPEARI-MCTES optou pela concepção e desenvolvimento de uma plataforma electrónica que garante uma recolha eficaz, rápida e segura dos dados estatísticos, assegurando ao mesmo tempo a qualidade da informação recolhida.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A recolha dos dados dos primeiros CIS realizados em Portugal, à imagem do que ainda acontece na maioria dos países europeus, era feita em papel. Tal acarretava elevados custos, decorrentes não só das despesas de produção gráfica e da expedição postal, como ainda, e de forma crítica para a qualidade dos dados, do registo e da validação dos dados recebidos, potencialmente mais incompletos e inconsistentes.

As duas últimas edições do CIS realizaram-se já com base numa plataforma electrónica, onde se assegurava essencialmente a recolha de dados *on-line*. No entanto, impunha-se substituí-la por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades, nomeadamente na obtenção da informação em tempo útil e na racionalização do esforço exigido na sua validação.

A nova plataforma electrónica devia garantir:

- Qualidade do serviço;
- Melhoria da gestão da informação, através do maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores;
- Automatização dos processos;
- Introdução eficiente dos dados no sistema;
- Redução de custos de gestão de recursos humanos;

- Redução do tempo de realização de tarefas;
- Normalização e automatização dos procedimentos mais comuns;
- Redução de erros humanos e falhas de comunicação.

Caracterização da solução desenvolvida

A plataforma electrónica desenvolvida pela Quidgest foi desenhada para contemplar uma interface *on-line* para a recolha de dados, bases de dados para armazenamento da informação e uma interface *on-line* para a gestão administrativa da operação estatística.

A interface *on-line* funciona como suporte à resposta das unidades inquiridas, através da Internet, integrando o formulário *on-line* para a resposta ao questionário CIS 2008 e outro material de apoio e enquadramento da operação de inquérito.

As bases de dados permitem o armazenamento, a protecção, tratamento e transmissão da informação.

A interface *on-line* de gestão administrativa do inquérito (*back office*), visa o acompanhamento das respostas e a sua correcção e validação.

Resultados alcançados

A plataforma *on-line* para a recolha e gestão de dados do CIS 2008 trouxe desde logo inúmeras vantagens, sobretudo ao nível da eficiência do tratamento dos dados estatísticos recolhidos no inquérito. Salientam-se:

- O acesso à informação em tempo real, constituindo esta um apoio decisivo na tomada de decisões correctas e atempadas;
- A monitorização das responsabilidades e dos resultados das acções individuais;
- A reformulação dos processos de trabalho;
- O domínio da plataforma por parte dos utilizadores;
- O maior domínio dos procedimentos, obtido através da formação, da documentação e do envolvimento dos utilizadores na construção do novo sistema.

Relativamente à capacidade de gestão da informação, a plataforma electrónica permite uma maior partilha de informação, um maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores e a eliminação de informação paralela. Esta nova plataforma electrónica, desenvolvida pela Quidgest, possibilita ainda uma maior simplificação do processamento da informação, uma maior velocidade na execução das operações, a redução de erros por meio mecanismos de validação e preenchimento automático, a normalização e a automatização dos processos intra-organizacionais.

A solução desenvolvida pela Quidgest, a partir da concepção inicial do GPEARI-MCTES, coincidiu efectivamente com as necessidades específicas do organismo. A implementação dos fluxos de resposta, de acordo com o proposto, possibilita a

eliminação das respostas em branco nos questionários encerrados. As rotinas de validação em simultâneo com o acto de resposta garantem consistência e coerência interna dos dados. As funcionalidades implementadas em *back-office* permitem, de forma eficiente, acompanhar a cada momento o estado da recolha e validação das respostas e registar e monitorizar contactos com respondentes. Para além disso, a produção de estatísticas de acompanhamento dá a conhecer o estado da inquirição em cada momento, considerando não só o estado da resposta ao questionário, como ainda a caracterização do respondente.

CIS 2008: Redução de 40% a 50% dos custos operacionais!

“A equipa da Quidgest envolvida neste projecto é para nós mais um parceiro do que um mero fornecedor: desde cedo parece ter percebido a complexidade do que lhe era proposto, tendo mostrado uma atitude que se considera exemplar na apresentação de soluções e na execução do projecto. A integração do pessoal da Quidgest no espírito e objectivos do projecto CIS 2008 permitiu construir uma plataforma electrónica com soluções e funcionamento seguros e eficientes. A natureza da actividade servida pela plataforma (uma operação estatística do Sistema Estatístico Nacional e do Eurostat) impõe problemas específicos que a equipa da Quidgest demonstrou compreender, preservando a disponibilidade indispensável para acrescentar soluções a problemas novos ou rever funcionalidades com concepção inicial deficiente.”

Dr. Daniel Ferreira, *Coordenador CIS 2008 em 2009*



EMGHA dá um grande passo para uma gestão mais eficiente



O cliente

A empresa de Gestão da Habitação Social de Cascais, EMGHA E.M., S.A., é a empresa municipal de Cascais que tem como missão a gestão social, financeira e patrimonial do parque da habitação social do município. Actualmente, a organização gere mais de 2000 habitações, nas quais residem cerca de 6000 inquilinos, distribuídos por 350 edifícios implantados em cerca de 40 bairros que cobrem toda a área geográfica do Município de Cascais. Para além destes imóveis, tem também sob sua gestão os parques infantis, os jardins e os polidesportivos existentes nos bairros. Na esfera de responsabilidades da empresa insere-se a manutenção e conservação dos imóveis e espaços envolventes, bem como a realização dos contratos de habitação, o acompanhamento socioeconómico dos agregados familiares e a gestão das rendas.

A importância de um sistema integrado para o cumprimento da missão da EMGHA

Para uma resposta mais eficaz às necessidades e objectivos da organização, em 2007, a EMGHA iniciou a procura de um sistema de gestão integrado que permitisse a tomada de decisões com base em informação actualizada em tempo real.

As principais razões que estiveram na origem da mudança foram a não integração das ferramentas existentes anteriormente, a exigência da reformulação dos processos de negócio, bem como a necessidade de garantir uma mais rápida e rigorosa organização da informação integrada com a estratégia de negócio da empresa.

A Quidgest respondeu ao desafio com uma proposta de parceria cujo resultado foi a implantação, em 2008, de uma solução formatada exclusivamente para esta área de negócio, o sistema GIHABITA.

Características da solução desenvolvida

De forma a responder às necessidades de gestão da empresa foi criado um sistema integrado composto inicialmente pelos módulos de Gestão Patrimonial, Gestão Documental e Gestão Financeira, actualmente a ser complementado pelo módulo de Recursos Humanos. O GIHABITA - Sistema de Gestão Integrada de Habitações foi o resultado da incorporação e ajustamento das soluções da Quidgest ao negócio da EMGHA.

Para dar resposta aos múltiplos processos de negócio da empresa houve a necessidade de incorporar às soluções de Cadastro e Inventário de Bens, a Gestão de Bens Imóveis e o Aproveitamento e Cadastro dos Imóveis. A

Gestão Documental, transversal a todos estes módulos, vem assumir um papel importante no sistema, uma vez que permite a desmaterialização e consulta rápida dos processos (contratos, historial cronológico da troca de informação com os agregados familiares, pedidos e reclamações dos inquilinos). O sistema obedece, desta forma, aos requisitos da EMGHA, cobrindo desde as necessidades fiscais, de inventário de bens e localização dos mesmos às da gestão dos serviços contratados a fornecedores e compras realizadas, até ao próprio cadastro de imóveis e espaços. Para dar suporte ao *core business* da empresa foram também implementados e integrados os módulos de Gestão Financeira, que vêm satisfazer as necessidades da gestão de cobrança das dívidas, orçamentação, contabilidade e tesouraria. Neste momento está a ser implementado o sistema de Gestão de Recursos Humanos, estando também previstos para breve o Balanced Scorecard e o sistema de Consulta Avançada da Quidgest.

Vantagens e melhorias obtidas pela implementação do sistema

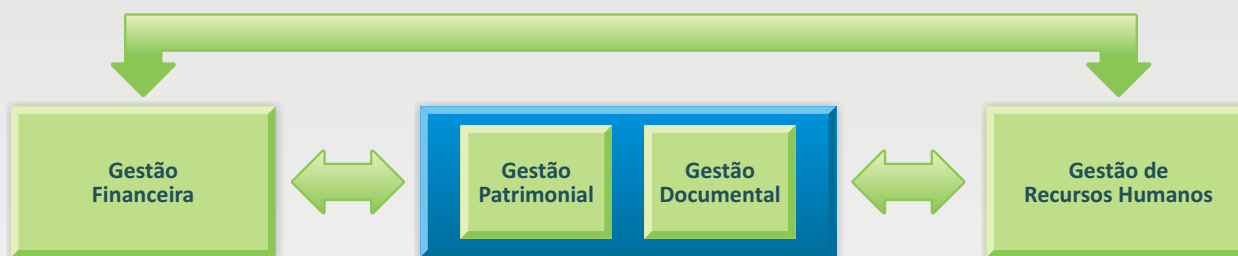
A implementação do sistema veio simplificar o processamento de informação, reduzir erros através dos mecanismos de validação e preenchimento automático, controlar o acesso aos dados, permitir a introdução eficiente dos mesmos, eliminar a duplicação de esforços e automatizar os processos, aumentando a produtividade empresa em geral e média por funcionário, promovendo a comunicação e a partilha da informação dentro da organização.

O GIHABITA permitiu a redução de cerca de 20% dos custos operacionais.

“De um modo global, a equipa da Quidgest deu uma boa resposta às nossas necessidades. Desde início teve uma atitude de abertura, compreensão, disponibilidade e simpatia. Esta atitude é uma constante desde os dirigentes aos operacionais.”

Dra. Conceição Pinto, Assessora da Administração da EMGHA em 2009

GIHABITA



Gestão Financeira

- Gestão de Tesouraria
- Contabilidade
- Orçamentação
- Consolidação de Contas

Aprovisionamento e Gestão Patrimonial

- Cadastro e Inventariação de Bens
- Gestão de Bens Móveis
- Aprovisionamento
- Cadastro de Imóveis e Espaços

Gestão de Recursos Humanos

- Gestão de Pessoal
- Processamento de Vencimentos

Gestão Documental

- Gestão Global de Documentos

Responsabilidades

Acompanhamento sócio-económico de agregados

Gestão, manutenção e conservação de imóveis e espaços envolventes

Realização de contratos de habitação

Gestão de rendas

Gestão de:

+ de 2000 habitações
6000 inquilinos
350 edifícios
40 bairros



Integração de processos na Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros



SG PCM
Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros

SGPCM

A Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros (SGPCM) tem por missão assegurar e coordenar o apoio jurídico, informativo, técnico e administrativo à Presidência do Conselho de Ministros (PCM).

Cabem-lhe ainda as funções de inspecção, auditoria e avaliação da gestão e dos resultados dos serviços e organismos tutelados pelo Governo e integrados na PCM. Ao todo, a SGPCM dá apoio a cerca de 20 entidades e gabinetes governamentais.

Para a sua reorganização no âmbito do PRACE, são objectivos estratégicos da SGPCM: assegurar padrões de qualidade nos serviços prestados; promover um perfil de exigência e responsabilidade nos tempos de resposta; simplificar e racionalizar procedimentos internos; promover a qualificação em gestão dos dirigentes, coordenadores e chefias, bem como a qualificação dos funcionários; mobilizar dirigentes e funcionários no sentido de apresentarem propostas inovadoras de eficiência e produtividade; generalizar a estruturação de propostas de reorganização dos serviços, com vista ao aumento da produtividade dos recursos.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Até a um passado recente, a SGPCM dispunha de aplicações isoladas para cada uma das suas vertentes de gestão, que não estavam integradas nem comunicavam entre si. A não integração das aplicações existentes tinha consequências a nível da coerência dos dados, muitas vezes introduzidos em duplicado, e da obtenção de informação útil.

Para substituir os sistemas em funcionamento por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades,

substituição integrada no âmbito de uma reformulação de processos e da reorganização rigorosa da informação, nasceu a Plataforma Comum de Modernização (PCM). A plataforma PCM é um projecto transversal cujo objectivo é otimizar e tornar o fluxo de documentos transparente, através da disponibilização de um acesso único a todos os utilizadores. Com a instalação de um Portal de Serviços, permite a prestação de serviços comuns na Secretaria-Geral. A integração de processos entre as várias soluções implementadas na SGPCM, e entre estas e o Portal de Serviços, foi adjudicada à Quidgest.

Eliminar a informação paralela, promover a comunicação entre serviços, fazer uma introdução eficiente dos dados no sistema, reduzir o tempo de realização de tarefas, normalizar e automatizar os procedimentos mais comuns e, enfim, melhorar os níveis de desempenho de todo o serviço eram as principais metas a atingir.

Caracterização da solução desenvolvida

A SGPCM deu início a um projecto global de modernização dos serviços, que implicou um estudo exaustivo dos processos e sistemas existentes e que permitiu identificar as principais acções a tomar no sentido de reduzir grande parte da pesada carga administrativa redundante.

Após uma fase de necessária reengenharia dos processos, desenhou-se um sistema de Business Process Management (BPM) a implementar. Este sistema permite articular, gerir, monitorizar e analisar a execução de tarefas e processos de uma forma que até hoje não era possível.

Para centralizar o acesso à informação da SGPCM pelos seus utentes numa só interface, criou-se um Portal de Serviços.

Contributos da Quidgest para a Plataforma Comum de Modernização

- Componentes do Portal de Serviços, solução de Gestão do Património e Aquisições e solução de POCP e Gestão Orçamental;
- A maioria das integrações, nomeadamente entre: a recepção de factura electrónica e a solução de Gestão do Património e Aquisições, e entre esta e a aplicação de Gestão Documental e Biblioteca (trabalho feito em cerca de dois meses e pronto desde o final de 2006); o BPM e a Gestão do Património e Aquisições; o BPM e a solução de POCP e Gestão Orçamental.

O efeito conjugado de procedimentos partilhados e uma óptima organização interna permite atingir os melhores resultados, pelo que se identificaram também acções a tomar no sentido de tornar mais eficazes as aplicações de back-office.

Para as várias aplicações existentes, foram analisadas as possibilidades de integração:

- Entre si, o que permite a transmissão automática de dados e a eliminação de dados redundantes;
- Entre estas, o sistema de BPM e o Portal de Serviços, o que permite a criação do conceito de “self-service” para os clientes da SGPCM, concedendo-lhes acesso à informação sem necessidade de intervenção humana adicional.

Dessa análise resultou um conjunto de alterações, no sentido de permitir a integração das aplicações com o BPM e o Portal de Serviços. No sistema de Gestão de Recursos Patrimoniais e Financeiros, por exemplo, ligaram-se os sistemas de gestão de compras e inventário ao portal de compras electrónicas, ao portal de recepção de facturas electrónicas e ao sistema de gestão documental. A maioria das integrações foi feita pela Quidgest através de Web Services.

Para o conjunto de sistemas de back-office, para o portal e para o sistema de BPM foram ainda desenvolvidas funcionalidades necessárias à desmaterialização das fases de processos que requerem assinaturas, recorrendo à utilização de certificados digitais emitidos pelo CEGER no âmbito do Sistema de Certificação Electrónica do Estado (SCEE). Este processo de desmaterialização acontecerá numa fase posterior.

Principais resultados alcançados

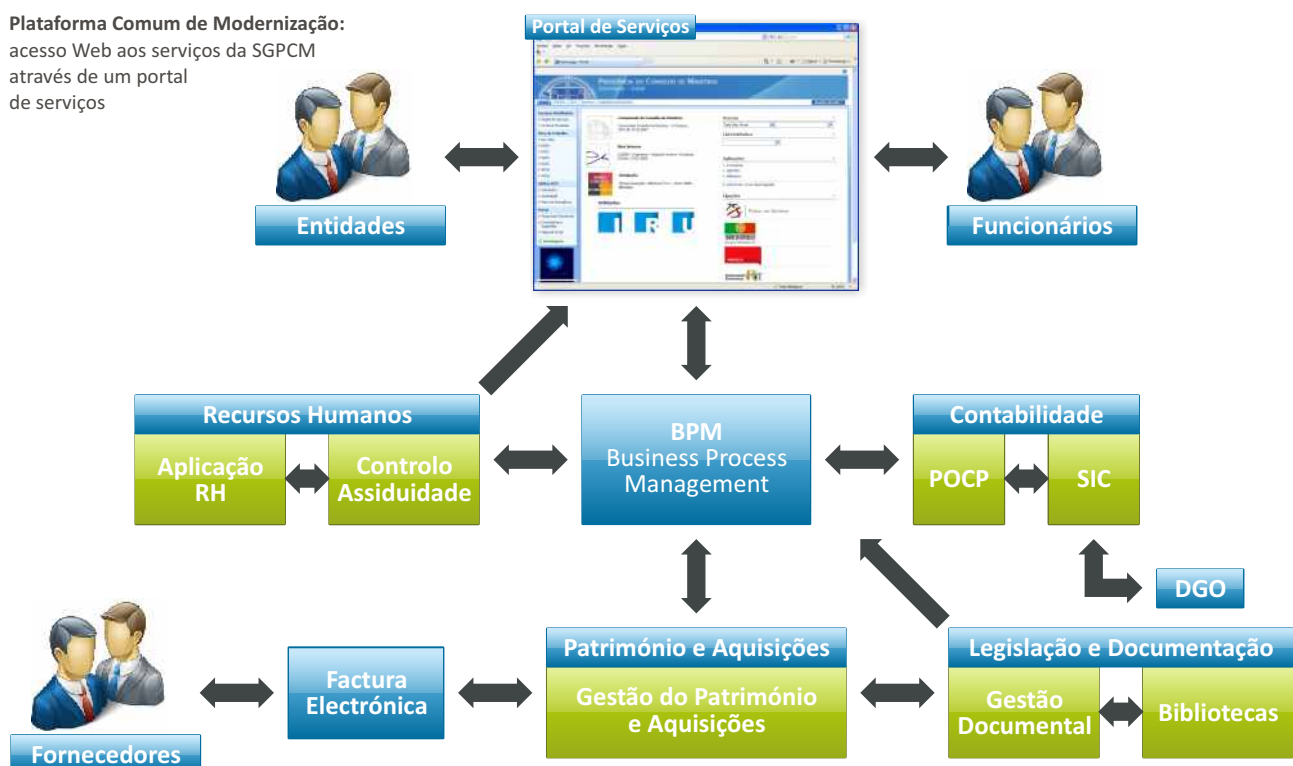
A integração dinâmica de novas funcionalidades procedimentais e de novos avanços tecnológicos, sem colocar em causa o funcionamento global do sistema existente, foi o principal objectivo alcançado com esta Plataforma Comum de Modernização.

Outro resultado é a inevitável reformulação dos processos de trabalho. Com a entrada em funcionamento da solução apresentada, a SGPCM tem todos os processos devidamente documentados e permanentemente acessíveis, o que se traduz em enormes poupanças processuais.

Por outro lado, a implementação de serviços de integração melhora consideravelmente a gestão da informação, permitindo o acesso à informação em tempo real, a eliminação da informação paralela, a realização de análises agregadas de toda a actividade da SGPCM e a utilização “self-service” do sistema. Tudo isto garante a qualidade do serviço e otimiza a relação do serviço com os seus destinatários.

Espera-se, numa primeira fase, que a operacionalização de todo o sistema represente desde logo significativas melhorias processuais, quer qualitativas, quer quantitativas. De entre estas, destaque para as reduções de tempo de processamento, a racionalização de recursos e as reduções de custos de contexto, na ordem dos 25%, com impacto em todas as entidades envolvidas.

Plataforma Comum de Modernização:
acesso Web aos serviços da SGPCM através de um portal de serviços



Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade



O INSA-RJ

Os Programas de Avaliação Externa da Qualidade destinados a laboratórios clínicos foram implementados em Portugal no fim dos anos 70, sob a coordenação do Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge (INSA). Instituição centenária, braço laboratorial do sistema de saúde português, o INSA foi pioneiro na implementação de ensaios entre laboratórios.

No âmbito do seu licenciamento e fiscalização, os laboratórios devem participar em programas de avaliação externa para receberem a Garantia da Qualidade. Os programas devem ser de preferência nacionais, dando a lei como exemplo os realizados pelo INSA.

A participação voluntária e confidencial em esquemas de Avaliação Externa da Qualidade (em inglês, EQA), em que os laboratórios comparam os seus resultados com os de outros, é a única forma de garantir a sua exactidão.

O objectivo destes programas é ajudar os laboratórios a manterem e melhorarem o seu desempenho, assegurando a comparabilidade e uniformidade dos resultados dos laboratórios participantes.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Da necessidade de garantir uma mais rápida e rigorosa organização da informação, integrada com a estratégia de negócio do INSA, nasceu a vontade de substituir os sistemas de informação em funcionamento por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades do Instituto.

Para estimular a competitividade e eficiência do INSA, garantindo a qualidade dos programas e melhorando o desempenho de todo o serviço, procedeu-se à normalização e automatização dos procedimentos mais comuns, reduzindo-se assim os custos de gestão de recursos humanos e o tempo de realização de tarefas.

Caracterização da solução desenvolvida

Pelo grande número de participantes e programas envolvidos, tornou-se indispensável que as actividades do Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade (PNAEQ) fossem suportadas por sistemas de informação. Com o desenvolvimento do sistema de informação EQA, a Quidgest colaborou activamente no processo de disponibilização via Web e sistematização das áreas laboratoriais envolvidas no PNAEQ.

Uma solução de benchmarking

O sistema é constituído por três módulos que cobrem a totalidade das actividades desenvolvidas, da gestão de programas e laboratórios clientes, passando pela recolha de resultados via Web, até à sua análise e processamento estatístico.

O módulo de gestão de programas e laboratórios permite gerir laboratórios, definir testes qualitativos e quantitativos, inscrições e utilizadores, planear e lançar ensaios e amostras, visualizar relatórios, produzir etiquetas, criar certificados, configurar programas, desafio, configurar modelos e propriedades estatísticas base e administrar o sistema.




Por sua vez, o módulo de recolha de resultados de ensaios permite fazer a inscrição on-line em programas, preencher o boletim de resposta, consultar dados preenchidos ou visualizar relatórios estatísticos em formato PDF.

Finalmente, o módulo de análise estatística de resultados possibilita fazer simulações estatísticas sobre um ensaio, visualizar relatórios estatísticos internos ao EQA a partir de simulações, visualizar relatórios estatísticos intermediários, publicar simulações ou criar relatórios estatísticos finais de laboratórios.

Vantagens do EQA:

- Enquadramento da actividade desenvolvida no âmbito do Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade;
- Homogeneização dos programas de análise, devido à sistematização da organização e recolha de dados;
- Flexibilidade na configuração de cada programa, através da escolha de modelos para apresentação Web e tratamento estatístico de dados;
- Maior eficiência dos recursos humanos envolvidos em cada um dos processos, desde a recolha à gestão global, passando pela análise estatística ou ainda por tarefas administrativas;
- Maior transparência e controlo sobre os processos envolvidos;
- Facilidade de utilização do módulo EQA Web, especialmente concebido de maneira a assegurar uma grande ergonomia para o utilizador final e a facilitar a gestão e manutenção pela entidade gestora;
- Definição de perfis de utilizadores, em que cada um destes, consoante o seu nível de permissões, tem acesso a uma interface mais ou menos completa do sistema;



 <p>Gestão de programas e laboratórios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de laboratórios clientes e inscrições; • Planeamento de ensaios e amostras; • Lançamento de ensaios; • Visualização de relatórios; • Produção de etiquetas; • Exportação de dados para geração de etiquetas EMS; • Criação de certificados; • Configurar programas e seus atributos; • Definir testes qualitativos e quantitativos e condições de ensaio; • Configurar modelos utilizados; • Configurar propriedades estatísticas base; • Gestão de utilizadores; • Administração do sistema; 	 <p>Recolha de resultados de ensaios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscrição on-line em programas; • Preenchimento de boletim de resposta; • Consulta de dados preenchidos; • Visualização de relatórios estatísticos em formato PDF; 	 <p>Análise estatística de resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulações estatísticas sobre um ensaio; • Visualização de relatórios estatísticos internos ao EQA a partir de simulações efectuadas; • Visualizações de relatórios estatísticos intermediários de laboratórios; • Publicação de simulações; • Criação de relatórios estatísticos finais de laboratórios.
---	---	---

- Melhoria da imagem interna e externa do PNAEQ, garantindo qualidade e consistência nos processos contemplados e na apresentação de informação.

Principais resultados alcançados

A reformulação dos processos de trabalho, como a integração dinâmica de novas funcionalidades procedimentais e de novos avanços tecnológicos, teve implicações imediatas ao nível da gestão da informação. Maior partilha da informação, maior controlo e

monitorização de dados por vários utilizadores, melhor comunicação entre serviços e eliminação da informação paralela foram alguns dos resultados alcançados. Em termos de desempenho, assistiu-se a um aumento da produtividade média por funcionário. Tal deveu-se ao aumento da velocidade de execução das operações (como a maior rapidez na emissão dos relatórios), à redução de erros por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático e à automatização de processos.



Manual de Procedimentos da Domusvenda



A Domusvenda

Líder em Portugal na compra e renegociação de créditos vencidos (Non-Performing Loans, NPL), a Domusvenda (DOMUS) foi criada em 1994.

Nos anos seguintes, a empresa foi estabelecendo importantes parcerias exclusivas com diversos bancos de investimento de primeira linha e sociedades líderes no mercado dos NPL.

É detida em partes iguais pela Holdcontrol, de João Costa Reis, e pela GFKL, uma das quatro maiores empresas alemãs do sector, que adquiriu 50% da empresa em Junho de 2006. O grupo DOMUS tornou-se assim no maior servidor independente de NPL em Portugal.

Gere um conjunto de portfólios de crédito hipotecário, crédito a empresas e crédito ao consumo, num total de cerca de 65 mil créditos aos quais corresponde uma dívida de aproximadamente 1.600 milhões de Euros.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Num sector tão competitivo como o da compra e renegociação de créditos vencidos, a Domusvenda procura inovar nos processos de negócio e na metodologia de abordagem dos projectos.

Para manter o nível de qualidade dos serviços prestados, a empresa adjudicou à Quidgest a reorganização dos seus processos, assim como a revisão e actualização das regras fundamentais de actuação da empresa através da elaboração e monitorização de um manual de procedimentos.

O documento produzido destina-se a apoiar o trabalho de gestão e, sobretudo, a informar os beneficiários dos mecanismos processuais e regras próprias da empresa, dando resposta às necessidades que conduziram ao projecto:

- Melhorar a comunicação interna;
- Controlar e rentabilizar todos os recursos;
- Reformular os processos e otimizar o modelo de negócio da Domusvenda;
- Garantir uma mais rápida e rigorosa organização da informação, integrada com a estratégia de negócio;
- Estimular a competitividade e eficiência da empresa.

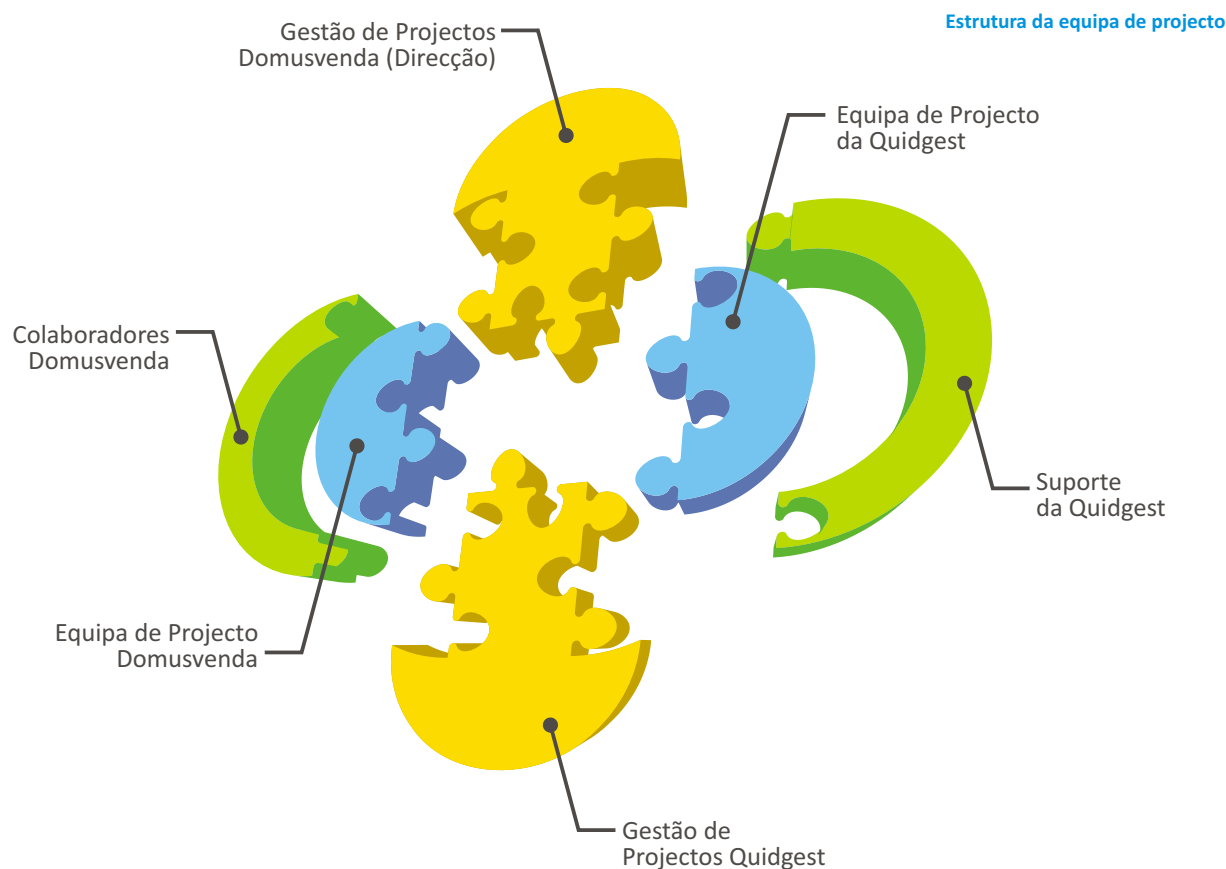
Caracterização da solução desenvolvida

O projecto desenvolvido pela Quidgest para a Domusvenda, a elaboração e monitorização de um manual de procedimentos, dinamizou a inovação organizacional e a simplificação de processos. O manual de procedimentos da Domusvenda está organizado por áreas de actuação, que estão necessariamente interligadas ao nível dos processos. Em cada área são enumerados e descritos os respectivos procedimentos, bem como as checklists que garantirão a sua correcta execução.

O manual inclui ainda um glossário de termos e abreviaturas utilizadas correntemente na empresa e no sector, com o objectivo de uniformizar as terminologias usadas na actividade da empresa.

O serviço de consultoria permitiu à Domusvenda adoptar modelos processuais mais ágeis, flexíveis e eficazes, capazes de responder às crescentes exigências de qualidade do serviço.

A Quidgest detém uma vasta experiência na condução de processos de consultoria. Possui uma equipa multidisciplinar que alia os sólidos conhecimentos no campo dos sistemas de informação, da gestão, do planeamento estratégico e da eficiência das organizações, à capacidade técnica de avaliar, diagnosticar e propor a implementação de soluções práticas eficazes.



Principais resultados alcançados

Com uma solução estrategicamente centrada no cliente, a Quidgest apoiou o processo de reorganização da Domusvenda. O trabalho da Quidgest tinha como objectivos iniciais eliminar a informação paralela, reduzir o tempo de realização de tarefas e, acima de tudo, normalizar e automatizar os procedimentos mais comuns.

Atingidos estes objectivos, o patamar seguinte passava pela redução dos erros humanos e das falhas de comunicação, pelo aumento da produtividade global da organização e pela melhoria dos níveis de desempenho de todo o serviço.

Recorrendo a modelos de gestão aceites internacionalmente, o projecto implementado possibilitou a reformulação dos processos de trabalho, um maior domínio do sistema de informação em funcionamento por parte dos utilizadores e uma melhoria do conhecimento dos procedimentos, através da formação, da documentação e do envolvimento dos utilizadores na construção do novo sistema processual. Em termos globais, como consequência da normalização dos processos intra-organizacionais, o trabalho desenvolvido aumentou consideravelmente a produtividade média por funcionário.

Para Pedro Gonçalves e Sandra Antas da Cunha, auditores internos da Domusvenda em 2008, que acompanharam a execução do projecto, a “grande disponibilidade e profissionalismo no direccionamento das reuniões com os departamentos”, bem como o “interesse em determinar o que foi (...) solicitado por forma a garantir a conformidade do serviço prestado” foram algumas das mais-valias da equipa da Quidgest.

Actualizar a BDAP com informação fiável e atempada



Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

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

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.

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 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 em 2007

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 - Louro 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, consequentemente, 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 auto-maticamente 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 em 2007*



Gestão Integrada de Frota, Oficinas e Sinistros



Quidgest desenvolve sistema integrado para gerir a frota municipal da CML e todas as actividades com ela relacionadas

Cliente

O Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica (DRMM) da Câmara Municipal de Lisboa (CML) é a área responsável pela gestão e manutenção da frota municipal. Está integrado na Direcção Municipal de Ambiente Urbano (DMAU) e organizado em três unidades orgânicas: Divisão da Gestão da Frota, Divisão de Manutenção, Divisão de Prevenção e Controlo da Sinistralidade.

O DRMM tem como principais actividades a prestação de serviços de transporte e a disponibilização de meios mecânicos automóveis necessários ao desenvolvimento das actividades municipais ou apoiadas pelo município.

Além disso, presta assistência ao Parque de Equipamentos Mecânicos de Limpeza Urbana.

Para o desempenho da sua atribuição principal, o DRMM dispõe de 1017 veículos, dos quais 29% são pesados, e instalações de reparação e manutenção nos Olivais.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Para assegurar um serviço de transportes eficaz à Câmara e aos seus munícipes, o DRMM requer estruturas em perfeitas condições, apoiadas por uma equipa devidamente informada, integrada e organizada dentro

das suas responsabilidades e funções.

A não integração de algumas aplicações existentes dificultava:

- o acesso a informação actualizada;
- a tomada de decisões eficazes;
- o correcto planeamento das actividades do departamento;
- a comunicação interna.

Para agilizar a comunicação entre as aplicações existentes e para responder a novas exigências, foi necessário implementar uma solução integrada e articulada com outros sistemas de gestão de meios da CML.

No sentido de melhor gerir e controlar a frota municipal, assim como todas as actividades com ela relacionadas, a CML decidiu avançar com um projecto para reforçar a gestão de viaturas, pneumáticos, oficinas, manutenções, reparações, sinistralidade, carteira de seguros, meios e recursos.

Caracterização da solução desenvolvida

O Sistema de Gestão Integrada de Frota, Sinistros e Oficinas (GIF) é uma solução única, desenvolvida pela Quidgest especificamente para o Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica da Câmara Municipal de Lisboa.

O GIF foi desenvolvido com base no SINGAP® – Logística, Aprovisionamento e Gestão Patrimonial da Quidgest. Trata-se de um sistema de informação modular, assente numa plataforma informática única, que integra todas as áreas do DRMM relativas à gestão de frota, equipamentos, oficinas e sinistros. Tal como todas as outras soluções desenvolvidas pela Quidgest, o GIF é integrável com softwares externos e respeita, na íntegra, o regime jurídico da Administração Pública.

Com esta solução, a CML gere todos os processos referentes aos veículos que possui, desde a sua entrada ao serviço até ao final da sua vida útil. Toda a informação das diferentes áreas passa a estar integrada, de forma a disponibilizar, a qualquer momento, uma visão do histórico das diversas situações e uma imagem fiável do departamento e da autarquia em termos de gestão da frota.

Principais características dos módulos do Sistema de Gestão Integrada de Frota, Sinistros e Oficinas:
 Gestão de frota – identifica todas as viaturas em posse da CML em termos de equipamento e respectivo estado, afectação, combustíveis usados, lavagens, pneumáticos, inspecções, manutenções, pagamentos efectuados, percursos e quilómetros percorridos, estacionamento, entre outras características.

Gestão de oficinas – gere as diversas actividades inerentes às oficinas, tempos de mão-de-obra e custos associados. Este módulo trabalha de forma muito próxima das áreas de gestão de frota, gestão de stocks e aprovisionamento.

Sinistralidade e seguros – gere os acidentes, associando-

os a condutores e à descrição das ocorrências, assim como a carteira de seguros.

Qualquer um dos módulos inclui tabelas de informação auxiliares e emite, automaticamente, listagens e documentos necessários à gestão e contabilização de custos da frota municipal.

A segurança do sistema e do acesso à informação é assegurada através da criação de diversos perfis de utilização de acordo com as áreas funcionais e/ou orgânicas do DRMM.

Ao longo de todo o projecto tem sido fundamental a participação activa da equipa da CML afecta ao mesmo, na definição do sistema, pelo conhecimento e familiarização que têm sobre os procedimentos e as necessidades da instituição. Desta forma, não só se evita o risco de criar uma solução sem aplicação prática, como se dá aos futuros utilizadores do sistema a possibilidade de obter um conhecimento alargado do programa e das suas potencialidades.

Principais objectivos do projecto

Com a implementação do GIF no Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica da Câmara Municipal de Lisboa, avançou-se para uma integração estratégica das várias bases de dados, de forma a estabelecer uma arquitectura de informação totalmente integrada. Esta solução tem como principais objectivos:

- Normalizar e automatizar os procedimentos mais comuns e, assim, reduzir os erros humanos e as falhas de comunicação;
- Interligar a informação entre os diferentes requisitantes de veículos, o Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica e as garagens;
- Optimização da comunicação entre os varios serviços do DRMM, através da utilização de uma base de dados única;
- Ter acesso à informação em tempo real, de modo a que esta constitua um apoio decisivo na tomada de decisões correctas e atempadas;
- Registrar todas as anomalias detectadas nos veículos, bem como todas as informações com eles relacionadas, de forma a facilitar o planeamento de actividades e a definição de prioridades;
- Controlar, rigorosamente, o Aluguer Operacional de Viaturas (AOV);
- Reduzir custos com seguradoras/contratos de assistência, já que, com informação agregada dos custos e sinistros a diferentes níveis, conseguem-se melhores argumentos de negociação;
- Racionalizar os consumos e os gastos em assistências, através do maior controlo da informação relativa a gastos por veículo/peça;
- Optimizar a relação da Câmara Municipal de Lisboa com os seus requisitantes de serviços.

IGFSS: Uma estratégia clara, mensurável e bem balanceada



INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA
DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

O IGFSS implementa Balanced Scorecard Quidgest e coloca a estratégia no centro da avaliação do seu desempenho global

Cliente

O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS) é a entidade tutelada pelo Ministro do Trabalho e da Solidariedade Social com a missão de gerir os recursos económicos do Orçamento da Segurança Social. Trata-se do segundo maior orçamento anual, depois do Orçamento Geral de Estado, com um volume financeiro na ordem dos 27 mil milhões de euros.

No âmbito da gestão financeira, o IGFSS trabalha, diariamente, com 30 instituições públicas. É ainda responsável pela recuperação coerciva da dívida à Segurança Social, bem como pela administração de 5 mil imóveis em todo o território continental.

Para cumprir a sua missão, o IGFSS conta com cerca de 470 colaboradores distribuídos pelas suas instalações em Lisboa, no Porto e nos 20 serviços desconcentrados: as Secções de Processo Executivo.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

O Conselho Directivo do IGFSS estabeleceu como principais objectivos e metas a atingir:

- a elaboração do Plano de Actividades;
- a monitorização mensal do seu desempenho;
- a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, que o instituto pretende certificar com base na norma NP EN ISO 9001:2000;
- a garantia da qualidade do serviço público.

Para cumprir os desafios propostos, o IGFSS procurou, em primeiro lugar, dotar-se de ferramentas de gestão fiáveis para planear e controlar as actividades dos seus colaboradores. Só assim seria possível alinhar todos os recursos, dispersos geograficamente, nos objectivos e estratégia da organização.

Em segundo lugar, e dada a importância e relevância estratégica do IGFSS no sistema de Segurança Social, o instituto procurou meios capazes de produzir informação fiável e uma solução de avaliação de desempenho institucional, de forma a medir o cumprimento dos requisitos essenciais à garantia da qualidade do serviço público e à conquista do certificado pretendido.

Caracterização da solução desenvolvida

Tendo em conta os requisitos e necessidades do IGFSS, a Quidgest desenvolveu uma solução informática de suporte à implementação e utilização de balanced scorecards, o Balanced Scorecard Quidgest.

Trata-se de uma importante ferramenta de apoio ao trabalho de reflexão e consultoria, altamente flexível e moldável pelo utilizador, que permite avaliar a evolução e o desempenho do IGFSS a diferentes níveis.

O sistema abrange todas as representações territoriais do instituto, desde a estrutura central em Lisboa às Secções de Processo Executivo distritais. Com esta solução, o IGFSS:

- Constrói e reconfigura múltiplos mapas da estratégia, com total autonomia e flexibilidade na definição da visão, da estratégia, dos objectivos, dos indicadores, das metas e dos projectos;
- Dispõe de um sistema que oferece uma grande facilidade de uso e de navegação;
- Trata e visualiza os dados em tempo real, a partir de gráficos apelativos e intuitivos, cujos resultados são de fácil exportação para vários formatos digitais;
- Assegura a total integração do sistema com qualquer software externo;
- Dispõe de um sistema de avisos e notificações integrado com o MS-Outlook.

A segurança no acesso à informação é garantida a partir da atribuição de diferentes níveis de responsabilidade segundo os utilizadores. Desta forma, cada colaborador do instituto tem unicamente acesso à informação relevante para o seu perfil.

À implementação do software seguiram-se acções de formação, nomeadamente à equipa técnica responsável pelo projecto e pela sua gestão. O objectivo foi dotar os utilizadores-chave com os conhecimentos necessários à implementação e posterior manutenção da solução.

Principais objectivos alcançados com o projecto

Com o Balanced Scorecard da Quidgest, o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social construiu, inicialmente, um BSC corporativo com quatro temas estratégicos, coincidentes com as suas áreas de negócio. De seguida, alargou-se essa metodologia aos processos

de suporte, construindo assim mapas estratégicos para cada um dos onze processos que integram o Sistema de Gestão da Qualidade. No conjunto de todos esses processos, o scorecard do IGFSS tem mais de 100 objectivos, medidos por mais de 300 indicadores, a que correspondem cerca de 2000 metas.

Principais benefícios alcançados com o projecto:

- Clarificação da visão, dos objectivos e da estratégia do instituto;
- Dinamização da comunicação entre as várias estruturas territoriais do IGFSS que, em tempo real, acedem à mesma base de dados;
- Alinhamento de todos os colaboradores na estratégia da organização;

- Acesso imediato a uma visão geral do desempenho do instituto, a partir de gráficos e relatórios dinâmicos;
- Análises detalhadas das causas e efeitos das medidas tomadas, o que permite o planeamento correcto de acções e a afectação dos recursos aos processos mais críticos;
- Monitorização das responsabilidades e dos resultados das acções individuais de cada colaborador e de cada área;
- Apuramento rápido da informação a enviar ao Secretário de Estado da Segurança Social.

“O IGFSS é um dos primeiros organismos públicos portugueses a dispor de um sistema de Balanced Scorecard (BSC). Graças ao sistema desenvolvido pela Quidgest é hoje possível, de forma quase instantânea, desenvolver o controle de gestão de toda a actividade do instituto. A construção da solução decorreu em moldes exemplares. Num curto intervalo de tempo, em virtude de um empenhamento mais próximo de uma parceria do que da mera relação entre fornecedor e cliente, a Quidgest colocou em produção um sistema de grande qualidade que muito contribuiu para que o IGFSS tenha hoje uma estratégia clara, mensurável e bem balanceada face às variáveis de contexto. Tudo isto contribui para reforçar a confiança interna na capacidade de desenvolver a estratégia num quadro de melhoria constante da qualidade dos nossos serviços. No plano externo deu mais visibilidade a um instituto que quer ser líder no lançamento de boas práticas de gestão e na qualidade do serviço público que presta.”

Dr. Rui Manuel Baptista Fiolhais, Vice-Presidente do Conselho Directivo do IGFSS em 2007

Agilidade estratégica num dos maiores subsistemas de saúde em Portugal



A PT-ACS tem mais do que sistemas integrados que funcionam. Tem sistemas de informação que lhe permitem um desempenho estratégico e uma velocidade de actuação invejáveis

A PT-ACS

A Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde (PT-ACS) nasceu em 1995 e gere hoje um dos mais importantes subsistemas de saúde em Portugal. Presta serviços a 111 mil beneficiários de diversas entidades internas e externas ao grupo PT. Entre elas, a associação gere os planos de saúde do Instituto das Obras Sociais dos CTT e os cerca de 51.000 beneficiários por eles abrangidos.

Para promover cuidados de saúde e infra-estruturas de qualidade aos seus utentes, a PT-ACS dispõe de uma rede de centros clínicos localizados nas dez cidades de maior concentração de beneficiários, incluindo as regiões autónomas, e uma rede convencionada que integra 9.800 prestadores de norte a sul do país.

O sistema integrado de gestão racional de cuidados de saúde da PT-ACS

Para apoiar todos os processos essenciais da organização foi desenvolvido um vasto conjunto de soluções integradas:

Gestão de Planos de Saúde

É o mais complexo de todos os módulos desenvolvidos pela Quidgest para a PT-ACS. Entre outras funcionalidades, faz a gestão dos dados dos beneficiários, o cálculo de participações e o processamento dos movimentos financeiros com prestadores, beneficiários e empresas.

Gestão de Centros Clínicos

Assegura o funcionamento completo dos Centros de Saúde, incluindo as tarefas administrativas, de gestão e de apoio à actividade médica.

Ficha Clínica Electrónica

Mantém um registo actualizado dos dados clínicos dos utentes.

Prescrição Racional de Medicamentos

Permite a prescrição electrónica de medicamentos e encontra-se certificada pelo Instituto de Gestão Informática e Financeira da Saúde (IGIF). A PT-ACS foi pioneira na racionalização dos custos com medicamentos (ver caixa), o que teve na organização um enorme impacto estratégico.

Gestão de Correspondência e Gestão do Relacionamento com o Beneficiário

Controla digitalmente (o papel já não circula na PT-ACS!) o fluxo da documentação na organização, associando-a aos processos de negócio. Assegura a gestão de todo o relacionamento com os beneficiários. Cria, automaticamente, correspondência a partir de modelos predefinidos.

Portal Health@Home e Extracto Electrónico

Através da Internet, os beneficiários podem consultar a sua conta corrente, os prestadores e especialidades mais próximas da sua residência ou alterar os seus dados pessoais.

PT-ACS pioneira na racionalização da prescrição de medicamentos

Em 1997 não se ouvia ainda falar das diferenças significativas de preços entre medicamentos equivalentes (isto é, com o mesmo princípio activo, dosagem e forma de apresentação), que as campanhas sobre os genéricos vieram posteriormente divulgar junto do público. Mas data dessa altura a introdução, nos centros clínicos da PT-ACS, de uma solução inovadora desenvolvida pela Quidgest para a prescrição electrónica de medicamentos, na qual a visualização de opções equivalentes, mas mais económicas, e a facilidade da sua escolha induziam poupanças muito substanciais, para o utente e para o sistema. De registar a total adesão dos médicos prescritores a esta solução, sensibilizados para reduções de custos que frequentemente atingiam os 40%. Este caso foi objecto de uma comunicação ao 2º Encontro do INA que continua, em grande medida, actual e que está disponível em www.quidgest.pt.

Gestão de Prestadores e Facturação Electrónica de Cuidados de Saúde

Coordena os diversos acordos e serviços estabelecidos entre a PT-ACS e os seus parceiros na prestação de cuidados de saúde. Permite a facturação electrónica.

Consulta avançada e Business Intelligence

Oferece uma forma rápida e eficaz de organizar e analisar, a qualquer momento, a informação existente no sistema integrado.

Gestão e Recolha de Dados para o Serviço Nacional de Saúde

Responde aos protocolos de colaboração com o Serviço Nacional de Saúde, relativos à recolha de dados necessários ao cartão do utente.

Marcação de consultas via Web

Já desenvolvido e prestes a entrar em funcionamento está um serviço cómodo e inovador de marcação de consultas via Internet.

Agilidade e alinhamento estratégico constante

A dimensão, a complexidade e o facto de o sistema não poder falhar nunca o impediram de agilmente dar resposta às novas orientações estratégicas recebidas da administração da PT-ACS. O sistema de informação tem sido o veículo da estratégia da PT-ACS disponibilizando soluções oportunas e tecnologicamente avançadas sempre que solicitado. Nomeadamente, quando foi decidido:

- integrar princípios de racionalidade na prestação de cuidados de saúde;
- duplicar o número de beneficiários;
- atrair altos quadros;
- diminuir os custos de interacção com prestadores;
- otimizar a conferência de facturas;
- reequacionar o relacionamento com o Serviço Nacional de Saúde.

Principais objectivos alcançados com o projecto

- Optimizou-se a relação com os beneficiários, prestadores e empresas;
- Aumentou-se o número de serviços e de beneficiários, assegurando, ao mesmo tempo, elevados padrões de qualidade no atendimento;
- Criou-se uma cultura empresarial de melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Na colaboração da Quidgest com a PT-ACS, ao longo de dez anos, desenvolveram-se inúmeras outras qualidades que também merecem destaque.

Demonstram a consciência que as administrações da PT-ACS têm tido do papel estruturante e estratégico do seu sistema de informação.

Em próximos números da QuidNews focaremos algumas destas qualidades, desenvolvendo-as e demonstrando como podem ser transpostas, com sucesso, para outros contextos.

“Dada a especificidade do negócio e a ausência de soluções informáticas no mercado adequadas às exigências da PT-ACS, foram desenvolvidas aplicações à medida das necessidades para a gestão de planos de saúde e de centros clínicos. Nos últimos meses, profundas alterações em alguns dos planos de saúde exigiram a adequação rápida e eficaz dos sistemas de informação às novas regras implementadas. De outra forma, o impacto junto de beneficiários e clientes seria muito prejudicial. Para o efeito, a PT-ACS continuou a contar com a preciosa colaboração da Quidgest. Muitas alterações foram solicitadas e muitas sugestões foram dadas. Com uma grande disponibilidade da parte dos profissionais da Quidgest e um elevado sentido de responsabilidade ultrapassámos um dos períodos mais turbulentos por que a PT-ACS já passou desde a sua constituição.”

Dr^a. Anabela Martins, *Directora da Área de Gestão de Beneficiários da PT-ACS em 2007*



Melhor desempenho com redução de custos



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

Cliente

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo (CCDR Alentejo) é um serviço com competências nas áreas de planeamento e desenvolvimento regional, ambiente, ordenamento do território, conservação da natureza e biodiversidade. A CCDR Alentejo tem como missão executar, no âmbito da respectiva área geográfica, as políticas de ambiente, de ordenamento do território, de conservação da natureza e da biodiversidade, de utilização sustentável dos recursos naturais, de requalificação urbana, de planeamento estratégico regional e de apoio às autarquias locais e suas associações, tendo em vista o desenvolvimento regional integrado.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A CCDR Alentejo pretendia a substituição dos seus sistemas de informação, inicialmente baseados na utilização de folhas de cálculo, por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades. O sistema anterior estava preparado apenas para o processamento manual de dados. A perda de informação e os erros nos cálculos de rubricas eram problemas frequentes, dado que não existia uma solução que assegurasse a criação de informação rigorosa e integrada. Por esse motivo, a CCDR Alentejo apostou na implementação de uma nova infra-estrutura. Os objectivos a alcançar com este projecto passavam pelo aumento da responsabilização e controlo, por melhorias nos níveis de desempenho de todo o serviço e redução de custos na gestão de recursos humanos.

Caracterização da solução desenvolvida

Dos módulos que integram o SINGAP Recursos Humanos, foram implementados na CCDR Alentejo os seguintes: Gestão de Pessoal; Processamento de Vencimentos; Ajudas de Custo e Despesas de Deslocação; Comparticipações da ADSE; e Base de Dados de Recursos Humanos da Administração Pública (BDAP). Uma das preocupações iniciais foi a ligação do sistema com a infra-estrutura já em funcionamento no cliente. Por essa razão, avançou-se com uma solução que garante a introdução eficiente de cálculos, assistida por mecanismos de validação automática, e que permite um controlo rigoroso da informação, com uma actualização constante em relação à legislação em vigor e processos da organização.

Resultados alcançados

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

- Registou uma maior partilha da informação, com uma maior monitorização de dados por vários utilizadores;
- Aumentou a produtividade média por funcionário através da simplificação do processamento da informação, da maior velocidade na execução das operações, da redução de erros, da introdução eficiente de dados, da não duplicação de esforços e da automatização de processos;

- Desenvolveu análises agregadas de toda a actividade da organização, o que permitiu acompanhar as suas necessidades futuras relativamente a novas funcionalidades e ao volume de dados processados;
- Eliminou a informação paralela, melhorando assim a gestão da informação;
- Poupança mais de 10 horas nas tarefas semanais desempenhadas com o apoio da Quidgest;
- Reduziu os custos operacionais em cerca de 40% a partir da data de implementação do sistema da Quidgest;
- Aumentou a produtividade global da organização em 20%.

Em conclusão:

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

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

Dr. Peres Faria, *Chefe de Divisão de Recursos Humanos em 2006*

Mais referências





Instituto Hidrográfico, um laboratório de excelência



Alinhar o sistema de informação com a actividade de uma organização de excelência. Instituto Hidrográfico implementa o SINGAP para garantir a gestão diária das operações e a optimização dos processos

Cliente

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

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

A anterior plataforma informática para processamento da informação de gestão do Instituto Hidrográfico (IH),

apesar da qualidade conceptual, apresentava graves insuficiências:

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

Caracterização da solução desenvolvida

O Sistema de Apoio à Gestão SINGAP é uma solução integrada que abrange todas as necessidades funcionais

nas áreas de actuação da Direcção Financeira e da Gestão de Pessoal:

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

O projecto resulta do processo de adaptação e de adequação ao IH do sistema integrado SINGAP, desenvolvido pela Quidgest. É uma plataforma modular, que engloba quatro grandes áreas funcionais - Contabilidade e Gestão Financeira, Património e Aprovisionamento, Recursos Humanos e Controlo de Gestão. Foram ainda desenvolvidos, especificamente para o IH, os módulos de Gestão de Pessoal Militar, de Ajudas de Custo a Militares e de Subsídio de Embarque e Hidrografia.

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

Resultados alcançados

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

Através deste projecto o IH obteve os seguintes benefícios:

- Maior fiabilidade e coerência da informação;
- Reformulação dos processos de trabalho;
- Maior transparência da informação e controlo sobre o fluxo de trabalho, com facilidade de identificação e de visualização da informação associada a cada tarefa;
- Domínio do sistema de informação, por parte dos utilizadores. Os utilizadores sabem que o sistema se adapta às suas necessidades e utilizam-no para simplificar e automatizar processos e aumentar a sua produtividade;
- Apoio à decisão desconcentrada em tempo real. O SINGAP® não é um sistema de informação de controlo a posteriori, mas sim um sistema de informação de suporte à actividade desenvolvida. É através deste tipo de sistemas, mais complexos e mais exigentes, que, de forma apoiada, se processa a desconcentração efectiva de decisões e a responsabilização na decisão, sem que se perca a coerência global de actuação;
- Integração dinâmica de novas funcionalidades procedimentais e de novos avanços tecnológicos, sem colocar em causa o funcionamento global do sistema;
- Adequação à legislação: a forma como o SINGAP® aborda os processos de aquisição corresponde integralmente à legislação existente. O fluxo de trabalho é a transcrição exacta da norma legal em vigor;
- Adequação ao uso: o SINGAP® está repleto de pequenos pormenores que mostram que o sistema foi concebido para garantir a maior produtividade na sua utilização prática;
- Maior domínio dos procedimentos, obtido através da formação, da documentação e do envolvimento dos utilizadores na construção do novo sistema.

Principais objectivos alcançados com o projecto

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

Controlar todos os aspectos do seu fluxo de negócios



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

Cliente

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

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

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

O projecto da Promoluz consistia na implementação de um sistema de informação inovador, que permitisse à empresa posicionar-se como um forte player num mercado tão competitivo como o do field marketing. Para isso foi necessário substituir o sistema antigo e desenvolver uma solução de apoio à reformulação dos processos e optimização do modelo de negócio da empresa. Dada a grande rotatividade e circulação de pessoal da área do field marketing, era necessário implementar uma solução que garantisse uma mais rápida e rigorosa organização da informação.

Caracterização da solução desenvolvida

Para a modernização das infra-estruturas tecnológicas da Promoluz, a Quidgest sugeriu um sistema a desenvolver em parceria com o cliente, devidamente ajustado à estratégia da empresa.

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

Esta solução baseia-se na capacidade de interacção e cruzamento da informação, com um controlo eficaz de todas as componentes envolvidas nos processos.

Resultados alcançados

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

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

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

Luisa Miranda, *sócia-gerente em 2006*

Principais objectivos alcançados com o projecto

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



Optimizar a gestão de recursos humanos na hotelaria de luxo

RITZ
FOUR SEASONS HOTEL
 LISBOA

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

Ciente

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

A sua missão é satisfazer, com elevados padrões de qualidade, as necessidades e gostos dos seus clientes. Para uma organização desta dimensão, com um elevado número de colaboradores, é fundamental que haja soluções de gestão tecnologicamente evoluídas e integradas, capazes de responder rapidamente às solicitações e alterações necessárias.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Numa óptica de renovação dos seus sistemas, o Hotel Ritz Four Seasons confiou à Quidgest o desenvolvimento de uma solução de Gestão de Recursos Humanos integrada com a sua estratégia de negócio. O sistema anterior mostrava-se desadequado às suas necessidades acrescidas, pondo em causa a competitividade e eficiência da empresa.

Os objectivos primários do projecto passavam por melhorias nos níveis de desempenho do serviço e

redução de custos na gestão de recursos humanos.

Caracterização da solução desenvolvida

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

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

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

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

Resultados alcançados

Com esta solução, o Hotel Ritz Four Seasons:

- Aumentou os níveis de produtividade média por funcionário através da maior velocidade na execução das operações, não duplicação de esforços e redução de erros por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático;
- Interligou a gestão de recursos humanos com a gestão do negócio, identificando rapidamente os pontos fortes e fracos da sua estrutura de pessoal;
- Fomentou a integração e a gestão por processos, aumentando a competitividade e a criação de valor para o cliente;
- Optimizou a gestão da informação através da maior partilha da informação, maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores e eliminação da informação paralela;
- Poupou mais de 10 horas semanais nas tarefas que passaram a ser desempenhadas com o apoio do sistema da Quidgest.

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

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

Dra. Rosina Resende, Assist. Human Resources Director em 2006

Mais referências



MCCANN ERICKSON
• • • • •

Quidgest Portugal:

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

Quidgest Moçambique:

R. John Issa, 260 | Maputo | Moçambique
tel. (+258) 21 30 37 32

Quidgest Timor-Leste:

R. Mártires da Pátria, Landmark 2.16 | Fatuhada | Díli | Timor-Leste
tel. (+670) 732 68 23

Quidgest Macau:

Av. Infante D. Henrique, No. 43-53A, 7 Andar, Edf. The Macau Square
tel. (+853) 6672 8759

器德師澳門有限公司
器德師澳門有限公司澳門殷皇子大馬路43-53A號澳門廣場7
電話 (+853) 6672 8759

.....
www.quidgest.com | quidgest@quidgest.com

Quidgest

