

CASO DE ESTUDO

Quidgest



INSTITUTO PORTUGUÊS
DO DESPORTO
E JUVENTUDE, I. P.

PRODesporto: eficiência na Certificação no Desporto

O Cliente

Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.

O IPDJ, I.P., tem por missão a execução de uma política integrada e descentralizada para as áreas do desporto e da juventude, em estreita colaboração com entes públicos e privados, designadamente com organismos desportivos, associações juvenis, estudantis e autarquias locais.

O IPDJ, I.P., intervém na definição, execução e avaliação da política pública do desporto, promovendo a generalização do desporto, bem como o apoio à prática desportiva regular e de alto rendimento, através da disponibilização de meios técnicos, humanos e financeiros. A preservação da ética no desporto é ainda um dos escopos essenciais do IPDJ, I.P.

De igual modo, o IPDJ, I.P., visa dinamizar o apoio ao associativismo, ao voluntariado e promoção da cidadania, à ocupação de tempos livres, à educação não formal, à informação e à mobilidade geográfica dos jovens em Portugal e no estrangeiro. Propõe-se, ainda, a revitalizar o turismo jovem, em particular no que respeita à rede de pousadas da juventude e ao Cartão Jovem, de modo a incrementar a mobilidade, com ganhos de eficiência e economia.

O Desafio

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projeto

Com a entrada em vigor do novo quadro legislativo ao nível da certificação de recursos humanos do desporto, o Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. (IPDJ, I.P.) viu aumentadas as suas atribuições, designadamente no que diz respeito à certificação de Recursos Humanos do Desporto, ao Licenciamento de Serviços de Mergulho

Amador, à homologação de cursos e ações de formação no âmbito do desporto e de certificação de entidades formadoras.

Com a aplicação do novo quadro legal, o IPDJ, I.P. passou a relacionar-se, de forma direta, com cerca de 80.000 técnicos e 500 entidades prestadoras de serviços

(atividades desportivas e de formação). Face a esta nova realidade, e considerando as limitações existentes no que respeita à afetação de recursos humanos para o cumprimento dos novos imperativos legais, tornou-se fundamental desenvolver uma solução que garantisse a eficiência e eficácia dos serviços a prestar pelo IPDJ, I.P. neste âmbito, promovendo uma maior racionalização de custos (humanos, financeiros e de "tempo") e a valorização da qualidade de serviços junto dos diferentes parceiros. Partindo destes princípios, o IPDJ, I.P. definiu como principais objetivos a alcançar com a solução:

- Aumentar a eficiência dos processos, a fiabilidade na recolha e tratamento de dados com incremento de velocidade de comunicação e facilidade de acesso à informação;
- Garantir a sustentabilidade dos processos, com uma maior economia de recursos;
- Assegurar a qualidade e a inovação da prestação de serviços;
- Aumentar a comodidade e a simplicidade no acesso à certificação de pessoas e entidades, no âmbito do desporto.

A Solução

PRODesporto

Atendendo às necessidades do IPDJ, I.P. a Quidgest foi o parceiro tecnológico escolhido para desenvolver a Plataforma PRODesporto para a simplificação da gestão de processos de emissão e renovação de licenças para profissionais ligados à orientação e à condução de atividades físicas.

Através da Plataforma PRO-Desporto, os técnicos de desporto, as entidades prestadoras de serviços, as federações desportivas e as demais entidades fiscalizadoras, podem de forma mais rápida fazer pedidos de certificação e/ou aceder à informação em tempo útil sobre os respetivos processos. Para além disso, esta solução tornou mais cómodo e eficiente o cumprimento

das obrigações legais no quadro da certificação de recursos humanos do desporto.

Principais funcionalidades do PRODesporto:

- Realização de pedidos de certificação e licenciamento de forma fácil e intuitiva/online;
- Acesso, em tempo real, ao estado dos processos;
- Gestão de dados para realização de pagamentos MB;
- Criação de faturas/recibos eletrónicos;
- Visualização e impressão de cédulas, certificados e declarações de licenciamento (formato digital);
- Consulta de processos pelas entidades fiscalizadoras;
- Automatização do processo de comunicação;
- Exportação de relatórios.

Os Resultados

Em consequência da implementação e entrada em produção da Plataforma PRODesporto, constatou-se uma melhoria significativa da capacidade do IPDJ, I.P. de responder aos desafios de qualidade de serviço com os quais era confrontado.

Para avaliar o sucesso da plataforma tecnológica adquirida, o IPDJ, I.P. definiu alguns indicadores de sucesso, que em baixo se apresentam para comprovar o sucesso da plataforma PRODesporto:

Indicadores	Resultados*
Tempo de processamento de pedidos de certificação (em média)	Diminuição de 50%
Afetação de Recursos Humanos – Operadores de sistema	Diminuição de 50%
Custos de consumíveis/ano	Diminuição de 90%
Comunicações postais/ ano	Diminuição de 90%
Número de certificados (títulos profissionais) emitidos por dia/operador	Aumento de 100%

*valores estimados

Foram ainda constatados um conjunto de outros ganhos decorrentes da entrada em produção da PRODesporto:

- Maior capacitação no acesso e gestão da Informação;
- Aumento da capacidade de processamento e gestão de processos;
- Desmaterialização efetiva de processos;
- Melhoria significativa do processo de comunicação (aumento de proximidade com os interlocutores);
- Facilidade da instrução de processos de certificação de Recursos Humanos do desporto e homologação de formação;
- Aumento da proximidade e acessibilidade aos serviços prestados pelo IPDJ, I.P. neste âmbito;
- Incremento da velocidade e facilidade de acesso aos dados (processos individuais) – serviço de prestação de informações;
- Centralização de dados, informação e gestão de processos numa única ferramenta;
- Aumento da eficácia na monitorização das tarefas a cumprir pelos operadores do sistema;
- Aumento da produtividade média dos colaboradores.

Com a implementação da plataforma PRODesporto, o IPDJ, I.P. estima ter reduzido entre 40% a 50% dos custos operacionais.

“Relativamente à relação profissional que temos estabelecido com os técnicos da Quidgest é de referir a disponibilidade e prontidão que estes têm demonstrado na resolução de problemas e na resposta a solicitações várias do funcionamento do sistema, bem como, a abertura e espírito empreendedor que ofereceram na discussão e implementação de soluções visando o incremento de qualidade da ferramenta face aos objetivos operacionais que esta encerra. Por conseguinte é justo dizer que os técnicos da Quidgest têm sido uma mais-valia para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo IPDJ, IP.”

Francisco Silva, Departamento de Formação e Qualificação do IPDJ, I.P.

Para mais informações contate: solutions@quidgest.com.