

# CCDR Alentejo otimiza desempenho da organização com Sistema de Balanced Scorecard

## A CCDR Alentejo

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo (CCDR Alentejo) é um serviço periférico da Presidência do Conselho de Ministros, com tutela conjunta do Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional e do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e Energia. A CCDR Alentejo tem sede em Évora e dispõe de serviços desconcentrados em Portalegre, Beja e Santo André. Tem por missão assegurar a coordenação e a articulação das diversas políticas sectoriais de âmbito regional, bem como executar as políticas de ambiente, de ordenamento do território e cidades, e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações, ao nível da respetiva área geográfica de atuação.

## O desafio

Atualmente, a excelência organizacional é exigida continuamente e o grande desafio da administração é manter um sistema de informação de gestão que forneça informações corretas e oportunas que permitam a tomada de decisões acertadas. O Balanced Scorecard é um modelo

que disciplina e sistematiza o pensamento estratégico e que foi escolhido, por isso, como metodologia de apoio à gestão estratégica da CCDR Alentejo.

Os objetivos estratégicos de uma organização são atingidos quando o administrador é capaz de difundir uma visão comum e induzir ações relevantes para se atingir o sucesso organizacional. Por sua vez, a CCDR Alentejo sabia que com uma ferramenta como o BSC era capaz de integrar as ações estratégicas, operacionais e organizacionais, estabelecendo um processo estruturado para a criação de medidas adequadas e objetivos em todos os níveis, possibilitando a integração entre os grupos de ações e garantindo o alinhamento de toda a organização.

Além de traduzir a visão estratégica em objetivos, indicadores e metas, pretendia-se que a mesma fosse compreendida por toda a organização e que todos contribuíssem para a melhoria do seu funcionamento (comprometimento). Era ainda importante que todos conhecessem os pontos fortes e fracos da organização de forma a melhorar desempenhos e contribuir para o alcance das metas estabelecidas e dos resultados esperados.

## Com a implementação do BSC Quidgest®, a CCDR Alentejo ambicionava:

- Traduzir a estratégia em objetivos e ações concretas;
- Promover o alinhamento dos indicadores-chave com os objetivos estratégicos a todos os níveis organizacionais e permitir o envolvimento e responsabilização de todos os colaboradores da organização;
- Proporcionar à gestão uma visão sistematizada do desempenho operacional;
- Constituir um processo de avaliação e atualização da estratégia;
- Facilitar a comunicação dos objetivos estratégicos, focalizando os colaboradores na sua consecução;
- Permitir desenvolver uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua;
- Reduzir a quantidade de informação utilizada a um conjunto mínimo de indicadores vitais e críticos.

### A solução

O BSC Quidgest® é um sistema de Gestão Estratégica cuja função é garantir a eficácia do planeamento, da comunicação, da execução, da monitorização e do controlo da estratégia organizacional.

Para a CCDR Alentejo, o sistema permite solucionar o problema de comunicação do planeamento da organização como um todo, utilizando uma visão holística da administração em benefício do seu planeamento estratégico.

Sob proposta da QUIDGEST e após apresentação à Presidência da CCDR Alentejo, em 2013, foi decidida internamente a implementação do BSC Quidgest®. Foi criado um Grupo de Trabalho Interno com o envolvimento de dirigentes e técnicos que levou à conclusão do processo em poucos meses.

Este processo, em estudo desde 2009, foi facilitado pela experiência de utilização de outros programas da Quidgest e pela competência da equipa envolvida.

### Os resultados alcançados

O Balanced Scorecard faz, agora, da estratégia a agenda central da CCDR Alentejo, permitindo a otimização da “área de negócio” do organismo. Cria um forte foco na estratégia corporativa, o que possibilita uma visão geral tanto do que ocorre na CCDR Alentejo como nos processos que podem ser melhorados.

A área de Recursos Humanos tem a oportunidade de mostrar seu valor de parceiro estratégico na organização, pois torna-se um dos grandes responsáveis pelo sucesso do Balanced Scorecard. O software permite ainda a sistematização de processos e procedimentos, e dá maior

### Vantagens do BSC Quidgest®:

- Observação da organização de uma forma integrada e abrangente;
- Melhoria na eficácia da gestão através de uma partilha visível da estratégia;
- Redução do tempo despendido na execução de determinadas tarefas;
- Minimização do excesso de informação e focalização no essencial;
- Visibilidade do real desempenho de cada Unidade Orgânica.

visibilidade dos responsáveis pela execução de determinadas tarefas e/ou atividades.

Ao nível da gestão da informação, o organismo identifica como principais melhorias uma maior partilha da informação, um maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores, maior comunicação entre serviços através de uma base de dados única, a eliminação de informação paralela e a notificação de tarefas.

No que diz respeito ao aumento da produtividade média por trabalhador, o organismo destaca a simplificação do processamento da informação, a redução de erros por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático, a normalização dos processos intraorganizacionais, a introdução eficiente de dados, a automatização de processos e a consequente não duplicação de esforços.

A equipa da Quidgest revelou-se uma equipa muito dinâmica, profissional, disponível e eficiente na resolução de dificuldades sentidas na fase inicial de implementação do projeto. Foram igualmente notórios o domínio científico dos temas abordados, a capacidade de transmissão de conhecimentos e de técnicas assim como a excelente perceção do modo de funcionamento da nossa organização. Estas competências resultaram na satisfação integral das nossas expetativas e no cumprimento dos objetivos propostos.

Rui Mendes, Vice-Presidente da CCDR Alentejo