

ISSN 1647-1121

Quidgest

# QuidNews

n.º 12 • Janeiro 2012

## Q-Day 2011 Vencer o Adamastor



## Visite-nos



Site: <http://www.quidgest.com>

---



Blog: <http://www.quidgest.com/blog/>

---



Mail: [quidgest@quidgest.com](mailto:quidgest@quidgest.com)  
[solutions@quidgest.com](mailto:solutions@quidgest.com)  
[marketing@quidgest.com](mailto:marketing@quidgest.com)

---



Facebook: Quidgest

---



Twitter: <http://twitter.com/Quidgest>

---



Linkedin: <http://www.linkedin.com/company/24660>

---

Pode ter acesso a esta revista em formato digital  
e às edições anteriores em:  
[http://www.quidgest.com/q\\_docsPT.asp#QuidNews](http://www.quidgest.com/q_docsPT.asp#QuidNews)

### Editor

Cristina Marinhos

### Design editorial

André Ancião

### Revisão de texto

Fernando Cruz

### Colaboradores desta edição

Dominique Korporal, Kim Lembeck, Nuno Almeida, Patrícia Bento, Riddhi Jamnadas e Sílvia Pereira

### Data

Janeiro 2012

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

Esta publicação não é escrita de acordo com o novo acordo ortográfico.

---

ISSN 1647-1121

---

# sumário

## Editorial ~ 05

## Breves ~ 06

- Workshop Intensivo de Marketing Copywriting
- João Ferreira assume Direcção Financeira
- Recém-licenciados desenvolvem Sistema de Gestão da Formação da CERCIOEIRAS
- Quidgest é PME Excelência 2011
- Gestão de Utilizadores: incremente o nível de segurança dos seus sistemas
- Cidadania 2.0 promove democracia participativa
- Desmaterialização de processos em Maputo
- Estudantes da Summer School visitam Quidgest
- IGFSS "Recognised for Excellence"
- Três anos de inovação tecnológica em Moçambique

## Eventos ~ 10

- Future Talent

## Artigo de capa ~ 12

### Q-Day 2011 - Vencer o Adamastor

- Para além fronteiras: a descoberta de novos caminhos
- Práticas de co-inovação: a rede dos bons talentos
- A vontade que nos ata ao leme: a cidadania na gestão pública
- Evidence IT: ultrapassar mitos, mostrar resultados
- Management Highlights

## Tecnologia ~ 20

### A engenharia do software avança por padrões (IV)

- Padrões de segurança e auditoria

## Entrevista ~ 22

- Os desafios da saúde no século XXI  
*Entrevista a Ana Escoval da ENSP, Manuel Delgado do IASIST e Mário Jorge Santos da ANMSP*

## Opinião ~ 26

- Vendas Internacionais para PME Tecnológicas  
*Nuno Almeida, country manager Quidgest UK*

## Internacionalização ~ 28

- Quidgest expande presença no mercado brasileiro
- NexCon 2011

## Caso de estudo ~ 29

- SETRONIX: redução comprovada de custos operacionais na instalação da TDT
- Balanced Scorecard no IPQ

## Soluções em destaque ~ 32

- Integrador de pontos de acesso
- Sistema de Data Visualization Quidgest: visualização de dados

## Parcerias ~ 34

- Quidgest firma parceria na Suíça

## Próximo número ~ 34



One company, infinite solutions



Conheça-nos em [www.quidgest.com](http://www.quidgest.com)

**Quidgest**



# Como vamos vencer o Adamastor?

A conjuntura económica mundial em que vivemos apresenta novos desafios às empresas. A exportação e a competitividade internacional são, hoje, as grandes apostas das empresas de maior sucesso. A produção de cada país, quando apresentada enquanto proposta de valor nos mercados internacionais, tem sido bem acolhida.

Tendo isto em conta, interessa que os decisores nacionais criem o *mindset* propício para valorizar as características nacionais diferenciadoras, propiciando condições favoráveis ao fortalecimento da imagem dos produtos portugueses, nos mercados internacionais, privilegiando as características que os tornam únicos.

A exportação inicia-se, em primeiro lugar, com a construção de um bom conjunto de referências de produtos e de projectos em Portugal. Por isso, o Q-Day 2011 quis expor o sucesso, promover a excelência e distinguir os melhores, para vencermos o “Adamastor” dos nossos dias e contribuirmos para um novo modelo de decisão que valorize as competências nacionais.

Apesar da referência literária portuguesa, “Vencer o Adamastor” não é um desafio nacional, mas internacional. Queremos abrir oportunidades para o aproveitamento das capacidades nacionais criando sinergias internacionais. Estas parcerias são imprescindíveis para obtermos referências, e estas são fundamentais para as empresas portuguesas obterem sucesso na exigente ordem económica mundial.

No Q-Day 2011, que vai ser retratado nesta edição da

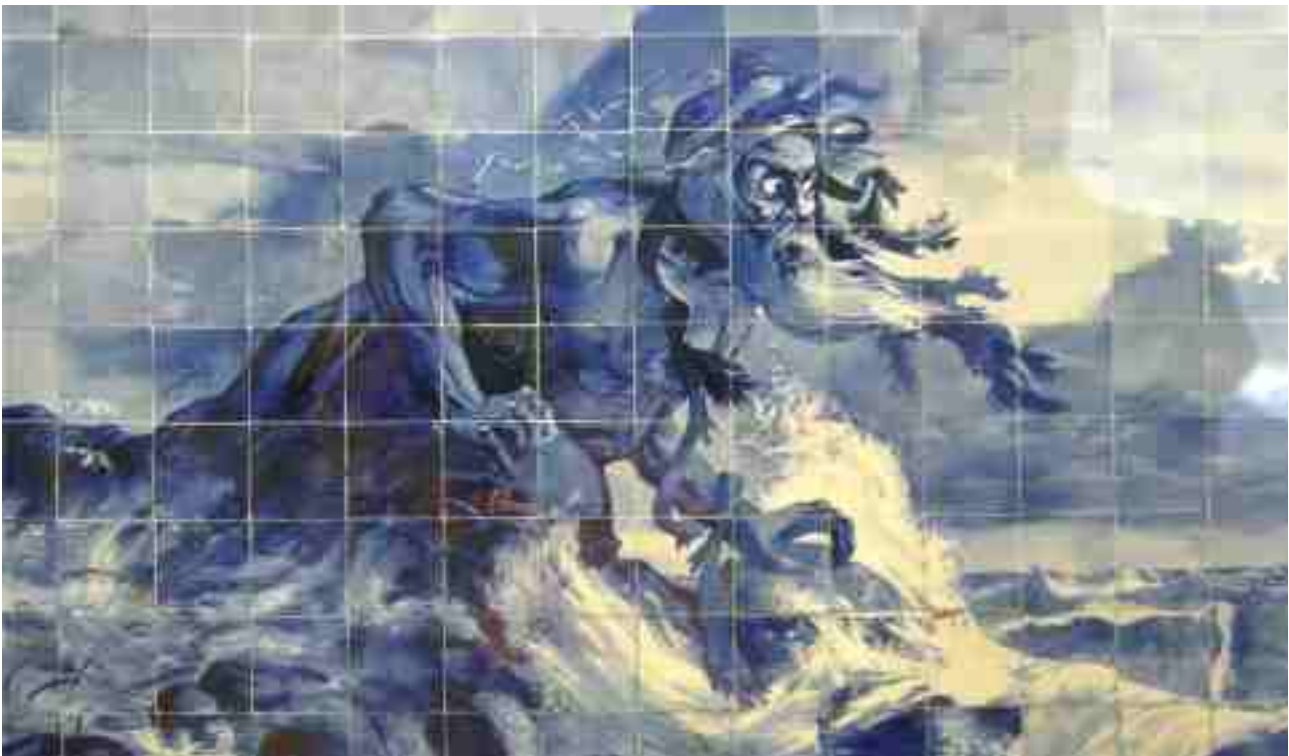
QuidNews, demos destaque aos bons exemplos de empreendedorismo e inovação portugueses: do Instituto Português da Qualidade, do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, da Mota-Engil e da Brisa Inovação e Tecnologia.

Apresentamos também, neste número, a reportagem sobre o FUTURE TALENT, o evento que a Quidgest organizou, em conjunto com a Microsoft e o IEFP, para promover a concretização de ideias inovadoras de especialistas que querem dar um novo rumo ao seu percurso profissional. Esta iniciativa teve por objectivo materializar, com a participação dos consultores da Quidgest, as ideias apresentadas pelos participantes.

E porque a internacionalização é uma questão que está na agenda da maioria das empresas de hoje, vamos mostrar aquela que tem sido a nossa experiência em mercados como Moçambique, Brasil, Angola e Alemanha.

Conheça ainda, nesta edição, alguns dos novos produtos e tecnologias da Quidgest. Iremos analisar ao pormenor mais alguns dos padrões automatizados pelo Genio da Quidgest, nomeadamente os que se relacionam com a segurança e auditoria, bem como as soluções de Data Visualization e o Integrador de Pontos de Acesso.

Cristina Marinhos,  
Presidente do Conselho de Administração da Quidgest



## Dia Nacional da Desburocratização

No dia 27 de Outubro, a Quidgest comemorou mais um Dia Nacional da Desburocratização. Pioneira na informatização da Administração Pública, a Quidgest trabalha todos os dias para a inovação dos serviços públicos.

## Workshop Intensivo de Marketing Copywriting

Maria Spínola, especialista em Content Marketing & Copywriting foi a formadora do Workshop Intensivo de Marketing Copywriting que decorreu no passado dia 22 de Setembro de 2011, nas instalações da Quidgest. Dirigida a profissionais de *marketing* digital, esta acção teve como principal objectivo ensinar as regras básicas para elaborar conteúdos interessantes, claros e convincentes.

Além destas regras, Maria Spínola partilhou alguns conselhos

para escrever *emails*, *newsletters*, *press releases*, *case studies*, *white papers*, entre outros. Segundo a especialista, “é fundamental saber analisar maus conteúdos e ter os conhecimentos para corrigi-los, pois só assim é possível captar a atenção do nosso público-alvo e fazer com que ele mude o *status quo*. O mais difícil é fazer com que a audiência sinta que está a perder, caso não arrisque a mudar”.

## João Ferreira assume Direcção Financeira

Com um MBA pela Universidade Nova de Lisboa e formado em Gestão pelo Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG), João Ferreira assumiu, desde Outubro de 2011, a Direcção Financeira da Quidgest. Tem sob sua responsabilidade o controlo de gestão, a relação com investidores e a articulação financeira entre as empresas da Quidgest em Lisboa, Londres, Barcelona, Maputo e Díli.

A entrada de João Ferreira na empresa tecnológica tem como principal objectivo alicerçar o crescimento futuro da empresa nos próximos anos. Para o novo Director Financeiro, “é um enorme e aliciante desafio contribuir para a concretização de uma

abordagem visionária na área de implementação de TI tanto em Portugal como a nível internacional”. Neste momento, a empresa está a apostar fortemente na sua expansão para países como Moçambique, El Salvador e Brasil, através da procura de parceiros locais.

João Ferreira foi Senior Finance Consultant da CBR, empresa de consultoria e formação na área da organização e gestão empresarial. Anteriormente, colaborou também com organizações como a Lógica, a Hewlett-Packard Portugal e a Ernst & Young.

## Recém-licenciados desenvolvem Sistema de Gestão da Formação da CERCIOEIRAS

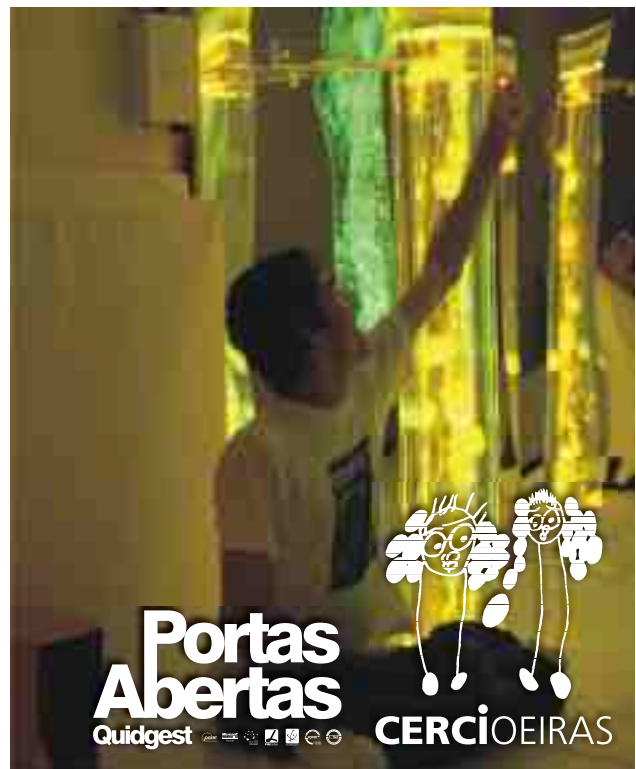
No dia 13 de Junho, vários estudantes de algumas das mais prestigiadas universidades de Lisboa vieram construir um sistema de informação à Rua Castilho. A Quidgest organizou um evento de recrutamento e selecção especialmente destinado a finalistas, recém-licenciados e alunos de mestrado nas áreas de Engenharia Informática, Engenharia Electrotécnica, Programação, Sistemas de Informação e Matemática Aplicada à Computação.

Mais uma vez, a empresa aproveitou esta oportunidade para contribuir de uma forma concreta para o terceiro sector, doando o sistema desenvolvido, durante o Portas Abertas 2011, à CERCIOEIRAS.

Cada uma das equipas participantes neste evento teve a oportunidade de desenvolver um sistema de gestão da formação. Os estudantes foram apoiados pelos profissionais da Quidgest e aprenderam, durante um dia, a desenvolver sistemas de informação através da geração automática de *software*.

Daniel Gomes, licenciado em Informática pela Universidade Lusíada de Lisboa, foi o vencedor do prémio individual e foi seleccionado para integrar a equipa de técnicos da empresa.

A entrega oficial do sistema de gestão da formação na CERCIOEIRAS foi realizada no dia 23 de Setembro e contou com a presença da Presidente do Conselho de Administração da Quidgest, do vencedor do Portas Abertas, Daniel Gomes, assim como com a participação de Ivone Félix, Directora Executiva, e Sara Cara Nova, Responsável de Recursos Humanos, ambas da CERCIOEIRAS.



## Quidgest é PME Excelência 2011

A Quidgest foi mais uma vez distinguida com o título de PME Excelência, concedido pelo IAPMEI e pelas principais instituições bancárias portuguesas. A atribuição deste estatuto premeia as pequenas e médias empresas que evidenciam os melhores desempenhos económico-financeiros e de gestão.

A distinção é resultado da qualidade e boas práticas da empresa, que, apesar da conjuntura económica, inova diariamente, conseguindo atingir os rigorosos critérios financeiros de uma PME Excelência. Para Carlos Costa, Director de Marketing da Quidgest, “a excelência de uma empresa de serviços não está no que ela diz que faz, mas sim no que os outros declaram sobre a sua actividade. O estatuto PME Excelência representa para nós um reconhecimento muito valioso. Não só pelo nosso trabalho, como também, e especialmente, pela excelência do trabalho dos nossos clientes e parceiros, nacionais e internacionais”.

A Quidgest, que é também detentora do título PME Líder, distingue-se das restantes tecnológicas do mercado pela sua plataforma de geração automática de *software* – o Genio.

Com sede internacional em Lisboa e uma incorporação nacional nos seus produtos e serviços superior a 90%, a empresa contribui de uma forma activa para a geração de riqueza e correspondente equilíbrio da balança comercial com o estrangeiro.



## GIU da Quidgest: incremente o nível de segurança dos seus sistemas

Uma componente indispensável para a segurança dos seus sistemas é a gestão de utilizadores. Uma configuração incorrecta de privilégios e a sua má utilização podem comprometer a fiabilidade de um sistema. Por esta razão, é importante compreender como pode proteger os dados da sua empresa através de uma solução integrada e adequada.

A Quidgest desenvolveu uma plataforma centralizada que contém a autorização e a informação de autenticação para permitir a entrada nas várias aplicações. O sistema possibilita a gestão num só local, simplificando assim o processo de administração dos colaboradores que utilizam as soluções Quidgest. As principais funcionalidades desta ferramenta estão associadas à:

- Criação, alteração e eliminação de utilizadores;
- Definição de perfis e associação aos vários colaboradores;
- Integração automática dos utilizadores de e para os sistemas Quidgest;
- Mapeamento de perfis para níveis de módulos;
- Integração automática dos utilizadores de Active Directory (AD);
- Mapeamento de perfis para grupos da AD.

Esta solução permite a integração de perfis pré-definidos do sistema central para todos os sistemas da Quidgest.

A aplicação GIU da Quidgest actualiza os dados e níveis de acesso de cada um dos sistemas de destino. Além disso, para cada sistema é possível determinar os acessos por módulo.

A Gestão Integrada de Utilizadores é determinante para as

empresas que têm uma elevada preocupação com a segurança dos seus sistemas e que procuram uma gestão centralizada que garanta a autenticação e autorização de acesso de uma forma mais prática e eficaz.

**O GIU da Quidgest foi desenvolvido de acordo com os padrões de segurança pormenorizadamente descritos na parte IV do artigo “A engenharia do *software* avança por padrões “Padrões de segurança e auditoria”. Leia na íntegra o artigo na página 20 desta revista.**



## Cidadania 2.0 promove democracia participativa

No passado mês de Outubro, o Cidadania 2.0 regressou para uma 2.ª edição no Fórum Picoas, em Lisboa. Com o objectivo de estimular a discussão sobre as novas formas de comunicação no seio da sociedade em Portugal, o evento, organizado por Ana Neves da Knowman, procurou enfatizar a importância do diálogo entre o Governo, a administração pública, as ONG e os cidadãos em geral.

Em 2010, a Knowman já nos tinha apresentado com vários projectos nacionais e internacionais na área da governação digital e democracia participativa. As plataformas então apresentadas neste âmbito foram desenvolvidas com o intuito de reunir comunidades, instituições e governos locais e contribuírem para a implementação de novos projectos.

Na edição deste ano, assistimos a mais exemplos de Cidadania 2.0 na Administração Pública. “Movimento cidades pela retoma – Global City 2.0”, “Entrajuda – Volunteerbook”, “Webcitizen – Votenaweb” e “Junta de Freguesia de Carnide no Facebook” foram alguns dos projectos apresentados. Todas estas iniciativas têm em comum o facto de utilizarem as redes sociais para aumentarem o diálogo e o envolvimento dos cidadãos em torno de causas comuns.

Pelo segundo ano consecutivo, a Quidgest foi patrocinadora desta iniciativa.

## Desmaterialização de processos em Maputo

Na manhã de 13 de Outubro, a Quidgest organizou o evento “E o papel o vento levou...” nas suas instalações em Maputo. Esta iniciativa colocou em debate a utilização de ferramentas tecnológicas inovadoras na desmaterialização de processos.

A Gestão Documental e a Gestão Estratégica foram os principais temas abordados. Beatriz Guimarães, coordenadora de sistemas de Gestão Documental e Arquivo da Quidgest, apresentou as medidas a tomar na implementação de um *software* de Gestão Documental, nomeadamente, o levantamento de requisitos, a consulta ao mercado, a contratação, a análise arquivística e a implementação final.

Carlos Marques, *partner e country manager* em Moçambique, explicou como se implementa com sucesso uma estratégia organizacional sem recurso a papel, através da apresentação da solução de Balanced Scorecard. Esta ferramenta certifica que toda a equipa esteja alinhada e motivada em torno de objectivos comuns, inscritos no mapa estratégico.

O evento contou com a presença de cerca de 35 convidados. A promoção de seminários e conferências em Moçambique constitui um elemento fundamental da estratégia da Quidgest neste mercado, ao possibilitar uma maior proximidade à realidade empresarial moçambicana.



## Estudantes da Summer School visitam Quidgest

No passado dia 20 de Julho, a Quidgest recebeu 20 estudantes estrangeiros da Escola de Verão 2011 do ISCTE Business School.

Os estudantes que se encontraram, temporariamente, em Lisboa, no âmbito do programa Summer School do ISCTE-IUL, tiveram a oportunidade de conhecer o trabalho de uma empresa portuguesa que investe fortemente em I&D e na transferência de conhecimento para o estrangeiro.

Os alunos assistiram a um *workshop* dado por António Ribeiro, Coordenador da área de sistemas de informação de Gestão Financeira. Durante o evento, trabalharam com a ferramenta Genio e conheceram de perto a realidade da geração automática de sistemas de informação aplicada à sua área de especialização: a gestão.





## IGFSS “Recognised for Excellence”

Mais uma vez, o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS) obteve a distinção “Recognised for Excellence 5 Stars”, nível máximo deste patamar de excelência da European Foundation for Quality Management.

O Modelo de Excelência da EFQM é o referencial europeu da qualidade ao nível dos sistemas de gestão, cujo esquema de reconhecimento, dividido em três patamares, pretende distinguir as melhores organizações, entre o sector público e privado, na adopção de boas práticas de gestão. Em Portugal, das cinco organizações reconhecidas com o Recognised for Excellence, o IGFSS é a única entidade, entre o sector público e privado, a deter a distinção máxima de cinco estrelas, que obteve pela primeira vez em 2009, de forma pioneira na Administração Pública.

Já em 2006, o IGFSS vira distinguido o seu compromisso com a qualidade, através da obtenção do reconhecimento “Committed to Excellence”, primeiro patamar do esquema de reconhecimento da EFQM, e no ano seguinte alcançou a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela Norma ISO 9001, a qual mantém até hoje.

2007 foi também o ano em que o IGFSS adquiriu a ferramenta



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



tecnológica Balanced Scorecard da Quidgest, para a avaliação da evolução e desempenho do instituto. Para Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS, “vários foram os factores críticos de sucesso que contribuiram para a obtenção de todos estes reconhecimentos e, sem dúvida alguma, a implementação do BSC Quidgest foi um deles”. O desenvolvimento de uma cultura de qualidade com base em referenciais reconhecidos internacionalmente tem permitido ao instituto obter melhores resultados de desempenho, a vários níveis, que derivam do empenho colectivo dos seus 400 colaboradores na prestação de um serviço público de qualidade.

## Três anos de inovação tecnológica em Moçambique

A Quidgest Software Plant comemorou, em Julho, três anos de presença em Moçambique. Desde o início da sua actividade neste país africano que a empresa tecnológica tem promovido um conjunto de iniciativas para a modernização e desenvolvimento do seu território. Dar continuidade às parcerias estabelecidas localmente e investir em tecnologias inovadoras são alguns dos passos previstos para os próximos anos.

A empresa tecnológica entrou neste mercado em 2008 com um portefólio de projectos que contava, entre outros, com a implementação de uma solução de Planeamento Urbanístico, Gestão e Administração Territorial no Conselho Municipal de Maputo. A Quidgest liderou o consórcio que implementou o sistema que permitiu ao município centralizar toda a informação relacionada com a gestão da propriedade e a gestão de activos sob jurisdição municipal.

Com a abertura de novas instalações na cidade de Maputo, no ano seguinte, a Quidgest veio reforçar a sua presença no país através do investimento em projectos locais e disponibilização de soluções adequadas à realidade e às necessidades do mercado moçambicano.

Paralelamente, a Quidgest tem realizado seminários e conferências destinados à comunidade empresarial em Moçambique. Neste sentido, foram apresentadas temáticas como gestão estratégica, desmaterialização de processos e sistemas de informação geográfica.

Carlos Marques, *partner e country manager* em Moçambique, considera que “este é um mercado com inúmeras potencialidades não só pela sua proximidade linguística e legislativa com Portugal, como pela adesão dos moçambicanos às novas tecnologias”.

Para além de Moçambique, a Quidgest conta ainda com pólos de desenvolvimento em Timor-Leste, Espanha e Reino Unido e *joint-ventures* em Angola, Lituânia, Alemanha e El Salvador.





## Quidgest, Microsoft e IEFP promovem empreendedorismo

# FUTURE TALENT

Dar a volta por cima:  
Como realizar o que sempre sonhou

## a sua melhor oportunidade profissional ainda está por acontecer

A Quidgest e a Microsoft, com o apoio do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), decidiram organizar o FUTURE TALENT. Esta é uma iniciativa que teve como tema principal “Dar a volta por cima – como realizar o que sempre sonhou”. Foi um evento dedicado a todos os profissionais que queiram dar um novo rumo à sua carreira profissional e pôr em prática as suas ideias mais inovadoras.

O FUTURE TALENT decorreu no dia 29 de Novembro e contou com as apresentações de Carlos Costa (Director de Marketing da Quidgest), Vítor Freitas (ISV Partner Manager da Microsoft) e João Paulo Carvalho (Senior Partner da Quidgest).

Para quem quer libertar-se de aplicações tecnológicas obsoletas, Carlos Costa apresentou a solução ideal: a plataforma de geração automática Genio. “Hoje em dia, os negócios mudam rapidamente e muitas vezes os sistemas de *software* não conseguem evoluir com a mesma rapidez. Esta é uma das grandes vantagens do Genio: o desenvolvimento de soluções flexíveis que acompanham a mudança rápida do negócio a um baixo custo”.

Na prática, o Genio concretiza o sonho de todos os programadores e gestores: fazer bem, logo à primeira e terem as regras de negócio fora do código fonte do *software*. Com esta plataforma é possível acabar a definição de um programa, pedir ao Genio para o construir e pô-lo a funcionar, de imediato.

Vítor Freitas mostrou as oportunidades geradas pelo *cloud computing*, que permite a disponibilização de tecnologia a todos. A *cloud* pode ser utilizada não só a nível individual, como ao nível de empresas e parceiros. O Facebook, o Messenger, o Hotmail, são alguns dos exemplos mais comuns de plataformas existentes na nuvem, as quais não necessitam de grandes instalações. Ao nível das empresas, trata-se de uma vantagem importante, uma vez que o recurso a esta tecnologia possibilita a diminuição drástica de custos com infra-estruturas.

Mas a tecnologia só é relevante se for conjugada com ideias inovadoras. Sobre este aspecto, João Paulo Carvalho apresentou a fórmula para transformar competências e oportunidades em valor. Segundo o *senior partner* da Quidgest, a solução para o futuro passa pela valorização das competências. “É preciso criar vantagens competitivas em Portugal, e isto exige um posicionamento diferente daquele a que estamos habituados”, alertou João Paulo Carvalho. Este é, aliás, o grande objectivo do FUTURE TALENT: transformar ideias em produtos rentáveis, incorporando-as em ferramentas tecnológicas que podem ser espalhadas por todo o mundo.

Depois de um pequeno intervalo, foram organizados grupos de trabalho em diversas áreas temáticas, onde os participantes puderam partilhar e debater as suas ideias com consultores de negócio e técnicos especializados na concretização de projectos.

O fim do FUTURE TALENT ficou marcado pela apresentação das principais conclusões retiradas dos grupos de trabalho.

A todos os participantes que desejam pôr as suas ideias em acção, foram apresentados alguns programas de apoio à inovação. O Microsoft BizSpark, por exemplo, é um programa global concebido para ajudar a acelerar o êxito das *startups* em fase de arranque, através do fornecimento de *software* específico; de um sistema de suporte, com ligação aos parceiros da Microsoft; e de visibilidade perante uma audiência de potenciais investidores, clientes e parceiros.

A SBI Consulting é outra das entidades vocacionadas para o apoio às PME, no acompanhamento do seu negócio e angariação de financiamento. A empresa de consultoria de gestão é uma das grandes promotoras do QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional, programa de incentivos comunitários destinados a apoiar a qualificação, a internacionalização e a inovação.

O IEFP também dispõe um conjunto de apoios técnicos, financeiros e até logísticos para desempregados que pretendam criar o seu próprio emprego ou empresa.



A Quidgest agradece a colaboração na organização deste evento às seguintes entidades:



IEFP

Microsoft

SBI  
Consulting



Ainda usa  
“papelinhos”  
na sua  
empresa?

## Gestão Documental Quidgest

A solução estratégica para a desmaterialização  
e rentabilização do seu negócio

**Quidgest**



# Q-Day 2011 Vencer o Adamastor

“Vencer o Adamastor” foi o tema escolhido para a edição 2011 do Q-Day. O evento teve como principal objectivo criar um espaço aberto para toda a sociedade portuguesa e apresentar os melhores exemplos de iniciativa, de empreendedorismo e de inovação.

Para João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, “a actual dependência do exterior e a dificuldade estrutural em valorizarmos o que fazemos em Portugal constituem o Adamastor dos nossos dias. Os ventos são fortes, os mares são desconhecidos, a tempestade é real. Mas o Adamastor está dentro de nós”. Foi o que o Q-Day quis demonstrar. O Adamastor é um obstáculo imaginário e, para vencê-lo, há que saber distinguir as dificuldades reais dos medos infundados.

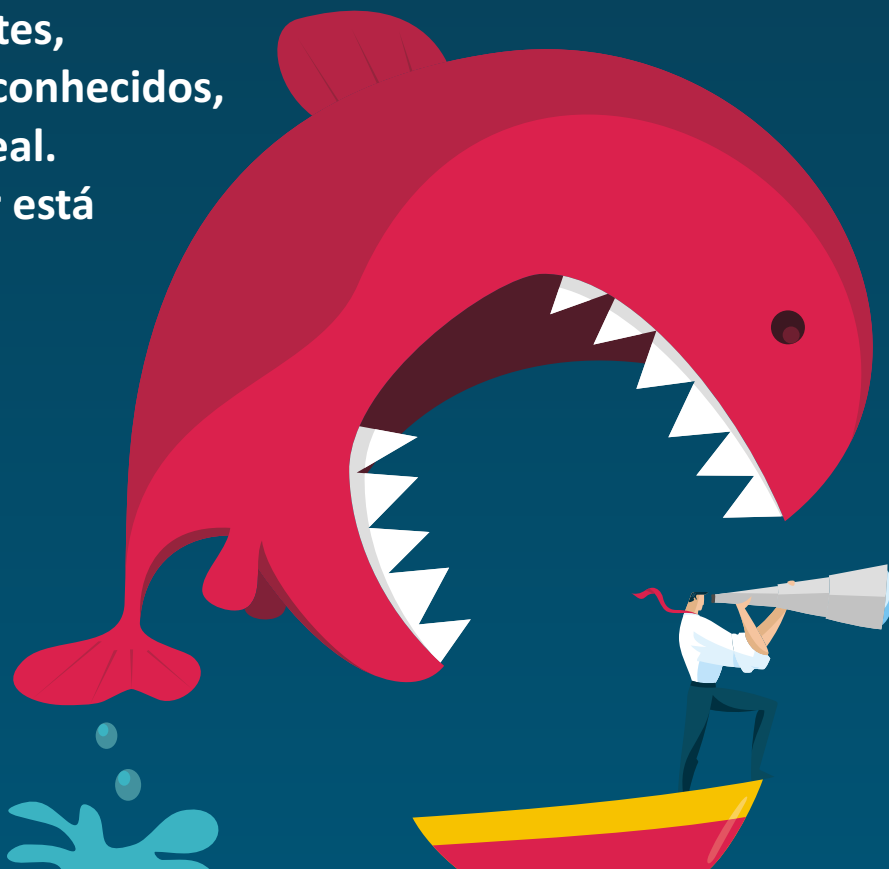
O Instituto Português da Qualidade, o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, o Instituto do Desporto de Portugal, a Brisa Inovação e Tecnologia, a Mota-Engil, a Excentric,

e a Google foram algumas das organizações presentes no Q-Day 2011, pela inovação que demonstram nas suas actividades.

Mas, porque também é importante promover as competências nacionais, o Q-Day 2011 organizou *workshops* gratuitos em Gestão Estratégica, Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Aprovisionamento e Patrimonial, Gestão Documental e Gestão da Saúde.

O Q-Day 2011 contou com o apoio da APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, da APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade, da COTEC Portugal, da AERLIS – Associação Empresarial da Região de Lisboa, da AIP – Associação Industrial Portuguesa, da CleverTime Consulting, da AICEP Portugal Global e do Holmes Place. O Health Club animou o espaço de exposição com alguns exercícios surpresa.

**Os ventos são fortes,  
os mares são desconhecidos,  
a tempestade é real.  
Mas o Adamastor está  
dentro de nós.**



Painel 01: moderado por Reginaldo de Almeida, Apresentador do Falar Global – SIC Notícias

## Para além fronteiras: a descoberta de novos caminhos

O Q-Day 2011 iniciou-se com uma reflexão sobre inovação, estratégia, capital intelectual e empreendedorismo, com perspectivas internas e externas.

Francisco Vital Ornai, Primeiro Secretário da Embaixada da República Democrática de Timor-Leste, mostrou como este país tem condições para funcionar, para as empresas nacionais, como plataforma de entrada no sudeste asiático. “A grande prioridade da nossa política externa é concluir rapidamente o processo de adesão e acreditação, em todos os países-membros da ASEAN (Association of Southeast Asian Nations), de representações diplomáticas de Timor-Leste”, refere Francisco Vital Ornai. No âmbito do desenvolvimento económico de Timor-Leste, o representante da embaixada salienta a exploração do petróleo como factor determinante para melhorar as condições macroeconómicas do país.

A inteligência competitiva foi defendida por Jaime Quesado como um conjunto transversalmente aceite de ideias que mobilizam e fazem interagir todos os que têm uma agenda de renovação do futuro do país, incluindo os valores que o Q-Day também promove, como a competência, o empreendedorismo, a inovação e a cidadania.

Nuno Almeida, que coordena a representação da Quidgest no Reino Unido, através de uma ligação Skype a Londres, mostrou o

que é necessário, no actual contexto, para que as empresas tecnológicas tenham sucesso no seu processo de globalização. Para o fundador da Almeida Consulting, “a exportação é a solução com mais eficiência para o crescimento, para o emprego e para o equilíbrio das existências”. “E o maior catalisador na geração de valor é o *marketing* e as vendas”, acrescenta Nuno Almeida.

Moacir Bernardes apresentou as inovações introduzidas na Administração Pública no Brasil desde a Lei de Responsabilidade Fiscal, revolucionária no rigor exigido na execução do orçamento público. Uma década de balanço que coincidiu com a afirmação, hoje indiscutível, do Brasil como grande potência mundial.

Finalmente, Isabel Caetano, Directora de Projectos da COTEC, mostrou à audiência como tirar o melhor partido do Programa-Quadro da União Europeia e quais os desafios que são colocados às organizações pela estratégia UE 2020. “Não devemos negligenciar a possibilidade de recorrer ao Programa-Quadro, sobretudo pelo financiamento que possibilita. Mas este exige algumas competências e esforço para gerar resultados”, alerta Isabel Caetano. Segundo a Directora de Projectos da COTEC, a integração no Programa-Quadro ainda é pouco animadora: “temos de melhorar o alargamento da base de empresas que participam no programa e colaborar mais como coordenadores de grandes projectos”.



Francisco Vital Ornai, Primeiro Secretário da Embaixada da República Democrática de Timor-Leste



Jaime Quesado, Economista



Moacir Bernardes, Consultor na Administração Pública



Isabel Caetano, Directora de Projectos da COTEC

**“Empresas preparem-se, organizem-se, vamos ter de ir a jogo!”**

Isabel Caetano, COTEC

Painel 02: moderado por Ana Pinto Martinho, Directora do IGOV

## Práticas de co-inovação: a rede dos bons talentos

No segundo painel, estiveram em destaque as grandes empresas e instituições públicas que têm uma orientação para a inovação conjunta com PME nacionais, na linha do que as COTEC (espanhola e portuguesa) propõem como uma das melhores formas de criar valor, desenvolver a economia e melhorar o desempenho dos países.

Félix Esménio, Director de Serviços do IIEFP, primeiro orador convidado desta sessão, partilhou com a plateia as vantagens da nova plataforma do IIEFP, o portal NetForce - desenvolvido pela Quidgest e disponível ao público até ao final do ano de 2011.

O portal NetForce é um Sistema de Informação da Formação e Certificação de Formadores para candidaturas *online*, gestão de todo o processo de análise e decisão, emissão dos respectivos certificados e, ainda, candidaturas à homologação de cursos de formação.

Para além da divulgação do portal, Felix Esménio quis deixar uma mensagem clara de incentivo: “a qualificação das pessoas fará a diferença do Portugal que somos hoje para o Portugal que queremos ser. É possível voltarmos a ser um país forte, com pessoas que acreditam em si e têm esse sentimento de pertença e amor à camisola”.

A plataforma InnovCenter foi outra das temáticas abordadas por Maria João Veiga, Research and Innovation Engineer da Mota-Engil. Desenvolvida no âmbito da parceria com a WeListen, o InnovCenter permite a cada colaborador submeter na plataforma uma ideia que responda a um desafio da organização. Posteriormente, todas as ideias são avaliadas e as mais inovadoras transformam-se em projectos. A plataforma, que apresenta o ciclo de inovação da organização do início ao fim, permitiu à Mota-Engil ser distinguida com um galardão como uma das 10 melhores *intranets* para 2011 pela Nielsen Norman Group.

Jorge Sales Gomes, CEO da Brisa Inovação e Tecnologia, apresentou o seu eco-sistema de inovação, integralmente suportado por tecnologia nacional, que é responsável por projectos inovadores como é exemplo a ETOLL – que visa otimizar os custos de operação em períodos de baixo tráfego, possibilitando o pagamento com uma diversidade de meios: cartão, moedas, notas e via verde; os contadores de tráfego, os sistemas *access*, entre outros projectos nacionais. Além disso, a Brisa Inovação destacou ainda o seu contributo no processo de internacionalização através de projectos desenvolvidos na Turquia, Holanda, Índia e Estados Unidos.

Do Rio de Janeiro, no Brasil, ouvimos André Macara, Sócio-Gerente da Decimais, distinguido com o Prémio Empreendedorismo Inovador na Diáspora Portuguesa, que expôs o caso do Município de Pirai, alvo de um programa de inclusão digital,

em 2004. A privatização da Light, grande empregadora da altura, provocou a demissão de 1200 pessoas. O programa de desenvolvimento local, desenhado de forma integrada em quatro vertentes, governo, educação comunidades e empresas, conseguiu atingir o seu objectivo sócio-económico: atrair empresas, gerar emprego e rendimentos. Graças ao sucesso do Pirai Digital, o município foi um dos quatro escolhidos, em 2007, pelo governo federal, para implementar o piloto do programa “Um Computador por Aluno (UCA)”, do Ministério da Educação.



Félix Esménio, Director de Serviços do IIEFP



Maria João Veiga, Research and Innovation Engineer da Mota-Engil



Jorge Sales Gomes, CEO da Brisa Inovação e Tecnologia

**“A Administração Pública tem que aliar-se às empresas (...) para acrescentar valor à sociedade e desenvolver novos projectos.”**

Felix Esménio, IIEFP

# A vontade que nos ata ao leme: a cidadania na gestão pública

(rejeitar más práticas e distinguir o mérito)

No terceiro painel, foi reconhecido o mérito dos que colocam diariamente o seu trabalho ao serviço de uma causa comum. A cidadania e a responsabilidade social do decisor público significam ter um pensamento estratégico coerente, pensar nos benefícios a longo prazo, agir segundo o interesse de toda a sociedade, preparar um melhor país para a próxima geração, com a consciência de que ao leme estão apenas alguns, mas representam mais do que eles próprios.

Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), é, sem dúvida, uma das dirigentes que se enquadram neste perfil e contou-nos a história do IGFSS. Mostrou-nos como um dos maiores institutos públicos portugueses conseguiu ser reconhecido pela sua excelência. Paula Pedro referiu, durante a sua intervenção, que a utilização da metodologia do Balanced Scorecard para a definição, gestão e comunicação da estratégia organizacional foi fundamental para conseguir os resultados alcançados. A utilização da ferramenta tecnológica desenvolvida pela Quidgest permitiu que os 400 colaboradores desta entidade fizessem a pilotagem do seu desempenho. A ferramenta teve também um papel imprescindível na gestão de indicadores de pequenos projectos e monitorização *online*. Paula Pedro acrescentou ainda que, “com o BSC da Quidgest, basta um clique e os dados de gestão são imediatamente gerados. Antes, a equipa de gestão demorava três dias a compilar dados e a produzir um relatório para entregar ao conselho directivo”.

Francisco Silva, responsável pela implementação da Plataforma PRODesporto no Instituto do Desporto de Portugal, apresentou aquela a que apelida de “epopeia da eficiência”. Durante a sua

intervenção, mostrou o caminho que levou à construção do novo sistema que veio automatizar, desmaterializar e agilizar processos, melhorando o atendimento ao cidadão.

Para o dirigente, a plataforma desenvolvida para a entidade surgiu da necessidade de, com a mesma estrutura, o instituto responder a novas atribuições decorrentes de algumas alterações legislativas. A única forma de garantir o que estava a ser solicitado pela lei era desenvolver uma estrutura *online* que agregasse três níveis diferentes. Por um lado, a plataforma devia permitir registar os processos dos cidadãos; por outro, garantir a consulta do estado destes mesmos processos; e, por fim, devia dar acesso a alguns dados a entidades externas, de forma a facilitar o trabalho de fiscalização. “Dois meses após a utilização deste novo sistema ainda não é possível apresentar uma avaliação da sua eficácia com números”, referiu Francisco Silva, salientou, ainda assim, que a sua utilização veio “facilitar todos os processos” e que este é um sentimento partilhado por toda uma equipa.

Jorge Marques dos Santos, Presidente do Conselho Directivo do Instituto Português da Qualidade (IPQ), partilhou com os presentes o projecto “Inovar em Rede”. Neste âmbito, o dirigente falou do sistema integrado de informação que resultou da integração da plataforma do IPQ ao SINGAP® da Quidgest. Esta plataforma surgiu com o intuito de garantir o funcionamento e o relacionamento do instituto com as entidades que fazem parte da rede do IPQ. A dificuldade enorme de gerir o volume de contactos e de informação levou à necessidade de inovar e gerir melhor a rede. Desta forma, surge o projecto ProQual, que veio suportar a actividade do IPQ no relacionamento com a rede de entidades externas e permitiu substituir muitas das soluções existentes, alargar o suporte informático aos processos internos e preparar a evolução futura, nomeadamente a entrada em novos sectores de actividade e novos serviços. A integração de todas as soluções com o Balanced Scorecard da Quidgest permite permanentemente produzir indicadores, garantir níveis de serviços e atribuir tempos de resposta que levam à prestação de um serviço de qualidade por parte do IPQ.

**“Fazemos as coisas com paixão e acho que é isso que nos distingue.”**

Paula Pedro,  
IGFSS



Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS)



Francisco Silva, Coordenador da Implementação da Plataforma PRODesporto do Instituto do Desporto de Portugal



Jorge Marques dos Santos, Presidente do Conselho Directivo do Instituto Português da Qualidade (IPQ)

Painel 04: moderado por João Mesquita, Director da BIT

## Evidence IT: ultrapassar mitos, mostrar resultados

O último painel do Q-Day 2011 foi dedicado à gestão baseada em evidências, com especial destaque para a tecnologia. Nos dias de hoje, a tecnologia evidencia e dá valor ao que sabemos. Quando exportamos tecnologia, exportamos o conhecimento que a integra. Quando importamos, retiramos valor às nossas capacidades e competências, desvalorizamo-nos.

Como exemplo de boas práticas de grandes empresas globais a operar em Portugal, Inês Cavaco, Industry Manager da Google, mostrou como a Google trabalha e promove as competências das empresas portuguesas no mercado internacional. “Hoje em dia, a *internet* veio acabar com todas as barreiras geográficas que poderiam existir num país como o nosso, completamente periférico. Portanto, não há razão nenhuma para um negócio de sucesso ficar restringido a um único mercado”, alertou Inês Cavaco.

Evidentemente bem-sucedido, e por isso merecedor de todo o destaque, o vídeo Natal Digital da Excentric esteve no topo mundial de *downloads* do YouTube (17 milhões de visualizações em duas semanas) e constitui, de longe, o caso de maior sucesso de *marketing* viral com origem em Portugal. A história foi-nos contada na primeira pessoa por Miguel Figueiredo, CEO e fundador da Excentric.

Graças a esta campanha viral, a agência de *marketing* digital foi projectada internacionalmente e conseguiu alcançar uma média de 31 *leads* por mês oriundas de países como Espanha, Angola e Brasil. Além dos dez prémios nacionais e internacionais recebidos, a empresa prevê um crescimento de mais de 25% na facturação. Segundo Miguel Figueiredo, “este fenómeno demonstra como a *web* nos pode ajudar a trazer resultados, não só do ponto de vista de comunicação de marca, mas também do ponto de vista do negócio e das vendas”.

Desbravando os caminhos da eficiência com Serviços Partilhados, Luiz Nogueira da Costa, da Vice-Presidência do Governo da Região Autónoma dos Açores, fez-nos a apresentação do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores (SIGRHARA). Com a implementação deste sistema, a Vice-Presidência do Governo pretendia uma maior racionalização de recursos humanos e materiais e uma melhor disponibilização da informação. “O SIGRHARA veio centralizar os serviços de todas as ilhas”, afirmou o dirigente de recursos humanos, permitindo o acesso directo à informação pessoal dos colaboradores, a consulta *online* dos recibos, a simplificação de procedimentos como os pedidos de marcação de férias, a gestão da assiduidade (atrasos, ausências), entre outras funcionalidades.

Finalmente, dando voz aos organismos de excelência premiados ao abrigo do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) que não puderam estar presentes no Q-Day, Paulo Courela, da Quidgest, fez uma súmula dos resultados obtidos por estas organizações com que a Quidgest trabalha e que podem ser inspiradoras para toda a audiência.

Paulo Courela, por último, falou de evidências, sublinhou que estas e os resultados alcançados pelos clientes falam por si. O Consultor Sénior da Quidgest partilhou com a audiência como é possível colaborar em parceria na concretização dos sonhos das organizações. Na sua intervenção, salientou a necessidade de passar da teoria para a prática e contou algumas das “estórias” e factos reais das instituições que trabalham com Quidgest. Durante esta sua apresentação, revelou ainda aos presentes que 52% dos organismos públicos reconhecidos pela sua excelência trabalham com sistemas Quidgest, sendo este um facto que muito o orgulha.



**“O SIGRHARA veio centralizar os serviços de todas as ilhas, permitindo o acesso directo à informação pessoal dos colaboradores, a consulta *online* dos recibos e a simplificação de procedimentos[...]”**

Luiz Nogueira da Costa, Vice-Presidência do Governo Regional dos Açores



# Soluções de gestão

Na sala D. Pedro V, os participantes tiveram a oportunidade de interagir com os consultores e os sistemas da Quidgest. Durante o dia inteiro, decorreram sessões com a duração de 20 minutos que percorreram as diversas áreas da gestão.

## Integração de vencimentos: tratamento das reposições abatidas e não abatidas a pagamentos

Rui Português, Consultor de Sistemas de Recursos Humanos, e António Ribeiro, Coordenador do Departamento de Sistemas de Informação de Gestão Financeira da Quidgest, apresentaram à audiência o procedimento a seguir no tratamento de reposições abatidas nos pagamentos e reposições não abatidas a pagamentos, de modo a otimizar a integração do processamento de vencimentos com as respectivas aplicações de gestão financeira. Os participantes ficaram, deste modo, elucidados relativamente a erros que poderiam ter implicações graves ao nível dos seus saldos bancários.

## Troikas no processamento salarial

Hugo Ribeiro, Coordenador do Departamento de Sistemas de Informação de Gestão de Recursos Humanos, e Sónia Rebelo, Consultora Sénior deste mesmo departamento, fizeram um breve resumo do impacto das alterações do acordo com a Troika nas várias vertentes da gestão de recursos humanos. A redução remuneratória, os descontos para a ADSE, o impacto para a Caixa Geral de Aposentações, assim como o Novo Código Contributivo da Segurança Social foram alguns dos aspectos referidos. Durante a intervenção, foram abordados os desafios decorrentes destas alterações nos processos diários de trabalho dos departamentos de recursos humanos, bem como as suas implicações ao nível dos sistemas. Foram ainda identificadas as especificidades da legislação na sua aplicação às regiões autónomas.

## Ferramentas de produtividade na gestão da formação

Luís Santana, Coordenador de Projectos Especiais da Quidgest, apresentou algumas soluções destinadas à melhoria da gestão das entidades formadoras. A Gestão de Inquéritos, a Gestão de Exames e a Secretaria Virtual são alguns dos módulos que constituem o Sistema de Gestão da Formação, uma ferramenta evolutiva que permite a qualquer entidade acompanhar e controlar todo o *workflow* do ciclo formativo. O gestor de projectos mostrou ainda como é possível acrescentar ao sistema funcionalidades mais específicas ao nível da gestão e do desempenho da própria entidade.

## Já não há papel, e agora? – desmaterialização de informação nas organizações

Beatriz Guimarães, Coordenadora do Departamento de Sistemas de Gestão Documental da empresa tecnológica, mostrou aos presentes a importância de implementar um sistema

**“Aqui ao leme sou mais do que eu:  
Sou um povo que quer o mar que é teu;  
E mais que o mostrengo, que me a alma teme  
E roda nas trevas do fim do mundo,  
Manda a vontade, que me ata ao leme,  
De El-Rei D. João Segundo!”**

O Mostrengo, Fernando Pessoa, in “Mensagem”

O homem do leme descrito por Fernando Pessoa é a imagem que nos surge quando pensamos num dirigente público, responsável e consciente, dos tempos modernos.

de gestão de informação nas organizações. A consultora partilhou com a plateia algumas das etapas indispensáveis para a escolha e aquisição de um *software* deste tipo e mostrou como os sistemas de gestão de documental assumem um papel importante na agilização dos processos e actualização da informação, imprescindíveis para a concretização da estratégia das organizações.

## Gestão de contratos plurianuais

Álvaro Damas e António Ribeiro, coordenadores das áreas de Gestão Patrimonial e Gestão Financeira da Quidgest, respectivamente, explicaram os principais desafios na aquisição de bens e serviços de um organismo e mostraram como tirar o máximo partido da solução de Gestão de Contratos Plurianuais.

## Balanced Scorecard: como construir um mapa estratégico (alguns segredos para o sucesso)

Ana Bernardo, consultora e especialista em gestão estratégica, expôs alguns dos segredos que estão na base de uma boa concretização da estratégia. Baseada na metodologia do Balanced Scorecard, a consultora mostrou o caminho para a construção de um bom mapa estratégico. Os presentes tiveram a possibilidade de conhecer em detalhe a metodologia, bem como a solução desenvolvida pela Quidgest. No final desta sessão houve ainda tempo para um pequeno caso prático com os participantes.

## Portal SALUS, via verde entre PT-ACS e prestadores

Anabelle Le Rohellec, coordenadora da área de sistemas para a saúde da Quidgest, apresentou o Portal SALUS, que foi desenvolvido para a PT-ACS, com o principal objectivo de reestruturar os processos ao nível do relacionamento com a sua rede de prestadores. Foram mostradas à audiência as funcionalidades do portal que permitiram agilizar e automatizar processos entre beneficiários e prestadores de serviços de saúde da PT-ACS.

## Premiere: quando os últimos são os primeiros

Alexandre Leiria, Director Executivo da C3IM, deu a conhecer as principais vantagens na implementação de uma solução de 1ERP, bem como as questões que um empresário deverá colocar quando opta por investir numa solução de gestão: a solução está adequada à actividade? Que mudanças serão produzidas aquando da implementação? A C3IM é, desde 2011, Premium Partner da Quidgest, tendo-lhe sido reconhecidas com esta distinção, as competências e as boas práticas para representar as soluções Quidgest no mercado nacional, entre elas o 1ERP da Quidgest, sobre o qual falou durante esta sessão.

## Gestão pública

O SINGAP da Quidgest é o sistema integrado de referência para a gestão pública em Portugal. Totalmente adequado à legislação nacional mais recente, cobre todas as áreas de funcionamento de qualquer instituição pública. **Serviços Partilhados** Gestão financeira. Contabilidade pública POCP e planos sectoriais. Preparação de Orçamentos. Homebanking. Reconciliação bancária. Prestação de Contas. Recursos humanos. Processamento de vencimentos. Ajudas de custo e despesas de deslocação. Horas extraordinárias. Avaliação de desempenho SIADAP 123. Assiduidade. Relógios de ponto biométricos e virtuais. Portal do funcionário. Aprovisionamento. Contratação electrónica. Gestão de activos (móveis, imóveis, veículos). Gestão de instalações e equipamentos. Documentação. Gestão integrada da informação. Processos de negócio. Gestão estratégica e Balanced Scorecard. **Gestão da actividade nuclear de cada organização** Educação, Justiça, Segurança Social, Emprego, Economia, Energia, Ciência e Tecnologia, Saúde, Administração Interna, Defesa, Turismo, Regulação de Mercados, Estatística, Relações Internacionais, Agricultura, Caça, Desenvolvimento Regional, Administração de Recursos Hídricos, Crédito Fiscal à I&D. **i-Gov (Gestão pública inovadora)** Desmaterialização de processos. Análise e simplificação de processos (Simplex, Simplex autárquico). Gestão da mobilidade. Gestão pública electrónica (E-government). Benchmarking. Gestão Estratégica. Atendimento, centros de contacto e gestão do relacionamento com o cidadão. **Gestão Local e Regional** Empresas Municipais. Gestão comercial de SMAS. Parque habitacional. Cemitérios. Frotas. Oficinas. Orçamentos participativos. Cadastro. Gestão estratégica e operacional de redes de água e saneamento. Gestão georeferenciada do mobiliário urbano. Controlo dos regulamentos de publicidade. Gestão do estacionamento. **Formação e apoio técnico especializado**

## Engenharia, construção, obras públicas, energia e ambiente

Sistemas de informação geo-referenciada (SIG). Gestão de processos de expropriação. Gestão da resistência de materiais. Gestão de processos de instalação de antenas da rede de televisão terrestre digital, da rede de comunicações móveis, de pontos de observação, de redes de abastecimento de água, de redes de saneamento e de parques eólicos. Gestão de equipamentos colectivos. Parques desportivos. Cemitérios. Gestão de obras em grandes eventos (campeonatos desportivos, exposições, acontecimentos culturais). **Energia e Ambiente** Gestão da eficiência energética. Gestão da sustentabilidade ambiental. Gestão de resíduos. Gestão de projectos de instalação de painéis solares. **APTO** A metodologia APTO (Abandono de Plataformas Tecnológicas Obsoletas) é usada pela Quidgest para dotar as grandes empresas industriais de sistemas exclusivos. **Indústria** Gestão da Produção na Indústria Química. Folhas de Produção. Gestão da produção de componentes para a indústria automóvel. Gestão de existências. Gestão de oficinas. Gestão da qualidade. Indústria extractiva de rochas ornamentais. Produtos da cortiça.

## Cidadania, informação, conhecimento e educação

Assinatura electrónica. Utilização de certificados digitais. Gestão integrada de informação. Gestão Documental. Gestão de arquivos. Política arquivística. Digitalização. Desmaterialização. Gestão de processos de negócio (BPM). Gestão de fluxos de trabalho (Workflow). Data Mining. Business Intelligence. Portal do Cidadão. Gestão participativa. Gestão do relacionamento com o cidadão. Responsabilidade social das empresas. Gestão de redes de contactos. Promoção da igualdade de género. Prevenção da violência de género. Inclusão social. Gestão de centros de contacto. Centros de atendimento. Media. Gestão de congressos. Inquéritos ao potencial científico. Inquéritos à inovação. Geração de inquéritos. Apuramento de resultados. Registo oficial de publicações. **Educação** Investigação conjunta. Licenciamento para universidades. Cooperação universidades/empresas.

## Saúde e desporto

**Sistemas de saúde** Subsistemas (públicos ou privados) de saúde. Serviços Nacionais de Saúde. Seguros de Saúde. Serviços Sociais. Gestão da rede de prestadores (próprios, convencionados e externos). Gestão de beneficiários. Gestão de participações. Gestão do relacionamento com o beneficiário. Saúde Sénior. Medicina do Trabalho e Saúde Ocupacional. **Racionalização** Prescrição electrónica de medicamentos. Prestação de contas. Gestão por objectivos. Facturação hospitalar. Gestão por grupos de diagnósticos homogéneos (GDH). Gestão de recursos de saúde (sangue, medicamentos, meios auxiliares de diagnóstico). Blood Tracking. Gestão de stocks e farmácia hospitalar. Gestão hospitalar. Gestão clínica. Facility Management. **Interoperabilidade** Intercâmbio electrónico de informação administrativa, financeira e clínica (HL7). Registo Clínico Electrónico. **Laboratórios** LIMS – Sistema integrado de gestão de laboratórios. Planeamento de colheitas. Relatórios. Genética. EQA – Avaliação Externa da Qualidade em laboratórios de análises clínicas e ambientais. **Investigação** Gestão de biotérios. Sistemas de prevenção e rastreio de doenças oncológicas. Gestão de congressos médicos. Animação de congressos médicos. Inquéritos (Senologia). Medicinas orientais (acupunctura). **Desporto** Certificação de treinadores e técnicos desportivos. Gestão de projectos e de obras em grandes eventos desportivos. Gestão de espaços desportivos. Policiamento desportivo.

# Soluções Quidgest

## Aprovisionamento, logística, gestão de activos e distribuição

**Aprovisionamento** Supply Chain Management. Aprovisionamento electrónico (E-procurement). Leilões electrónicos (E-auctions). Centrais de compras. Implementação de uma estratégia JIT. Gestão do envolvimento atempado do aprovisionamento nas vendas. Gestão do desempenho. **Logística** Gestão de frotas. Transportes. Gestão de auto estradas marítimas. **Gestão de activos** Activos tangíveis e intangíveis. Móveis, imóveis, veículos, activos biológicos. Variações patrimoniais. Formas de incorporação. Afectações. Valorimetria. Famílias Morfológicas. Localizações. Georeferenciação. Contratos. Estados de Conservação. Titularidades. Modos de Desreconhecimento. Depreciações. Amortizações. Facility Management. **Gestão de fornecedores** Gestão de saída de fornecedores. Concentração de fornecedores. Renegociação de contratos. Avaliação de países e regiões: Global Value Sourcing. Avaliação do risco. Gestão do desenvolvimento dos fornecedores. Monitorização do desempenho com KPI. Gestão de códigos de conduta e de responsabilidade corporativa dos fornecedores. Gestão de descontos de fornecedores e tesouraria. **Distribuição** Gestão de Merchandising. Field Marketing. Gestão de equipas de reposição em superfícies comerciais. Lojas virtuais. Comercialização de materiais médicos. Gestão de livrarias. Distribuição de jornais (Quiosques). Distribuição remota com apoio por PDA. Gestão de catálogos. Gestão de reclamações. Inquéritos à satisfação dos clientes. Gestão da fidelização de clientes. Gestão de campanhas.

## Investigação, tecnologia e outsourcing

### Engenharia do Software e geração automática

**Genio.** Detecção de padrões. Templates inteligentes em NVelocity. Model Driven Software. Definição de metadados, de modelos e de arquiteturas. Bancadas de produtividade para a construção de interfaces (mesa de forms). Gestão de processos de maturidade (Software Engineering Management).  
Optimização de processos de software com PSP/TSP.

**Outsourcing** Smart Outsourcing: próximo, rápido, iterativo e suportado por geração automática. White Label: your own BSC / CPM / ERP / CRM Software Brand. **Aquisição de dados**

Integração automática de dados provenientes de leitores de códigos de barras, RFID, equipamentos de análises clínicas, caixas registadoras, relógios de ponto, portas de acesso, cartão do cidadão, cartões magnéticos, scanners, reconhecimento de voz, terminais de pagamento (multibanco), centrais telefónicas, sistemas de picking, sensores de equilíbrio ou identificadores biométricos. **Projectos especiais** Webização de sistemas. AddIns para ferramentas de produtividade (Office). Telecomunicações. SMS. Pagamentos On Line. Projectos piloto em novas tecnologias (Silverlight, AX, Azure). Provas de conceito. Motores de inferência. Motores de cálculo. Consulta avançada. Automatização de testes e de documentação.

Desenvolvimento de tecnologias proprietárias. Importação e exportação para outros sistemas. Conversão de dados. Recuperação de projectos. **Assistência técnica** Sistemas de suporte a ITIL. Gestão de Projectos. Assistência técnica na Internet (Platina). Gestão da assistência técnica. **Investigação** Projectos FP7, Eurostars, Eureka, Iberoeka.

## Gestão estratégica e gestão de topo

**Gestão Estratégica** Gestão estratégica com Balanced Scorecard. Gestão de projectos estratégicos. Gestão de participações. Benchmarking. Gestão da Qualidade. Gestão da Inovação. **Sistemas exclusivos: 1ERP, 1CRM** Um sistema de informação exclusivo constitui uma fonte estratégica de vantagens competitivas, que guarda os procedimentos continuamente melhorados de uma empresa e que é extremamente difícil de imitar pela concorrência. As marcas 1ERP ou 1CRM correspondem aos ERP ou CRM criados pela Quidgest exclusivamente para uma empresa. As soluções **1ERP** de topo da Quidgest são únicas e integradas, cobrindo a gestão financeira, a contabilidade segundo as normas internacionais, a gestão de tesouraria, a reconciliação bancária, a gestão da produção, a gestão comercial, o aprovisionamento, a gestão de activos, a gestão de recursos humanos, a gestão da assiduidade, o processamento de vencimentos, a gestão dos processos de negócio, a gestão da informação, a gestão por projectos e tarefas ou o controlo de gestão.

**Sistemas complexos** Sistemas para nichos muito específicos de mercado. Racionalização de processos. Atractores de comportamento. Sistemas multinacionais e multiculturais. Sistemas que suportam múltiplas legislações, línguas, moedas, infraestruturas tecnológicas. Sistemas urgentes.

**Consultoria e Auditoria** Consultoria na gestão de projectos de mudança. Consultoria na gestão de projectos de tecnologias de informação. Auditoria a projectos de tecnologias de informação **Simulação** Serious Games.

**Controlo de Gestão Serviços Partilhados**

## Banca, seguros e gestão financeira

**Banca** Gestão de clientes. Gestão de linhas inovadoras de produtos. Contas à ordem. Produtos poupança. Aplicações financeiras. Simulação de planos financeiros. Antecipação de fundos. Gestão da rede de balcões. Gestão processual. **Seguros** Boutiques especializadas de Seguros. Gestão de Sinistrados. Seguros de Saúde. Mediação de seguros. **Serviços Financeiros** Gestão estratégica de participações sociais (com Balanced Scorecard). Gestão de Capital de Risco (Hedge Funds). Incubadoras. Gestão de carteiras financeiras. Gestão de tesouraria. *Homebanking. Factoring. Locação de viaturas. Leasing* imobiliário. Gestão do Crédito Público. Gestão de Garantia Mútua.

## Recursos humanos

A Quidgest disponibiliza sistemas que cobrem todas as actividades inerentes à função de gestão de recursos humanos, independentemente de esta estar integrada na empresa, ser prestada como serviço partilhado ou ser executada por empresas especializadas. **Gestão de Recursos Humanos** Processamento de vencimentos. Gestão dos processos individuais. Gestão de carreiras. Gestão da formação. Gestão de competências. Gestão da assiduidade. Recrutamento. Portais de colaboradores. Portais de dirigentes. **Organização do trabalho** Folhas de obra (Time-sheets). Medicina do Trabalho. Gestão do Capital Humano. Gestão do Conhecimento. Benchmarking. Balanced Scorecard. Avaliação do Desempenho. **Formação** A Quidgest, entidade formadora certificada, assegura formação avançada em três áreas: Engenharia do Software, Gestão Pública, Gestão Estratégica e formação para requalificação profissional (desempregados, mobilidade especial). **Certificação Profissional** em gestão de recursos humanos, em gestão de activos e em gestão financeira, com sistemas da Quidgest. **Nova Economia** empresas nas quais o processo de trabalho se organiza por projecto, por evento ou por tarefa. com um planeamento de actividades muito complexo e uma base de colaboradores muito ampla, na qual coexistem vínculos diferenciados. São exemplo as empresas de: Formação; Field Marketing; Merchandising; Trabalho Temporário; Organização de Eventos (culturais, lúdicos, desportivos, políticos, de outdoor ou empresariais); Conservação sob contrato de edifícios, jardins ou vias de comunicação; Manutenção de infra-estruturas tecnológicas; Transporte especializado por tarefa (por exemplo, de Crianças); Limpeza e desinfestação; Segurança; Transporte de valores; Mediação imobiliária; Serviços de urgência; Castings; Catering; Organização de Casamentos; Centros de Contacto; Campanhas políticas; Gestão por níveis de serviço (SLA); Serviços por avença (advocacia); Gabinetes de contabilidade; Programação cultural.

## Apoio ao desenvolvimento (projectos internacionais)

Através de **Projectos estruturantes**, a Quidgest ajuda a construir as referências da modernidade dos países e das regiões, a criar redes sólidas de suporte ao desenvolvimento económico, a mobilizar os recursos e as competências nacionais e a promover a cidadania activa e a participação dos cidadãos. **Identidade e Estratégia** Registo e Identificação Civil. Cartão do Cidadão. Recenseamento. Inquéritos. Consolidação de dados. Representação geo-referenciada. Estratégia nacional. Indicadores de desempenho. Tableau de Bord. Balanced Scorecard. Country Branding. **Valorização dos activos (gerar receitas)** Inventário de bens do Estado. Gestão de processos de concessão. Licenciamento de obras. Licenciamento industrial. Direitos de utilização da terra e de recursos. Registo automóvel. Licenciamento de operadores de telecomunicações móveis. Aproveitamento de recursos hídricos e eólicos. Direitos de imagem. Autorização de Investimento Directo Estrangeiro (IDE). Administração Fiscal e Tributária. Gestão de contribuintes. Controlo de obrigações fiscais. **Gestão (controlar a despesa)** Gestão orçamental. Preparação de Orçamentos. Gestão da tesouraria global do Estado. Controlo da dívida pública. Controlo de obrigações e aplicações financeiras do Estado. Gestão de recursos humanos. Gestão da Segurança Social. Gestão de beneficiários e de subsídios. Gestão de talentos. Avaliação de desempenho de serviços e dirigentes. Prestação de Contas. **Economia (aumentar a riqueza)** Captação de Investimento Directo Estrangeiro. Desenvolvimento turístico. Gestão de parques tecnológicos. Zonas económicas especiais. Pólos de desenvolvimento. Transferência de Tecnologia. Parcerias público-privadas. **Cidadania** Simplificação de processos e desmaterialização. Justiça. Saúde pública. Racionalização de custos em cuidados de saúde. Apoio à actividade médica. Ficha clínica electrónica. Rede de saúde animal. Habitação social. Educação. Desporto. Pensões de veteranos de guerra. Integração social. **Cooperação Internacional** Microcrédito. Avaliação e análise de pedidos de financiamento. Cooperação internacional bilateral. Projectos do PNUD e do Banco Mundial. Gestão de ONG.

## A engenharia do *software* avança por padrões (IV)

# Padrões de segurança e auditoria

Os padrões de segurança e auditoria disponíveis no Genio asseguram, para além da integridade referencial (já apresentada em Persistência), algumas regras muito importantes: que o utilizador é quem diz ser; que o utilizador só vê a informação que deve ver e só altera a informação que está autorizado a alterar; ou que é possível rastrear e auditar as acções executadas por qualquer utilizador do sistema ou executadas automaticamente pelo sistema.

### Autenticação (*login*)

Por omissão, a primeira tarefa de qualquer sistema de informação é a autenticação do utilizador. Este padrão é, como habitual, constituído por um nome e por uma chave de acesso (*password*). A autenticação pode não ser necessária em sistemas *web* dedicados ao público em geral. Do mesmo modo, algumas operações de manutenção corrente dos sistemas são normalmente executadas por qualquer utilizador, sem autenticação, podendo, no entanto, seguir-se uma política diferente (ver Padrões de Administração).

### Autenticação conjunta

A autenticação pode ser configurada de modo a que seja desnecessária, para um módulo do sistema, se o utilizador já se identificou à entrada de outro módulo do mesmo sistema.

### Perfis de utilizador

No momento do *login*, é validada a identidade do utilizador e encontrado o seu perfil (ou perfis, no caso dos portais *web*). Note-se que um utilizador pode estar referenciado como “Desautorizado”, caso em que a entrada no sistema lhe será negada. A cada componente do sistema e a cada função executada sobre essa componente está associado um perfil mínimo ou um perfil composto (ver ponto seguinte). No caso de um perfil mínimo, qualquer perfil superior poderá executar a função. No caso de um perfil composto, apenas os perfis que o integram a poderão fazer.

### Perfis compostos

Os perfis de acesso podem ser compostos a partir dos perfis individuais. Por exemplo, um campo pode estar definido como sendo alterável apenas por um “Responsável Financeiro”, não sendo este um perfil individual, mas sim um grupo que inclui os perfis de “Director Financeiro”, “Responsável pela Contabilidade” e “Tesoureiro”.

### Perfis associados a um subconjunto de tarefas e de informação

Alguns perfis estão associados ao subconjunto de tarefas e de informação que está sob a sua supervisão ou competência. Por exemplo, o perfil de “Director de Serviço” está ligado a uma “Direcção de Serviço”. No momento do *login*, este padrão verifica que pelo menos uma associação existe e ajusta automaticamente

aquilo a que o utilizador pode aceder e alterar (ver Entrada Permanente de Historial). A este respeito, ver também o padrão de delegação de competências (em Padrões de Administração).

### Autenticação por *active directory* e *single sign-on*

Uma forma alternativa de autenticação disponível no Genio decorre da integração com *active directory*, um serviço disponibilizado pelo Windows Server. Este padrão corresponde à noção de *single sign-on* e simplifica a vida ao utilizador, pedindo-lhe apenas uma autenticação. Neste caso, o sistema criado pelo Genio deixa de fazer a gestão de chaves de acesso. Mas pode manter-se a necessidade de gerir a afectação de utilizadores a determinados subconjuntos, como visto no ponto anterior.

### Autenticação por *webservice* especializado

Algumas entidades ou grupos económicos usam um sistema único de autenticação para os utilizadores de todos os seus sistemas. É o caso, por exemplo, do SGU – Sistema de Gestão de Utilizadores do Instituto de Informática do MFAP, com o qual um padrão do Genio interage para autenticar os utilizadores de alguns sistemas usados por um número alargado de entidades públicas em Portugal.

### Autenticação por *smartcard*

A autenticação por *smartcard* – um cartão dotado de um *chip*, como o Cartão do Cidadão – é uma opção cada vez mais comum, disponibilizada por um padrão do Genio (ver outras aplicações de *smartcards* nos Padrões de Interoperabilidade).

### Autenticação por terminal biométrico

Também é possível o reconhecimento do utilizador através de um terminal biométrico, como um leitor de impressões digitais (ver outras aplicações de terminais biométricos em Padrões de Interoperabilidade).

### Autenticação por Facebook

Apesar de pouco usada em sistemas de informação empresariais, a autenticação pode também fazer-se através do mecanismo de *login* disponibilizado pelo Facebook. Este caso é aplicável apenas se não existirem áreas de informação de acesso privado.

### Logbook

Uma tabela especial guarda o registo de execução de determinadas tarefas críticas no sistema: que utilizador, que tarefa, em que dia e a que hora. Por exemplo, a entrada de um utilizador no sistema gera um registo (*log*) no Logbook.

### Assinaturas digitais

O padrão que suporta as assinaturas digitais garante a autoria e

a autenticidade de um registo, de uma mensagem ou de um documento inseridos num sistema criado pelo Genio. Uma assinatura digital válida aposta sobre um conteúdo demonstra que este foi criado por um utilizador reconhecido por uma entidade autónoma e que o conteúdo é original, não tendo sido posteriormente alterado. Assinaturas digitais usam-se na gestão de documentos, na submissão de propostas ou em transacções financeiras, como garantia da inexistência de fraudes.

### Criação automática de históricos

No Genio, pode definir-se que cada alteração do conteúdo de alguns dos campos de uma tabela cria automaticamente uma linha de histórico, a qual pode ser usada para controlo e auditoria. As tabelas de históricos são tabelas idênticas a outras do sistema, podendo ser listadas e consultado cada um dos seus registos.

### Tabelas tombstone

Se a criação de históricos é o padrão certo para controlar alterações, a melhor forma de manter o controlo da eliminação de registos é através de tabelas-sombra (ou *tombstone*). As tabelas-sombra são réplicas fiéis do registo, no momento imediatamente anterior a ser apagado.

### Timestamp

Na maior parte das tabelas, quem concebe os sistemas com o Genio pode optar por incluir campos especiais que registam o utilizador que criou um registo e a data (ou, se necessário, o instante) em que o fez. Outros campos especiais permitem guardar informação sobre quem alterou, pela última vez, o registo e quando o fez. Muitas vezes, esses campos surgem nos formulários do sistema.

### Impersonation

Pontualmente, pretende-se que a um utilizador seja atribuído um perfil que lhe permita executar determinadas tarefas que normalmente lhe estão vedadas, por questões de segurança. Por exemplo, atribuir a um utilizador corrente permissões de acesso como administrador de rede, de modo a evitar que as directorias a que o utilizador acede, a partir do sistema, sejam partilhadas por todos.

### Permissões diferenciadas no tempo

Com este padrão, podem diferenciar-se as permissões para alterar ou anular um registo, em função de uma data de referência. Esta é, frequentemente, a data de registo (ver *timestamp*). Por exemplo, se um registo de venda acaba de ser introduzido, pode ser alterado pelo nível de quem o fez. Mas, se passada uma semana, apenas um nível superior o pode fazer. Outro exemplo, um pouco diferente, aplica-se a eventos futuros. Neste caso, a data de referência é, normalmente, a data prevista para a realização do evento. O perfil de acesso para alterar até um mês antes pode querer-se diferente do exigido para alterar em cima do acontecimento.

### Logs de auditoria, por triggers

Uma forma complementar ou alternativa de manter registos de controlo, para auditoria, usa os *triggers* disponíveis nos SGBD mais comuns.

### Sincronização de relógios

Este padrão valida a sincronização dos relógios do utilizador e do servidor para evitar, por exemplo, que um utilizador com um relógio adiantado possa fazer os cálculos diários antes do tempo.

### Acesso ao servidor de base de dados por *connection string* encriptada

Para reforço de segurança, é possível que a ligação ao servidor da base de dados que suporta o sistema se faça através de uma *connection string* encriptada.

### Deteção de ameaças em *queries*

No código que comanda a execução de *queries* em SQL, existe um padrão que intercepta e impede a execução de qualquer código que constitua uma potencial ameaça à segurança dos dados (SQL Injection).

### Rastreabilidade de versões

As versões dos sistemas são instaladas automaticamente (ver *self deployment*), mas da sua instalação é guardado registo numa tabela especial.

### Limitação da utilização em versões de demonstração

Na produção de versões de demonstração, é comum a utilização de um sistema ser limitada até uma determinada data. Do mesmo modo, é possível condicionar a utilização de um sistema gerado pelo Genio (e, logo, também do próprio Genio) ao número de registos de uma tabela (por exemplo: 50 viaturas, 10 projectos Genio).

### Baralha dados

Um utilitário externo aos sistemas permite baralhar dados, de forma a fazer desaparecer qualquer referência aos dados reais em nomes, moradas, datas ou números de identificação. Esta funcionalidade é útil em testes.

### Possibilidade de notificação central

Algumas tarefas, em outros sistemas, que sejam muito sensíveis ou sobre as quais se pretenda uma maior atenção podem requerer que um administrador central seja notificado. Por exemplo, apesar de cada equipa da Quidgest (e da QuidNet) usar o seu GenGenio e de cada projecto ter os seus metadados (o seu modelo) numa base de dados distinta, alguns indicadores sobre a dimensão do código gerado são automaticamente transmitidos, em cada geração, para um repositório central. Há um padrão no Genio para assegurar esta notificação.

### Ups... Perdi a *password* de administrador

Imagine agora que toda a gente perdeu a sua *password*. Como é que se resolve esta situação? Com o padrão #, ser-lhe-á dado, por um serviço especializado da Quidgest, um código que lhe permite entrar uma só vez no sistema, com direitos de administrador, e assim poder desbloquear o constrangimento.

**Nos próximos números da QuidNews, iremos apresentar outros tipos de padrões usados pelo Genio da Quidgest:**

- 05) Padrões de identificação e depuração de erros (*debugging*)
- 06) Padrões de administração dos sistemas
- 07) Padrões que suportam a internacionalização
- 08) Padrões que garantem a interoperabilidade
- 09) Métricas sobre o desenvolvimento de *software*
- 10) Padrões específicos de uma função ou área de negócio



# Os desafios da saúde no século XXI

Os indicadores de saúde são relevantes quando falamos sobre o desenvolvimento e o estado da saúde num país. Para definir estratégias e políticas que ajudam a melhorar a saúde dos cidadãos, é preciso ter indicadores de saúde baseados em dados fiáveis e comparáveis.

O que é um indicador? O termo está definido como uma medida quantitativa ou qualitativa que permite determinar o grau de progressão relativamente aos objectivos definidos. Os indicadores ajudam na análise e comparação do grau de desempenho entre grupos populacionais ou áreas geográficas e podem contribuir para definir prioridades políticas.

Nesta edição da QuidNews, quisemos dar destaque a este assunto do interesse de todos nós. Por esta razão, falámos com três especialistas sobre a temática.

Ana Escoval, da ENSP (Escola Nacional de Saúde Pública), Mário Jorge Santos da ANMSP (Associação Nacional dos Médicos de Saúde Pública), e Manuel Delgado da IASIST, deixam-nos as suas perspectivas sobre os indicadores de saúde.

**Quais são os indicadores de saúde que, neste momento, a sua organização trata e, destes, quais os que considera serem os mais importantes?**

**Manuel Delgado:** A IASIST é uma empresa que faz *benchmarking* entre os diferentes tipos de entidades prestadoras de cuidados (hospitais, cuidados primários e cuidados continuados). Concretamente para a área hospitalar, disponibilizamos hoje a cada hospital uma ferramenta *on-line*, chamada IAmetrics, que permite aos seus utilizadores monitorizarem o desempenho dos respectivos serviços, e do hospital como um todo, nas seguintes dimensões principais:

- a) Exaustividade e rigor dos registos clínicos;
- b) Complexidade e gravidade dos doentes tratados;
- c) Gestão dos tempos de internamento;
- d) Potencial de cirurgia ambulatória;
- e) Mortalidade;
- f) Complicações;
- g) Readmissões.

Do resultado da comparação entre os dados clínicos de cada

## Os benefícios do paciente são vários, por exemplo evitar duplicações e melhorar o diagnóstico. O conhecimento dos indicadores da saúde é essencial para o diagnóstico, uma vez que a acuidade diagnóstica depende dessas medidas.

Mário Santos

hospital com os de um grupo de hospitais de referência similares, os responsáveis ficam a perceber quais as áreas de desempenho em que são excelentes ou bons e aquelas em que apresentam significativo ou moderado potencial de melhoria face aos melhores hospitais.

Chamaria a atenção para o facto de que este tipo de comparações exige muito rigor metodológico quando lidamos com doentes, mesmo que aparentemente com a mesma patologia. A situação de saúde de cada um, as comorbilidades de cada um e a situação do meio em que vivem constituem factores de risco a que este tipo de análises não pode ser alheio. Assim, só com rigorosos modelos de avaliação do risco individual de cada doente, quanto a um conjunto de acontecimentos adversos, como a morte, as complicações ou as readmissões, podemos garantir a fiabilidade das comparações que realizamos.

**Mário Santos:** Em saúde pública, normalmente analisamos dois tipos de indicadores:

- os indicadores de desempenho das unidades de saúde ou de produção, nomeadamente taxas de cobertura de determinados programas, indicadores de produtividade dos serviços, taxas de vacinação, etc;
- indicadores de impacto através da medição dos fenómenos de saúde na população. Uma boa produtividade não garante só por si ganhos em saúde, pelo que é necessário, com recurso à epidemiologia, proceder à análise do estado de saúde da população através de medidas como a incidência, prevalência, mortalidade, letalidade, entre outras.

**Ana Escoval:** Como indicadores mais importantes considero os indicadores de acesso, de qualidade e de resultados (por exemplo taxas de mortalidade infantil, mortalidade neonatal, esperança de vida à nascença (anos), anos de vida potencialmente perdidos (AVPP), consumo de medicamentos *per capita* no mercado total (em euros), taxa bruta de infeções, etc.).

**Qual é o papel principal desses indicadores e por que são importantes?**

**MD:** A importância deste tipo de estudos e dos indicadores que utilizamos é decisiva para se avaliar o desempenho clínico dos serviços de saúde. Como sabemos, até agora tem-se realizado alguma comparação quanto ao desempenho económico-financeiro, mas mesmo essa é incapaz de alinhar, com rigor, a complexidade e a gravidade dos doentes, o que a torna, ainda, pouco rigorosa e de certa forma injusta para alguns hospitais.

Importa salientar, também, que a qualidade dos resultados clínicos medida por alguns dos indicadores que acima referimos é também ainda muito rudimentar entre nós, pois não consegue entrar em linha de conta com o risco individual associado a cada doente.

O nosso trabalho pretende, justamente, colmatar essa ausência de conhecimento, dotando os gestores e os profissionais de instrumentos preciosos para redefinir estratégias no campo da

eficiência e da efectividade médica.

**MS:** Para médicos de saúde pública, é importante analisar indicadores que reflectem o estado da saúde da população. Por exemplo, taxas de natalidade e de mortalidade mostram o desempenho do sistema e, simultaneamente, permitem prever a evolução demográfica e projectar os padrões futuros da procura de cuidados de saúde. Alguns indicadores relacionados com a saúde tais como as taxas de mortalidade infantil e mortalidade específica por algumas doenças (por exemplo, a tuberculose) evidenciam o desenvolvimento do próprio país. De facto, embora o sector da saúde tenha um contributo importante para estes indicadores outros sectores sociais – ambiente, clima económico, autarquias – têm um papel fundamental na sua evolução. Estes indicadores permitem, portanto, comparações directas entre padrões nacionais e internacionais.

**Como são geridos os indicadores neste momento (funcionamento da gestão)?**

**MD:** A gestão destes indicadores compete essencialmente aos hospitais e serviços que são nossos clientes. A IASIST recebe e trata os dados dos respectivos processos clínicos informatizados, após a devida e correcta codificação por GDH (Grupos de Diagnósticos Homogéneos). Posteriormente, introduz na *web*, na conta específica de cada hospital, os dados mais actualizados com os respectivos resultados clínicos. Estes resultados são apresentados em diferentes níveis de pormenor: global do hospital, por serviço, por procedimento e por doente. Podem, ainda, discriminar os resultados por médico, ou seja, pelo número de casos de que cada médico foi responsável. O objectivo desta análise é verificar a posição do hospital, em cada indicador, face ao conjunto de hospitais que serviram de comparação e, de acordo com os resultados (excelente, bom ou aquém do padrão), rever os casos e/ou adoptar acções correctivas. Nesta medida, esta ferramenta é um excelente instrumento para definir prioridades de intervenção na área clínica, seja na perspectiva da qualidade dos registos, da eficiência ou da efectividade dos cuidados prestados.

**MS:** Em Portugal, o problema fundamental não está na falta de sistemas que registem a informação e produzam indicadores, pelo contrário, existem sistemas de informação a mais e, ainda por cima, deficientemente integrados. A maioria dos sistemas em saúde pública são pensados para uma actividade específica e não estão articulados com outros sistemas do Ministério da Saúde. Sendo a saúde pública uma ciência multidisciplinar e uma actividade transectorial, seria também importante a integração com outros sistemas de informação, como por exemplo da justiça ou segurança social. No entanto, uma das nossas capacidades é “saber onde ir buscar a informação”, e nós sabemos fazê-lo.

**AE:** Actualmente, na maioria dos casos, os indicadores são geridos por vários sistemas de informação.

**Como é que o paciente beneficia com estes indicadores bem geridos? E o Estado? E, no sector privado, o investidor?**

**MD:** Os doentes beneficiam prospectivamente deste tipo de avaliação. Tomemos um exemplo simples. Num determinado procedimento cirúrgico, verificamos que o nível de complicação é superior ao esperado. Analisadas as razões desse desvio e adoptadas medidas correctivas, esse procedimento passa a apresentar, nos ciclos seguintes, níveis de complicações idênticos ou até melhores que o padrão. Com certeza que isso tem um impacto positivo em novos doentes, ao contrário do que anteriormente aconteceu nos doentes então tratados. O impacto desta melhoria reflectiu-se também em benefício do Estado e de outros financiadores e accionistas do sector privado, já que a promoção da qualidade e da eficiência permite aumentar a confiança dos cidadãos nas entidades prestadoras representando uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

**MS:** Os benefícios do paciente são vários, por exemplo evitar duplicações e melhorar o diagnóstico. O conhecimento dos indicadores da saúde é essencial para o diagnóstico, uma vez que a acuidade diagnóstica depende dessas medidas.

**Como é que os sistemas de informação podem ajudar na monitorização e gestão desses indicadores de saúde?**

**MD:** Os sistemas de informação e as TIC desempenham um papel crucial para este tipo de metodologia, já que, desde o registo dos dados à sua transmissão, tratamento, validação e divulgação, tudo depende de sistemas robustos e fiáveis em matéria de TIC. Note-se que nós só trabalhamos com base em registos clínicos devidamente informatizados e que é por essa via que se processa a troca de dados com os nossos clientes.

**MS:** Ainda tratamos muitas parcelas da informação manualmente. Há múltiplas fontes de informação e é preciso centralizar os vários dados que obtemos através delas.

Um sistema de informação integrado permitiria planear melhor, ou seja, identificar problemas e resolvê-los.

Este sistema deveria ter uma interface agradável e intuitiva.

**AE:** Os sistemas de informação ajudam a melhorar a transparência dos dados. Como existe uma multiplicidade de sistemas, é difícil centralizar informação e encontrar a informação solicitada. Filtros que permitam encontrar os dados importantes seriam uma mais-valia para completar os sistemas que já foram implementados. Por outro lado, uma optimização dos sistemas existentes tendente a permitir uma visão global da informação disponível, no contexto da saúde, seria de grande utilidade na resposta às necessidades, melhoria do desempenho e boa gestão dos recursos.

**Quais os desafios que espera enfrentar no futuro relativamente a estes indicadores?**

**MD:** Pretendemos, no futuro, alargar o âmbito destes projectos

de *benchmarking* ao perfil farmacoterapêutico por GDH (Grupos de Diagnósticos Homogéneos) e, também, à utilização de MCDT (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica). Se conseguirmos chegar a este nível de desenvolvimento, passaremos a disponibilizar, aos nossos clientes, indicadores preciosos quanto ao consumo de recursos tecnológicos de natureza estratégica, face ao seu custo e à sua adequação para cada doente.

Por outro lado, a disponibilização de uma base de dados que cubra toda a actividade hospitalar de natureza pública seria um passo importante, para caracterizarmos com maior rigor e actualidade a realidade portuguesa.

**MS:** No futuro, esperamos ter um sistema inteligente e global de apoio à gestão, não só ao nível da gestão das unidades de saúde, como ao nível da gestão de saúde da comunidade. O sistema devia recorrer a uma única base de dados que reunisse todos os dados de saúde dos cidadãos, disponíveis no sector público e no sector privado. A disponibilidade nos dois sectores é importante porque quase todos os pacientes recorrem aos dois serviços. Isto permitiria evitar muitas duplicações de procedimentos técnicos de auxiliares de diagnóstico, aceder a informação qualificada produzida por outros profissionais de saúde e não fazer depender o plano de intervenção quase exclusivamente das declarações do doente.

**AE:** Os três desafios mais importantes são a interoperabilidade, a transparência e o rigor na recolha da informação. Se conseguirmos atingir estes objectivos, podemos ficar satisfeitos. A boa governação em saúde exige disponibilizar ao cidadão informação actualizada e fidedigna em termos de acesso, qualidade dos cuidados prestados e na forma como são aplicados e geridos os recursos públicos.

**Que outros indicadores de saúde considera importantes? O que está a ser feito e o que se deveria fazer?**

**MD:** Seria importante avançar-se também na área dos cuidados primários e dos cuidados continuados, onde a IASIST já realizou trabalho meritório e de muita utilidade para os seus responsáveis. Esse trabalho precisaria, agora, de ser generalizado e levado a cabo de forma permanente.

Noutra perspectiva, e na sequência de um trabalho preliminar já anteriormente realizado pela IASIST em Portugal, faz todo o sentido desenvolver um modelo de informação, para doentes e opinião pública em geral, sobre os resultados clínicos das diferentes instituições, permitindo aos cidadãos cruzar e comparar resultados e, eventualmente, basear as suas escolhas em critérios subjacentes aos indicadores que livremente podem consultar. Note-se que a introdução de alguma liberdade de escolha – como defende, no seu relatório, o grupo de trabalho para a reforma hospitalar – pressupõe um conhecimento fundamentado, por parte dos doentes, sobre a qualidade e os resultados que cada estabelecimento apresenta.

**Os três desafios mais importantes são a interoperabilidade, a transparência e o rigor na recolha da informação. Se conseguirmos atingir estes objectivos, podemos ficar satisfeitos.**

Ana Escoval





# Why not?\*

Porque não acreditar em Portugal e nas empresas portuguesas fornecedoras de tecnologia?

\*Acha que, em Portugal, um título em inglês é despropositado? Nós também.

# Vendas internacionais para PME tecnológicas

Nuno Almeida, *managing partner* da Almeida Consulting e *country manager* Quidgest UK

Num contexto de contracção de procura nas economias periféricas da Europa, as PME tecnológicas encontram-se limitadas na criação de novos produtos, pela ausência de procura local que permita demonstrar a sua oferta. Para estas empresas, a introdução de nova oferta exige a conquista de mercados externos que demonstrem as virtudes dos seus produtos nos mercados locais. Este contexto é bastante desafiante quando comparado com o das empresas sedeadas em mercados de maior maturidade e volume.

Temos apoiado as PME europeias tecnológicas que querem alcançar proveitos através de mercados externos. Prestamos serviços para o desenvolvimento do negócio e detectamos regularmente alguns padrões organizacionais que condicionam o crescimento das empresas.

Um desses padrões é a ausência de uma estratégia na selecção de mercados e na definição de objectivos para os mercados onde as empresas tentam penetrar. A maioria das empresas tem uma aproximação ingénua ao crescimento além-fronteiras, tratando todos os mercados alvo com os mesmos objectivos de ganhar o máximo negócio possível, ignorando as diferenças entre mercados no que toca à pressão competitiva, ou às expectativas de qualidade e suporte ao cliente. No mercado britânico, a competitividade é muito elevada, fazendo com que a entrada aí, quando feita sem diferenciadores e argumentos fortes, raramente é feita de forma lucrativa.

Em suma, os objectivos da penetração num determinado mercado ou segmento podem ser:

**Expansão de receitas:** em mercados onde o serviço ou o produto têm pouca ou nenhuma competição, aliado a um crescimento da procura; estes são os mercados onde se consegue atingir crescimentos mais rápidos;

**Presença estratégica:** desenvolver uma presença no mercado para elaborar um portefólio de casos de estudo relevantes, por exemplo para criar reputação e perceber como a oferta se compara com a dos concorrentes nos mercados mais maduros;

**Acréscimo de competências e capacidade:** aumento da força de trabalho com elementos que complementam as competências existentes ou que expandem a capacidade de entrega da empresa, não só no mercado alvo, mas também noutros mercados.

É importante definir a estratégia de crescimento internacional da empresa com clareza e simplicidade. Esta estratégia servirá de ponto de partida para estabelecer os objectivos de presença num determinado mercado. Uma aproximação possível é a de desenvolver presenças estratégicas e aumentar competências nas economias maduras, colocando simultaneamente ênfase nos mercados onde a oferta sofre menos pressão competitiva e onde a penetração poderá ser mais rápida e lucrativa.

Se o produto não está suficientemente diferenciado, vendê-lo

em mercados onde é maior a pressão competitiva é arriscado e caro. Este é habitualmente o caso para as economias do norte e centro da Europa e para os Estados Unidos. A presença nestas economias é essencial para acompanhar os concorrentes e as tendências de mercado, os requisitos emergentes, criar reputação ou expandir competências, caso exista escassez no mercado doméstico.

Algumas empresas são tentadas a focar as suas estratégias de crescimento puramente nos mercados emergentes. Esta aproximação tende a ser arriscada no médio prazo, uma vez que os produtos e serviços provenientes de mercados mais maduros podem facilmente entrar nestes mercados através da experiência e provas dadas anteriormente.

## A ferramenta certa para cada desafio

As táticas de vendas serão radicalmente diferentes consoante os objectivos com que uma empresa se posiciona no mercado. Uma presença mínima pode ser obtida através de desenvolvimento directo de mercado. Alguma preparação remota, voos marcados, materiais de *marketing* para apresentar a oferta mostrando a diferenciação positiva relativamente aos concorrentes no mercado alvo, uma marca bem definida, uma identidade forte, uma presença *online* credível e bom suporte ao cliente, mesmo que prestado remotamente, deverá, na maior parte dos casos, permitir atrair alguns contratos que podem permitir iniciar a criação de referências, assim como perceber quem são os principais actores no mercado. Estes projectos podem eventualmente ser feitos com margens negativas, mas isto deverá ser compensado pelas vantagens competitivas criadas noutros mercados mais lucrativos.

Em mercados menos consolidados, as margens deverão ser suficientes para que se defina uma estratégia de vendas mais estruturada. A obtenção de informação sobre os mercados alvo é fundamental, nomeadamente a dimensão do mercado para a oferta da empresa e concorrentes existentes. Por outro lado, deve-se identificar potenciais clientes de referência para uma determinada região. Apresentações estruturadas são sempre relevantes. Não há nada como uma referência. Apresentações com base em referências de multinacionais já clientes noutros mercados são excelentes plataformas de entrada em novas geografias de forma estruturada. Se a apresentação estruturada estiver fora de alcance, não se deve excluir a hipótese do contacto directo. Uma vez identificadas algumas *leads*, a empresa encontrar-se-á na posição ideal para começar a encontrar parceiros que possam não só suportar o esforço de venda, mas também ajudar com a entrega de bens e serviços aos clientes no mercado alvo.

Esta sequência é a ideal para identificar parcerias. Desenhar parcerias é um exercício mais produtivo e pragmático quando há

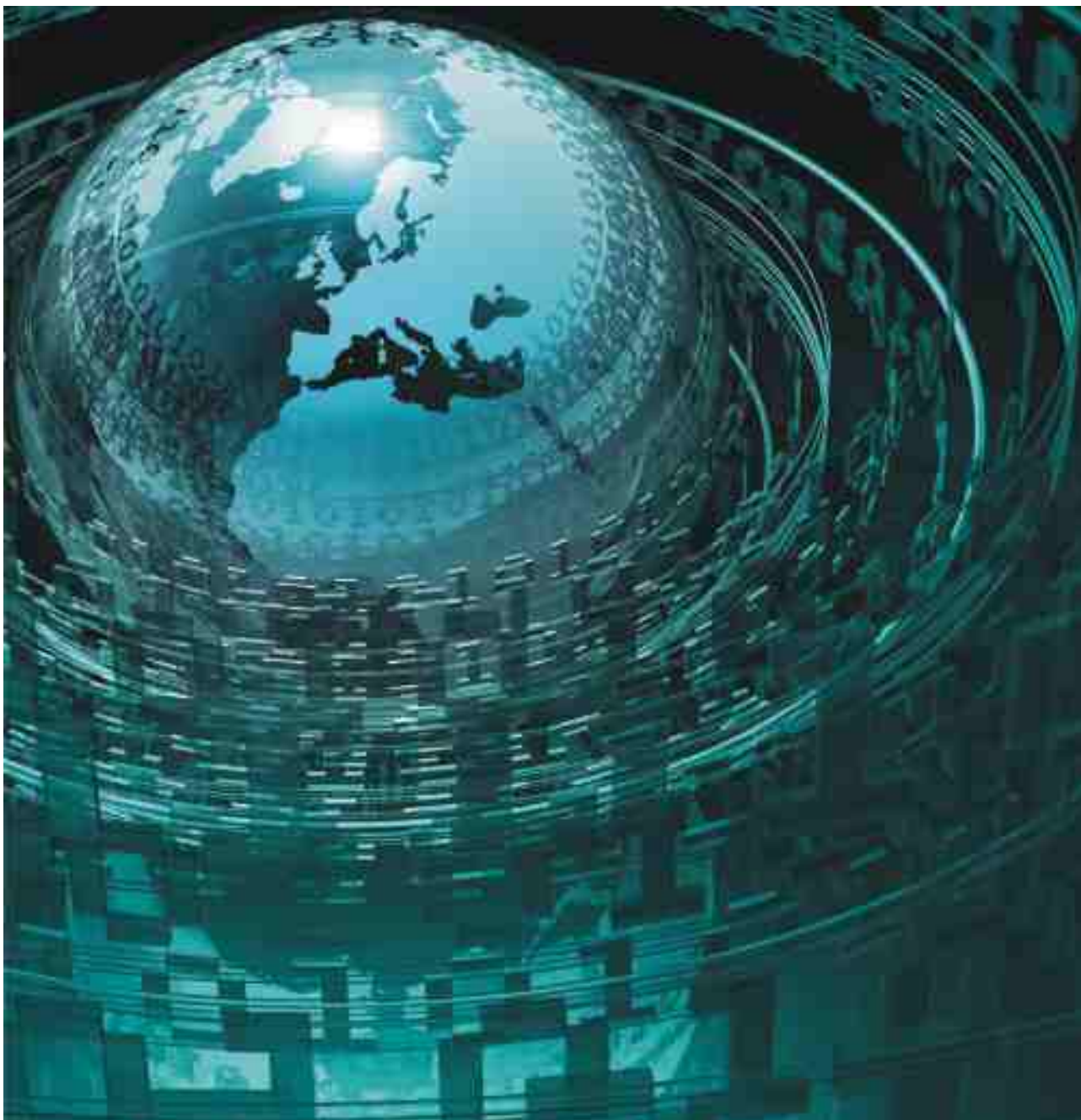
---

oportunidades específicas nas quais se possa trabalhar em conjunto, em vez de aplicar esforços no desenho de acordos de parceria formais com empresas que podem, eventualmente, não ter um encaixe perfeito quando se trata de colocar a oferta no terreno.

Nos mercados onde o crescimento pode ser mais acelerado, a empresa deverá estabelecer uma presença mais robusta. Esta deverá incluir uma empresa subsidiária e conta bancária, o que permitirá que as parcerias sejam estabelecidas sob a mesma referência legal e fiscal. As comunicações devem ser feitas na língua local, preferencialmente por nativos. É conveniente ter algum espaço para trabalho e para reuniões, uma vez que uma imagem cuidada é importante para passar as percepções correctas aos clientes e parceiros locais. Convém também estar a

par e acompanhar os desenvolvimentos mais recentes nos mercados locais. Acompanhe o comportamento dos seus clientes, mantenha-se atento aos concorrentes e seja ágil.

Por fim, nestes tempos de crise e austeridade, quando todas as empresas parecem tentar evitar os custos das viagens, a sua empresa pode mostrar uma diferença clara, reunindo com clientes presencialmente, em vez de optar sistematicamente pela teleconferência. Os negócios são e serão sempre entre pessoas. Independentemente da estratégia de vendas, encontrar-se com os seus clientes e mostrar que ouve e se interessa pelos negócios deles causará uma excelente impressão, o que fará com que a sua empresa crie e solidifique laços duradouros, essenciais para o crescimento sustentado.



## Quidgest expande presença no mercado brasileiro

A Quidgest está neste momento em processo de expansão no mercado brasileiro, através de parceiros locais. Este crescimento da empresa tecnológica para o Brasil, surge do reconhecimento da grande dinâmica que esta economia tem tido nos últimos anos. Para João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, “o mercado brasileiro apresenta inúmeras oportunidades de negócio para as empresas portuguesas dada a proximidade linguística e cultural”.

A estratégia definida para o mercado brasileiro baseia-se no estabelecimento de parcerias com outras empresas portuguesas e com empresas locais, na participação em concursos e no desenvolvimento de propostas inovadoras, que sejam criadoras de valor. Neste sentido, a empresa tecnológica vai apostar em sistemas de Controlo de Gestão (como o Balanced Scorecard), de Gestão Documental, de Gestão de Recursos Humanos e de Contabilidade Pública.

A Quidgest pretende ainda constituir neste mercado uma rede de parceiros assente na partilha do Genio, a plataforma de geração automática de código. Esta é a base do programa QuidNet. “Partilhando o Genio, as empresas produzem tecnologia e serviços que constituem soluções de negócio competitivas, rápidas e rentáveis”, declara João Paulo Carvalho.

Tanto a QuidNet como o Genio contribuem para a criação de valor para os clientes a um preço significativamente mais baixo. Este valor decorre de ser *software “built-to-fit, built-to-improve”*. Com estes projectos, a Quidgest pretende revolucionar a

indústria de desenvolvimento de *software*, mudando o curso do desenvolvimento global de soluções para as organizações.

Com empresas já constituídas em Espanha, Reino Unido, Timor-Leste e Moçambique, para além de parcerias em Angola, Lituânia, Alemanha e Macau, a Quidgest tem investido fortemente e com sucesso na internacionalização das suas actividades.



---

## NexCon 2011

A Quidgest realizou no passado dia 8 de Setembro, em parceria com algumas associações alemãs, o evento NexCon 2011, que teve lugar em Hamburgo

O tema principal deste congresso incidiu na logística e energias renováveis, com especial enfoque na energia eólica *offshore*.

Este ano, Portugal foi o país convidado para o simpósio. O evento contou, entre outros, com a presença do Cônsul-Geral em Hamburgo, António José Alves de Carvalho, que falou sobre a relação entre Portugal e a Alemanha.

O objectivo do congresso foi estabelecer parcerias com empresas e organizações alemãs para, num futuro próximo, colaborar em conjunto em projectos na área das energias renováveis, logística ou em iniciativas académicas.

A Quidgest participou com um *stand* na zona de exposição onde foram feitas apresentações dos seus sistemas informáticos, nomeadamente do Balanced Scorecard Quidgest, e com uma apresentação intitulada “Software Made in Portugal”.

O evento foi uma excelente oportunidade para *networking* e a Quidgest ofereceu um lugar gratuito na zona de exposição às empresas portuguesas deste sector interessadas em marcar presença.



# Redução comprovada de custos operacionais na instalação da TDT

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

A Setronix 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 concretização 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, propiciou uma melhoria da gestão de *stocks*, desde o processo de encomenda, passando pelos pedidos ao armazém, até à entrega de material, permitindo 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, 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%.**

# Balanced Scorecard no IPQ

Instituto  
Português  
da ualidade

## 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

## 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 receber 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 caracterizam o IPQ.

**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. Jorge dos Santos,  
Presidente do IPQ

necessárias actividades de correcção de desvios foi o principal motivo que levou à adoção 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.

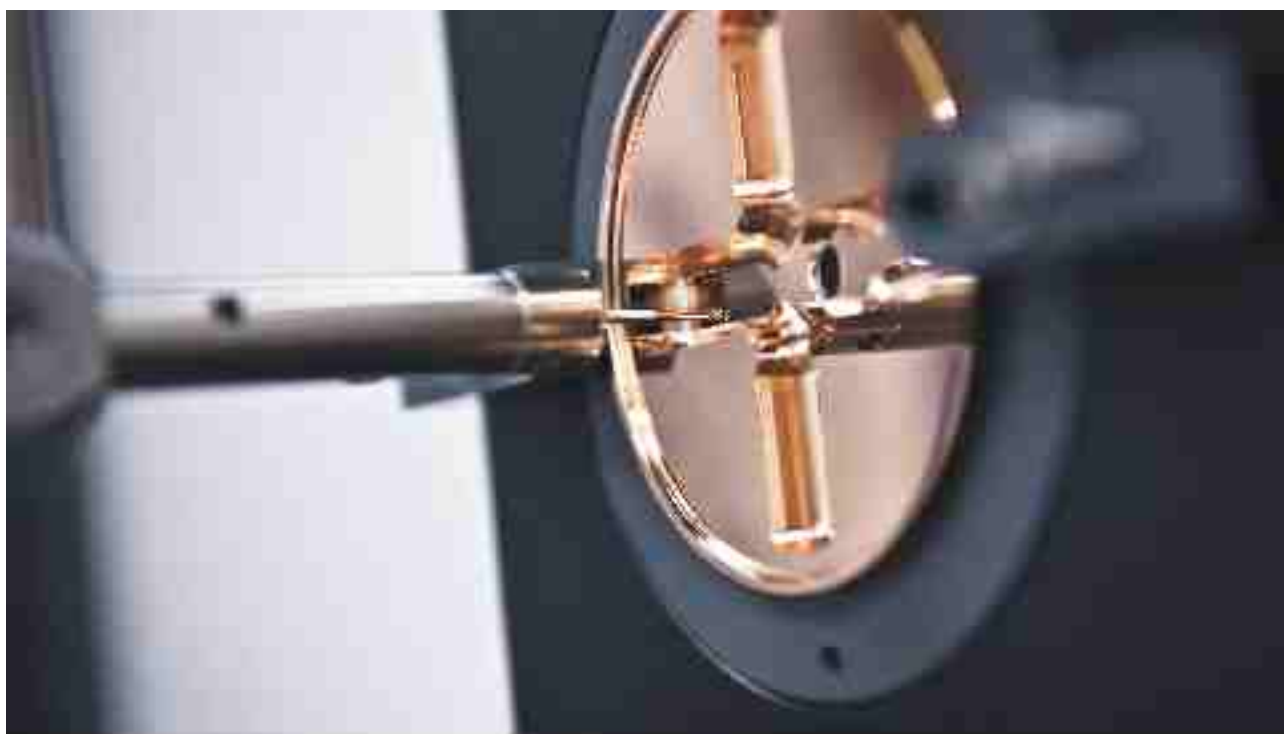
### Resultados alcançados

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;
- O 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.



# Integrador de pontos de acesso

O Integrador de Pontos de Acesso da Quidgest é uma solução que permite a leitura centralizada de dados provenientes de vários pontos de acesso. Esta nova ferramenta reúne e normaliza os dados recolhidos pelos diversos identificadores, sejam eles biométricos, leitores de *smartcards* com ou sem RFID, torniquetes ou até por reconhecimento facial, numa única base de dados. Desta forma, o controlo de acesso é mais preciso, o que permite aos gestores perceber e identificar o que ocorre dentro da organização.

O programa desenvolvido tem como objectivo a integração com qualquer tipo de aparelho que faça o registo de um número único numa determinada hora. O *software* da Quidgest foi igualmente pensado para integrar os vários modelos de *hardware* existentes na organização e compilar toda a informação necessária para garantir o bom funcionamento da mesma.



← Integrador de Pontos de Acesso  
← Selecção de aparelho para a recolha de dados



Identificador biométrico ou leitor de cartões #01



Identificador biométrico ou leitor de cartões #02



Identificador biométrico ou leitor de cartões #03



**Integrador de Relógio de Ponto**  
(Graphical User Interface) + **Componente Interna do Software**



Base de Dados



## Valorização patrimonial

A Quidgest propõe a todas as entidades do mercado imobiliário uma solução para a informatização das análises patrimoniais, sem qualquer desvio em relação aos procedimentos actualmente em vigor na organização.

### Sistema de Data Visualization Quidgest

# Visualização de dados

A visualização de informação georreferenciada sobre um mapa tem-se tornado um método essencial para ajudar os utilizadores a obter, intuitiva e produtivamente, a informação pretendida, ajudando-os a tomar decisões sólidas, com base nos dados apresentados.

O principal objectivo desta solução é comunicar a informação de maneira clara e efectiva utilizando meios gráficos, de modo a que tanto a forma estética como as necessidades funcionais atinjam um equilíbrio capaz de promover a compreensão dos dados apresentados de forma intuitiva.

Em cada gráfico, o tamanho do círculo de cada região

representa uma medida de volume, como a população, por exemplo. A posição das bolhas é determinada pelos indicadores seleccionados. Os dados podem incluir indicadores sociais, económicos, ambientais, informações financeiras e tecnologia, entre muitos outros.

As vantagens do uso desta tecnologia são a obtenção de informação georreferenciada em tempo real, além de que uma grande quantidade de dados pode ser condensada numa simples visualização. A frase “uma imagem vale mais do que mil palavras” define bem a mais-valia desta solução.

**O sistema de Data Visualization permite ver de forma georreferenciada indicadores de vários tipos e que pode ser adaptada a diversas áreas, como por exemplo:**

Áreas de aplicação	Alguns Indicadores
Saúde	<ul style="list-style-type: none"><li>• População Infectada (doenças)</li><li>• Cobertura Vacinal</li><li>• Mortalidade Perinatal</li><li>• Taxa de Fecundidade</li></ul>
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantidade de Emissão de Gases na Atmosfera</li><li>• Percentagem de Áreas Preservadas/Protegidas</li><li>• Águas Residuais não Contaminadas</li><li>• Consumo Total de Energia</li></ul>
Economia e Finanças	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taxa de Desemprego</li><li>• Taxa de Inflação</li><li>• Salário Mínimo</li><li>• Taxas de Câmbio</li></ul>
Demografia	<ul style="list-style-type: none"><li>• População</li><li>• Taxa de Mortalidade</li><li>• Taxa de Natalidade</li><li>• Esperança Média de Vida</li></ul>
Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"><li>• PIB</li><li>• Taxa de Escolarização</li><li>• Taxa de Alfabetização</li><li>• Acesso à Internet</li></ul>



## Quidgest firma parceria na Suíça

A Quidgest acaba de assinar um protocolo de colaboração com a KM Management, no âmbito da consultoria em gestão estratégica.

A empresa suíça KM Management irá utilizar o sistema informático Balanced Scorecard para complementar os seus serviços de consultoria estratégica. Para além disso, a solução será também apresentada em aulas de Gestão em várias instituições de ensino superior do país.

Para a Quidgest, a cooperação com a KM Management representa mais um passo importante no seu processo de internacionalização. Com a assinatura do protocolo, a Quidgest expande a sua rede internacional de parceiros a um dos mercados mais valorizados da Europa.

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.

Para mais informações sobre o BSC Quidgest®, visite o nosso site: [www.quidgest.com](http://www.quidgest.com)



## próximo número

### Na 13ª QuidNews iremos abordar o conceito de “World Wide Innovation”

Muito se tem falado na internacionalização, que surge como uma alternativa na conquista de novas oportunidades de negócio. Mas, para isso, os profissionais precisam de estar equipados com tecnologias exportáveis e que representem uma vantagem competitiva em qualquer parte do mundo.

Subordinada ao tema World Wide Innovation, a Quidgest organizou no dia 15 de Março a 5.ª edição do seu Seminário Tecnológico, onde mostrou como a geração automática de *software*, baseada em padrões que suportam a internacionalização, e tecnologias como interacção gestual, plataformas *mobile*, *smartcards*, georreferenciação, assinatura digital e códigos 2D devem estar presentes na bagagem de quem procura o sucesso no estrangeiro.

Na próxima edição da QuidNews vamos partilhar consigo algumas das receitas apresentadas no Seminário Tecnológico, para a criação de vantagens competitivas no exterior. Para isso, são necessários apenas três condimentos: uma proposta de valor válida à escala global, uma boa preparação e uma preocupação com a redução de riscos.



# Para melhorar, importa conhecer.

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

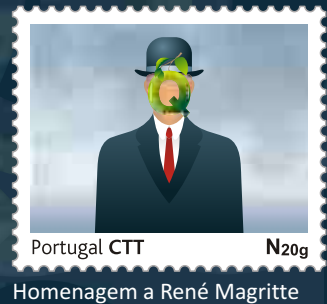


Peça-nos uma demonstração e envolva os utilizadores-chave na demonstração. Eles saberão reconhecer a qualidade das soluções da Quidgest.

## Gestão Global



## Gestão Financeira



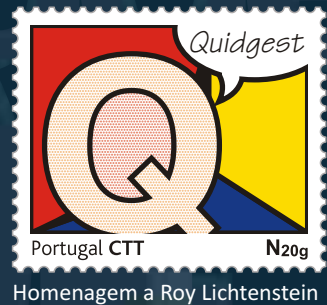
## Gestão de Recursos Humanos



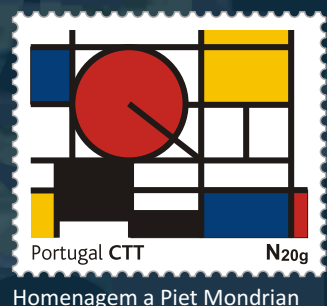
## Gestão Documental



## Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



## Gestão Estratégica e BSC



# QuidNews

## 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 Espanha:

Rosa Rodriguez  
rosa.rodriguez@quidgest.com  
tel. (+351) 213 870 563

## Quidgest United Kingdom:

Nuno Almeida  
nuno.almeida@quidgest.com  
tel. (+44) 755 40 10 298

## Quidgest Deutschland:

Johanna Federlein  
johanna.federlein@quidgest.com  
tel. (+351) 213 870 563

[quidgest@quidgest.com](mailto:quidgest@quidgest.com)

[www.quidgest.com](http://www.quidgest.com)

.....

# Quidgest

