

# QuidNews

n.º 14 • janeiro 2013



## A Rota das Exportações



## Visite-nos



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

---



Blog: <http://rd.quidgest.com/>

---



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.pt/q\\_QuidNews.asp?LT=PTG](http://www.quidgest.pt/q_QuidNews.asp?LT=PTG)

### Editor

Cristina Marinhas

### Design editorial

André Ancião

### Revisão de texto

Fernando Cruz

### Colaboradores desta edição

Hugo Ribeiro, Patrícia Bento, Riddhi Jamnadas e Sílvia Pereira

### Data

Janeiro de 2013

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

---

ISSN 1647-1121

---

# sumário

## Editorial • 05

- Audácia em tempo de tormentas

## Breves • 06

- Centro Hospitalar de São João adquire Plataforma de Balcão Único
- Quidgest premeia aluno de Mestrado do ISEG
- Gabinete para os Meios de Comunicação Social implementa sistema para a gestão integrada de informação
- COMPETE aprova projeto de expansão da internacionalização da Quidgest
- Comunidade dos Países de Língua Portuguesa reformula processos de gestão de informação

## Eventos • 10

- Gestão Documental na Administração Pública
- Rumo a uma estratégia de sucesso com o Balanced Scorecard
- QuidSpark: a inovação vem de dentro

## Tecnologia • 14

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

- Padrões de administração dos sistemas

## Artigo de capa • 17

### Q-Day 2012: A Rota das Exportações

- Descobrir a rota certa: inteligência económica ao serviço de um novo modelo de decisão
- Modelos de globalização em rede
- Do capital ao talento: compromisso, proatividade, envolvimento
- O que levar na bagagem tecnológica para ser bem sucedido lá fora
- *Workshops*: Soluções Quidgest

## Opinião • 26

- 2013: os desafios na retenção de talento  
*Hugo Ribeiro, VP Business Developer (EUA)*

## Entrevista • 28

- *Full Text Search*: tecnologia para pesquisas otimizadas  
*Flávio Martins, Mestre em Engenharia Informática pela FCT da UNL*

## Casos de estudo • 30

- *Plan Quinquenal de Desarrollo* monitorizado por sistema da Quidgest
- PRODesporto: eficiência na Certificação no Desporto
- *Outsourcing*: uma solução para a gestão de recursos humanos na Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa

## Soluções em destaque • 35

- Gestão da Qualidade
- Sistema de Gestão de Associados
- *SmartSourcing*

## Internacionalização e parcerias • 37

- TGA é o mais recente parceiro da Quidgest na área de Balanced Scorecard
- Quidgest expande projeto Universitas a escolas internacionais

## Próximo número • 38

- Cooperação entre universidades e empresas: modelos para a inovação e competitividade

### Caso de estudo • 30



O sistema de BSC da Quidgest foi o escolhido pela Secretaria Técnica da Presidência de El Salvador para a monitorização do Plano Quinquenal de desenvolvimento do país.  
**Conheça o caso de sucesso!**



# Ready to move?

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

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

São maus descobridores os que pensam que não existe terra porque só podem ver o mar.

Francis Bacon

# Audácia em tempo de tormentas

Se os nossos navegadores tivessem perdido a esperança por não verem terra, podemos hoje dizer, com certeza, que a história da expansão marítima portuguesa teria sido muito diferente. Vencer os medos, penetrar nas águas de oceanos desconhecidos e conquistar novos mercados, não foi um desígnio fácil, foi uma batalha de coragem, persistência e muito espírito de sacrifício. Hoje, a batalha não é muito diferente, e está nas nossas mãos contribuir para reerguer o país e desbravar novos caminhos. Foi com este espírito de missão presente que a Quidgest organizou mais um Q-Day, desta feita com o lema “A Rota das Exportações”. Nesta décima quarta edição, os leitores podem conhecer com mais pormenor a perspetiva dos vários intervenientes de renome presentes nos quatro diferentes painéis temáticos do congresso que decorreu, em setembro, no BES Arte e Finança. Além dos testemunhos deixados neste evento, poderão também conhecer o caso de sucesso do Exército Português apresentado na iniciativa organizada pela APDSI e direcionada para os profissionais e especialistas na área de Gestão Documental.

Uma vez que as oportunidades para concretizar bons projetos não se limitam à capital, nesta QuidNews apresentamos alguns exemplos de estratégias de sucesso na região de Leiria. O evento realizado nesta localidade com a empresa parceira TGA focou-se no Balanced Scorecard e contou com as intervenções de Gonçalo Lopes, Vice-Presidente da Câmara Municipal de Leiria e com a de Jorge Santos, Presidente da NERLEI, associação empresarial desta região.

Os bons exemplos devem partir de dentro e, por essa razão, são apresentadas regularmente as mais recentes inovações concretizadas pelos vários departamentos da Quidgest no encontro QuidSpark. Saiba quais os mais recentes projetos e ideias nesta revista.

Um dos projetos de investigação apresentados nesta ocasião, com grande impacto na gestão de informação, foi o QSearch, que resultou da colaboração conjunta com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. Flávio Martins revela-nos, em entrevista exclusiva, um pouco mais sobre a temática da pesquisa integral e sobre o trabalho desenvolvido em parceria com a empresa neste âmbito.

Em exclusivo também, e a partir de Miami, Hugo Ribeiro, representante da Quidgest nos EUA, desvenda algumas das tendências na retenção de talentos. Ainda em terras americanas, é em El Salvador que temos o testemunho e o melhor exemplo do contributo de um sistema de informação para o desenvolvimento.

O Instituto Português do Desporto e Juventude e a Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa são dois dos casos nacionais que viram igualmente nas tecnologias uma melhor forma de gerir os seus processos e o orçamento. Conheça-os de perto nesta QuidNews.

Além de querermos deixar o nosso contributo para um melhor controlo orçamental através da implementação de sistemas de informação, queremos também contribuir para a qualidade dos serviços prestados pelos nossos clientes. Damos, por isso, destaque à solução que desenvolvemos na área da Gestão da Qualidade.

É por acreditar que Portugal é um país repleto de qualidades e muito talento que, diariamente, ousamos desbravar caminhos cá dentro e por esse mundo fora, mas como diz o provérbio não podemos acreditar sozinhos. Juntos podemos deixar para as gerações que se avizinham uma herança melhor. Esperam por nós, portugueses, novas terras e novas rotas. É tempo de abrir caminho!

Cristina Marinhas,  
Presidente do Conselho de Administração da Quidgest



## Centro Hospitalar de São João adquire Plataforma de Balcão Único

O Centro Hospitalar de São João vai implementar uma Plataforma de Balcão Único para o atendimento multicanal integrado com o utente. A Quidgest foi a empresa tecnológica escolhida para o desenvolvimento desta solução.

A Plataforma de Balcão Único foi idealizada pelo Centro Hospitalar de São João, no Porto, no sentido de promover uma maior interação entre o utente e o hospital e a simplificação dos processos administrativos. Na prática, esta plataforma centralizadora de informação vai permitir o apoio a todas as operações de atendimento ao utente, nomeadamente a prestação de informações, a submissão de pedidos e requerimentos, a consulta de pedidos efetuados e a consulta de agendamentos de consultas ou intervenções.

Para além disso, a Plataforma de Balcão Único também vai facilitar o contato com os utentes por parte do Centro Hospitalar de São João, quer no âmbito de contactos relacionados com processos em curso, quer no âmbito de campanhas de comunicação do hospital.

A Plataforma de Balcão Único que será desenvolvida pela Quidgest baseia-se em tecnologias modernas de CRM – Customer Relationship Management, que possibilitam o acesso, em tempo real, à informação do utente e às suas interações com o hospital.

O projeto está inserido no âmbito do ePatientCentric – Implementação de um Modelo de Proximidade com o



Utente, concetualizado pelo Centro Hospitalar de São João para a melhoria da prestação de serviços à totalidade da população da região norte. O ePatientCentric conta com o suporte do VII Quadro Comunitário de Apoio (QREN) e é operacionalizado pelo ON2 – O Novo Norte – Programa Operacional Regional Norte.

---

## Quidgest premeia aluno de Mestrado do ISEG

Cristina Marinhas, Presidente do Conselho de Administração da Quidgest, distinguiu Rui Pedro Viveiros Pereira Dias como o melhor aluno do Mestrado em Economia e Políticas Públicas do ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão. A entrega do prémio decorreu no dia 22 de novembro, na sessão solene de abertura do ano letivo 2012-2013 do instituto.

Este é o segundo ano consecutivo que a Quidgest participa na entrega dos prémios de mérito, promovidos pelo ISEG. Para Cristina Marinhas, este tipo de distinções é importante “porque valoriza as competências nacionais e promove uma cultura com base no mérito, no esforço e na dedicação”.

Para além da entrega do prémio ao melhor aluno de Mestrado do ISEG, a Quidgest organiza anualmente a iniciativa Portas Abertas, uma competição nacional entre equipas de estudantes que visa destacar talentos nas áreas da Engenharia Informática, Computadores e Sistemas de Informação. A próxima edição irá decorrer no verão de 2013.



Cristina Marinhas, Presidente do Conselho de Administração da Quidgest, com Pedro Dias

## Gabinete para os Meios de Comunicação Social implementa sistema para a gestão integrada de informação

O Gabinete para os Meios de Comunicação Social (GMCS), entidade responsável pela conceção, execução e avaliação das políticas públicas para a comunicação social, adjudicou à Quidgest uma nova ferramenta para a gestão, organização e armazenamento de documentos.

A solução desenvolvida permite gerir e centralizar toda a informação proveniente dos diferentes departamentos que compõem o Gabinete, nomeadamente toda a documentação desenvolvida em matérias de apoio, fiscalização, publicidade do Estado, estudos elaborados relacionados com os meios de comunicação e toda a correspondência trocada entre o organismo e as entidades externas.

Com a implementação desta solução pretende-se assegurar uma gestão rigorosa da informação e promover uma maior confidencialidade, partilha e sincronização de informação entre os diversos meios utilizados e intervenientes em cada um dos processos, agilizando a pesquisa de informação e os próprios processos através da automatização dos circuitos de informação.

Para Adelino Pereira, Coordenador da Área de Gestão de Recursos do GMCS, “a adjudicação deste projeto foi realizada com o objetivo de o organismo providenciar uma maior capacidade de resposta nos processos em que intervém e contribuir para a desmaterialização, melhor gestão, circulação, pesquisa e partilha de informação”. Beatriz Guimarães, responsável pela implementação da solução da Quidgest e gestora de projeto, salienta a importância do sistema, acrescentando que “esta é uma solução que dá resposta às necessidades de simplificação e reformulação dos procedimentos internos do organismo e que consegue reunir numa única aplicação toda a informação de forma estruturada e integrada”.

---

## COMPETE aprova projeto de expansão da internacionalização da Quidgest

O COMPETE - Programa Operacional Fatores de Competitividade - aprovou o projeto de internacionalização submetido pela Quidgest para a expansão da empresa nos mercados externos. O Brasil, a África do Sul, a Indonésia e a Colômbia são alguns dos países nos quais a Quidgest vai criar valor e inovar, através da oferta de soluções adequadas à realidade local.

Para estes mercados, estão planeadas ações de prospeção e promoção dos serviços e soluções da Quidgest, nomeadamente a participação em feiras internacionais e iniciativas que promovam o contacto direto com as empresas locais. A aposta na transferência de tecnologia e de conhecimento, o desenvolvimento de parcerias e a criação de emprego também fazem parte das prioridades estratégicas de internacionalização da Quidgest.

A internacionalização da economia portuguesa, traduzida no aumento da capacidade de exportação e de presença em mercados externos, assume uma importância crescente no quadro das políticas macroeconómicas nacionais. Neste contexto, “os apoios e incentivos à internacionalização das PME são cruciais para o aumento efetivo das exportações”, refere Annabelle Le Rohellec,



Coordenadora de Mercados Internacionais da Quidgest.

Integrado no QREN, o COMPETE visa estimular o potencial de crescimento sustentado da economia portuguesa no mercado global, através de um conjunto de incentivos e apoios financeiros para a competitividade das empresas nacionais.

## Comunidade dos Países de Língua Portuguesa reformula processos de gestão de informação

A Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), organismo que tem como missão o aprofundamento da amizade mútua, a concertação político-diplomática e a cooperação entre os seus membros, reformula os seus processos de gestão de informação e implementa uma nova ferramenta de gestão documental.

A Quidgest foi a empresa escolhida para a reengenharia de processos e para a implementação desta nova solução. Numa primeira fase, o projeto é composto pela análise dos processos existentes, passando depois pela elaboração de um novo plano de classificação e redefinição dos processos internos da organização. Uma vez que um dos grandes objetivos da entidade está centrado na desmaterialização, o Secretariado Executivo da CPLP optou por complementar a reformulação com um sistema integrado de gestão de informação.

Desta forma, a organização poderá reforçar a troca de informação entre os vários órgãos, automatizar fluxos de trabalho e assegurar a confidencialidade da informação de acordo com diferentes perfis de acesso estabelecidos no sistema. Por outro lado, será também possível ter um maior controlo do circuito dos documentos, promover a uniformização, bem como a agilização dos vários procedimentos e produzir relatórios de atividade com alguns indicadores estatísticos.

“O ano de 2011 foi um marco na história da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa devido à mudança das instalações da sede para o Palácio do Conde de Penafiel,

em Lisboa, um espaço que oferece novas valências e convida a novos desafios, impulsionando o potencial de crescimento da organização. Neste contexto, foi possível, em 2012, iniciar o processo de implementação de um sistema informático de gestão de arquivo e circulação de documentos que deverá permitir o ajustamento e organização dos fluxos de informação do Secretariado Executivo da CPLP e, conseqüentemente, ter uma melhor circulação e partilha de informação, promovendo, em simultâneo, a desmaterialização de documentos. Sabemos que este processo traz uma mudança de paradigma que impõe um novo desafio: a ambição de organizar o trabalho em sistema de *workflow*”, explica Cristina de Sousa, Coordenadora da Direção Administrativa e Financeira do Secretariado Executivo da CPLP, unidade orgânica responsável por esta implementação na organização.

Beatriz Guimarães, gestora de projeto e especialista em gestão arquivística e documental, acredita que “a organização e informatização da informação vai permitir rentabilizar recursos, articular procedimentos e, conseqüentemente, melhorar a qualidade da colaboração existente entre os países lusófonos”.





# Catálogo de Soluções

# 2013

Na Quidgest acreditamos que os sistemas de informação devem ser mais eficientes e eficazes do que as estruturas de gestão tradicionais. Acreditamos que devem ser, acima de tudo, soluções a que se exigem resultados

Solicite o nosso catálogo de soluções para 2013 através do e-mail: [marketing@quidgest.com](mailto:marketing@quidgest.com)

**Quidgest**

# Conferência

## Gestão Documental na Administração Pública

No passado dia 6 de dezembro a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI) organizou um seminário dedicado à Gestão Documental na Administração Pública. A Quidgest patrocinou este evento e partilhou com os presentes o caso de sucesso da implementação do sistema integrado de gestão de informação no Exército Português.

Com a organização desta iniciativa, a APDSI pretendia dar a conhecer alguns dos desafios que se colocam atualmente na gestão de informação, nomeadamente ao nível da rapidez, confidencialidade, transparência e automatização de fluxos de trabalho inerentes aos processos decisórios das organizações. Na Administração Pública esta é uma realidade que assume ainda maior relevância, uma vez que a sua atividade é suportada por uma série de processos complexos, formulários e regras muito específicas que exigem grande rigor na gestão da informação em circulação, tendo, por isso, sido este o foco dado pelos organizadores da iniciativa.

A conferência decorreu sob a coordenação de Rafael António, consultor em Gestão de Informação e autor do livro “Gestão Documental na Perspetiva do MoReq2010”. As apresentações dividiram-se em dois painéis. O primeiro explicou o estado de arte da Gestão de Informação em Portugal. O segundo painel contou com alguns projetos de sucesso em reengenharia de processos.

Luís Vidigal, especialista na modernização da Administração Pública e membro da Direção APDSI, deu início à sessão de apresentações da primeira parte e partilhou com a audiência alguns dos factos e razões que estão na base do crescimento dos sistemas de informação de gestão documental no setor público, assim como as normas e as melhores práticas utilizadas pelos profissionais desta área no panorama internacional na constituição de uma verdadeira sociedade em rede. A engenheira Joana Marques completou esta perspetiva com o quadro de medidas estabelecidas pelo Governo para a modernização administrativa. Pedro Penteado, Diretor do Projeto de Desenvolvimento da Macroestrutura Funcional da Administração Central do Estado, veio reforçar a necessidade de garantir a interoperabilidade entre os sistemas. Gonçalo Caseiro, Vogal do Conselho Diretivo da ESPAP, fechou o painel com a importância dos serviços partilhados de informação para os organismos.

A segunda parte começou com a apresentação do caso da Polícia Judiciária por Luísa Proença, Chefe de Área de

Projetos, Inovação e Conhecimento, que implementou recentemente um plano complexo de reformulação de processos através da criação de uma plataforma única de gestão de documentos para a organização. A diversidade de processos e complexidade de fluxos de informação esteve também na origem da reformulação do sistema de gestão documental do Exército Português, exemplo apresentado pelo tenente-coronel Mário Jorge Pereira, convidado para falar do projecto conjunto desenvolvido com a Quidgest nesta área. Para o responsável pela implementação do sistema no Exército, este foi um passo importante para o comprometimento e para a promoção da mudança na organização e para transformação em curso no Exército. O último caso foi apresentado por Angélica Jorge, Diretora de Serviços de Documentação e Relações Públicas da Secretaria-Geral da Administração Interna, que salientou que a colaboração muito próxima com as empresas, nomeadamente com as de sistemas de informação, é muito relevante para a desmaterialização na Administração Pública. Esta sessão terminou com a apresentação do novo livro de Rafael António e a sua perspetiva sobre o MoReq2010.



O estado de arte da Gestão de Informação em Portugal



Casos de estudo de projetos de implementação de SI de Gestão Documental

## Quidgest e a TGA organizam evento sobre Balanced Scorecard em Leiria

# Rumo a uma estratégia de sucesso com o Balanced Scorecard

Após o sucesso do evento BSC Quidgest realizado em março de 2012, a Quidgest decidiu promover com a consultora TGA uma nova iniciativa na área do Balanced Scorecard em Leiria no dia 28 de novembro. Discutir e partilhar a temática da gestão estratégica e as vantagens de um sistema de Balanced Scorecard numa organização foram os principais objetivos deste evento, dividido em duas partes: da parte da manhã, o evento pretendeu reunir organizações do setor público, da parte da tarde, o evento esteve direcionado para organizações da área empresarial.

Da parte da manhã, a sessão de abertura contou com a presença de Gonçalo Lopes, Vice-Presidente da Câmara Municipal de Leiria.

Gonçalo Lopes falou da pertinência do tema escolhido para o evento e “da importância que representa o pensamento estratégico no desempenho das instituições públicas”. Por outro lado, o Vice-Presidente referiu ainda que “o pensamento estratégico faz todo o sentido nessas instituições, porque implica estarmos constantemente a avaliar o que somos e para onde queremos ir e definirmos objetivos a médio e longo prazo”.

Luís Santana, Coordenador da área de Gestão Estratégica da Quidgest, explicou à plateia porque é que, na sua perspetiva, o BSC Quidgest é mais útil que um ficheiro Excel: além de integrar dados qualitativos com quantitativos, o *software* integra projetos com elementos contínuos, dados diários com dados semanais e diferentes níveis de responsabilidade. Para finalizar, o consultor falou na importância das parcerias estabelecidas com a Quidgest, principalmente no que diz respeito à partilha de *know-how* entre empresas e universidades, não só na área de Gestão Estratégica, como em Investigação e Desenvolvimento.

Sob a temática “Dinamizar e Implementar a Estratégia”, Gabriel Silva, CEO da TGA e especialista em BSC, abordou, na sua intervenção, o quão determinante é nestes tempos de mudança “aproveitarmos as adversidades que encontramos no nosso caminho (os mercados, a tecnologia, as pessoas, a escassez de recursos úteis no longo prazo) para desdobrar os recursos disponíveis e

chegar mais longe”. Os benefícios advindos da implementação de um sistema de Balanced Scorecard em entidades do setor público foram ainda focados pelo especialista, nomeadamente no que diz respeito à eficácia dos processos, à satisfação dos clientes e à motivação da equipa da organização.

Para encerrar a sessão da manhã, Joana Santos, Consultora de Gestão Estratégica da Quidgest, fez uma apresentação do sistema BSC Quidgest, dando a conhecer as funcionalidades da ferramenta e as principais vantagens na implementação do *software* para as organizações.

Da parte da tarde, a sessão teve uma abordagem focada nas organizações do tecido empresarial. Jorge Santos, Presidente da NERLEI, marcou presença com uma intervenção na sessão de abertura e, à semelhança da sessão matinal, participaram ainda os consultores Luís Santana e Joana Santos, da Quidgest, e Gabriel Silva, da TGA.



Avaliação do evento pelos participantes





# A inovação vem de dentro

Quando partilhada a inovação assume uma dimensão diferente. É este o conceito que junta um conjunto de empresas inovadoras num único espaço. Foi esta a filosofia que juntou os diferentes departamentos da Quidgest para apresentarem as mais recentes tecnologias, iniciativas e produtos desenvolvidos nos últimos meses.

Muitas destas novas ideias e produtos têm origem no *marketing*, por isso, e para fazer as honras da casa o encontro começou com este departamento a apresentar as alternativas encontradas para organizar o seu congresso anual em períodos de escassez.

Logo de seguida, e para concretizarmos verdadeiros “negócios da china”, rumámos para oriente com Yipei Wu, a colaboradora chinesa que deixou à audiência uma breve aula de introdução à língua mais falada no mundo: o mandarim.

Bernardo Macedo, embaixador tecnológico da Quidgest, numa apresentação inspiradora revelou à audiência a “fórmula” para criar condições para motivar e ser motivado em contexto de equipa.

Joana Santos, consultora da área de projetos especiais, foi porta-voz de alguns destes projetos.

Depois de uma breve viagem à China, regressámos à velha Europa com a consultora de sistemas de informação empresariais, Anna Muzalska, mas já com os olhos postos num novo mercado, o da Polónia.

Xavier Navarro, catalão de origem, foi um dos consultores a fazer a ponte entre a península Ibérica e a América Latina no âmbito do projeto de desenvolvimento de um sistema de gestão de fundos comunitários para o Governo de El Salvador.

João Henriques apresentou as novidades que recentemente foram integradas nos sistemas de gestão de informação e veio confirmar aos presentes que as sugestões do cliente estão na base da melhoria contínua.

Já André Rodrigues, do departamento de sistemas de informação de recursos humanos, com a sua apresentação veio reforçar que é a partilha de recursos (técnicos) e união de esforços que permite chegar a melhores resultados.

Bruno Monteiro, enumerou e descreveu aos presentes os novos automatismos introduzidos nos sistemas de gestão financeira.

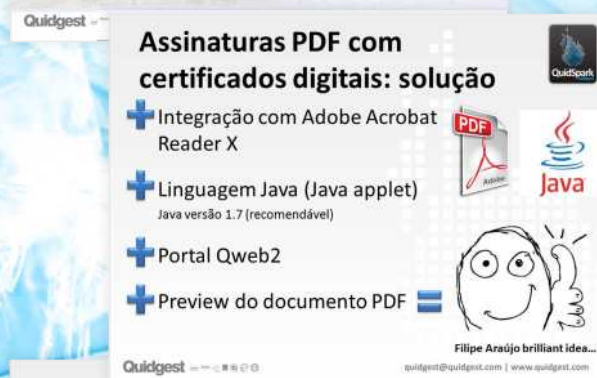
O final desta sessão ficou reservado à equipa da gestão de sistemas de saúde que partilhou com os colegas as adversidades e contratempos que podem surgir durante a implementação de um novo sistema de informação.

O QuidSpark tem regresso marcado em 2013 e com ele estarão também de regresso mais inovações.



## QuidSpark

Quidgest





1988 - 2013

# Quidgest

## Building unique solutions with you

Este ano, Quidgest celebra o seu 25.º aniversário. Ao longo destes anos, investimos na investigação e desenvolvimento, participámos em projetos inovadores e contribuímos em larga escala para a mudança do padrão de especialização da economia portuguesa.

Mas nada disto teria sido possível sem o seu contributo. Por isso, em 2013 temos já um conjunto de iniciativas preparadas para si.

Teremos imenso gosto em contar com a sua presença nestas iniciativas. Para mais informações, por favor, contacte: [marketing@quidgest.com](mailto:marketing@quidgest.com).

### Iniciativas 25 anos Quidgest

QuidSpark Internacionalização	Janeiro de 2013
Seminário Tecnológico	Março de 2013
Portas Abertas	Julho de 2013
Q-Day 2013	Setembro de 2013

[www.quidgest.com](http://www.quidgest.com) | [quidgest@quidgest.com](mailto:quidgest@quidgest.com).



A engenharia do *software* avança por padrões (VI)

# Padrões de administração dos sistemas

Tal como nos outros tipos de padrão, a grande vantagem dos padrões de administração desenvolvidos na Quidgest (e integrados pelo Genio nos sistemas que gera) é a de dotar qualquer sistema – mesmo que seja um sistema único e construído especificamente para um objectivo – de mecanismos de administração típicos dos sistemas mais exigentes. Desenvolvidos especificamente, por “engenharia manual”, estes seriam custos proibitivos, mas a reutilização de padrões coloca estas funcionalidades à disposição imediata de todos os sistemas.

## Self-deployment

Os sistemas gerados pelo Genio instalam-se automaticamente, criando as bases de dados necessárias ao seu funcionamento. As novas versões validam a compatibilidade da estrutura da base de dados previamente existente e procedem às alterações exigidas pelas novas funcionalidades.

## Atribuição de perfis de acesso

É o administrador do sistema que atribui perfis de acesso a cada utilizador, para cada módulo. No caso em que ao perfil de utilizador está associado um subconjunto de informação, é também ao administrador de sistema que compete definir o ou os subconjuntos de informação a que o utilizador pode aceder.

## Single Sign On

A opção por *Single Sign On* é escolhida por cada cliente, no Genio. Neste caso, as *passwords* introduzidas no sistema só são relevantes se não existir, no sistema, nenhuma entrada correspondente ao utilizador do domínio. O sistema detecta que o utilizador do domínio não corresponde a nenhum *login* e abre o procedimento normal de autenticação. Mesmo quando se usa *Single Sign*

*On*, o *login* é guardado e usado (por exemplo, em *timestamps* ou em mensagens do *errlog*) e os níveis de acesso que lhe estão associados são respeitados.

## Gestão de passwords

A alteração de *passwords* é da responsabilidade de cada utilizador. Todas as *passwords* são encriptadas pelo sistema. Em caso de esquecimento, o administrador não pode consultar uma *password* antiga, mas pode criar uma nova.

## Configuração de impressoras específicas (código de barras)

Por omissão, o sistema usa a impressora definida no sistema operativo. No entanto, para tarefas específicas, como a impressão de códigos de barras, pode ser configurada uma impressora alternativa.

## QuidServer

Para controlar tarefas e manutenção do sistema, cada instância pode ligar-se opcionalmente ao serviço QuidServer.

## ShutDown administrativo

Este padrão, permitido pelo QuidServer, encontra todos os utilizadores que estão a usar um servidor (ou aí têm uma sessão aberta), podendo forçá-los a sair ao fim de um tempo determinado.

Normalmente, esta forma de desligar remotamente os utilizadores é precedida de uma mensagem explicativa.

## Manutenção

Um sistema gerado pelo Genio pode ser colocado em manutenção, o que significa que qualquer utilizador que o

tente usar será impedido de o fazer, até o administrador o determinar.

### Autorização para execução de operações de manutenção

As operações de manutenção corrente dos sistemas podem normalmente ser executadas por qualquer utilizador. No entanto, os administradores de sistemas podem definir políticas diferentes, exigindo um determinado nível de acesso para cada um dos tipos de operação (exemplo: reindexação, recálculo de fórmulas, mudança de ano).

### Monitor de Message Queuing

Uma das formas de interoperabilidade usadas pelo Genio é o *Message Queuing* (ver abaixo, nos respectivos padrões). Saber, em cada momento, a situação das várias *queues*, detetar potenciais falhas ou estrangulamentos e acompanhar o desempenho deste processo de comunicação é a função do MQMonitor.

### Configurador de base de dados

Com este configurador, no momento da instalação inicial de um sistema criado pelo Genio, define-se o tipo e a instância do servidor de bases de dados (SGBD) e outros elementos necessários para a ligação ao servidor (porta, serviço Oracle, utilizador alternativo). Tarefas como a criação da estrutura da base de dados são executadas automaticamente (ver *Self-deployment*). Uma outra opção, simples mas importante, é a da possibilidade de subdivisão das bases de dados, por exemplo entre Formação, Desenvolvimento e Produção (ver Bases de Dados Globais ou Diferenciadas).

### Configurador de sistemas Windows

Estas configurações podem ser alteradas em qualquer momento pelo administrador de sistemas e determinam, por exemplo, se a entrada do sistema força uma mudança de versão, com verificação automática da coerência da estrutura da base de dados (ver *Self-Deployment*); ou se a reindexação é acompanhada ou não do recálculo de fórmulas. Em sistemas divididos por ano, pode também especificar o ano ou permitir a escolha de um ano à entrada.

### Configurador de Message Queuing

Criar as *queues* no serviço de *Message Queuing*, determinar o perfil dos utilizadores autorizados que as podem desencadear, definir os direitos de cada perfil, estabelecer os prazos de validade de uma *queue* são algumas das tarefas deste configurador.

### Outros configuradores

Outros configuradores disponíveis para utilização sobre sistemas gerados pelo Genio são o de QuidServer, o de

MQMonitor e o de Repositórios para Silverlight.

### Mirror (Loader)

Aproveitando os recursos de todos os computadores, o *mirror* é um padrão do Genio que garante que todos os componentes do sistema que podem ser distribuídos estão presentes na máquina cliente, são executados a partir desta e estão coerentes com a última versão existente no servidor, sem necessidade de o administrador percorrer individualmente os vários clientes.

### Alertas

Administradores e utilizadores têm a possibilidade de criar alertas. Para tal, identificam condições que, quando ocorrem, desendeiam a mensagem de alerta.

### Novos campos e novas tabelas

Os administradores de sistemas podem, sem recorrer a desenvolvimento, criar novos campos e novas tabelas e, seguidamente, disponibilizá-los em formulários. Não sendo tão fácil criar regras de negócio, a utilização desta funcionalidade é menos frequente em sistemas gerados pelo Genio, que fácil e rapidamente são regenerados, do que em sistemas pesados em que as próximas versões demoram muito tempo a ser criadas e instaladas.

### Delegação de competências

Os sistemas gerados pelo Genio possuem uma forma comum de lidar com a delegação de competências. Quem delega acrescenta um registo à tabela de delegação de competências, associado ao seu *login* (e a um subconjunto de informação, se for o caso) e válido entre duas datas. Na altura do *login*, e no período entre as datas indicadas, o utilizador em quem são delegadas as competências assume as tarefas e as funções do primeiro. Para efeitos de *timestamp* ou de mensagens de *errlog*, aparece identificado com o seu *login* normal, mas acrescentando-se que o faz por delegação.

### Rastreabilidade

Em cada sistema gerado pelo Genio, no menu Rotinas de Apoio / Sobre o Programa... surge uma mensagem que, a par com o *copyright*, identifica a data de criação do executável, a versão das definições do programa e a versão do Genio utilizada na geração do sistema. Em caso de ocorrência de um erro, facilita a identificação da causa. Nomeadamente, se se tratar de uma falha documentada para uma determinada versão, poupa-se o tempo de *debug*.

- 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



A R  
EX

O *know-how* português é competitivo,  
quer em termos de preço quer em termos  
de qualidade.

João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest

# Rota das Exportações



Valorizar as competências nacionais para sair da dependência externa, diversificar mercados para garantir novas oportunidades de negócio e preferir tecnologias inovadoras para ser bem sucedido lá fora foram as ideias em debate no Congresso Q-Day 2012. Sob o tema “A Rota das Exportações”, o evento decorreu no dia 18 de setembro, no BES Arte e Finança, em Lisboa.

O Banco Espírito Santo, a Galp Energia, a SparkAgency, a Public Research, a AICEP, o Instituto Superior Técnico (IST), a Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa (FCT/UNL) e a Embaixada de Moçambique foram algumas das organizações que, em conjunto, debateram novos modelos para o melhor posicionamento de Portugal na atual ordem económica internacional.

Paralelamente às conferências, decorreram *workshops* gratuitos destinados a oferecer aos congressistas do Q-Day

2012 a possibilidade de ganharem novas competências em “sistemas de informação de gestão”, “novos procedimentos de pedidos de compromissos”, “tecnologias de *performance* empresarial”, “economia social” e “parcerias para a internacionalização”.

A 4.ª edição do Q-Day contou com o apoio do Banco Espírito Santo, do “Diário de Notícias”, da APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, da AICEP Portugal Global, da APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade da COTEC Portugal, da AERLIS – Associação Empresarial da Região de Lisboa, da APDC – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, da ANETIE – Associação Nacional das Empresas das Tecnologias da Informação e Electrónica e da SBI Consulting.

# Descobrir a rota certa: inteligência económica ao serviço de um novo modelo de decisão

Moderado por Alda Martins, apresentadora do Projecto Empresa da Económico TV

O Q-Day 2012 iniciou-se com uma reflexão sobre o estado da economia portuguesa e possíveis soluções para a saída da atual dependência externa em que o país se encontra.

Para João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, o problema português está na qualidade da decisão dos gestores: “O *know-how* português é competitivo, quer em termos de preço quer em termos de qualidade. O problema é que nem sempre se tomam as decisões que mais valorizam as nossas competências.”

Já para Jaime Quesado, economista, um dos grandes desafios da economia portuguesa prende-se com a cadeia de valor, de que o sector do calçado é exemplo: “A indústria conseguiu perceber que só teria sucesso nos mercados internacionais se gerisse toda a cadeia de valor, desde a aquisição de matéria-prima até à implementação de novos produtos.” Segundo o economista, para que as empresas portuguesas tenham sucesso no seu processo de internacionalização, têm de tomar em consideração todo um conjunto de procedimentos, que compõem a chamada “internacionalização inteligente”, nomeadamente a associação de empresas em rede colaborativa (*clusters*); a avaliação estratégica dos novos mercados e a definição da matriz de novas apostas que lhes estão associadas; e o desenvolvimento ativo de parcerias internacionais.

Também Francisco Mendes Palma, Diretor do Espírito Santo Research, concorda que as empresas devem ter um bom conhecimento dos mercados-alvo de exportação, para que os produtos e os serviços oferecidos correspondam às necessidades de forma mais eficiente e competitiva. De acordo com Francisco Mendes Palma, “a estrutura das nossas exportações tem registado importantes melhorias com o acréscimo da intensidade tecnológica”. O próprio perfil das exportações alterou-se nos últimos anos, na medida em que existe uma maior dinamização das exportações, em termos de produtos e serviços, e diversificação de mercados. O Diretor do Espírito Santo Research salienta a China, Angola e Moçambique como principais países de destino das exportações portuguesas.

Sobre Moçambique enquanto mercado emergente, Jaime Teixeira Dias, representante da embaixada moçambicana em Portugal, apresentou à audiência as oportunidades de negócio que este mercado pode proporcionar aos empresários portugueses, sobretudo pela estabilidade política que o país apresenta. No entanto,



Jaime Quesado, economista



Francisco Mendes Palma, Diretor do Espírito Santo Research



João Paulo Carvalho, *senior partner* da Quidgest, com Jaime Teixeira Dias, representante da embaixada moçambicana em Portugal



José Vital Morgado, Administrador-Executivo da AICEP



Jaime Teixeira Dias alerta que “Moçambique ainda não é um país com capacidade para dar emprego, mas é um país com oportunidade para se criar o emprego, constituir-se empresas, desenvolver-se negócios, em várias áreas”.

Esta é uma realidade a que a Quidgest está habituada. Constituída em 2008, a Quidgest Software Plant (filial da Quidgest em Moçambique) funciona atualmente com quadros locais cujos *inputs* são fundamentais para o desenvolvimento de soluções adequadas às especificidades das organizações moçambicanas. Carlos Marques, *partner* da Quidgest em Moçambique, partilhou com a audiência presente as prioridades estratégicas da Quidgest Software Plant para 2013: apostar na transferência de tecnologia, dar continuidade às parcerias com entidades locais e contribuir para a criação de emprego. Para Carlos Marques, a grande vantagem que os portugueses têm em Moçambique é que “somos vistos

como alguém que faz bem as coisas, temos a confiança dos parceiros de que fazemos as coisas para durarem”.

Por fim, José Vital Morgado, Administrador-Executivo da AICEP, chamou a atenção para a importância da língua na exportação de serviços: “Há economias com grande dinamismo económico onde se fala português. É o chamado triângulo virtuoso, do qual fazem parte Portugal, Cabo Verde, Angola, Moçambique, S. Tomé e Príncipe e Brasil”.

A AICEP, enquanto agência responsável pelo apoio à globalização da economia portuguesa, possui uma vasta rede comercial externa que assegura presença em cerca de 80 mercados, e assegura aconselhamento sobre a melhor forma de abordar os mercados externos, identifica oportunidades de negócio internacionais e acompanha o desenvolvimento de processos de internacionalização das PME portuguesas.

## Modelos de globalização em rede

Moderado por Vasco Trigo, apresentador do Com Ciência da RTP

O esforço de internacionalização das empresas portuguesas não pode ser feito de forma solitária. O painel “modelos de globalização em rede” debateu novos modelos de internacionalização que promovem o esforço conjunto das organizações no processo de expansão das suas atividades.

Jorge Nascimento Rodrigues, autor do livro “Portugal, Pioneiro da Globalização”, mostrou como a era de quinhentos, do ponto de vista da gestão e da diplomacia política e económica, pode servir de aprendizagem nos dias de hoje. “Os portugueses foram aqueles que, pela primeira vez, construíram, ao longo de décadas, a primeira grande rede global dos impérios”, refere Jorge Nascimento Rodrigues. Para o autor, os portugueses criaram o primeiro modelo de globalização estruturada e fizeram-no não só graças à capacidade de improviso, tão sua característica, mas também através da definição de um intento estratégico de expansão e de projeção externa, para além do quadro da Península Ibérica. Para Jorge Nascimento Rodrigues, a questão do intento estratégico, isto é, de ter uma visão, uma noção do que será o nosso caminho, é algo que as empresas de hoje precisam de definir.

Para Alexander Coenen, Diretor-Geral da Public Research, uma forma de as organizações de hoje ganharem maior visibilidade e acelerarem o seu processo de internacionalização é através da entrada em bolsa de valores. Alexander Coenen deu o exemplo da futura entrada da Quidgest na bolsa de Frankfurt, não por necessitar de financiamento, mas sim para ter acesso a um



Oradores e moderador do segundo painel do Q-Day



Jorge Nascimento Rodrigues, autor do livro “Portugal, Pioneiro da Globalização”



Bernardo Sousa Macedo, fundador da Inpakt

networking global que está no sistema financeiro.

O poder das redes sociais no processo de globalização das organizações foi mostrado por Bernardo Sousa Macedo, embaixador tecnológico da Quidgest e fundador do projeto Inpakt, a primeira rede social de voluntariado a nível europeu, que liga voluntários, instituições de solidariedade social e empresas socialmente responsáveis do mundo numa plataforma interativa e única.

Por último, Sérgio Pinheiro, responsável pela Inovação da Galp Energia, falou sobre as oportunidades para Portugal



Sérgio Pinheiro, responsável pela Inovação da Galp Energia

no âmbito da exploração de petróleo no Brasil. “Desde 2007, a Petrobras está a investir cerca de 1 bilhão de dólares por ano em oportunidades de I&D e tem uma enorme dificuldade em conseguir colocar todo este dinheiro em atividades de pesquisa e desenvolvimento”, refere Sérgio Pinheiro. Neste sentido, para o responsável pela Inovação da Galp, existe aqui uma grande oportunidade não só para as *start-ups*, mas também para empresas que se queiram instalar no Parque Tecnológico da Ilha do Fundão, criado em 2003.

## Do capital ao talento: compromisso, proatividade, envolvimento

Duarte Albuquerque Carreira, jornalista e coordenador editorial da revista “Pessoal”

Hoje, o que distingue as pessoas no mercado de trabalho não são só as competências técnicas, mas sim a vontade de chegar mais longe e de arriscar procurando novos desafios e novas abordagens para o sucesso.

Neste terceiro painel, Miguel Gonçalves, fundador da SparkAgency, narrou em primeira mão algumas das ideias que o impressionaram em Silicon Valley, berço das maiores multinacionais tecnológicas.

“Uma das coisas que mais me surpreenderam foi a ideia do *move fast and break things*: quanto mais depressa se falha, mais depressa se está no caminho do sucesso”, refere Miguel Gonçalves. A informalidade, o empenho, a articulação direta entre empresas e universidades e a preocupação com o resultado final do trabalho foram outras das lições que Miguel Gonçalves retirou da sua estada em Silicon Valley.

“Em Standford, não se fala de uma aproximação entre empresas e universidades, isto porque as empresas já estão dentro das universidades. Não há professores e alunos enclausurados, e isto faz uma diferença enorme

quando estes acabam os cursos, porque estão totalmente articulados com as necessidades de uma empresa”, refere o psicólogo.

Em relação à informalidade, Miguel Gonçalves acha que nos deveríamos “centrar mais no valor e no *output* do nosso trabalho do que no tamanho das gravatas que as pessoas usam no dia a dia. Por vezes, preocupamo-nos mais com os brinco e as roupas que temos vestidas, em vez de nos concentrarmos realmente naquilo que fazemos”.

Hugo Ribeiro da Quidgest falou, na sua apresentação, sobre o talento. “O talento, apesar de acharmos que é uma coisa muito individual, não é. É uma coisa muito coletiva.” Ou seja, para o consultor em Recursos Humanos, se não se trabalhar em equipa, o talento individual não traz resultados.

Enquanto portugueses, o que é nos diferencia em termos de talento? Numa pesquisa abrangente sobre as características culturais dos portugueses, Hugo Ribeiro destacou a nossa capacidade em nos adaptarmos a outras

realidades. Na Quidgest, o consultor fez referência aos projetos que desenvolvemos internacionalmente e demonstrou que esse é um talento que cultivamos.

Para finalizar a sua intervenção, Hugor Ribeiro destacou ainda as principais características que definem a Quidgest: a honestidade e frontalidade com que se diz as coisas, o entusiasmo e confiança que se tem naquilo que se diz, o trabalho em comunidade e o amor àquilo que se faz.

As melhores ideias de *crowdsourcing* em tecnologias da informação foram apresentadas, por último, por Joana Barroso e Carla Gomes, Consultoras da Quidgest. Por saber que os resultados obtidos pela tecnológica não seriam possíveis sem o conhecimento e as competências dos seus clientes, a intervenção das duas consultoras teve como intuito prestar homenagem aos clientes que mais contribuíram para a construção e aperfeiçoamento dos seus sistemas. Entre eles: o Estado-Maior do Exército, o Turismo de Portugal, o Instituto de Conservação da Natureza e Florestas, a Faculdade de Ciências Médicas, o Instituto Português da Qualidade, entre muitos outros. As várias entidades foram premiadas com a atribuição de um *voucher* tecnológico a utilizar em futuros desenvolvimentos em sistemas da Quidgest.

Para terminar, as oradoras citaram Charles Darwin através da sua célebre frase “... não são os mais fortes nem os mais inteligentes que sobrevivem, e sim os mais aptos, aqueles que se adaptam melhor às mudanças”.

Uma das coisas que mais me surpreendeu foi a ideia do *move fast and break things*: quanto mais depressa se falha, mais depressa se está no caminho do sucesso.

Miguel Gonçalves, SparkAgency



Miguel Gonçalves, fundador da SparkAgency



Hugo Ribeiro, coordenador do departamento de sistemas de gestão de RH da Quidgest



Joana Barroso e Carla Gomes, consultoras da Quidgest



# O que levar na bagagem tecnológica para ser bem sucedido lá fora

Moderado por João Ramos, jornalista do semanário “Expresso” (área da tecnologia)

O último painel do encontro reuniu personalidades de âmbitos diversificados para debater as tecnologias de Informação (TI) e o seu impacto no desenvolvimento à escala global.

Michael Seufert, deputado do CDS-PP, partilhou com a audiência presente a sua perspetiva sobre as TI na atual sociedade e o seu impacto na criação e destruição de emprego. Deixando para trás a velha ideia presente nas antigas gerações para as quais as tecnologias são uma maldição, o deputado vem reforçar a perspetiva de que as mesmas são ferramentas para dar resposta a fins concretos. Salienta, no entanto, que, em períodos de dificuldade económica e aumento de desemprego, as novas tecnologias foram menosprezadas à luz das teorias que defendiam que as mesmas substituíam mão de obra. Contrariando esta tese, o representante do CDS-PP destaca também uma outra abordagem que sustenta que menos homens/hora dão origem a preços mais baixos, tornando possível reduzir custos e distribuir os bens produzidos por mais pessoas. O político termina a sua intervenção sublinhando que a redução de custos de produção para as empresas, no mundo capitalista, potencia o investimento e, conseqüentemente, estimula a economia. Nas palavras de Michael Seufert, “não há razão para se desconfiar das tecnologias (...). Por causa da necessidade, aguçamos o engenho para que o país e a terra como um todo, como um espaço económico, cresçam”.

Miguel Mira da Silva, professor de Sistemas de Informação no Instituto Superior Técnico, começou por dar continuidade à primeira linha de pensamento apresentada por Michael Seufert e explora, tal como o primeiro, a temática da economia e do desemprego. Segundo este professor e consultor, o emprego cria crescimento económico, mas o crescimento económico não cria

emprego, dando origem por sua vez a muitos problemas sociais. A informática aumenta a eficiência, reduzindo a necessidade de mão de obra. Perante este facto, Miguel Mira da Silva não admite que não sejam dispensados colaboradores apenas por forma a não criar desemprego uma vez que isso torna o atual sistema inviável. O professor completa o raciocínio deixando uma perspetiva histórica sobre o impacto das tecnologias na criação de desemprego, começando na revolução industrial, passando pelo período de desenvolvimento do setor terciário e culminando na revolução dos dias de hoje, baseada nas tecnologias de informação e comunicação. Para o docente, estamos ainda num estágio muito inicial da revolução tecnológica e “o que vai acontecer de sério nesta revolução ainda está para acontecer”. Aponta também algumas tendências decorrentes desta nova economia baseada nas TI, nomeadamente a propensão para o surgimento de novos ricos, muito ricos, grandes empresas e ideias disruptivas acompanhadas pela destruição das indústrias ocidentais, aumento exponencial do desemprego e crescimento dos países emergentes. A informática, ao mesmo tempo que aumenta a produtividade, aumenta as desigualdades. Para Miguel Mira da Silva, a solução passa então por acelerar a revolução informática tal como aconteceu com a revolução industrial tirando o melhor partido. Mira da Silva terminou a sua intervenção com uma mensagem para o público presente: “Em vez de destruir temos de criar os canais, as estradas e os caminhos de ferro do século XXI”.

João Magalhães, professor da Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa, começa a sua apresentação referindo que há muitos exemplos na história que mostram que a tecnologia foi benéfica para o ser humano e refere a imprensa e a disseminação do



Michael Seufert, deputado do CDS-PP



Miguel Mira da Silva, Professor de Sistemas de Informação no Instituto Superior Técnico

conhecimento através dela como um deles. Para o investigador, a revolução da informática já aconteceu e hoje estamos na chamada revolução da informação. Esta informação encontra-se na *web*. “O nosso cérebro tem a capacidade de ser bombardeado com informação e reter aquilo que é realmente importante, o Google e vários motores de pesquisa ajudam-nos neste acesso à informação”, acrescenta João Magalhães. Contrariando a ideia apresentada pelo professor do IST, o professor da Universidade Nova salienta que a tecnologia vem substituir o trabalho manual, contudo não consegue apresentar alternativa à nossa capacidade de raciocínio. Fala ainda em fronteiras, na importância das fronteiras que se quer ultrapassar e no modo como queremos ser vistos, salientando, no entanto, que hoje estas fronteiras já não são numerosas. Refere o exemplo de algo que é colocado na *web* e é imediatamente acessível em qualquer parte do mundo. As fronteiras são, assim, uma utopia em tecnologias de informação. Por fim, deixa a sua visão para as empresas portuguesas irem além-fronteiras. Reforça a ideia do *longtail* e enuncia alguns casos de empresas que apostaram neste conceito. As empresas devem, para o professor, apostar em soluções leves, na comunicação eficaz e na sua reputação na *web*.

Para finalizar este painel mais tecnológico, Bernardo Sousa de Macedo demonstrou aos presentes o exemplo de como as empresas podem praticar o *longtail* não consumindo muitos recursos. O Embaixador Tecnológico da Quidgest dá assim a conhecer o Genio, plataforma automática de geração de código da Quidgest, que permite gerar soluções únicas para cada cliente e partilha ainda a evolução e as tecnologias utilizadas por esta plataforma. Demonstra também aos congressistas como é possível conciliar o melhor de dois mundos (automatização e customização) numa única ferramenta, por fim dá a conhecer as mais recentes inovações que estão a ser implementadas nesta plataforma de origem cem por cento portuguesa.

Antes, para termos acesso a muita informação, tínhamos que ir a uma biblioteca (...). Hoje em dia não. Basta apenas fazer um clique.

João Magalhães, professor de SI na FCT/UNL



João Magalhães, professor da Faculdade de Ciências e Tecnologias da UNL

## Apoios do Q-Day 2012:



aicep Portugal Global



Diário de Notícias



Encerramento do evento por João Paulo Carvalho, senior partner da Quidgest



## Workshops

# Soluções Quidgest

### Tecnologias de *Performance* Empresarial

Coube a Alexandre Leiria, consultor da Quidgest na área do ERP, iniciar o painel de *workshops* com a temática das tecnologias de *performance* empresarial. Com o objetivo de dotar os participantes de um enquadramento que lhes permitisse identificar as diferentes tecnologias Quidgest, Alexandre Leiria demonstrou como estas estão associadas ao aumento da *performance* das organizações. Durante a sessão, o consultor falou ainda de como a definição dos processos das organizações constitui um fator de sucesso na implementação de uma solução de apoio à gestão e das vantagens para as empresas na adoção de um sistema de ERP.



### Embarque com o SINGAP: Uma viagem pelos SI de Gestão

Hugo Ribeiro e Beatriz Guimarães, coordenadores das áreas de Gestão de Recursos Humanos e Gestão Documental, respetivamente, apresentaram cada uma destas áreas do SINGAP – o Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública da Quidgest. Enquanto Hugo Ribeiro deu a conhecer os vários processos inerentes à Gestão de Recursos Humanos (gestão da assiduidade, ajudas de custo e despesas de deslocação, horas extraordinárias, etc.) e as respetivas integrações com o Sistema de Gestão Documental, Beatriz Guimarães partilhou, por sua vez, as vantagens da implementação de um sistema de gestão documental e as inovações tecnológicas realizadas nos últimos meses.



### Balanced Scorecard para a Sustentabilidade

Luís Santana, coordenador do departamento de gestão estratégica da Quidgest, e Rita Dias, *partner* da Sustentare, apresentaram a nova ferramenta tecnológica desenvolvida em conjunto pelas duas empresas: o Balanced Scorecard para a Sustentabilidade. O SBSC é um instrumento de gestão que permite o desenvolvimento, comunicação, implementação e avaliação de objetivos que permitem às organizações perceber o impacto e a relação de causa e efeito da sustentabilidade não só na perspetiva financeira, mas também nas demais perspetivas. Neste sentido, os dois formadores foram divulgando, durante o *workshop*, algumas dicas relativamente à implementação da ferramenta, tais como a seleção de indicadores para a





medição do desempenho ambiental, a recolha e o armazenamento de informação e a avaliação dos resultados da sustentabilidade.

### Pedidos de Compromissos: Novos Procedimentos

No início da tarde, João Figueira, coordenador da área de gestão financeira, e Henrique Pinela, consultor da área de gestão de aprovisionamento e patrimonial falaram sobre as alterações ocorridas nos sistemas da Quidgest no que diz respeito aos pedidos de compromissos. Numa segunda fase, os consultores apresentaram à plateia a solução QuidC – Gestão de Compras. Este sistema é, segundo Henrique Pinela, “a solução ideal para as organizações que pretendem gerir os processos de aquisição de forma centralizada e com rigor orçamental”. O consultor acrescenta ainda: “O pedido às compras, ao ser muito flexível e completo, adjuva de forma decisiva à eficácia das aquisições. As funcionalidades de Supplier Relationship Management (SRM) são essenciais para a qualificação dos fornecedores, garantindo uma elevada fiabilidade.”

### A Tecnologia ao Serviço da Economia Social

Nesta sessão, Luís Santana e Edgar Diogo, da União das Mutualidades Portuguesas, debateram algumas questões inerentes ao setor da economia social. Luís Santana deu a

conhecer o trabalho desenvolvido pela Quidgest nesta área, nomeadamente através do Portas Abertas – um evento de responsabilidade social que permite anualmente doar um sistema de gestão a uma associação sem fins lucrativos. Edgar Diogo, da União das Mutualidades, falou do projeto desenvolvido pela Quidgest na União - a Plataforma de Gestão de Associados e das necessidades que conduziram à implementação deste sistema de informação.

Sobre o projeto, ficou a ideia de que o sistema integrado permitiu à União das Mutualidades dar suporte à rede mutualista através da disponibilização *online* de serviços para os associados e otimizar a sua comunicação com as restantes mutualidades.

### Parcerias para a Internacionalização

No último *workshop* do Q-Day 2012, Carlos Costa, coordenador do departamento de *marketing*, e Dominique Korporaal, consultora do departamento de *marketing* internacional da Quidgest, expuseram à audiência as vantagens da Quidnet, a rede de parceiros da empresa. Tiveram especial destaque a expansão da rede de contactos das empresas parceiras, a partilha de conhecimento tecnológico, a otimização de aplicações de *software* e a expansão de recursos. No final, os dois consultores promoveram o debate entre as empresas participantes e a respetiva troca de experiências sobre o seu processo de internacionalização.

---

# 2013: os desafios na retenção de talento

Hugo Ribeiro, VP Business Developer (EUA)

A retenção de colaboradores tem assumido um papel cada vez mais importante na vida das organizações. A internacionalização do capital humano, a liberdade dos mercados, a transferência de conhecimento, entre outros fatores, levaram as organizações a colocar no topo das prioridades esta temática. Mas, afinal, que políticas estão as organizações a implementar? Como podem reter os melhores colaboradores? Qual a melhor forma de passar das políticas à prática?

Foi para dar resposta a estas e outras questões que preocupam os nossos clientes que surgiu o *white-paper* "Reter Colaboradores: 12 Ideias a Implementar em 2013!". Com este documento, procurámos delinear um plano de apoio para os gestores de talento, apresentando, muito sintetizadamente, uma dúzia de passos para a retenção dos colaboradores. Essas 12 medidas, que se apresentam de seguida, podem fazer a diferença para os seus colaboradores e, conseqüentemente, para os resultados a alcançar em 2013.

O primeiro passo assenta na lista de prioridades. A velocidade tecnológica dos dias de hoje torna impossível realizar tudo o que pretendemos em tão pouco tempo, é por isso importante colocar na lista de prioridades, desde logo, a retenção de colaboradores. Colocar nas prioridades não passa simplesmente por transmitir numa reunião de diretores ou colar um *post-it* na parede, mas sim pela abordagem às políticas de gestão de pessoas. A retenção de colaboradores é transversal e não passa por políticas e medidas unitárias. Repensar ou até redefinir as demais políticas e práticas da organização pode ser uma necessidade primária.

Mas por onde começar? A melhor forma é perceber em que estágio da retenção de colaboradores se encontra a organização. Para tal é fundamental uma auto-avaliação, de modo a perceber o que se está a fazer atualmente para manter os colaboradores, bem como as principais razões pelas quais os colaboradores deixam a organização. Serão motivos internos (*push*) à organização que estão na origem do abandono do colaborador? Ou será devido a variáveis externas (*pull*) sobre as quais detém menos poder de atuação? Os resultados desta análise podem surpreender e permitem descortinar os verdadeiros motivos por detrás da saída de um colaborador. Um estudo realizado pela empresa Paycom revela que 94% dos colaboradores

identificaram motivos *push*, e não de *pull*, para a saída. Uma boa forma de realizar esta avaliação pode passar por experimentar relatórios voluntários ou entrevistas de saída.

Outro dado relevante para esta avaliação é a média de idade dos colaboradores, de forma a melhor direcionar e redesenhar as políticas e abordagens. Por exemplo, é importante ter consciência de que a população está a envelhecer e é esperado que os colaboradores continuem a trabalhar produtivamente por, pelo menos, mais 10 anos do que é habitual nos dias de hoje. Neste caso concreto, torna-se importante reter colaboradores mais velhos e ajustar as políticas às suas necessidades. Caso contrário, outra organização local ou global irá fazê-lo.

Nos dias que correm, a força de trabalho perdeu fronteiras e países e tornou-se virtual e remota. Flexibilidade e mobilidade podem ser a chave para ultrapassar este problema. As organizações multinacionais deverão ter em curso um programa de mobilidade internacional bem estruturado. Para as organizações locais, ser ainda mais local é a chave. Passa por envolver os colaboradores com a comunidade local, retribuindo, mas sobretudo criando relações sólidas que os levem a equacionar duas vezes no momento de mudarem a sua família para outro país.

Quando falamos em flexibilidade, dinheiro e segurança já não fazem parte da equação principal. É fundamental perceber que os colaboradores, por vezes, abandonam as organizações para investir noutras atividades, ou por questões de natureza pessoal. As alternativas podem incluir oferecer novas funções com mais autonomia ou outros horários de trabalho. As oportunidades de que os colaboradores estão dispostos a abdicar com esta abordagem poderão constituir uma agradável surpresa, assim como o *commitment* que podem ter.

A flexibilidade pode e deve passar também por uma nova abordagem tecnológica. A rotina, trabalhos que requerem baixas competências e a falta de tempo (e oportunidades) para melhorar, são algumas das razões que os colaboradores apontam para o desgaste. Substituir o trabalho administrativo por sistemas de informação (SI) úteis irá não só permitir aos colaboradores dedicarem mais tempo a tarefas mais criativas e com significado, mas igualmente melhorar o desempenho da organização.





Adicionalmente, os colaboradores terão oportunidade de melhorar também o seu desempenho. Utilizar os SI como ferramentas de comunicação e de partilha de ideias é também um bom mecanismo de atuação. Nesse processo, é igualmente importante utilizar tecnologias para melhorar a própria gestão, bem como recolher dados sobre os colaboradores. Isto irá permitir libertar tempo para outras atividades, nomeadamente para políticas de retenção de colaboradores.

Um outro ponto a abordar é a política de carreiras. Ter um plano de carreira numa organização é um dos maiores desafios dos departamentos de RH. As necessidades dos *stakeholders* e da própria organização são cada vez mais imprevisíveis, mas é essencial refletir sobre o que se pode mudar.

Dois conceitos que se deve ter em linha de conta no processo de mudança: *inside outsiders* – o segredo é resistir a procurar lá fora a resposta e procurar primeiro dentro da organização; e a alteração dos percursos profissionais – a realidade é a de que os percursos profissionais lineares e verticais já não são uma opção. As organizações não podem continuar a ter uma abordagem de progressão vertical dos seus colaboradores como uma forma de lhes atribuir novas competências, tarefas e recompensas monetárias. A solução está em utilizar outras formas para promover colaboradores e aprender quando se deve desacelerar uma carreira e oferecer menos em vez de mais.

Para este efeito, tem de se perceber quais as reais expectativas dos colaboradores (não esquecendo as da organização) e envolvê-los. É imprescindível procurar novas formas de envolver os colaboradores ou poderá haver falhas na retenção. Uma opção fácil é ter um

barómetro relativamente ao que preocupa as pessoas. A melhor forma de resolver esta questão é comunicar e dar *feedback*. Não esquecer que comunicar é um processo partilhado e não unilateral e que deverá ter um resultado final. Registrar a opinião de um colaborador é diferente de atuar sobre esta posteriormente. É de extrema importância começar a aplicar e incorporar o que os colaboradores transmitem nas práticas e políticas da organização. Não se pode reter colaboradores sem ouvir e atuar em conformidade com as suas expectativas e necessidades.

Apesar de todas as questões que levantamos, os colaboradores entram e saem, e é preciso estar preparado. Para além das questões de recrutamento ou colocar uma nova pessoa o mais rápido possível, o importante é não esquecer de procurar perceber os motivos da saída e estar aberto a oportunidades *out-of-the-box* que os colaboradores possam sugerir. Mesmo que os colaboradores estejam de saída, é fundamental manter a informação sobre os motivos que originaram esta saída, de forma a perceber e melhorar no futuro. Preencher um formulário com o que eles gostariam de ver de diferente na organização, incluindo sugestões de melhoria do desempenho da organização, ou um relatório voluntário na sua entrevista de saída são opções para perceber as motivações.

Passa da teoria à prática e partilhe connosco os resultados que obteve!

Consulte o *paper* “**Reter Colaboradores: 12 Ideias a Implementar em 2013!**” na íntegra em [www.quidgest.pt](http://www.quidgest.pt).

# Full Text Search:

## tecnologia para pesquisas otimizadas

Flávio Martins, Mestre em Engenharia Informática pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa e especialista no âmbito da pesquisa de texto integral, deixa, em entrevista à QuidNews, a sua visão sobre a relevância deste tipo de tecnologias.

**Qual o objetivo da pesquisa de texto integral (*full text search*)?**

**Flávio Martins (FM):** A pesquisa de texto integral tem como objetivo acelerar o processo de acesso a documentos de interesse, colocando num índice o conteúdo e, adicionalmente, os meta-dados associados a cada documento. A pesquisa de texto integral oferece uma das experiências mais intuitivas, permitindo acelerar o processo através de pesquisas com palavras-chave ou texto livre, tal como acontece nos motores de pesquisa *web* como o Google.

**Que importância assume este tipo de pesquisa nos dias que correm?**

**FM:** Nos dias de hoje, o *full text search* é uma tecnologia imprescindível para qualquer área de negócio ou de conhecimento. O seu valor cresce de dia para dia com o aumento do número de repositórios de documentos e o ritmo acelerado de criação, edição e arquivo de documentos digitais, mas também porque hoje em dia, conseguir tirar partido de toda a informação a que temos acesso é uma vantagem competitiva.

**A sua relevância para os utilizadores em geral passa quase despercebida. Pode dar dois exemplos práticos de**

**como o desenvolvimento deste tipo de pesquisa tem um impacto direto no nosso quotidiano?**

**FM:** Penso que os utilizadores não estão alheados das virtudes deste tipo de sistemas. Penso que há dois cenários principais em que o seu valor é visto pelo público em geral como tendo maior impacto. Em primeiro lugar, o cenário da *web*, onde existe uma quantidade imensurável de *sites* e informação em constante expansão e em que as capacidades de motores de pesquisa como o Google e o Bing são inegáveis. Em segundo lugar, um conjunto de cenários de pesquisa em que a temática dos documentos é que imprime uma maior relevância destes sistemas devido à sua capacidade de responder a perguntas com importantes consequências para as nossas vidas. Este é o caso de temáticas como a saúde, legislação e patentes.

**Na Quidgest participou no desenvolvimento do projeto QSearch. Qual foi o âmbito deste projeto?**

**FM:** O projeto QSearch é um projeto de I&D promovido pela Quidgest e o Departamento de Informática da FCT-UNL e tem como âmbito o desenvolvimento de tecnologias para organização automática de informação e de interfaces de pesquisa enriquecidas por estas novas tecnologias. Para além da integração de todas as capacidades usuais dos sistemas





Enterprise Search, o sistema de pesquisa desenvolvido no âmbito do projeto QSearch vai mais além na sua análise e extração de informação de documentos textuais e bases de dados, empregando cada vez mais técnicas avançadas de pesquisa e inovações nas área de processamento de linguagem natural e aprendizagem automática.

**Como é que o QSearch consegue distinguir que resultados são considerados mais relevantes, consoante a pesquisa que se faça?**

**FM:** Tal como a maioria dos motores de pesquisa o QSearch utiliza os termos dos utilizadores e serve-se das estatísticas globais de uma coleção de documentos indexada para calcular um *score* para cada documento, que permite a ordenação dos resultados. No entanto, o QSearch emprega tarefas de pré-processamento linguístico e funções de ordenação mais poderosas, que lhe conferem uma melhor qualidade de ordenação face a um conjunto heterogêneo de documentos.

**Esta foi também a temática central do projeto de investigação que desenvolveu no âmbito do Mestrado em Engenharia Informática. Quais foram as conclusões deste estudo?**

**FM:** Na minha dissertação “*Improving search engines with open Web-based SKOS vocabularies*”, pretendi melhorar os resultados dos motores de pesquisa, e a experiência de utilizador, nas atividades de pesquisa em

domínios específicos, como a saúde e legislação. Nestes domínios é habitualmente mais difícil obter os melhores resultados, devido à utilização extensa de termos técnicos e abreviaturas. É também comum a utilização de nomes diferentes para um mesmo conceito, como por exemplo “paracetamol” e “acetaminophen” para o conhecido analgésico. Para resolver este problema, desenvolvi um componente de expansão semântica que enriquece as pesquisas dos utilizadores com termos relacionados. Estes termos relacionados são consultados num *thesaurus* que contém relações hierárquicas entre conceitos em formato *standard SKOS* para cada domínio. Este componente foi avaliado usando um conjunto de documentos de domínio médico muito utilizado na investigação de métodos de pesquisa e trouxe melhorias significativas para a primeira página de resultados.

**Que desafios e tendências se esperam nesta área?**

**FM:** É cada vez mais interessante a utilização de outras fontes de informação, para além do repositório de documentos a pesquisar, para enriquecer a experiência e tornar os resultados mais relevantes para o utilizador. Isto pode ser atingido combinando vários sinais fornecidos pelos utilizadores, como os documentos a que acederam, os documentos que partilharam e os seus grafos sociais. Na minha opinião, os desafios atuais nesta área prendem-se com a investigação de métodos para a utilização eficiente de múltiplas fontes de informação como estas.



## Plan Quinquenal de Desarrollo monitorizado por sistema da Quidgest

### A Secretaria Técnica

#### da Presidência da República de El Salvador

A Secretaria Técnica da Presidência (STP) de El Salvador é uma unidade de apoio ao Presidente da República, que contribui para o cumprimento dos seus deveres e funções. O principal objetivo da Secretaria Técnica é assegurar a viabilidade técnica das principais ações governamentais, nomeadamente a coordenação de gabinetes de gestão económica e social e a assessoria ao Presidente da República na tomada de decisões estratégicas em matéria económica e social.

### O desafio

#### Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projeto

Em junho de 2009, a Secretaria Técnica da Presidência de El Salvador passou a desempenhar o papel de Coordenador do Gabinete de Gestão Económica e do Gabinete de Gestão Social. Neste contexto, a Secretaria Técnica da Presidência tornou-se responsável por monitorizar o cumprimento do Plano Quinquenal de Desenvolvimento do país e manter informado o Conselho de Ministros sobre obstáculos encontrados, propostas de modificação e medidas corretivas. Para além disso, ficou também responsável por estabelecer um sistema de acompanhamento dos indicadores definidos e medidos pela Millennium Challenge Corporation (MCC), a agência governamental americana que financia projetos de apoio ao desenvolvimento.

Neste sentido, surgiu a necessidade de se adquirir uma solução capaz de cumprir três funcionalidades cruciais:

- Monitorização sistémica e periódica das ações e metas para melhorar o desempenho;
- Avaliação da execução e dos resultados das políticas públicas;
- Retroalimentação de dados de gestão que facilitem a tomada de decisão, através da difusão dos avanços e resultados das ações das políticas públicas;
- Execução de fundos provenientes da MCC.

O *software* a adquirir deveria permitir a gestão estratégica e a monitorização constante e detalhada do desempenho dos Planos Anuais Operacionais da Secretaria Técnica e dos indicadores MCC, bem como medir o nível de cumprimento e resultados da gestão para uma rápida deteção dos desvios e uma imediata reação corretiva.

Depois de um estudo aprofundado de fornecedores de *software*, nacionais e internacionais, a Secretaria Técnica da Presidência optou por escolher a Quidgest através do seu parceiro local, a Nullam SA, devido à sua plataforma de

geração automática de código Genio, que possibilita a realização expedita de modificações ao código fonte da solução.

### A solução

#### Balanced Scorecard: *software* para cumprimento de planos, programas e projetos governamentais

Tendo em conta os objetivos definidos pela Secretaria Técnica da Presidência, foi implementada uma solução de monitorização do financiamento e execução de planos, programas, projetos, identificação e sistematização de indicadores de desenvolvimento do Plano Quinquenal e indicadores MCC, que teve por base o sistema de Balanced Scorecard Quidgest.

O sistema desenvolvido para a Secretaria Técnica da Presidência é composto por três grandes módulos:

- O módulo de Cooperação Externa, que gere as operações com os organismos internacionais de cooperação (Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento);
- O módulo MCC, que faz a monitorização dos indicadores estabelecidos pela Millennium Challenge Corporation para o desenvolvimento do país;
- O módulo de Planos, Programas e Projetos, referentes às atividades da Secretaria Técnica.

O desenvolvimento do sistema foi acompanhado por um processo de consultoria em gestão estratégica. Rosa Rodriguez, responsável da Quidgest para os mercados latino-americanos, em coordenação com o departamento de informática da Secretaria Técnica e com o responsável pelo acompanhamento dos indicadores do MCC, levaram a cabo as seguintes atividades para a implementação do sistema:

- Desenvolvimento de um plano de trabalho com uma análise da situação atual, para assegurar o cumprimento dos objetivos;
- Acompanhamento do planeamento estratégico da Secretaria Técnica e recomendação de melhorias a serem consideradas na elaboração dos planos anuais operacionais de cada unidade, afim de se parametrizar o sistema;
- Criação de um mapa estratégico de acordo com a metodologia da situação atual, para reforçar a monitorização dos indicadores de MCC, considerando a estrutura de informação a ser configurada na ferramenta;
- Sistematização dos planos operativos de cada área organizacional, de modo a garantir a metodologia a considerar em relação ao sistema de gestão



Com o BSC e o acompanhamento da consultoria, foi possível obter um maior conhecimento do funcionamento do fluxo de informação para os indicadores MCC e dos processos das instituições para a sua estimativa e análise.

Roberto Rodríguez Rojas, coordenador da Unidade de Cooperação Externa da STP

estratégica;

- Configuração, documentação e publicação do sistema de gestão estratégica nos servidores da Secretaria Técnica;
- Desenvolvimento do sistema de gestão estratégica e configuração dos indicadores, metas, intervalos de avaliação, projetos, atividades e iniciativas de gestão, em conjunto com cada unidade da Secretaria Técnica e o responsável pela monitorização dos indicadores de MCC;
- Realização de testes ao *software* e colocação em funcionamento na rede de comunicação a nível institucional;
- Criação dos registos de utilizadores necessários para cada um dos funcionários da Secretaria Técnica que participam na programação, carregamento de dados, execução e análise do cumprimento do plano institucional;
- Acompanhamento das unidades da Secretaria Técnica no processo de carregamento de dados no *software*;
- Formação aos utilizadores, de modo a familiarizá-los com o ambiente de trabalho;
- Elaboração de documentação técnica: manual de utilizador e de administrador do sistema.

## Os resultados

Com a implementação do sistema de gestão estratégica da Quidgest, a Secretaria Técnica da Presidência de El Salvador possui agora uma solução que permite fazer a monitorização do Plano Quinquenal do país e o seguimento dos resultados obtidos pelas unidades da Secretaria Técnica, através da consulta dos planos, programas e projetos. Para além disso, o Governo de El Salvador pode agora realizar de forma mais eficiente o seguimento dos indicadores da MCC e analisar o progresso das ações realizadas pelas instituições do Governo.

De acordo com a Secretaria Técnica, a ferramenta de

gestão estratégica desenvolvida pela Quidgest é essencial à atividade do Governo de El Salvador, na medida em que fornece informações úteis que facilitam a tomada de decisão e potenciam a coordenação ao mais alto nível, permite a automatização e o processamento da informação para análise e contribui para a melhoria dos processos de gestão. A Secretaria Técnica releva as principais vantagens da solução, aqui apresentadas:

- Sistematização da informação referente a empréstimos e assistência técnica que o país negocia com organismos internacionais, como o Banco Mundial, o Banco Interamericano de Desenvolvimento, entre outros;
- Controlo do progresso das negociações e visualização das alterações no *status* das operações;
- Monitorização das missões técnicas das equipas de trabalho, acordos, compromissos e avanços e vinculação dessas operações aos projetos prioritários do país;
- Digitalização e envio automático da correspondência vinculada diretamente às atividades a que a Unidade de Cooperação dá seguimento na Secretaria Técnica;
- Utilização de formulários de gestão automatizados e possibilidade de criar novos, cruzando diferentes variáveis, o que gera valor agregado à capacidade de análise da unidade em apoio da Secretaria;
- Maior conhecimento da metodologia internacional aplicada aos indicadores MCC;
- Melhoria da comunicação com as instituições do Governo responsáveis pela geração e análise da informação;
- Maior conhecimento do fluxo de informação para os indicadores MCC e dos processos das instituições para a sua estimativa e análise;
- Uniformização de relatórios para análise da informação e do respetivo carregamento de dados.



# PRODesporto: eficiência na Certificação no Desporto

## O IPDJ

### Instituto Português do Desporto e Juventude, IP

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

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

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

## O desafio

### Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projeto

Com a entrada em vigor do novo quadro legislativo ao nível da certificação de recursos humanos do desporto, o Instituto Português do Desporto e Juventude viu aumentadas as suas atribuições, designadamente no que diz respeito à certificação de Recursos Humanos do Desporto, ao Licenciamento de Serviços de Mergulho Amador, à homologação de cursos e ações de formação no âmbito do desporto e de certificação de entidades formadoras.

Com a aplicação do novo quadro legal, o IPDJ passou a relacionar-se, de forma direta, com cerca de 80.000 técnicos e 500 entidades prestadoras de serviços (atividades desportivas e de formação). Face a esta nova realidade, e considerando as limitações existentes no que respeita à afetação de recursos humanos para o cumprimento dos novos imperativos legais, tornou-se fundamental desenvolver uma solução que garantisse a eficiência e eficácia dos serviços a prestar pelo IPDJ neste âmbito, promovendo uma maior racionalização de custos (humanos, financeiros e de "tempo") e a valorização da qualidade de serviços junto dos diferentes parceiros.

Partindo destes princípios, o IPDJ definiu como principais objetivos a alcançar com a solução:



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

## A solução

### PRODesporto

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

Através da Plataforma PRODesporto, os técnicos de desporto, as entidades prestadoras de serviços, as federações desportivas e as demais entidades fiscalizadoras podem, de forma mais rápida, fazer pedidos de certificação e/ou aceder à informação em tempo útil sobre os respetivos processos. Para além disso, esta solução tornou mais cómodo e eficiente o cumprimento das obrigações legais no quadro da certificação de recursos humanos do desporto.

Principais funcionalidades do PRODesporto:

- Realização de pedidos de certificação e licenciamento de forma fácil e intuitiva *online*;
- Acesso, em tempo real, ao estado dos processos;
- Gestão de dados para realização de pagamentos MB;
- Criação de faturas/recibos eletrónicos;
- Visualização e impressão de cédulas, certificados e declarações de licenciamento (formato digital);

- Consulta de processos pelas entidades fiscalizadoras;
- Automatização do processo de comunicação;
- Exportação de relatórios.

## Os resultados

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

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

Foi ainda constatado um conjunto de outros ganhos decorrentes da entrada em produção da PRODesporto:

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

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

\*valores estimados

# Outsourcing:

## uma solução para a gestão de recursos humanos na Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa

### A AMTL

A Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (AMTL) tem a seu cargo o planeamento, organização, financiamento, fiscalização, divulgação e desenvolvimento do sistema de transportes públicos da Área Metropolitana de Lisboa, de forma a tornar o sistema sustentável do ponto de vista social, ambiental, económico e financeiro.

Neste sentido, o organismo tem como principais objetivos:

- Reforçar a importância do sistema de transporte público coletivo;
- Aumentar taxas de ocupação, receitas e a produtividade;
- Incrementar a intermodalidade e a interoperabilidade;
- Reduzir a dependência do transporte individual;
- Tornar o sistema tarifário mais simples e racional.

### Necessidades que conduziram ao outsourcing

A Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa não reunia à data da contratação as valências necessárias à gestão de recursos humanos, designadamente o processamento de vencimentos e todas as obrigações daí decorrentes.

### Outsourcing de gestão de recursos humanos

A Quidgest, além de facultar a ferramenta de Gestão de Recursos Humanos – Processamento de Vencimentos, é responsável por todo o outsourcing de RH:

- Processamento de vencimentos, elaboração de mapas de salários mensais, elaboração e entrega de guias específicas (Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares, Assistência na Doença aos Servidores Cívicos do Estado, Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações);
- Comunicação com as entidades oficiais;
- Elaboração da Declaração Modelo 10 e Declaração de Rendimentos;
- Consultoria legislativa.

### Vantagens associadas ao outsourcing

No caso da AMTL, a grande vantagem é principalmente a

disponibilização do conhecimento especializado que não existia na AMTL e ficou imediatamente disponível por essa via. Esse conhecimento garante o cumprimento atempado de todas as obrigações e o integral cumprimento legislativo, já que há atualização permanente.

### Resultados alcançados

A contratação deste tipo de serviços permite alcançar maior rigor no processamento da informação, por via dos cálculos automáticos efetuados pelo sistema, reduzindo a possibilidade de erro humano e diminuindo o tempo gasto neste tipo de tarefa, o que globalmente garante maior fiabilidade e qualidade no processamento salarial. A estrutura de apoio técnico da AMTL é reduzida, pelo que se torna ainda mais pertinente a informatização de processos, como é o caso do processamento de vencimentos. Deste modo, e dado que o rigor na gestão orçamental e em todos os atos da administração se torna mais necessário do que nunca, reduz-se a probabilidade de erro e aumenta-se a eficiência.

A equipa com quem nos relacionámos durante o ano de 2012 merece-nos o maior respeito profissional pela atitude, correção e disponibilidade sempre demonstradas.

Eng. Germano Martins,  
Presidente do Conselho Executivo

Se deixares de ser melhor,  
deixas de ser bom

Robert Bosch, 1940

# Gestão da qualidade

Os gestores das empresas desejam que os seus sistemas de gestão da qualidade:

- sejam reconhecidos externamente como uma garantia de excelência,
- não sejam um mundo à parte,
- se integrem totalmente nos processos da empresa,
- não requeiram afetação de recursos adicionais nos momentos de auditoria,
- sejam cada vez mais exigentes,
- sejam cada vez mais abrangentes,
- mobilizem e motivem os colaboradores.

## **Kaizen, indicadores, evidências, benchmarking, SLA**

Tendo estes objetivos em mente, considerando as diferenças de cada setor e dando resposta a conceções particulares e inovadoras da gestão da qualidade (total), cada solução da Quidgest pode contemplar funções e conceitos como: *kaizen* (melhoria contínua), matriz de

responsabilidades, agenda e notificação de compromissos individuais, procedimentos, controlo de versões, gestão de evidências, *andon* (quadro de indicadores para gestão à vista), *benchmarking*, garantia da qualificação dos recursos, círculos de qualidade, *teian* (sugestões), gestão de reclamações, *seiban* (rastreadibilidade), *poka-yoke* (aviso de defeito), medidas da satisfação dos clientes, fidelidade de clientes, gestão de níveis de serviço (SLA – Service Level Agreements), avaliação e certificação da qualidade dos fornecimentos, acompanhamento da legislação aplicável, gestão de riscos (consequências, ocorrência, frequência, exposição), notificações obrigatórias ou gestão de auditorias.

## **Novos referenciais e novas tendências**

A reputação de excelência depende da capacidade de os sistemas de gestão da qualidade poderem, progressivamente e de forma integrada e não redundante, abranger novos referenciais, como ITIL, CMMI ou EFQM.

## **Histórias que merecem ser contadas**

PNAEQ – Avaliação Externa da Qualidade de Laboratórios de Análises | Sistema integrado de Gestão da Qualidade, Gestão Estratégica e Comunicação Interna do IGFS | PSP/TSP | Sustentabilidade

# Sistema de Gestão de Associados

O Sistema de Gestão de Associados da Quidgest é uma solução intuitiva que permite gerir fichas e quotas de sócio de qualquer coletividade, quer seja de responsabilidade social, recreativa ou cultural. Possui uma interface apelativa com um vasto número de operações e personalizações, para facilitar as tarefas de administração e gestão das associações ou coletividades.

Entres as principais funcionalidades destacam-se a gestão de sócios, a faturação das respetivas quotas, a gestão de campanhas, a gestão da base de dados, registo de correspondência e emissão de relatórios.

Com a adopção deste *software*, é possível uma gestão mais eficiente dos novos sócios e respetivo pagamento de quotas, através da automatização da documentação e

emissão de faturas. Por outro lado, o sistema permite uma otimização de processos, do ponto de vista da racionalização de recursos e conseqüente redução dos custos operacionais.

Vítor Carvalho, Director Executivo da Associação Portuguesa de Gestão das Pessoas (APG), explica: “Depois de uma consulta ao mercado e de analisarmos alguns programas para os mesmos fins, pareceu-nos que a solução proposta pela Quidgest era a que melhor se adaptava às novas exigências da APG e que a empresa tinha a credibilidade e capacidade técnica adequadas para nos ajudar a prestar um melhor e mais eficiente serviço aos sócios, aos atuais e aos futuros.”

## Smartsourcing

“Antes, com o *outsourcing* tradicional, comprávamos horas para fazer remendos aos nossos sistemas. Hoje, com o *smartsourcing*, não temos receio de introduzir alterações substanciais e conseguimos resultados muito mais rápidos.”

O desenvolvimento de *software* é um dos poucos setores de atividade em que a maioria dos produtores usa métodos artesanais, pré-industriais. O trabalho (horas/homem) adquirido no *outsourcing* tradicional equivale a abrir valas com pás, em lugar de retroescavadoras. Absurdamente, num mundo industrializado e computadorizado, um dos setores mais intensivos em mão de obra é o *software*. O *smartsourcing* é a solução alternativa e disruptiva da Quidgest: uma equipa mais reduzida, mas muito mais eficaz, equipada com ferramentas de desenvolvimento muito avançadas, garante tempos de resposta muito menores e uma adequação ao uso muito superior.

### Por que é esta opção inteligente?

A inteligência desta opção resulta das características do desenvolvimento: + Perto + Rápido + Robusto + Ágil + Responsável. O *smartsourcing* da Quidgest está mais perto

dos utilizadores finais (a maior parte das vezes, lado a lado, nas mesmas instalações). É muito mais rápido, porque usa geração automática de código (com a plataforma Genio). É muito mais robusto, uma vez que as componentes que reutiliza estão já testadas por milhares de utilizadores. É tão ágil que é possível ver grandes avanços todos os dias. E a Quidgest assume sempre a corresponsabilidade na análise da solução e no cumprimento de prazos. Em síntese: mais resultados com menos recursos!

### Aviso

Não entramos em comparações de custo hora/homem, porque estaríamos a comparar o incomparável. Mas podemos comparar os resultados obtidos: o tempo necessário para efetuar um desenvolvimento com recurso a “engenharia” manual e o que é necessário com recurso à plataforma Genio. E chegamos a uma conclusão: com o Genio são necessárias 10 vezes menos pessoas, em 10 vezes menos tempo.

## Histórias que merecem ser contadas

Portugal Telecom – Sistemas de Informação



## TGA é o mais recente parceiro da Quidgest na área de Balanced Scorecard



A TGA, Consultores de Gestão e Associados constitui a mais recente parceria da Quidgest na área da gestão estratégica. O Protocolo de Colaboração, assinado no passado mês de setembro pelas duas entidades, permitirá à consultora utilizar a ferramenta BSC Quidgest e complementar, desta forma, o papel que desempenha, junto dos seus clientes, no desenvolvimento e implementação de sistemas de gestão estratégicos e operacionais integrados.

Como empresa líder na região de Leiria nas actividades de consultoria à gestão, a TGA representa ainda uma vantagem competitiva para a Quidgest pela equipa multidisciplinar e de elevada qualidade que a constitui. Os conhecimentos que possui na área da gestão estratégica, nomeadamente da metodologia do Balanced Scorecard, revelam-se fundamentais na utilização do *software* da empresa tecnológica.

Para Gabriel Silva, CEO da TGA, a parceria entre as duas empresas é uma mais-valia principalmente porque a organização “passa a dispor de uma plataforma tecnológica que facilitará o processo de implementação do BSC e irá permitir, através da ligação com outras plataformas, recolher e tornar rapidamente acessível informação de *feedback* necessária para monitorização da estratégia, tornando mais ágeis os processos de aprendizagem e ajustamento estratégicos”.

Por outro lado, “como resultado de todo este processo as empresas ficarão mais competitivas e mais preparadas para a mudança. Esta parceria irá permitir à TGA servir novos segmentos de mercado e fazer um importante *upgrade* das suas competências, alavancadas pela parceria com o novo parceiro tecnológico”, acrescenta o consultor.

## Protocolos e universidades além fronteiras Quidgest expande projeto Universitas a Escolas Internacionais

Foi em 2007 que a Quidgest decidiu dar asas ao projeto Universitas, cujo objetivo é dinamizar o conhecimento tecnológico dos estudantes universitários. Por outras palavras, o projeto Universitas corresponde à estratégia de relacionamento da Quidgest com as instituições de ensino superior e permite aos alunos e professores das respectivas universidades utilizarem gratuitamente o Balanced Scorecard Quidgest em salas de aula.

Em território nacional, a Universidade de Évora, o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC), a Universidade Aberta e a Associação para a Extensão Universitária da Faculdade de Economia de Coimbra (APEU-FEUC) são algumas das instituições do ensino superior que usufruem atualmente da ferramenta.

Deste modo, os alunos têm a possibilidade de complementar o conhecimento teórico adquirido nas aulas de Gestão Estratégica sobre a metodologia de Balanced Scorecard de R. Kaplan and D. Norton.

A Quidgest faculta ainda aos alunos uma sessão de aprendizagem de utilização do *software* por um consultor de gestão estratégica. Na mesma sessão, são criados grupos de trabalho que permitem a aplicação de casos



práticos propostos pelos docentes.

O estabelecimento deste protocolo com universidades permite consciencializar futuros empresários para a necessidade do pensamento e planeamento estratégico numa altura em que as questões urgentes e operacionais do dia-a-dia das organizações toldam a sua visão estratégica.

Satisfeita com os resultados alcançados com este projeto, a empresa de tecnologia decidiu alargar o âmbito a que inicialmente se tinha proposto e apostou, mais recentemente, no estabelecimento de protocolos no mercado internacional. A Universidade de Flensburg, na Alemanha, representou a primeira parceria universitária angariada pela Quidgest em território europeu, à qual se

juntaram, posteriormente, a Universidade de Leuphana e a Universidade Campus 02, sediadas na Alemanha e na Áustria, respetivamente.

Após a abertura de escritórios em Macau no ano passado e com vista a dar continuidade à estratégia de internacionalização da empresa, a Quidgest estabeleceu ainda uma parceria com a Universidade de Macau no final do ano.

Em 2013 está planeada a concretização de mais parcerias universitárias a nível internacional, nomeadamente em Miami, nos Estados Unidos da América, onde a empresa pretende entrar não só pela proximidade dos países da América Latina e Caraíbas, assim como pela presença de empresas hispânicas.

## próximo número

# Cooperação entre universidades e empresas Modelos para a inovação e competitividade

No mercado das tecnologias onde a inovação é uma constante, ignorar o contributo da investigação e desenvolvimento para o crescimento é distanciar-se da realidade. Uma relação próxima entre as empresas e as universidades são um excelente incentivo à inovação.

Nas universidades encontram-se as últimas tendências, o conhecimento técnico das mais avançadas tecnologias e as ideias mais inovadoras. Por outro lado, é nas empresas que se concentra a vontade de desenvolver e apresentar ao mercado produtos mais inovadores, o capital para o investimento no conhecimento e na tecnologia ou a futura saída profissional para os estudantes. A colaboração estreita entre estes dois universos torna-se, deste modo, fundamental.

O papel da Quidgest na esfera académica tem sido, ao longo dos últimos anos, o de apoiar iniciativas que promovam o conhecimento, o mérito, a competência e o empreendedorismo nas universidades.

Questionadas sobre as mais-valias das parcerias com as empresas, as instituições com quem colaboramos

partilham a ideia de que as instituições de ensino superior e a sua envolvente empresarial e institucional necessitam viver em parceria. Esta colaboração contribui por um lado, para uma clara melhoria da atividade pedagógica e científica e um enriquecimento do processo formativo e do conhecimento e, por outro, para uma busca de soluções para as necessidades empresariais e institucionais.

Neste sentido, a Quidgest pretende reforçar, a cada dia, a cooperação e a interligação entre o meio universitário e o meio empresarial não só através da oferta de estágios e participação em projetos académicos relevantes, como pela participação em projetos reais.

Na próxima Quidnews fique a conhecer o trabalho desenvolvido com as universidades nacionais e internacionais no que diz respeito à integração de licenciados, mestres e doutores, à colaboração em projetos de investigação, ao apoio à realização de estudos sobre o impacto estratégico das tecnologias na sociedade da informação e à participação de unidades de investigação, investigadores e docentes em projetos da Quidgest.

# 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.



**ideia**

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

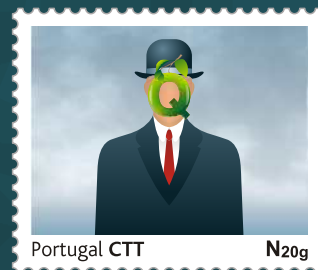
## Gestão Global



Portugal CTT N20g

Homenagem a René Magritte

## Gestão Financeira



Portugal CTT N20g

Homenagem a René Magritte

## Gestão de Recursos Humanos



Portugal CTT N20g

Homenagem a M.C. Escher

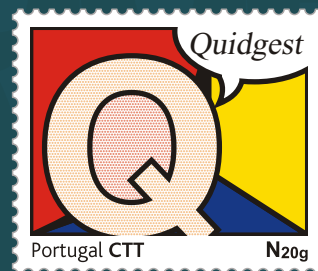
## Gestão Documental



Portugal CTT N20g

Homenagem a Andy Warhol

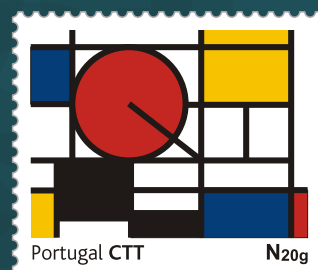
## Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Portugal CTT N20g

Homenagem a Roy Lichtenstein

## Gestão Estratégica e BSC



Portugal CTT N20g

Homenagem a Piet Mondrian

# 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

## 器德師(澳門)有限公司 | Quidgest Macau:

澳門| 南灣大馬路759號五樓  
Av. Praia Grande 759 | Macau  
tel. (+853) 6672 8759

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

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



# Quidgest

