

**QuidNews** 04

Quidgest – Lisboa
R. Castilho n.º 63 – 6.º
1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563
fax. (+351) 213 870 697

Quidgest – Barcelona
Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.ª
08015 Barcelona | España
tel. (+34) 616 893 789

Quidgest – Timor
Bidau Mota Klaran
Díli | Timor-Leste
tel. (+670) 732 68 23

quidgest@quidgest.com
www.quidgest.com

Quidgest**O Novo SIADAP**

Mais do que um passo, um salto qualitativo

Um desafio chamado
e-Government

A Quidgest à frente nos
Serviços Partilhados

sumário

QuidNews 04

Ficha Técnica

Edição
Quidgest – Consultores de Gestão, Lda.

Tiragem
2000 exemplares

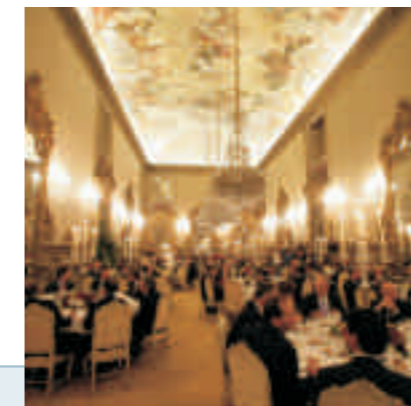
Redacção
Joana Fernandes e Andreia de Jesus

Revisão
Fernando Cruz

Paginação
André Ancião

Data
Dezembro de 2007

É proibida a reprodução total ou parcial do conteúdo da QuidNews sem a autorização expressa da Quidgest – Consultores de Gestão, Lda.



Breves ~ 06



Case Studies ~ 18



Internacionalização ~ 30

Editorial ~ 05

Breves ~ 06

- *Software* para vencedores em Luanda
- Quidgest é PME Líder
- À mesa com o Presidente da República
- Ministro visita *stand* da Quidgest na Exposição Nacional do INA
- Eventos: de Lisboa a Madrid
- Quidgest gera SAFT-PT
- *Marketing* Internacional no Peru
- FEP usa Balanced Scorecard da Quidgest
- Novos clientes
- *Joint-venture* na Lituânia

Eventos ~ 09

- *Workshop* de Balanced Scorecard – a Gestão Estratégica em destaque

Tema de Capa ~ 10

- Mais do que um passo, um salto qualitativo
- O próximo estágio da Economia do Conhecimento
- A Web do futuro
- Saltos qualitativos em serviços partilhados

Entrevista ~ 16

- Transferir inovação, *Cristina Marinhas*, *Directora-Geral da Quidgest*

Case Studies ~ 18

- Integração de processos na Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros
- Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade – Instituto Ricardo Jorge (INSA-RJ)
- Manual de Procedimentos da Domusvenda

Carreiras ~ 24

- Carreiras Quidgest

Opinião ~ 25

- Quando vim para cá, já era assim

Solução em Destaque ~ 26

- O Novo SIADAP

Tendências ~ 28

- Um desafio chamado *e-Government*
- Simplex e QREN com a Quidgest

Internacionalização ~ 30

- Próxima paragem: Reino Unido

Próximo Número ~ 30

- 20 anos de Quidgest

A excelência na Administração Pública



Estruturar a Administração Pública de acordo com preocupações estratégicas que associam a eficiência e a eficácia, próprias da gestão empresarial, a outros valores essenciais como a transparência, a legalidade, a legitimidade, a qualidade do serviço público e o enquadramento positivo da dinâmica social. É este o objectivo que os sistemas de informação propostos pela Quidgest para a Nova Gestão da Administração Pública ajudam a atingir: facilitando tarefas e processos, motivando e envolvendo colaboradores e construindo uma sólida imagem de rigor, segurança, competência e capacidade tecnológica.

Quidgest

Na Quidgest, desenvolvemos sistemas de informação num décimo do tempo despendido por outras empresas. E somos capazes de os fazer evoluir em ainda menos tempo. O salto de produtividade é tão relevante que coloca os nossos clientes numa posição estratégica privilegiada.

Mais do que um passo, um salto qualitativo

Esta revista é dedicada a projectos ambiciosos, a saltos de produtividade, a reduções drásticas de custos, a ganhos potenciados pelo efeito multiplicador do *software*.

Ao conjunto de projectos desta natureza que ocorrem no período de uma geração chamamos revolução tecnológica. Quem não participa na revolução tecnológica do seu tempo perde relevância no sector de actividade em que se insere e, em última análise, na ordem económica internacional.

Para saber até que ponto a actual revolução tecnológica constitui para si uma oportunidade, imagine projectos que melhorem significativamente o desempenho da sua organização. Ganhos extraordinários podem decorrer da reengenharia de processos, do alinhamento de estratégias, da criação de atractores de comportamento, de um mais rápido aproveitamento de oportunidades, de tomadas de decisão mais céleres, da descentralização de decisões, de produtividades substancialmente acrescidas ou da integração de tecnologias.

Mas, se se pretendem saltos reais de produtividade, a Internet faz parte da equação. Com a Web 2.0, vai encontrar formas de os seus utentes o alimentarem com informação relevante, criando valor para si. Este conceito de *crowdsourcing* gera tantas vantagens competitivas quanto maior for a quantidade de informação que os consumidores fornecem às organizações.

Os serviços partilhados são também um modelo de estratégias e recursos comuns de grande actualidade, num momento em que têm vindo a ser amplamente adoptados como ferramenta estratégica pela gestão pública e empresarial. No Tema de Capa desta QuidNews, conheça os projectos da Quidgest de ambição em serviços partilhados: da prescrição racional de medicamentos, passando pela criação de portais do colaborador, de Saúde ou de Compras Electrónicas, até à integração de processos ou à implementação de Web Services.

Os *case studies* desta edição são a Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros (SGPCM), o Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge (INSA-RJ) e a Domusvenda. Todos têm um ponto em comum: através da implementação de soluções inovadoras de reorganização de processos, conseguiram dar o salto qualitativo que lhes permitiu tornar-se a referência que são hoje.

Numa perspectiva de transferência de inovação, mostramos como a Quidgest pode ajudar os países em vias de desenvolvimento a darem um salto qualitativo para a linha da frente da inovação tecnológica.

Seguindo essa linha de ambição e de esforço de modernização das organizações, na secção Tendências reflectiremos ainda sobre o *e-Government* enquanto fenómeno global. Através das Tecnologias de Informação e Comunicação, o *e-Gov* dá aos governos a oportunidade de



impulsionarem a reforma dos serviços, para a qual a Quidgest tão amplamente tem contribuído.

Um exemplo dessa contribuição é o Novo SIADAP da Quidgest. Antecipando as necessidades dos organismos públicos, desenvolvemos uma solução completa de apoio à implementação do novo sistema de avaliação do desempenho dos funcionários públicos antes da entrada em vigor da legislação.

Nesta revista, apresentando alguns percursos profissionais mostra-se como a Quidgest é também sinónimo de oportunidade de saltos qualitativos nas carreiras dos nossos colaboradores.

Dar um salto qualitativo está ao alcance de todos. Contacte a Quidgest. Conheça as soluções e metodologias inovadoras que vão melhorar o seu desempenho e impulsionar a sua produtividade.

Cristina Marinhas, Directora-Geral

Software para vencedores em Luanda

A Quidgest foi patrocinadora Platinum do 2.º Congresso de Sistemas e Tecnologias de Informação para o desenvolvimento dos sectores-chave angolanos. No evento, organizado pela Escola de Negócios de Angola® em Luanda, a Quidgest apresentou aos sectores mais dinâmicos da economia angolana soluções de última geração em áreas como Enterprise Resource Planning, Balanced Scorecard, Customer Relationship Management e Gestão Documental. Estas e outras soluções serão implementadas em Angola pela Iguana, empresa de Formação e Consultoria com a qual a Quidgest estabeleceu uma parceria.

Quidgest é...



O IAPMEI atribuiu à Quidgest o estatuto de PME Líder. A empresa pertence, agora oficialmente, ao grupo restrito de PME reconhecidas como motor da economia nacional em diferentes sectores de actividade. Pelo seu desempenho e perfil de risco, a Quidgest tem vindo a prosseguir uma estratégia de crescimento e liderança competitiva que lhe valeu a distinção do Programa FINCRESCe, de onde decorre a atribuição. Entre outras vantagens, a Quidgest beneficia agora de condições especiais para o desenvolvimento de planos de acção rumo à excelência.

À mesa com o Presidente da República

A convite da COTEC, a Quidgest participou no Encontro "Addressing Global Issues: Growth and Innovation", no dia 27 de Setembro. O evento, onde estiveram mais de 140 empresários, constituiu um alargamento do 2.º Encontro do Conselho para a Globalização, fórum informal para dirigentes portugueses e estrangeiros patrocinado pelo Presidente da República. No seguimento dos dois eventos, Cavaco Silva ofereceu um jantar no Palácio da Ajuda para o qual convidou a Quidgest, assim como todas as empresas da Rede PME Inovação e outras associadas da COTEC.



Ministro visita stand da Quidgest na Exposição Nacional do INA



A Quidgest esteve na 4.ª Exposição Nacional do INA, sobre "Modernização e Desenvolvimento na Administração Pública". O evento realizou-se nos dias 29 e 30 de Outubro, no Centro de Congressos de Lisboa. Esta iniciativa dá aos vários serviços públicos e empresas a possibilidade de divulgarem projectos com interesse para a modernização e desenvolvimento da Administração Pública. Presença habitual na exposição, a Quidgest apresentou novos projectos destinados a este sector, em que a empresa tem vindo a construir, ao longo dos anos, uma forte carteira de casos de sucesso. O stand da Quidgest despertou o interesse do Ministro de Estado e das Finanças, Fernando Teixeira dos Santos, que aproveitou a oportunidade para conhecer melhor a empresa.

Central de Compras do Estado

A Quidgest está na lista de empresas subcontratadas para integrar a Central de Compras da Direcção-Geral do Património do Ministério das Finanças e da Administração Pública. Através desta central de compras públicas, os organismos do Estado podem agora proceder a requisições de *software* e serviços da Quidgest de forma mais simples e beneficiando de condições financeiras excepcionais.

Eventos: de Lisboa a Madrid

Este semestre, a Quidgest marcou presença em vários eventos, nacionais e internacionais, onde provou a sua capacidade de dinamizar diferentes sectores da economia pública e empresarial. De 10 a 12 de Julho, a Quidgest foi convidada a participar no PorTI 2007, no Parque das Nações. Nesta mostra, promovida pelo Ministério da Economia e da Inovação no âmbito da Presidência Portuguesa da União Europeia, a Quidgest foi uma das empresas a apresentar os últimos avanços na área das Tecnologias da Informação. De 6 a 11 de Novembro, a Quidgest esteve na SIMO 2007, Feira Internacional de Informática, Multimédia e Comunicações. Em Madrid, a empresa mostrou o carácter inovador e urgente de soluções específicas como o Balanced Scorecard Quidgest. Pela mesma altura, de 3 a 6 de Novembro, apresentou projectos inovadores nas 3.ªs Jornadas de Inovação, feira de Exposição de Resultados de Investigação

& Desenvolvimento organizada pela Agência de Inovação. No dia 15 de Novembro, a Quidgest esteve ainda no Fórum Missão Exportar, promovido pela Associação Industrial Portuguesa, onde o seu processo de internacionalização serviu de exemplo para as empresas que começam a dar os primeiros passos internacionais.



A Gestora de Marketing da Quidgest, Andreia de Jesus, no Fórum Missão Exportar



3.ª Jornadas de Inovação

SIMO, Madrid

Quidgest gera SAFT-PT

As soluções de Gestão Financeira da Quidgest já emitem o ficheiro SAFT. O Standard Audit File for Tax Purposes, em versão portuguesa SAFT-PT, é um ficheiro normalizado que pode ser exportado rápida e facilmente de um sistema contabilístico, relativamente a um período específico de dados. O ficheiro SAFT-PT passará a ser obrigatório a partir de 1 de Janeiro de 2008. A obrigatoriedade aplica-se a sistemas de facturação e contabilidade, quer as aplicações sejam independentes ou integradas. Em sistemas integrados, como as soluções da Quidgest, é gerado um único ficheiro.

Marketing Internacional no Peru

De 25 a 29 de Junho, Andreia de Jesus participou no Mini-Fórum Ibero-americano CYTED – IBEROEKA, no Peru, sobre Instrumentos de Gestão do Conhecimento. A Gestora de Marketing Internacional da Quidgest foi convidada a fazer uma apresentação, em que abordou os Sistemas de Gestão do Capital Humano como vantagem competitiva das organizações. Andreia de Jesus afirma que sistemas de informação que reflectam o *core business* e os processos-chave de cada organização permitem melhorar processos de negócio, desenvolver e reter competências e alinhar objectivos individuais e institucionais.

A participação da Quidgest neste fórum possibilitou uma série de contactos com empresários ibero-americanos, mais um passo decisivo em direcção aos mercados internacionais.



FEP usa Balanced Scorecard da Quidgest

A Quidgest assinou um protocolo de colaboração com a Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP) para utilização e divulgação do Balanced Scorecard Quidgest.

A cerimónia de assinatura decorreu no auditório da FEP, no dia 17 de Outubro.

O protocolo de colaboração visa estimular a utilização e difusão do BSC Quidgest enquanto mais-valia para a gestão estratégica.

Esta solução contribui para que as organizações acompanhem o desempenho financeiro e controlem, ao mesmo tempo, o progresso de desenvolvimento de capacidades e a aquisição de activos intangíveis necessários para o seu crescimento futuro.

Através do protocolo, o sistema é disponibilizado gratuitamente, para uso didáctico em salas de aula e laboratório, a



A Directora-Geral da Quidgest, Cristina Marinhas, e o Director da FEP, o Prof. José da Silva Costa, no acto de assinatura

cerca de 200 alunos da FEP.

A Faculdade de Economia é uma referência nacional e internacional no campo das ciências económicas e empresariais, quer ao nível da educação,

quer ao nível da investigação científica. Para além das licenciaturas em Economia e Gestão, tem vindo a apostar em projectos inovadores de formação em Gestão Estratégica.

Novos clientes

A Quidgest vai iniciar novos projectos com novos clientes.

No Instituto de Meteorologia, a empresa vai implementar módulos de Recursos Humanos e de Gestão Documental.

Ao Instituto Hidrográfico, vai fornecer soluções de Balanced Scorecard e de Customer Relationship Management, para além de serviços de integração aplicacional.

Na área financeira, a Quidgest será responsável pelo sistema de Gestão de Activos do Banco Privado Português.

Na Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa, vai implementar as vertentes patrimonial, financeira e de recursos humanos do ERP SINGAP.

Outro novo cliente é a Empresa de Gestão do Parque Habitacional do Município de Cascais (EMGHA).

A Quidgest fará destes novos clientes futuros casos de sucesso.

Joint-venture na Lituânia

A Quidgest estabeleceu uma *joint-venture* com a empresa tecnológica lituana AIVA SISTEMA.

Esta parceria insere-se na QuidNet, o projecto de expansão internacional da Quidgest através do qual os parceiros usam a plataforma de geração automática Genio para criarem soluções únicas e adequadas a cada cliente.

Com sede em Vilnius, capital da Lituânia, a AIVA SISTEMA é líder em soluções de *e-Commerce* no país. Tem como principais clientes instituições estatais, autarquias, pequenas e médias empresas e utilizadores individuais.

Em Junho, os directores da empresa estiveram em Lisboa para uma acção inicial de formação na plataforma Genio da Quidgest.

O passo seguinte é a constituição de uma equipa lituana para o desenvolvimento de projectos locais.



A Directora-Geral da Quidgest, Cristina Marinhas, e o Director da AIVA SISTEMA, Robertas Sertvytis, oficializaram a parceria

Workshop de Balanced Scorecard – a Gestão Estratégica em destaque



A Quidgest organizou um *workshop* em Gestão Estratégica para dirigentes de topo, no dia 19 de Setembro. A Ordem dos Economistas foi palco privilegiado de discussão sobre o Balanced Scorecard e o seu impacto na moderna gestão das organizações.

“Ver Mais Longe – Gestão Estratégica e Balanced Scorecard” contou com a presença de especialistas em Gestão Estratégica, Gestão do Conhecimento e Gestão do Desempenho.

A Prof.^a Maria do Rosário Cabrita, docente universitária e investigadora na Universidade Nova de Lisboa, iniciou as apresentações. Em “Alinhando o Balanced Scorecard com a gestão do conhecimento”, Maria do Rosário Cabrita salientou o papel do conhecimento enquanto elemento diferenciador no processo de criação de valor organizacional.

Com a apresentação “Alinhar mudança, estratégia e *performance* nos serviços públicos”, o Prof. Francisco Pinto salientou a relação de causa-efeito entre a definição da missão, da visão e dos valores de uma organização, a criação de estratégias de mudança, o desempenho e a criação de valor público. O professor universitário de Gestão da *Performance* e de Balanced Scorecard concluiu propondo um sistema integrado de gestão do desempenho.

A terceira apresentação foi feita pelo coordenador do Núcleo da Qualidade e Controlo de Gestão do IGFSS, Dr. Rui Apolinário. Com o trabalho “O modelo de gestão do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP”, Rui Apolinário reforçou o papel decisivo do

Balanced Scorecard da Quidgest no sucesso da gestão por objectivos daquela instituição. Através de uma visão estratégica e de práticas de gestão inovadoras, o IGFSS cumpriu 90 por cento dos seus objectivos.

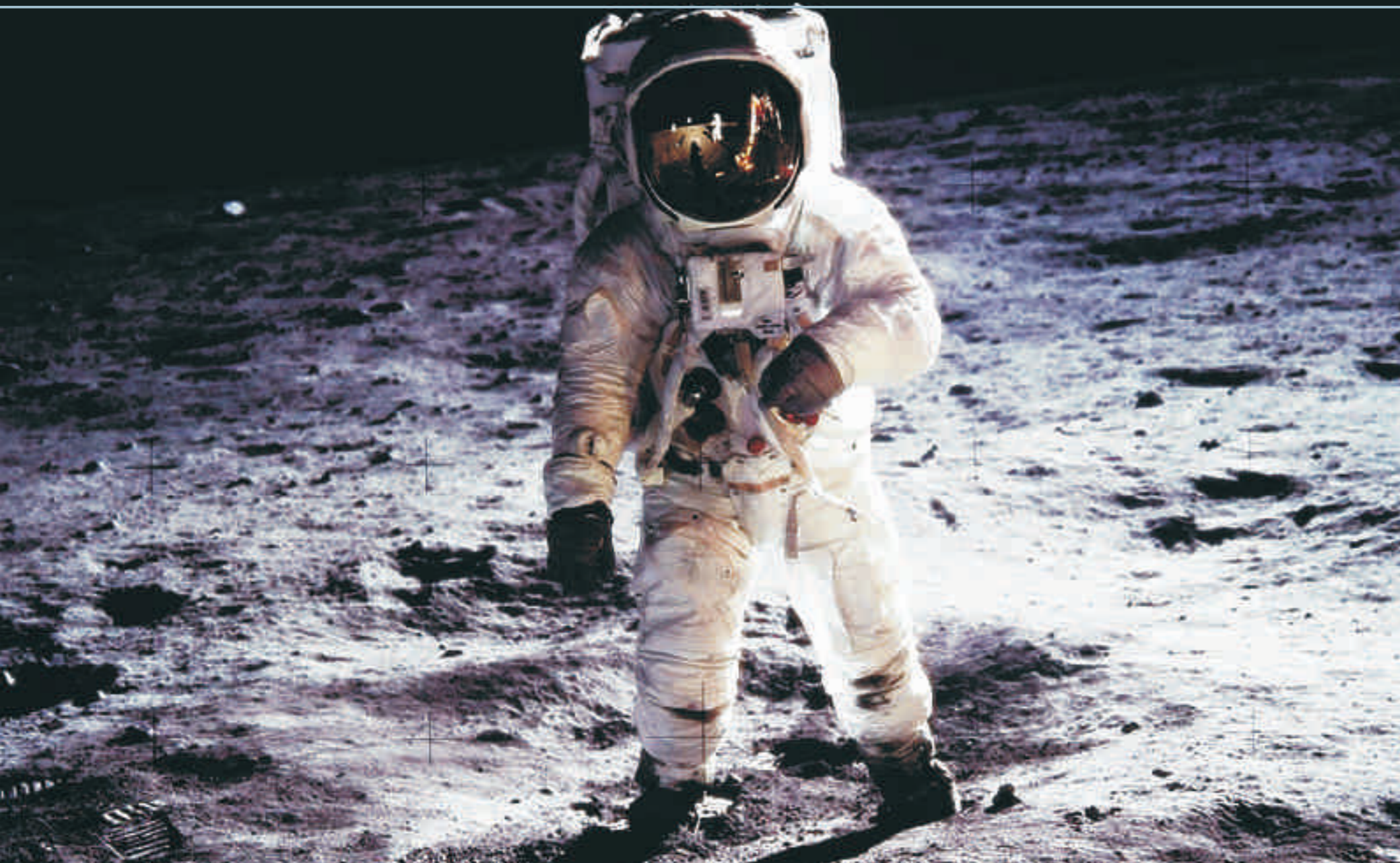
O Prof. Francisco Ferrão, consultor, docente universitário e responsável pelo caderno “Inovação & Tecnologia” do *Expresso*, foi o último orador convidado a intervir. Em “A gestão estratégica das empresas digitais – o papel do Balanced Scorecard”, Francisco Ferrão afirmou que um modelo de *e-Business* deverá assentar numa «e-Estratégia». Com exemplos de iniciativas e de indicadores, o professor demonstrou que, também no mundo dos negócios virtuais, o Balanced Scorecard contribui para a execução das estratégias definidas.

O encerramento do *workshop* ficou a cargo do consultor sénior Carlos Marques. Em “Balanced Scorecard: Estratégia e Alinhamento Organizacional”, o responsável pelo projecto de Balanced Scorecard da Quidgest demonstrou a eficácia desta solução na definição e execução de estratégias e o seu papel decisivo na criação de vantagens sustentáveis.

Ao *workshop* em Gestão Estratégica compareceram mais de 80 dirigentes de topo, de áreas tão diferentes como Consultoria, Finanças, Justiça, Transportes, Defesa, Ensino, Recursos Humanos, Saúde ou *Marketing*.

Avaliação do evento pelos participantes





Mais do que um passo, um salto qualitativo

O impacto das Tecnologias de Informação (TI) na produtividade das organizações é uma questão de grande importância, amplamente pesquisada desde a disseminação das TI nas empresas. Um esforço justificado pela crescente preocupação face às pressões sentidas: globalização, criação de um mercado mundial de mão-de-obra, sofisticação da procura dos consumidores, esgotamento de mercados inexplorados, entre outras.

O próximo estágio da Economia do Conhecimento

Crowdsourcing e *software factories* são algumas das *buzz words* que definem o próximo passo na sociedade do conhecimento.

Depois da sociedade industrial e da sociedade pós-industrial, temos a sociedade do conhecimento. No entanto, muitos preferem falar de uma terceira revolução industrial, de que as Tecnologias de Informação (TI) são o motor.

Como na primeira, também na revolução das TI houve um período de maturação. Hoje, restam poucas dúvidas: as TI são a principal fonte de produtividade das organizações e da economia.

A equação da produtividade

Durante muito tempo, economistas e investigadores debateram o verdadeiro impacto das TI nos índices de produtividade.

Ficou célebre o prémio Nobel Robert Solow, quando resumiu o que ficaria conhecido como paradoxo da produtividade: "vemos computadores por toda a parte menos nas estatísticas de produtividade".

Foram tantas as histórias de investimentos falhados, as bolhas especulativas e a propaganda em torno das maravilhas das novas tecnologias, que as promessas de produtividade de máquinas e programas caíram em descrédito.

Esta tendência inverteu-se quando Robert J. Gordon, um dos maiores estudiosos mundiais da produtividade, publicou um artigo em que constatava que a maior usabilidade dos programas e a ligação de máquinas em rede permitiram obter os primeiros ganhos reais de produtividade. "Assim como foram necessários investimentos complementares em estradas para retirar benefícios dos carros, apenas com inovações complementares nas tecnologias de informação e comunicação se

conseguiu beneficiar da plenitude do computador pessoal", escreveu o economista.

Crowdsourcing

Estamos ainda longe de perceber as plenas implicações da terceira revolução industrial. Sabemos que provocou duas coisas: o acesso aos clientes através de um canal adicional, a Web; e uma nova forma de reunir conhecimento valioso que a multidão detém e está disponível para fornecer.

Nos últimos anos, a Internet tem sido vista como factor de competitividade a nível mundial. Viabilizou a criação de novas estratégias de negócios, estruturas organizacionais e formas de relacionamento entre empresas e entre estas e os seus consumidores.

O aumento de produtividade gerado pela Internet verifica-se em várias organizações. A ideia central hoje em dia passou a ser a de «redes de valor», em vez de cadeia de valor: as organizações passam a usar a Internet intensivamente para atender as empresas que compram os seus produtos, os funcionários destas, que os usam, e os seus próprios colaboradores.

A Web 2.0 é o novo paradigma de interação na Internet, através do qual as organizações se aproximam dos utentes de forma colaborativa. Num processo de *crowdsourcing* permanente, fornecedores são alimentados por utentes com informação relevante.

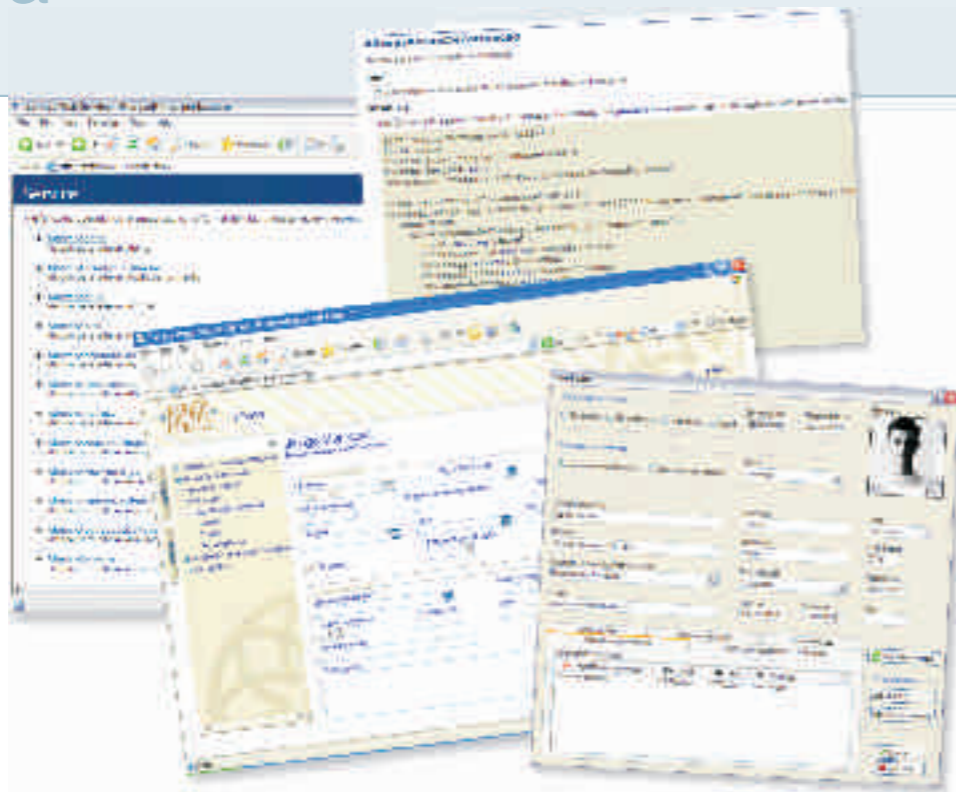
Para a Quidgest, *crowdsourcing* é a capacidade de fazer de cada utilizador dos seus sistemas um elemento essencial da equipa de desenvolvimento. Saber ouvir e ser capaz de implementar o que se ouve é uma grande vantagem da Quidgest.

Software factories: o próximo estágio da revolução

Após o fenómeno da Internet, o próximo estágio é a automação (a industrialização) da criação de *software*. Por utilizar uma plataforma de geração automática de sistemas, a Quidgest está na vanguarda deste movimento.

O esforço de I&D realizado pela Quidgest ao longo dos últimos anos permite-lhe desenvolver sistemas específicos, urgentes e integrados, sem erros, e em dez vezes menos tempo do que recorrendo à programação manual. A construção da “fábrica de *software* do futuro” pressupõe um processo de desenvolvimento de sistemas de informação automatizado e constantemente melhorado, através da incorporação imediata dos resultados da I&D no processo produtivo.

No estágio de desenvolvimento tecnológico actual da indústria de produção de sistemas de informação, a disponibilidade de um processo automatizado de geração de *software* constitui uma vantagem competitiva relevante da Quidgest, por ser a única empresa com este atributo nos mercados em que está presente.



Não há automação sem uma concepção do *software* a um nível elevado de abstracção, conceito que mede a distância a que estamos do código. Na Quidgest, não trabalhamos ao nível do código, mas ao nível do que tem significado para os utilizadores e para os decisores.

Centrados na organização empresarial, que vai evoluindo de acordo com a estratégia e o posicionamento da instituição, os sistemas desenvolvidos

pela Quidgest podem evoluir sem que para isso se tenha de alterar a sua base tecnológica.

O Genio gera automaticamente código para construir soluções para diferentes ambientes e interfaces:

- Windows
- Portais Web
- Web Services
- Add-ins Office
- Dispositivos Móveis
- Consulta Avançada.

O nome do jogo é Produtividade

A Quidgest tem uma longa tradição de investigação em Engenharia de *Software*. O objectivo global da I&D da empresa é a construção da fábrica de *software* do futuro. O Genio, a plataforma de geração automática de sistemas desenvolvida pela Quidgest, é o motor dessa fábrica.

O esforço de I&D realizado pela Quidgest ao longo dos últimos anos teve como resultados mais significativos:

- Um sistema de gestão de requisitos e especificações;
- Uma *framework* que reduz 20 vezes o código manual tradicionalmente necessário para a construção de *software*;
- Um processo de *deployment* automático, integrado em todos os sistemas;
- Uma plataforma de compilação distribuída, Quidbuilder;
- Um gerador automático de código, GenGenio;
- Ferramentas de validação e verificação automatizadas, *unit, load testing*, testes de segurança, ferramentas de validação do código e testes de Web Services;
- Ferramentas de *profiling*, para detectar e melhorar problemas de desempenho;
- Realização de intervenções em servidor de produção apenas por meio de *scripts* ou pacotes automatizados, de forma a poderem replicar-se, segundos depois, as mesmas alterações em qualquer servidor.

Esta automatização de processos, que defendemos, permite à Quidgest garantir que determinada função não leva mais de 10 segundos a executar, que certos sistemas têm de estar sempre a funcionar, que tal regra de negócio não pode ser violada. Tudo isto são processos sim, mas automatizados, à distância de um clique.

O desenvolvimento Web é uma das indústrias de maior crescimento do mundo. De 1995 para 2005, apenas nos EUA, as empresas de desenvolvimento Web aumentaram de 10 mil para mais de 30 mil. Estima-se que esta indústria cresça mais de 20% em 2010.

A Web do futuro

Nos últimos anos, a World Wide Web criou oportunidades únicas para o desenvolvimento de *software* do tipo aplicacional implementado como um serviço.

Em Engenharia de *Software*, uma aplicação Web é aquela que é acedida numa rede como a Internet ou numa Intranet, gozando da robustez das soluções de *desktop* e da flexibilidade e acessibilidade da Web. Através de *browsers*, os utilizadores podem aceder com segurança a qualquer aplicação ao alcance da Intranet ou Extranet da organização.

O futuro é a combinação de *software* local e de serviços de Internet. O *software* melhora os serviços e estes tornam o *software* melhor. Ao juntar o melhor dos dois mundos, maximizamos a escolha, a flexibilidade e as capacidades para os nossos clientes. Descrevemos este caminho evolutivo na nossa indústria como S+S (*Software + Services*).

Ao gerar automaticamente este tipo de solução, a Quidgest ajuda as organiza-

ções a poupar tempo e dinheiro e a melhorar a forma de interacção com os clientes, fornecedores e parceiros de negócio e, conseqüentemente, a aumentar a produtividade.

Partilhar procedimentos: uma nova visão

Tradicionalmente, a informação de gestão é pouco fiável e chega desactualizada e de forma quase sempre tardia aos decisores que dela necessitam, quer no que se refere aos recursos humanos, quer no que se refere aos recursos financeiros e patrimoniais.

Os serviços partilhados são um modelo de estratégias e recursos comuns de grande interesse e actualidade, num momento em que têm vindo a ser adoptados, tanto no sector público como no empresarial, como uma ferramenta estratégica de gestão.

O que tornou este conceito tão conhecido foi o facto de ter criado um valor real significativo para as empresas: as

unidades de serviços partilhados libertam os serviços da gestão dos recursos de *back-office*, permitindo-lhes ganhos de eficiência e o enfoque na sua missão prioritária.

A simplificação, automatização e uniformização dos procedimentos é o objectivo prioritário. Contudo, partilhar serviços não é centralizar, nem impor procedimentos únicos. Há regras a respeitar, como não colocar os serviços clientes na dependência do serviço fornecedor, através da definição formal da prestação do serviço (*Service Level Agreements*).

Partilhar serviços não é apenas uma forma de reduzir custos de níveis de prestação de serviços: as responsabilidades são maiores, a inovação tem de ser permanente.

Se nos limitarmos a concentrar e a impor “boas práticas”, o resultado é, ao invés, mais custos e fracassos com maior impacto.

Ver caixa “Serviços partilhados são incompatíveis com *packages* de *software* empresarial”, na página 15.

Saltos qualitativos em serviços partilhados

Com uma elevada experiência no desenvolvimento das soluções mais adequadas a cada sector, a Quidgest cria *software* de apoio aos serviços partilhados, permitindo a integração e partilha de procedimentos otimizados entre organismos através de uma estrutura tecnológica flexível.

Serviços partilhados na saúde: PRATICs

A Quidgest desenvolveu o sistema informático para a gestão dos sub sistemas de saúde da Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde (PT-ACS).

A PT-ACS presta serviços a 111 mil beneficiários de diversas entidades internas e externas ao grupo PT em regime de serviços partilhados. Entre elas, a associação gere os planos de saúde do Instituto das Obras Sociais dos CTT e os cerca de 51.000 beneficiários por eles abrangidos.

De entre as soluções desenvolvidas para apoiar todos os processos essenciais das organizações abrangidas, destacamos:

- Prescrição Racional de Medicamentos – prescrição electrónica de receitas médicas, que permite escolher os medicamentos mais económicos e assim reduzir significativamente os

custos com comparticipações;

- Portal Health@Home e Extracto Electrónico – os beneficiários podem consultar a sua conta-corrente, os prestadores e especialidades mais próximas da sua residência ou alterar os seus dados pessoais na Internet;
- Marcação de consultas via Web.

A Quidgest assegura, com recurso a três colaboradores a tempo inteiro, a gestão de serviços partilhados num universo de 100.000 destinatários finais, entre clientes, utentes e colaboradores.

Um estudo da Deco, relativo a 1999 e apenas aos 150 medicamentos mais receitados, calculava em 60 milhões de

euros a poupança que decorreria da prescrição do medicamento de referência mais barato. Até hoje, os custos e os consumos não têm parado de crescer. A poupança actualizada, repartida por estado e utentes e relativa a todos os medicamentos, será hoje provavelmente superior a 200 milhões de euros anuais. Integrado no PRATICS, o Portal da Saúde possibilita a marcação de consultas através da Internet e a colocação de dúvidas *on-line*. Os benefícios daí decorrentes são visíveis na racionalização dos recursos humanos, no aumento da visibilidade e imagem da instituição e na melhoria do relacionamento entre o utente e o seu centro clínico.

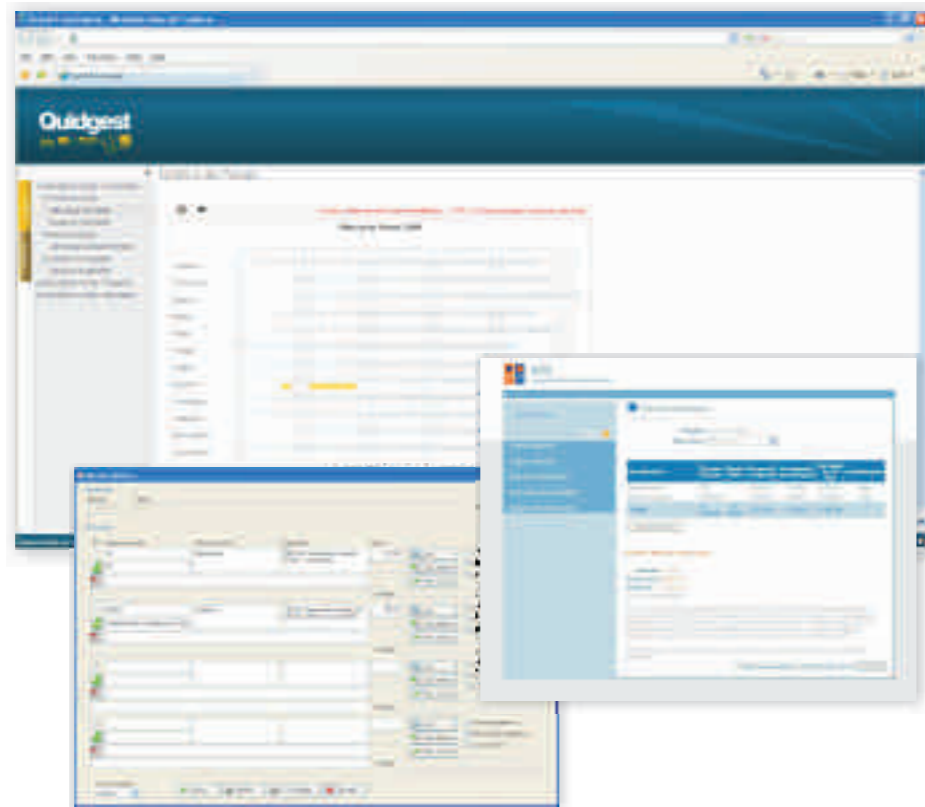
Principais vantagens do Portal da Saúde:

- autenticação segura de beneficiários e prestadores;
- consulta de dados pessoais, plano, cartões, limites e franquias de beneficiários;
- pesquisa geográfica e avançada de prestadores;
- consulta de conta-corrente e extracto de titulares e agregado familiar e de prestadores;
- marcação de consultas;
- esclarecimento de dúvidas.

Serviços partilhados na gestão de recursos humanos: Portal do Funcionário

O Portal do Funcionário representa um ponto de encontro entre os colaboradores e a administração, possibilitando uma maior partilha de conhecimento. Ao fazer com que a articulação de tarefas e a organização dos processos deixem de consumir o tempo dos gestores de recursos humanos, garante a eficácia da comunicação interpessoal.

Através da Internet ou de uma Intranet, os utilizadores têm acesso às diversas funcionalidades do portal: acesso directo a informação útil para o desempenho de funções; inclusão de processos de gestão do conhecimento; suporte à aprendizagem; apoio aos processos de negócio;



configuração adequada ao acesso; e disponibilização de ferramentas de gestão. É a ferramenta certa para fomentar a interligação das pessoas com a estratégia da organização.

Serviços partilhados nas Compras Electrónicas

As compras electrónicas permitem a aquisição de bens e serviços, a qualquer hora e a partir de qualquer local, através de um conjunto de soluções baseadas na Internet.

A solução de Compras Electrónicas da Quidgest consiste na implementação de um portal, onde uma entidade pode criar a sua encomenda e submetê-la a um fornecedor. Desta forma, consegue:

- gerar poupanças e aumentar a eficiência do processo de aquisição;
- aprofundar o conhecimento da estrutura das despesas e dos processos de aquisição existentes;
- aumentar a transparência dos procedimentos; melhorar os tempos de resposta em relação às solicitações

internas e ao próprio mercado.

Serviços partilhados na gestão autárquica: Anubis

A Quidgest desenvolveu um sistema informático de Gestão Cemiterial para a gestão, o planeamento e o controlo dos cemitérios de Lisboa (Olivais, Carnide, Lumiar, Alto de S. João, Prazeres, Ajuda e Benfica). O Anubis permite a ligação a *sites* da Câmara Municipal de Lisboa (CML), com formulários de solicitação de serviços pelos municípios e agenda de marcação de funerais.

O principal objectivo deste sistema é a centralização da informação na Divisão de Gestão Cemiterial da CML e a descentralização da recolha de dados:

- o *back-office* pode ser acedido via Web (Terminal Services) em qualquer um dos cemitérios;
- todos os processamentos são efectuados em tempo real;
- o sistema pode ser integrado com sistemas de informação geográfica;
- a componente de *front-office* pode

ser acedida por agências funerárias e cidadãos através do *site* da CML.

Serviços partilhados na Mobilidade Especial

A primeira tarefa atribuída à nova entidade de gestão de recursos partilhados da administração pública (GeRAP) foi a de gestão da Mobilidade

Especial.

A Quidgest é a empresa responsável pelo desenvolvimento do *back-office* do Sistema Integrado de Gestão e Apoio à Mobilidade Especial. O SigaME é um sistema de informação complexo, desenhado para dar cumprimento às obrigações decorrentes do regime jurídico da Mobilidade Especial.

Para assegurar a gestão da mobilidade, a

Quidgest disponibilizou, através de Web Services, uma vasta gama de serviços que asseguram a troca de informação com os sistemas do Instituto de Informática e o Portal SigaME. A solução da Quidgest compreende, assim, todas as funcionalidades a serem disponibilizadas, através de um portal Web, aos utilizadores externos à entidade gestora da mobilidade.

Serviços partilhados são incompatíveis com *packages* de *software* empresarial

Para obter reais ganhos de eficiência, eficácia e qualidade, exigem-se sistemas de informação de suporte aos serviços partilhados totalmente adequados ao conjunto de organizações a que se destinam. A experiência recente em Portugal mostra o falhanço das duas maiores empresas fornecedoras de ERP. Porque falham, então, os *packages* de *software* empresarial na partilha de serviços?

- Não são sistemas centrados nos procedimentos e objectivos de cada grupo ou tipo de organizações, pelo que não geram eficácia, produtividade e vantagens competitivas;
- Não simplificam a integração e partilha de procedimentos optimizados entre organismos, em virtude da sua estrutura tecnológica pouco flexível;
- Não contemplam a perspectiva dos peritos das organizações no desenvolvimento do modelo;
- Não têm capacidade de integração permanente de novas tecnologias informáticas;
- São sistemas inflexíveis e de difícil manutenção e evolução, que dificilmente acompanham a movimentação estratégica das organizações.

É necessário mudar os sistemas para acolher a nova realidade. São os sistemas de informação que se adaptam aos processos optimizados das instituições, e não o contrário!

Cenários de boa utilização de serviços partilhados

Secretarias-gerais, institutos de informática, entidades reguladoras ou grupos económicos que pretendam criar uma estrutura de partilha de serviços comuns devem fazê-lo com sistemas de informação totalmente adequados aos seus processos de negócio. A Quidgest desenvolve parcerias de médio prazo com estas entidades. O modelo proposto pela Quidgest transforma o conceito de serviços partilhados em benefícios práticos. Através de uma estrutura tecnológica flexível e robusta, suportamos a integração e a partilha de procedimentos optimizados entre organismos. Falamos de soluções focadas não só nas componentes tecnológicas, mas também na engenharia de processos, formação e gestão da mudança, serviços que prestamos em todas as áreas:

- Contabilidade (POCP);
- Recursos Humanos;
- Novo SIADAP;
- Mobilidade Especial (SigaME);
- Compras públicas electrónicas;
- Vencimentos;
- Aprovisionamento;
- CIBE e Gestão Patrimonial;
- Gestão de activos;
- Gestão de viaturas;
- Gestão documental;
- Gestão de imóveis.

Para cada cliente, a Quidgest desenvolve um modelo de serviços partilhados específico, único, que valorize:

- os processos específicos da organização, centrados na sua área de negócio;
- a prestação de serviços de maior qualidade, que reflectam a cultura global do organismo, que fomentem uma elevada interacção com os utilizadores do *front-office* e que permitam elevados graus de personalização;
- a flexibilidade para atingir novos mercados e alargar o número de organizações abrangidas.

Caso da Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde (PT-ACS)

Apesar de ter uma estrutura capaz de assegurar também a prestação de cuidados de saúde e a gestão do subsistema de saúde de outras entidades, a ACS só prestava serviços às empresas do grupo PT. A extensão ao Instituto das Obras Sociais dos CTT (IOS-CTT) e a outras empresas foi uma consequência lógica desta capacidade, permitindo duplicar o número de beneficiários abrangidos. Este movimento, de elevada relevância estratégica (não é todos os dias que se duplica o mercado), só foi possível porque o sistema de informação desenvolvido pela Quidgest é capaz de dar continuamente resposta aos objectivos da PT-ACS.

Uma adequada transferência de tecnologias permite aos países em vias de desenvolvimento saltar vários estádios e colocar-se na linha da frente da inovação tecnológica.

A Directora-Geral e o *Senior Partner* da Quidgest, Cristina Marinhos e Carlos Marques, deslocaram-se a Timor-Leste para o encerramento do projecto de implementação do SINGAP – Recursos Humanos. A cerimónia decorreu a 5 de Outubro e contou com a presença do Ministro da Administração Estatal e Ordenamento do Território, em representação do Primeiro-Ministro Xanana Gusmão, do Representante Especial do Secretário-Geral das Nações Unidas para Timor, do Representante do PNUD no país, de representantes das embaixadas acreditadas e de altos quadros do governo timorense. A 10 e 11 de Outubro, a Quidgest assinalou a conclusão do projecto com dois workshops, a que assistiram dirigentes de topo da Administração Pública timorense e membros de organizações não-governamentais.

Transferir inovação

Cristina Marinhos,
Directora-Geral da Quidgest

Que balanço faz deste projecto internacional de SINGAP?

A Quidgest implementou um sistema de informação que gere a totalidade da Administração Pública timorense. Trata-se de uma solução de elevada complexidade, em língua portuguesa e totalmente adequada aos processos e à legislação timorense na área de Recursos Humanos.

No período de nove meses, a Quidgest desenvolveu o sistema informático, formou os utilizadores de cada ministério, deu assistência no carregamento dos dados relativos a 12 mil funcionários e formou uma equipa de administradores do sistema, para além de todas as outras actividades inerentes à gestão de um projecto desta dimensão. Consideramos que esta iniciativa foi um

“ A colocação *on-line* da base de dados de 12 mil funcionários traz Timor-Leste para a vanguarda das melhores práticas de Governo Electrónico em todo o mundo. ”

êxito, por dotar o governo timorense de um importante instrumento de gestão. A colocação *on-line* da base de dados de 12 mil funcionários traz Timor-Leste para a vanguarda das melhores práticas de Governo Electrónico em todo o mundo.

Que impactos teve a solução da Quidgest no funcionamento do governo timorense?

Este projecto teve um impacto transversal a várias áreas dos Recursos Humanos, como a definição de carreiras, a gestão de pessoal, o processamento de vencimentos, a gestão de concursos ou a gestão da formação.

O SINGAP – Recursos Humanos disponibiliza um conjunto de indicadores de gestão extremamente importantes, por exemplo, na definição das políticas económicas. Isso mesmo foi evidente na discussão do orçamento pela Assembleia timorense, em Outubro, em que a atribuição dos orçamentos sectoriais assentou nos indicadores extraídos da solução da Quidgest.

Como impacto último, é importante referir o aumento da qualidade dos serviços prestados à população.

Porquê dois workshops em Timor-Leste?

Para além de assinalar a conclusão do projecto, com os *workshops* procurámos dar continuidade ao processo de modernização da Administração Pública timorense. Daí que tenhamos escolhido os temas “Modernização da Administração Pública” e “Ver Mais Longe: Gestão Estratégica e Balanced Scorecard”.

Como o Senhor Ministro da Administração Estatal de Timor referiu no seu discurso, o projecto de Recursos Humanos implementado pela Quidgest corresponde a uma fase de um processo. Há ainda muito a fazer no sentido de dotar o governo timorense de instrumentos que permitam melhorar e aumentar o desempenho da gestão pública.

A realização dos *workshops* surge neste contexto, numa óptica de transmissão de conhecimento entre Portugal e Timor-Leste. Ambas as sessões tiveram uma grande receptividade e participação, sinal de que os quadros públicos timorenses têm vontade de continuar o caminho agora iniciado.

De que forma é que a Quidgest pode contribuir para a modernização das novas administrações públicas?

A Quidgest cria sistemas de informação que valorizam a desburocratização, a transparência, a eficiência e a agilidade na Administração Pública. A nossa presença em todos os sectores públicos portugueses é disso prova.

É urgente informatizar e modernizar a Administração Pública de países em vias de desenvolvimento. O fornecimento de sistemas evolutivos, o envolvimento de todos os funcionários públicos no processo de informatização e o conhecimento profundo dos valores que devem integrar os sistemas públicos são uma mais-valia da Quidgest. Basta analisar, por exemplo, a evolução positiva verificada nos recursos humanos timorenses após a implementação do SINGAP.

“ A Quidgest está e estará sempre disponível para colocar a sua tecnologia, a sua experiência e as suas competências ao serviço dos projectos mais ambiciosos que estes países decidam promover. ”

E em que medida deve a Administração Pública ser enquadrada por princípios da gestão estratégica?

Países que (re)começam a desenvolver-se devem apostar na criação de vantagens competitivas. A Gestão do Conhecimento indica que a única fonte de vantagens de longo prazo é o capital intelectual, e que só estratégias baseadas no conhecimento e fomento desse capital são bem sucedidas.

Toda e qualquer instituição utiliza recursos, organizados por processos, para atender aos seus utentes e gerar valor. Todos estes recursos e processos devem



fazer parte de um plano maior, em que se definem objectivos, se traçam metas e se analisam indicadores do seu cumprimento.

É portanto necessário que se oriente a gestão pública para a concretização de estratégias, nomeadamente através de uma metodologia de Balanced Scorecard aplicada aos sistemas de informação. Também na Administração Pública se deve ouvir falar de alinhamento estratégico, avaliação completa, controlo em tempo real, visualização fácil de resultados, análise das questões críticas para o sucesso e envolvimento de todas as áreas.

Estas questões colocam-se, hoje, a qualquer administração pública que se pretenda profissional, transparente, eficaz e desburocratizada. As soluções da Quidgest, como já ficou demonstrado, podem dar um contributo importante na concretização destes objectivos.

Qual o significado deste projecto para o futuro da Quidgest?

Com este projecto, que culminou agora com os *workshops*, mostrámos que estamos empenhados em formar quadros

e em transferir competências e tecnologias que tão importantes são para o desenvolvimento económico e social de qualquer país no século XXI.

Recordemos o caso de Singapura, que, no espaço de cerca de 40 anos, se tornou num dos principais exportadores de alta tecnologia. É deste tipo de incentivo governamental, de reforço da modernização dos seus produtos internos, que Timor precisa.

O sucesso em Timor-Leste reforça o reconhecimento da qualidade dos serviços da Quidgest e é decisivo para a expansão das actividades internacionais da empresa. Neste momento, para além de Espanha, Reino Unido e Lituânia, estamos empenhados num conjunto de projectos em Angola, Moçambique, Cabo Verde ou São Tomé e Príncipe.

A Quidgest está e estará sempre disponível para colocar a sua tecnologia, a sua experiência e as suas competências ao serviço dos projectos mais ambiciosos que estes países decidam promover. A nossa larga experiência pode ajudá-los, tal como tem ajudado os organismos públicos de Portugal, a dar um salto qualitativo fundamental.

SGPCM

Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros

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

SGPCM

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

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

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

de reorganização dos serviços, com vista ao aumento da produtividade dos recursos.

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

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

Para substituir os sistemas em funcionamento por uma solução capaz de dar suporte às novas necessidades, substituição integrada no âmbito de uma reformulação de processos e da reorganização rigorosa da informação, nasceu a Plataforma Comum de Modernização (PCM).

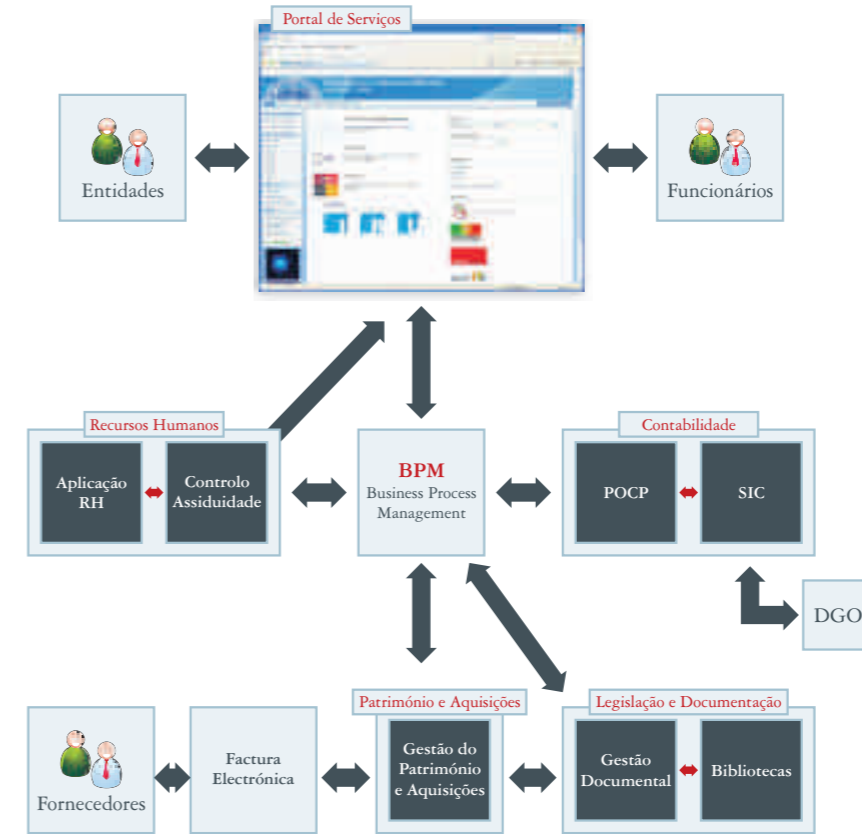
A plataforma PCM é um projecto transversal cujo objectivo é otimizar e tornar o fluxo de documentos transparente, através da disponibilização de um

acesso único a todos os utilizadores. Com a instalação de um Portal de Serviços, permite a prestação de serviços comuns na Secretaria-Geral. A integração de processos entre as várias soluções implementadas na SGPCM, e entre estas e o Portal de Serviços, foi adjudicada à Quidgest.

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

Caracterização da solução desenvolvida

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



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

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

Para centralizar o acesso à informação da SGPCM pelos seus utentes numa só interface, criou-se um Portal de Serviços. O efeito conjugado de procedimentos partilhados e uma óptima organização interna permite atingir os melhores resultados, pelo que se identificaram também acções a tomar no sentido de tornar mais eficazes as aplicações de *back-office*.

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

- Entre si, o que permite a transmissão automática de dados e a eliminação

de dados redundantes;

- Entre estas, o sistema de BPM e o Portal de Serviços, o que permite a criação do conceito de «*self-service*» para os clientes da SGPCM, concedendo-lhes acesso à informação sem necessidade de intervenção humana adicional.

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

Para o conjunto de sistemas de *back-office*, para o portal e para o sistema de BPM foram ainda desenvolvidas funcionalidades

necessárias à desmaterialização das fases de processos que requerem assinaturas, recorrendo à utilização de certificados digitais emitidos pelo CEGER no âmbito do Sistema de Certificação Electrónica do Estado (SCEE). Este processo de desmaterialização acontecerá numa fase posterior.

Principais resultados alcançados

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

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

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

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

Contributos da Quidgest para a Plataforma Comum de Modernização

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

Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade

O INSA-RJ

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

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

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

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

Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

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

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

Caracterização da solução desenvolvida

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

Uma solução de benchmarking

O sistema é constituído por três módulos que cobrem a totalidade das actividades desenvolvidas, da gestão de programas e laboratórios clientes, passando pela recolha de resultados via Web, até à sua análise e processamento estatístico. O módulo de gestão de programas e laboratórios permite gerir laboratórios clientes, inscrições e utilizadores, planear e lançar ensaios e amostras, visualizar relatórios, produzir etiquetas, criar certificados, configurar programas, definir testes qualitativos e quantitativos

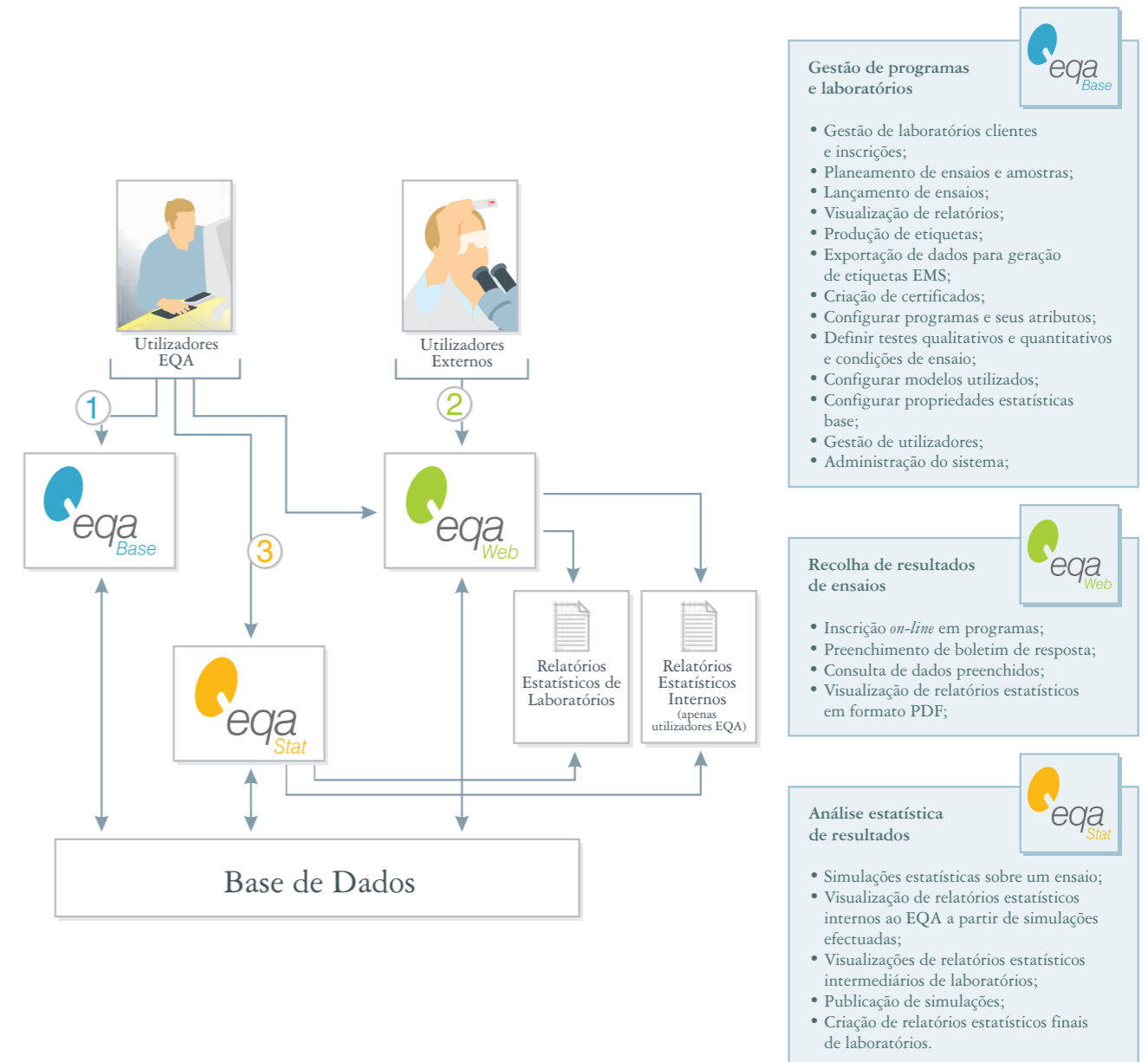
e condições de ensaio, configurar modelos e propriedades estatísticas base e administrar o sistema. Por sua vez, o módulo de recolha de resultados de ensaios permite fazer a inscrição *on-line* em programas, preencher o boletim de resposta, consultar dados preenchidos ou visualizar relatórios estatísticos em formato PDF.

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

Vantagens do EQA:

- Enquadramento da actividade desenvolvida no âmbito do Programa Nacional de Avaliação Externa da Qualidade;
- Homogeneização dos programas de análise, devido à sistematização da organização e recolha de dados;
- Flexibilidade na configuração de cada programa, através da escolha de modelos para apresentação Web e tratamento estatístico de dados;
- Maior eficiência dos recursos humanos envolvidos em cada um dos processos, desde a recolha à gestão global, passando pela análise estatística ou ainda por tarefas administrativas;
- Maior transparência e controlo sobre os processos envolvidos;
- Facilidade de utilização do módulo EQA Web, especialmente concebido

Actualmente, a solução de *benchmarking* EQA gere mais de 30 programas de análises, com uma média de 3 ensaios anuais para cerca de 400 laboratórios.



de maneira a assegurar uma grande ergonomia para o utilizador final e a facilitar a gestão e manutenção pela entidade gestora;

- Definição de perfis de utilizadores, em que cada um destes, consoante o seu nível de permissões, tem acesso a uma interface mais ou menos completa do sistema;
- Melhoria da imagem interna e externa do PNAEQ, garantindo qualidade e consistência nos processos contemplados e na

apresentação de informação.

Principais resultados alcançados

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

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



Manual de Procedimentos da Domusvenda

A Domusvenda

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

Nos anos seguintes, a empresa foi estabelecendo importantes parcerias exclusivas com diversos bancos de investimento de primeira linha e sociedades líderes no mercado dos NPL. É detida em partes iguais pela Holdcontrol, de João Costa Reis, e pela GFKL, uma das quatro maiores empresas alemãs do sector, que adquiriu 50% da empresa em Junho de 2006. O grupo DOMUS tornou-se assim no maior servidor independente de NPL em Portugal.

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



Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

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

Para manter o nível de qualidade dos serviços prestados, a empresa adjudicou à Quidgest a reorganização dos seus processos, assim como a revisão e actualização das regras fundamentais de actuação da empresa através da elabo-

ração e monitorização de um manual de procedimentos.

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

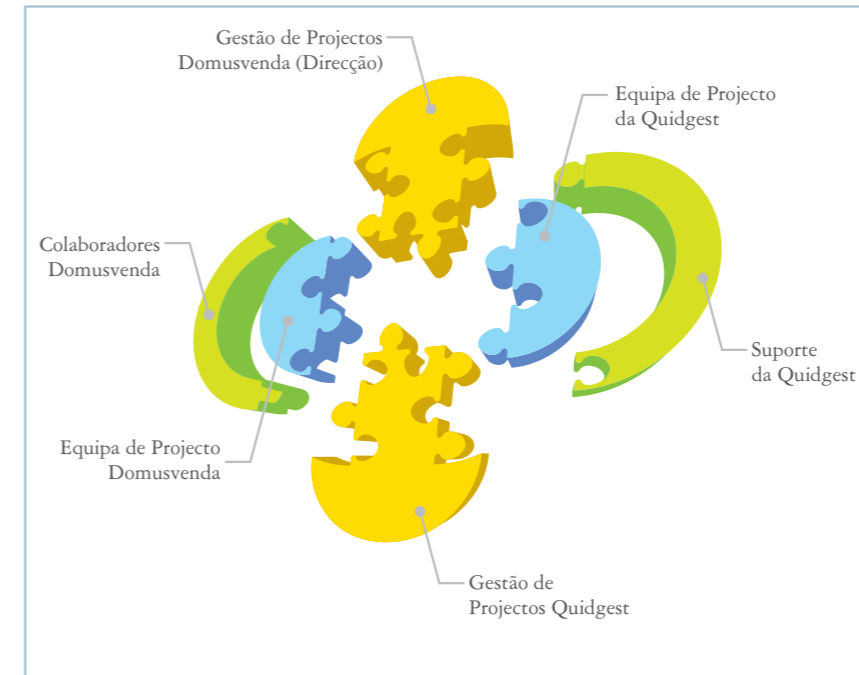
- Melhorar a comunicação interna;
- Controlar e rentabilizar todos os recursos;
- Reformular os processos e otimizar o modelo de negócio da Domusvenda;
- Garantir uma mais rápida e rigorosa organização da informação, integrada com a estratégia de negócio;
- Estimular a competitividade e

eficiência da empresa.

Caracterização da solução desenvolvida

O projecto desenvolvido pela Quidgest para a Domusvenda, a elaboração e monitorização de um manual de procedimentos, dinamizou a inovação organizacional e a simplificação de processos.

O manual de procedimentos da Domusvenda está organizado por áreas de actuação, que estão necessariamente interligadas ao nível dos processos. Em cada área são enumerados e descritos os respectivos procedimentos, bem como as *checklists* que garantirão a sua correcta



▲Estrutura da equipa de projecto

execução.

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

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

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

Principais resultados alcançados

Com uma solução estrategicamente centrada no cliente, a Quidgest apoiou o processo de reorganização da Domus-

venda. O trabalho da Quidgest tinha como objectivos iniciais eliminar a informação paralela, reduzir o tempo de realização de tarefas e, acima de tudo, normalizar e automatizar os procedimentos mais comuns.

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

Recorrendo a modelos de gestão aceites internacionalmente, o projecto implementado possibilitou a reformulação dos processos de trabalho, um maior domínio do sistema de informação em funcionamento por parte dos utilizadores e uma melhoria do conhecimento dos procedimentos, através da formação, da documentação e do envolvimento dos utilizadores na construção do novo sistema processual.

Em termos globais, como consequência da normalização dos processos intra-organizacionais, o trabalho desenvolvido aumentou consideravelmente a produtividade média por funcionário.

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

A Quidgest tem profissionais motivados e ambiciosos, que abraçam os seus projectos como experiências de vida. De uma equipa multidisciplinar ressalta a amplitude de acção da Quidgest. Os testemunhos são na primeira pessoa.

Carreiras Quidgest

Mestrado em ambiente empresarial

Duarte Teixeira

A terminar o Mestrado em Engenharia Informática, Duarte Teixeira resolveu fazer a tese em ambiente empresarial. Escolheu a Quidgest.

“O cerne da tese é a usabilidade dos sistemas produzidas pelo Genio. Na Quidgest, isso passa sempre por um desenvolvimento adequado às necessidades do cliente.”

Quanto ao futuro, Duarte Teixeira diz: “A experiência adquirida até agora e a margem de progresso existente dão-me boas perspectivas para continuar.”

Investigação & Desenvolvimento

Rodrigo Serafim

No departamento de I&D da Quidgest desde 2005, o trabalho de Rodrigo Serafim tem consistido em introduzir alterações e melhorias no Genio.

“O meu trabalho em I&D do Genio está em permanente construção e inovação, não melhorando apenas um sistema, mas sim todos os sistemas dos nossos clientes através das soluções que os meus colegas geram com o Genio.”

O principal objectivo da investigação de Rodrigo Serafim é agora a melhoria contínua do Genio, o gerador de segunda geração da Quidgest. Entendeu bem: o Genio gerado pelo Genio.

Quidgest em Barcelona

António Ribeiro

Responsável pela criação da primeira filial da empresa, a Quidgest – Ingeniería

de Software, António Ribeiro deu início ao processo de internacionalização da empresa.

“A capacidade de produção de *software* da Quidgest, potenciada pela utilização do Genio, permite que a empresa possa olhar para novos projectos de internacionalização sem o receio de comprometer a qualidade e competência já demonstradas em projectos nacionais”.

O caso de Timor

Sara Oliveira e António Amorim

Na sua missão de implementar um sistema de recursos humanos em toda a administração pública timorense, Sara Oliveira e António Amorim passaram cerca de três meses em Timor-Leste. “Conseguimos criar um sistema estável que penso ter superado as expectativas dos utilizadores”, diz António Amorim.

Parte do projecto foi a formação de utilizadores dos diferentes ministérios, experiência que Sara Oliveira considera enriquecedora. “A motivação e entusiasmo dos formandos motivavam qualquer pessoa. Desenvolver sistemas longe de tudo e de todos, onde a Internet funciona de forma irregular e lenta, foi um teste à minha capacidade de levar o projecto a bom porto.”

Financiado pelas Nações Unidas, este projecto mostra também como, através da Quidgest, é possível iniciar uma carreira de consultoria em organizações internacionais.

A QuidNet no Reino Unido

Diogo Quintas e Hugo Simão

A rede de parceiros internacionais da Quidgest tem o seu mais recente desenvolvimento na representação no

Reino Unido, posição assumida por Diogo Quintas. “O meu trabalho consiste em estabelecer parcerias com universidades e empresas de TI, para participação conjunta em projectos de investigação.” O objectivo final será abrir uma empresa em solo britânico.

A história de Hugo Simão é diferente. Inscrito no programa de estágios internacionais do Inov Contacto, da AICEP, rumou até Londres para colaborar com Diogo Quintas. “Contribuir para o crescimento internacional de uma empresa portuguesa de elevado potencial é algo que não acontece todos os dias.”

Acolhimento de estágios internacionais

Johann Le Henanff

e Dominique Korporaal

Licenciado em Engenharia Informática pela École Supérieure d'Électronique de l'Ouest, o francês Johann Le Henanff realizou um estágio técnico de três meses na Quidgest. Uma experiência que diz “mais que formadora, acima de tudo pelo Genio. É uma tecnologia eficaz. A cada nova versão, adicionam-se novas funcionalidades que aportam mais precisão ao projecto”.

Um ano após terminar um estágio de quatro meses na Quidgest, a holandesa Dominique Korporaal decidiu regressar à empresa. “Tive orgulho em constatar o crescimento extraordinário que sofreu.” Dominique está envolvida no projecto QuidNet. “Colaboro com os elementos da Quidgest no Reino Unido. No futuro, espero analisar a nossa entrada noutros mercados europeus.”

Quando vim para cá, já era assim

Carlos Paredes,
responsável pela I&D da Quidgest

Manter vivo o espírito inovador que está na origem de empresas como a Quidgest é um desafio constante. Prosseguir a inovação tecnológica implica introduzir continuamente mais inovações. Não apenas tecnológicas, mas também de gestão, de organização, de distribuição, de *marketing*.

A tendência é a inércia, o não ousar propor soluções criativas, a imitação. A esta tendência para a mediocridade, que se tem de contrariar, no mundo da língua inglesa chamam “keeping up with the Joneses”, em todo o mundo de fala hispânica diz-se “¿A dónde va Vicente? A donde va la gente”, no mundo de língua portuguesa diz-se simplesmente ser-se uma “Maria vai com as outras”.

Conta-se, a propósito, a seguinte experiência. Numa sala fechada são colocados quatro macacos. No centro, um apetecível cacho de bananas está preso ao topo de um longo poste. Assim que um macaco trepa o poste para chegar às bananas, todos os macacos da sala levam um banho de água gelada de um chuveiro suspenso do tecto. Todos eles tentam a proeza, todos eles levam um banho. Após várias tentativas, os macacos desistem das bananas.

Como já nenhum sobe o poste, abandonam-se os banhos de água gelada e substitui-se um dos macacos. Ao instintivamente trepar o poste, o novo macaco descobre de forma dolorosa que tal acto não é tolerado pelos restantes elementos, que se unem para agredi-lo. Sem nunca ter levado um banho de água gelada, o novo macaco desiste das bananas. Um a um, os macacos são substituídos. Cada novo elemento aprende a mesma lição. Todos os macacos originalmente colocados na sala foram já substituídos, nunca nenhum levou um banho de água gelada e o chuveiro já foi

retirado do tecto. Mas, sem surpresa, o cacho de bananas continua intacto.

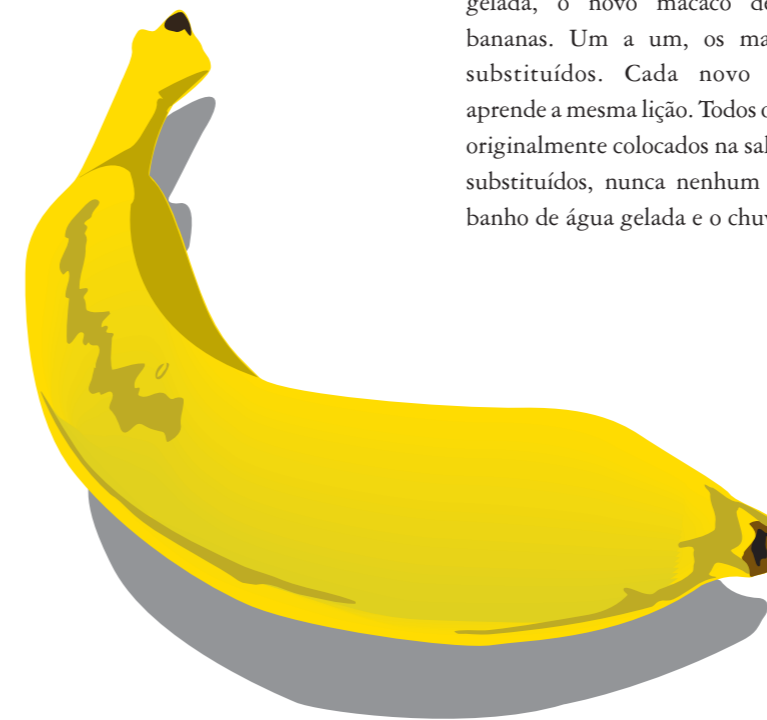
E se algum dos macacos perguntasse a um dos outros porque é que todos agridem o que ousa trepar o poste, qual seria a resposta provável? Certamente seria “quando vim para cá, já era assim”.

Na Quidgest, estamos convictos de que é preciso alimentar a diversidade das organizações e alargar os princípios de gestão que as enquadram, de forma a enfrentar os novos desafios da envolvente.

A solução passa por uma cultura que premeia a iniciativa e a inovação, incluindo o não castigar quem ousa subir a escada, mesmo que falhe os seus objectivos.

Fazendo uma associação com a hierarquia das competências humanas de Gary Hamel, guru norte-americano de estratégia, na Quidgest valorizamos pessoas empreendedoras, criativas e apaixonadas. Procuramos reter capacidades que prossigam a inovação e que promovam esforços de mudança, tanto nos projectos da empresa como nos dos clientes. Mobilizamos competências que desenvolvam novas estratégias e que influenciem positivamente a estratégia global da empresa.

Na Quidgest, é esta capacidade de abraçar o novo e de saber esquecer o velho que nos dá a certeza de que os nossos clientes se vão manter actualizados por muitos anos. Dos mais antigos aos mais recentes, todos eles dispõem hoje de sistemas totalmente adequados às tecnologias mais avançadas e prontos para continuamente evoluir.



O Novo SIADAP

Conhecer o novo SIADAP

A reforma da Administração Pública promoveu uma mudança na sua perspectiva de actuação. À perspectiva da administração, sobrepõe-se uma perspectiva de gestão pública que incentiva a prestação de contas, a responsabilidade por resultados, o premiar da excelência, a transparência e a satisfação do cliente.

É no contexto desta mudança de perspectiva que surge o novo Sistema de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP).

O novo SIADAP faz uma avaliação global que permite implementar uma cultura de gestão pública, baseada na responsabilização de serviços e mediante a avaliação de resultados relativos a objectivos fixados. É este o conceito de avaliação do desempenho: confronto dos resultados com um padrão de desempenho previamente definido, ambos medidos por indicadores de desempenho comuns.

Desta forma, o sistema surge ao serviço dos interesses organizacionais, mas pode ser rendido aos interesses individuais. Para a organização, o SIADAP orienta o comportamento global para a realização de estratégias; para o colaborador, é um sistema de apreciação e recompensa pelo seu comportamento.

Este nível macro de aplicação é uma das novidades do SIADAP. Ao contrário do anterior, que abrangia apenas os funcionários, o SIADAP aplica-se agora ao desempenho dos serviços, dirigentes e trabalhadores, independentemente da relação jurídica de emprego público.

No que se refere aos serviços, o novo SIADAP prossegue objectivos de eficácia, eficiência e qualidade, propostos pelo serviço ao membro do Governo de que dependa.

Tanto no caso dos dirigentes intermédios

Avaliação de Desempenho Organizacional	SIADAP 1	Serviços	
Avaliação de Desempenho Estratégico	SIADAP 2	Dirigentes Superiores 1.º e 2.º nível	
Avaliação de Desempenho da Gestão	SIADAP 2	Dirigentes Intermédios 1.º e 2.º nível	
Avaliação de Desempenho Operacional	SIADAP 3	Trabalhadores	

▲ Avaliação do desempenho nos diferentes níveis organizacionais

como no dos demais trabalhadores, a avaliação incide sobre dois parâmetros: resultados e competências.

Este modelo de avaliação da Administração Pública deverá entrar em vigor até ao final deste ano. Interessa pois dar resposta aos maiores desafios de implementação do novo SIADAP. Primeiro, é preciso ajustar a regulamentação às organizações que o implementam. Depois, é importante adquirir aptidões técnicas e conhecimentos empíricos para facilitar a sua difusão. Por fim, interessa conhecer os meios mais eficazes de apoio à gestão dos processos enquadráveis no novo SIADAP.

Como podem os sistemas de informação suportar a implementação do novo SIADAP?

Os sistemas de informação absorvem as especificações legais do SIADAP, processam o seu enquadramento técnico, simplificam os passos de aplicação e fomentam a sua utilização.

Antecipando as necessidades dos organismos públicos, a Quidgest desenvolveu uma solução completa de apoio à implementação do novo SIADAP

ainda antes da entrada em vigor da nova legislação.

Esta solução permite fazer um melhor planeamento e monitorização do desempenho das unidades orgânicas e dos serviços.

Padronização e sistematização

A solução da Quidgest para o novo SIADAP facilita:

- a harmonização vertical, ao possibilitar a utilização de indicadores-padrão de medida, que mantêm um alinhamento entre os SIADAP 1, 2 e 3 (serviços, dirigentes e trabalhadores);
- a harmonização horizontal, através da reutilização de indicadores-padrão de medida (e de competências-chave) para trabalhadores e dirigentes que tenham funções similares;
- a sistematização da definição de objectivos, indicadores de medida, metas e competências, bem como da monitorização de resultados intermédios.

Eficácia da análise

O Novo SIADAP da Quidgest aumenta a capacidade analítica dos dirigentes, através:

Quidgest com a Neobiz Consulting no SIADAP

Para agilizar a eficácia de implementação do Novo SIADAP, a Quidgest estabeleceu uma parceria com a Neobiz Consulting. A Neobiz Consulting é uma empresa de consultoria, investigação, formação e *outsourcing*, líder na transferência de conhecimento em Gestão.

- do *reporting* relativo à agregação e desagregação de informação de objectivos e resultados (trabalhadores, unidades orgânicas e serviços);
- da identificação de padrões de desempenho por unidades, dirigentes e trabalhadores;
- da comparação temporal e entre trabalhadores, unidades orgânicas e serviços.

Melhoria da comunicação

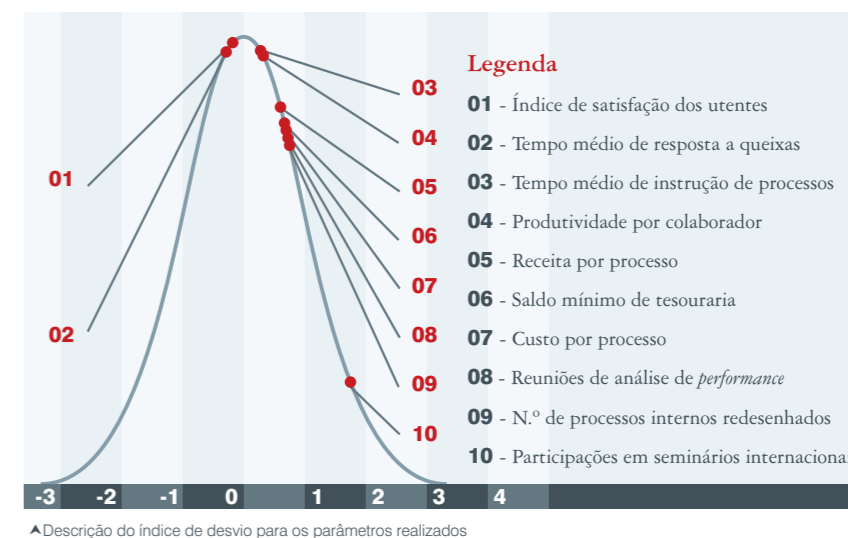
Enquanto sistema de informação de gestão de desempenho, o Novo SIADAP da Quidgest aumenta a capacidade de comunicação dos dirigentes:

- ao apresentar os dados através de tabelas, gráficos, imagens e outros objectos em documentos;
- ao ilustrar as comparações internas e externas de resultados;
- ao produzir relatórios de síntese.

Controlo do processo

A solução da Quidgest para o novo SIADAP torna a gestão do processo de implementação mais eficaz, ao permitir conhecer, a qualquer momento:

- o ponto de situação da implementação, isto é, quem foi avaliado, quando, quais as unidades orgânicas e dirigentes que estão em falta, etc.;
- quais os desempenhos intermédios, quem está a medir e quais os potenciais desvios.



Quidgest organiza sessão de discussão sobre o novo SIADAP

No dia 10 de Dezembro, a Quidgest realizou uma sessão de discussão sobre o novo Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública (SIADAP), no Hotel Ritz Four Seasons, em Lisboa. Para o evento, organizado em parceria com a NeoBiz Consulting, a Quidgest convidou especialistas em Gestão do Conhecimento, Avaliação de Desempenho e Gestão por Objectivos a debater as implicações do novo SIADAP na Administração Pública. Intitulado "Medir Mais, Gerir Melhor", o evento reuniu mais de 100 dirigentes de topo da Administração Pública, que começam a aplicar o SIADAP já em 2008.

Avaliação do evento pelos participantes



O que é o e-Gov?

Governo Electrónico, ou e-Gov, do inglês *electronic government*, consiste na prestação de serviços públicos por meio electrónico, de carácter remoto e disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Objectivos do e-Gov:

estimular o acesso e fornecimento de informações e serviços públicos para cidadãos, empresas, funcionários públicos e outras entidades governamentais; ampliar a eficiência, eficácia e desempenho de processos e programas; e facilitar e ampliar a participação dos cidadãos no processo democrático.

Um desafio chamado e-Government

O progressivo aumento da utilização da Internet por parte dos cidadãos definiu o Governo Electrónico (e-Gov) como um vector estratégico de intervenção do Estado.

O e-Gov funciona como interface entre os governos e os cidadãos e como fornecedor de interfaces comuns e dados partilhados entre organismos públicos. Através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o e-Gov torna as administrações públicas mais eficientes, eliminando burocracias e promovendo o crescimento.

O estado da arte nacional

Depois do Plano de Acção de 2003 para o Governo Electrónico, que potenciou o surgimento de projectos como o Portal do Cidadão, o Diário da República Electrónico, as Declarações Electrónicas da Direcção-Geral dos Impostos ou o Programa Nacional de Compras Electrónicas, destaca-se agora no panorama nacional o Simplex.

O Simplex, Programa de Simplificação

Administrativa e Legislativa, tem vindo, desde 2006, a prosseguir o seu objectivo de modernização administrativa em iniciativas como “Quem casa quer casa”, Balcão “Perdi a carteira”, Empresa na Hora ou Portal da Empresa.

O e-Gov na Europa

São vários os exemplos de sucesso do e-Gov na Europa:

- Portal de transacções *on-line* com os departamentos administrativos e portal para obtenção de passaporte em menos de 20 minutos na Áustria;
- *Website* de declarações à polícia federal na Alemanha;
- Serviço de informações de emprego de acordo com o perfil do utente e implementação de *smart social cards* para ressarcimento de custos médicos na Bélgica;
- Emissão automática de certificados de nascimento na Noruega;
- Serviço electrónico de registo completo de empresas na República Checa.

O e-Gov nos PALOP

Segundo um relatório das Nações Unidas, baseado em indicadores de acesso à Internet, infra-estruturas de telecomunicações e níveis de qualificação dos recursos humanos, Cabo Verde é o quinto país africano mais bem preparado em termos de e-Governance. Cabo Verde está em 104.º lugar da lista global, sendo o primeiro de entre os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa.

Angola subiu 31 posições na mesma lista, estando em 127.º lugar do *ranking* mundial. Desenvolvido no âmbito do plano de acção electrónico do governo, o portal de Angola ganhou um prémio internacional na categoria de serviços públicos aos cidadãos, numa competição entre 17 países africanos.

Ainda segundo aquele relatório da ONU, no cômputo geral São Tomé e Príncipe subiu cinco lugares para 130.º, Moçambique caiu seis lugares para 152.º e a Guiné-Bissau subiu três posições para 177.º.

Numa perspectiva de transferência de inovação para países em desenvolvimento, a Quidgest está disponível para construir alianças que reúnam organismos públicos e empresas locais

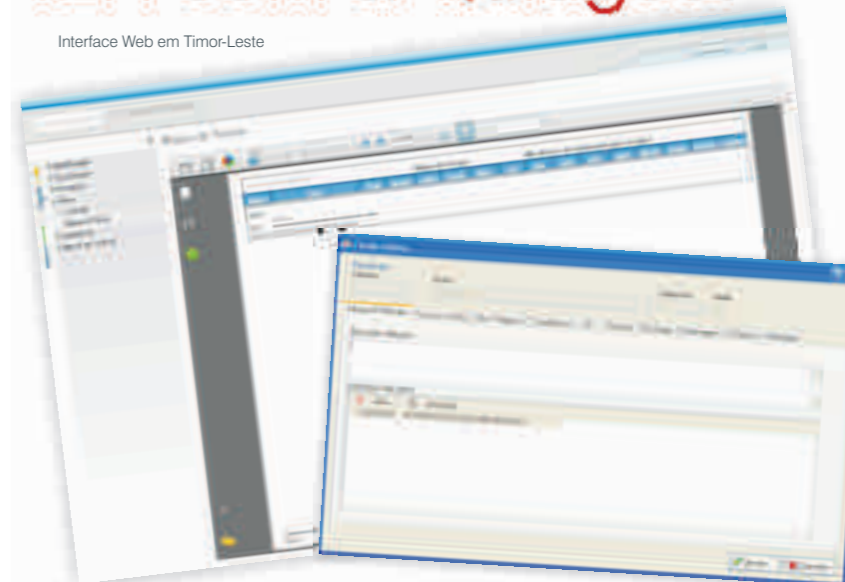
em torno de um programa estratégico para a sociedade de informação. O objectivo principal é promover as TIC nas organizações públicas, nas instituições de ensino e nas comunidades

de negócio. Para operacionalizar este projecto disponibilizamo-nos a formar quadros, a transferir tecnologias de ponta no domínio da Engenharia de *Software* e a investir em projectos locais.

Simplex e QREN com a Quidgest

A Quidgest tem provado estar à altura do desafio lançado pelo Simplex e pelo QREN.

São vários os projectos de e-Government que a empresa tem desenvolvido, encabeçando a visão estratégica de futuro que domina a modernização da Administração Pública: simplificação de processos, desmaterialização de documentos, desconcentração de competências, transparência, racionalidade, qualificação profissional, redução de custos, tempo e espaço físico, respostas na hora a cidadãos e empresas, racionalização administrativa, competência tecnológica, empreendedorismo, inovação.



Interface Web em Timor-Leste

Ficha Clínica Electrónica

Compras Electrónicas

A solução de Compras Electrónicas da Quidgest consiste na implementação de um portal onde uma entidade pode criar a sua encomenda e submetê-la a um fornecedor, através de processos de aquisição electrónicos efectuados após consulta de um catálogo *on-line*. Permite anexar documentos digitais a todos os registos da requisição, da encomenda e da factura, bem como realizar consultas ao mercado.

Factura Electrónica

A solução da Quidgest de apoio à factura electrónica reorganiza todo o processo de emissão, recepção e verificação de facturas. Através da Internet, o sistema reduz as falhas inerentes ao processamento manual da informação. A desmaterialização das facturas e os mecanismos de notificação automáticos reduzem tempos de espera e melhoram a qualidade do serviço prestado.

PRATICS

O sistema de informação da Quidgest para a Gestão de Cuidados de Saúde, o PRATICS, inclui um vasto conjunto de soluções de excelência em governação electrónica. A Ficha Clínica Electrónica mantém um registo actualizado dos dados clínicos dos utentes. A Prescrição Racional de Medicamentos permite a prescrição

electrónica de medicamentos mais económicos. O Portal Health@Home e o Extracto Electrónico facultam aos beneficiários a consulta, na Internet, da sua conta-corrente, dos prestadores e das especialidades mais próximas da sua residência ou a alteração dos seus dados pessoais. O PRATICS inclui ainda um serviço *on-line* de marcação de consultas.

Exportar o e-Gov português

Sabia que o e-Gov é uma das principais exportações de Singapura?

O sítio oficial do governo de Singapura é uma referência internacional. Quase todos os documentos legais do país são gerados electronicamente e cerca de 130 serviços governamentais estão disponíveis na Web a qualquer hora e dia do ano. A atitude vanguardista do governo singapurense é também um meio para a criação de procura nos vários segmentos de negócio da informática e da tecnologia do país.

Um estudo divulgado pela Universidade de Brown colocou Portugal no 7.º lugar do *ranking* mundial de desenvolvimento em e-Gov.

Foram analisados factores como a informação disponível, a entrega de serviços e o acesso público em 1687 *websites* governamentais de todo o mundo.

Segundo o estudo da Comissão Europeia que compara a disponibilidade e sofisticação *on-line* dos serviços públicos dos 27 Estados-membros da UE, Portugal subiu sete posições nos *rankings* de 2007 de Governo Electrónico e já é o terceiro melhor na disponibilização de serviços públicos *on-line*.

Tendo como suporte o Plano Tecnológico, Portugal pode apostar em competências nacionais e seguir o exemplo de Singapura, criando referências internas inovadoras que possam ser exportadas com sucesso.

iGov com «i» de Inovação

O iGov é o processo de inovar e transformar os serviços públicos através de tecnologias da informação.

A Quidgest apoia o iGov nas seguintes vertentes:

- eGov - governo electrónico, uma tendência global baseada em plataformas Web e disponibilização de serviços públicos a cidadãos e empresas, através da Internet;
- Serviços partilhados da Administração Pública, com sistemas de informação adequados ao sector público e à partilha de processos, através dos quais é possível obter ganhos reais de eficiência, eficácia e qualidade;
- Iniciativas e projectos inovadores, enquadráveis no âmbito do Plano Tecnológico e do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN).

Próxima paragem: Reino Unido

O mercado britânico é fundamental para a estratégia de internacionalização da Quidgest. A partir do Reino Unido, reforçamos a competitividade no estrangeiro e dinamizamos a participação em projectos internacionais de grande dimensão.

Ao actuar neste destino, a empresa mantém-se em contacto permanente com as tendências mais avançadas do sector das tecnologias e ganha competências em áreas que estão agora a tomar forma, conseguindo antecipar necessidades futuras.

A estratégia de crescimento para o Reino Unido assenta no apoio de uma rede de parceiros internacionais e de pequenas unidades de desenvolvimento. A Quidgest está já a trabalhar com grupos britânicos de referência para introduzir nesse mercado projectos com elevado

potencial de comercialização. Estão ainda previstas sinergias com universidades e empresas locais para transferência de conhecimento.

Em Londres, os consultores Diogo Quintas e Hugo Simão estão em contacto permanente com a sede e têm competências para gerar autonomamente as soluções mais adequadas às organizações britânicas.

À semelhança do que acontece em todos os seus pólos internacionais, a plataforma de desenvolvimento de sistemas da empresa será o motor de geração das soluções apresentadas. Uma das soluções em destaque para o Reino Unido é o Balanced Scorecard Quidgest, uma vez que são poucos os sistemas de informação específicos que suportam a sua implementação.

A receptividade aos serviços que a

Quidgest está a promover no Reino Unido, com o apoio da Embaixada Britânica, tem sido muito boa. Na bagagem, a empresa leva já 19 anos de experiência no desenvolvimento de *software* de gestão, a criação de uma filial em Barcelona, parcerias estratégicas em vários sectores e projectos internacionais na Ásia e na África.



próximo número

20 anos de Quidgest

Em plena sociedade do conhecimento, a criação, distribuição e manipulação da informação constituem a principal fonte de riqueza. Falamos de uma verdadeira Terceira Revolução Industrial, cujo impacto revolucionário se sente hoje como nunca.

Umás mais do que outras, há empresas que se destacam pelo seu papel nesta revolução do conhecimento. Como a Quidgest. A prová-lo, celebramos agora 20 anos de visão estratégica do futuro. 20 anos de compromisso com a qualidade e com o cliente, 20 anos de projectos inovadores, 20 anos de modernização, 20 anos de apostas ganhas, 20 anos de I&D, 20 anos de Genio. **20 anos de Quidgest.**

A próxima edição da QuidNews celebra o aniversário da empresa. Assinalamos assim a nossa experiência no desenvolvimento das soluções mais adequadas a cada cliente, fazendo uma retrospectiva da vida da Quidgest e do contributo da empresa para a modernização do sector das TI.

Escreva para quidgest@quidgest.com para receber em mão todas as edições da revista semestral da Quidgest. Se preferir, faça o *download* em www.quidgest.com.

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 coleccione a nossa série de selos exclusivos.



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

Gestão Global



René Magritte

Gestão Financeira



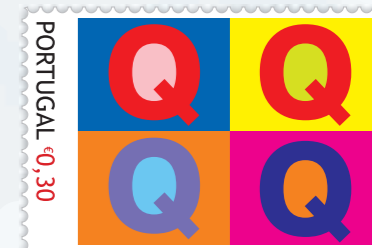
René Magritte

Gestão de Recursos Humanos



M.C. Escher

Gestão Documental



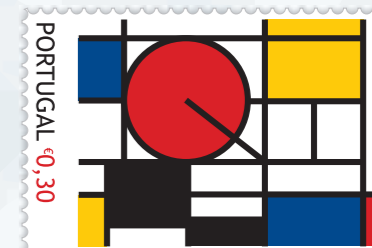
Andy Warhol

Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Roy Lichtenstein

Gestão Estratégica e BSC



Piet Mondrian