

**QuidNews** 08

**Quidgest – Consultores de Gestão, S.A.**

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

**Quidgest – Ingeniería de Software**

Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.ª  
08015 Barcelona | España  
tel. (+34) 912 504 527

**Quidgest – Timor**

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

**Quidgest – Software Plant**

Rua John Issa, n.º 260  
Maputo | Moçambique  
tel./fax. (+258) 21 30 37 32

**Quid – Software Engineering**

40 Bowling Green Lane, Clerkenwell  
London EC1R 0NE  
Tel. +44(0)20 7415 7145  
Fax. +44(0)20 7837 7612

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

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

**Quidgest**



## Q-Day

### Inovação contra a Crise

Descubra como foi o Q-Day 2009 | **pág. 12**



## Green IT

Certificação ambiental Quidgest | **pág. 06**

### Entrevista

Jaime Quesado,  
a inovação como  
*driver* de mudança

**pág. 19**



## Ficha Técnica

### Edição

Quidgest – Consultores de Gestão, S.A.

### Tiragem

2000 exemplares

### Redacção

Cátia Silva, Jorge Baltasar, Patrícia Bento e Riddhi Jamnadas

### Design e paginação

André Ancião

### Revisão

Fernando Cruz

### Data

Janeiro de 2010

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

## Breves ~ 06

- Green IT: Certificação ambiental Quidgest
- Curso de especialização em parceria com o ISLA
- Quidgest recebe estudantes da ISCTE Business School
- I Conferência Nacional dos Centros Telefónicos de Relacionamento
- Formação em Gestão de Aquisições e o novo Código de Compras Públicas
- Equipa de melhoria da Quidgest galardoada
- 6.ª Exposição sobre Inovação, Simplificação e Excelência do INA
- SNC, o primeiro desafio de 2010
- Inovação tecnológica em debate no encontro organizado pela COTEC Europa
- Estado da arte da ferramenta BSC

## Eventos ~ 10

- Quidgest organiza Dia do Cliente

## Tema de Capa ~ 12

### Q-Day - Agir em contraciclo

- Desenvolvimento tecnológico da economia portuguesa
- Estratégia e racionalização dos cuidados de saúde
- Inovação, investimento e empreendedorismo
- Inovação contra a crise

## Entrevista ~ 19

- Jaime Quesado, a inovação como *driver* de mudança

## A inovação vem de dentro ~ 20

- Aprendizagem informal e o Learning Center
- Quidgest no Creative Learning
- Renovação de certificação pela DGERT

## Opinião ~ 23

- Encarar a crise: oportunidade de crescimento para PME  
*Paulo Courela, consultor sénior da Quidgest*

## Case Studies ~ 24

- O IGFSS, três anos depois da implementação do BSC Quidgest

## Soluções em Destaque ~ 26

- Quidgest no Catálogo Nacional de Compras Públicas
- Integração com o Cartão do Cidadão
- Solução de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho

## Tendências ~ 26

- Saúde digital

## Internacionalização ~ 30

- Quidgest na shortlist da NHS Trust
- Geração automática de código leva Quidgest ao Innovating Portugal em Londres

## Próximo Número ~ 30

- Padrões





abandono de plataformas  
tecnológicas obsoletas

# 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 (Abandono 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.**

Quidgest



## 2010: esmiuçando estratégias inovadoras para a recuperação económica

O Gartner e a IDC esperam para 2010 uma recuperação tímida do mercado. A Forrester Research reforça esta previsão com números otimistas, antecipando um crescimento de 8,1% no sector das Tecnologias de Informação para este ano. Prevê-se um investimento de sensivelmente 1,6 mil milhões de euros em produtos e serviços de tecnologia depois de um ano de 2009 bastante cinzento, onde as quebras de 8,9% no investimento penalizaram os resultados das empresas de TI.

Pelo seu posicionamento inovador, a Quidgest não foi tão afectada, tendo crescido 5,1% durante o último ano e conquistando quota de mercado.

A oitava edição da QuidNews vem, neste contexto, abrir perspectivas e apontar caminhos para o novo ano, que deixem para trás todas as previsões pessimistas.

O tema de capa desta revista são os contributos dos convidados presentes no congresso **Q-Day: Inovação contra a Crise** realizado a 9 de Setembro de 2009 pela Quidgest. As participações de Daniel Bessa, Director-geral da COTEC Portugal, ou de André Magrinho, da Associação Industrial Portuguesa, transmitem a mensagem de que a receita para combater a crise reside na inovação. Jaime Quesado, orador neste evento e gestor do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC), sublinhou também, na entrevista dada à QuidNews, que a inovação se assume como o referencial de aposta na sustentabilidade do futuro, destacando que Portugal apresenta resultados positivos no que diz respeito à evolução dos indicadores de inovação.

Neste número são apresentados novos exemplos da aposta feita pela Quidgest na inovação e na satisfação das exigências das organizações 2.0: as trinta e cinco soluções presentes no Catálogo Nacional de Compras Públicas incluindo Contabilidade Pública (POCP) ou Gestão de Recursos Humanos, a nova solução de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, ou ainda a integração da assinatura electrónica e do certificado digital, nomeadamente através do Cartão do Cidadão, com todas as soluções Quidgest.

Porque é importante acompanhar e antecipar as tendências, nesta edição dedicámos especial atenção à área da saúde. O crescente número de hospitais particulares a nível nacional, o desenvolvimento acelerado das tecnologias e a transição do que antes era considerado um mero paciente para um cliente cada vez mais exigente com os serviços, atendimento e conforto prestados, dão origem a um novo conceito de hospital, o de Hospital do Futuro.

Caminhar para a excelência deve ser o objectivo de qualquer organização, independentemente da natureza ou do fim da sua actividade. O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), distinguido como Organismo de Excelência, é reconhecido como uma organização vocacionada para o lançamento de práticas de gestão inovadoras e pioneiras na Administração Pública. Três anos após a implementação do Balanced Scorecard Quidgest, este instituto sublinha a importância deste sistema para o alinhamento organizacional, a execução da sua estratégia e o cumprimento dos padrões de qualidade a que se propôs. O IGFSS é apenas um entre muitos outros casos onde o investimento realizado não só cumpriu as expectativas criadas como as superou, proporcionando um bom retorno do investimento.

Em síntese, este número da QuidNews é dedicado à divulgação de estratégias inovadoras e disruptivas. Vamos mostrar que o tempo de (saída da) crise pode e deve ser um momento de lançamento de novas e inovadoras ideias e uma oportunidade de superação.

Cristina Marinhos, *Presidente do Conselho de Administração*



## Green IT: certificação ambiental Quidgest

Enquanto empresa socialmente responsável, a Quidgest não tem sido indiferente às crescentes preocupações ambientais e à importância de implementar internamente uma política neste âmbito. É do reconhecimento deste esforço que resulta a Certificação do Sistema de Gestão Ambiental da Quidgest, concedida pela Associação Portuguesa da Certificação (APCER) em Novembro de 2009, segundo a norma NP EN ISO 14001:2004. Esta certificação vem promover a melhoria contínua do desempenho ambiental da organização, pelo levantamento dos aspectos ambientais mais significativos e controlo dos respectivos impactos, estabelecendo também medidas de prevenção.

Como principais benefícios resultantes da implementação de um sistema de gestão ambiental, destacam-se os seguintes:

- Redução de consumo de energia;
- Redução de resíduos e reutilização de recursos;
- Melhoria do controlo de custos e sua redução;
- Melhoria contínua do desempenho ambiental.



## Curso de especialização em parceria com o ISLA

A Quidgest e a consultora Elevus criaram um curso de especialização académico em parceria com o Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA). O Curso de Especialização em Gestão de Sistemas de Informação em Recursos Humanos tem uma duração de 135 horas e teve início no mês de Novembro de 2009 no ISLA-Lisboa.

Dirigido a recém-licenciados e profissionais com responsabilidades ao nível da gestão de recursos humanos, este Curso de Especialização em Gestão de Sistemas de Informação em Recursos Humanos contará com um corpo docente composto por colaboradores da Quidgest e da Elevus, entre outros docentes conceituados nesta área.

Esta iniciativa surge no mesmo período em que a Quidgest renovou a sua certificação como entidade formadora, atribuída pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT), e criou o seu Learning Center. Este último é um centro de aprendizagem que garante acções contínuas de formação a colaboradores, clientes, parceiros e outros interessados provenientes de organizações públicas ou empresariais.



## Quidgest recebe estudantes da ISCTE Business School

No dia 12 de Outubro de 2009, a Quidgest recebeu 23 mestrados da universidade polaca Wielkopolska Business School. Os estudantes estiveram de visita a Lisboa no âmbito do International Study Tour, organizado pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), e tiveram assim a oportunidade de conhecer o trabalho de uma empresa portuguesa que investe fortemente em investigação e na internacionalização.

Em Julho tinha sido realizada uma iniciativa semelhante também promovida pelo ISCTE-IUL no âmbito da sua Summer School. Esta visita, realizada nos dias 22 e 23 de Julho, teve lugar pelo segundo ano consecutivo nas instalações da Quidgest.

Durante duas tardes foi feita uma apresentação da empresa e várias demonstrações dos sistemas de informação que a Quidgest tem vindo a desenvolver ao longo dos últimos 21 anos. Estudantes de Gestão Empresarial, de todos os continentes do mundo, tiveram a oportunidade de ver a importância dos sistemas de informação de gestão.

Estas duas iniciativas permitiram aos estudantes conhecer de perto o desenvolvimento dos sistemas de informação da Quidgest, assim como partilhar o dia-a-dia de uma das empresas nacionais que mais investem em I&D.

No Q-Day criámos um sistema simples em apenas 4 (quatro) minutos. Uma pequena demonstração mas com um impacto enorme na agilidade dos sistemas de informação.

Página 17

## I Conferência Nacional dos Centros Telefónicos de Relacionamento

Luís Santana e Manuel Lopes do Departamento de Projectos Especiais da Quidgest, foram oradores na I Conferência Nacional dos Centros Telefónicos de Relacionamento, com o tema "Sistemas de Gestão de Interações no âmbito do novo Decreto-Lei n.º 134/2009". O evento, organizado pelo Instituto Jurídico das Comunicações e o Portal Centro de Contacto, decorreu no dia 19 de Novembro, entre as 9 h e as 18 h, na Fundação Portuguesa das Comunicações.

A conferência foi dedicada ao tema «Actividade Profissional e Regime Jurídico dos Centros Telefónicos de Relacionamento em Portugal - Decreto-Lei 134/2009». Dividiu-se em três sessões especializadas: a sessão principal da conferência, a sessão de apresentação e demonstração de soluções tecnológicas e a sessão de formação executiva para quadros de direcção e gestão de Centros de Contacto (Call Centers).

### Sistema de Gestão de Interações da Quidgest – CTC Quidgest\*

#### Vantagens da solução

- Centralização de diversos canais de comunicação existentes na empresa (*email, voz, documentos, fax*);
- Integração de diferentes tecnologias de comunicação e processamento de informação;
- Registo e acesso posterior às interações dos clientes de forma simples e eficiente.

#### Funcionalidades

- Disponibilização de *web services*;
- Gravação áudio das chamadas;
- Database Server;
- Email Gateway;
- SMS Gateway;
- Acesso remoto para registo de interações presenciais (*web*).

\*Nota: versão em conformidade com o Decreto-Lei n.º 134/2009

## Formação em Gestão de Aquisições e o novo Código de Compras Públicas

Entre 21 e 23 de Outubro, a Quidgest organizou uma formação sobre "Gestão de Aquisições e o novo Código de Compras Públicas", dirigida aos seus clientes.

A entrada em vigor do Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro) e a Lei das Plataformas Electrónicas (Decreto-Lei n.º 143-A/2008, de 25 de Julho) foram as temáticas exploradas, cada uma com um forte impacto no aprovisionamento público que vinha a ser feito até à data.

A formação incidiu ainda sobre a aplicação prática destas alterações legislativas no SINGAP – Gestão de Aprovisionamento da Quidgest, constituindo esta uma oportunidade para expor dúvidas e aprofundar conhecimentos.

**Esta e outras formações estão disponíveis no Learning Center da Quidgest.**

## Equipa de melhoria da Quidgest galardoada

No âmbito do 34.º Colóquio da Qualidade, que decorreu nos dias 11 e 12 de Novembro de 2009 no Porto, com o tema genérico "Exit(o) >> Em cada crise há uma oportunidade", a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) atribuiu à Quidgest uma menção honrosa no "Prémio para Equipas de Melhoria". Este reconhecimento foi resultado do projecto "GenGenio: um salto significativo de produtividade na criação de *software* de gestão". O trabalho premiado foi realizado pela equipa de Investigação e Desenvolvimento da Quidgest, entre 2007 e 2009. João Paulo Carvalho, administrador da Quidgest, explicou à audiência como se desenvolveu a actual plataforma de geração automática de código da Quidgest: do mesmo modo que nos filmes de ficção científica, onde *robots* geram *robots*, assim o GenGenio é gerado pelo próprio GenGenio.

Desta forma, a integração de novos padrões, de metadados e de novos conceitos computacionais no processo de produção, é muito mais rápido.

O Genio de segunda geração, o Genio que se gera a si mesmo, irá ser divulgado no próximo Seminário Tecnológico da Quidgest.





## 6.ª Exposição sobre Inovação, Simplificação e Excelência do INA

A Quidgest esteve presente na 6.ª Exposição sobre Inovação, Simplificação e Excelência, organizada pelo Instituto Nacional da Administração I.P., que decorreu nos dias 10 e 11 de Novembro, entre as 9h e as 18:30h, no Centro de Congressos de Lisboa. A Quidgest divulgou, em *stand* próprio, projectos relevantes no âmbito da modernização e desenvolvimento da Administração Pública. Em paralelo, participou também nas sessões *poster* promovidas no 7.º Congresso Nacional da Administração Pública, com o tema "Gerir Pessoas, Criar Valor Público, uma abordagem com Balanced Scorecard na Administração Pública". Subordinado ao tema "Estado e Administração na Resposta à Crise", o 7.º Congresso Nacional da Administração Pública revelou ser, mais uma vez, um momento de partilha de informação e debate para grandes audiências, sobre os temas nucleares da gestão pública.

## SNC, o primeiro desafio de 2010

A Quidgest e a CBR organizaram em conjunto uma sessão dedicada ao tema "Sistema de Normalização Contabilística (SNC), o primeiro desafio de 2010" realizada a 11 de Dezembro, entre as 9h00 e as 13h00, no auditório principal do INDEG/ISCTE. Tendo desempenhado durante anos um papel fundamental no panorama nacional, o Plano Oficial de Contabilidade (POC) revelou-se insuficiente para responder às organizações com maiores exigências de relato financeiro. O novo modelo de Normalização Contabilística, que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2010, sucede ao POC, reflectindo os novos padrões comunitários. José Azevedo Rodrigues, Professor Associado Convidado do ISCTE fez um breve enquadramento histórico do SNC. Ana Isabel Morais, docente na mesma instituição, abordou as principais alterações ocorridas com a passagem para o SNC. José Rodrigues, auditor e docente, completou estas apresentações com o impacto fiscal do SNC em sede de IRC. Em síntese, a sessão incidiu sobre as principais alterações impostas pela nova legislação e a sua aplicação prática na solução de Contabilidade Financeira e Empresarial da Quidgest. Esta foi uma sessão dirigida a todas as empresas abrangidas pelo novo Decreto-Lei n.º158/2009.

### SNC, o primeiro desafio de 2010

11 de Dezembro, auditório do ISCTE

Organização: **Quidgest** Associação de Estudos Teóricos e Organizacionais Empresariais, LDA.

## Inovação tecnológica em debate no encontro organizado pela COTEC Europa

A Quidgest participou no encontro que reuniu os responsáveis e associados da COTEC Europa e os chefes de Estado de Portugal, Espanha e Itália. O Rei Juan Carlos recebeu em Madrid os Presidentes português e italiano e mais 200 membros da COTEC Europa. O Country Manager da Quidgest em Espanha, Rolando Ober, em conjunto com outros responsáveis de empresas tecnológicas, esteve com Aníbal Cavaco Silva, Juan Carlos e o presidente italiano, Giorgio Napolitano, neste evento onde se discutiram as políticas europeias para a inovação. A COTEC Portugal fez-se representar pelo seu Presidente, Carlos

Moreira da Silva, e pelo seu Director-Geral, Daniel Bessa, que falou sobre o papel das instituições europeias no financiamento de projectos inovadores. Para a COTEC, a crise é um desafio para as empresas apostarem no desenvolvimento. O Rei de Espanha defendeu o desenvolvimento de um "triângulo do conhecimento" por parte dos países do sul da Europa, que teria como objectivo facilitar o acesso de todos a níveis elevados de escolaridade para estimular a investigação científica e tecnológica. A Quidgest encontra-se totalmente alinhada com esta estratégia, tendo organizado no passado mês de Setembro o congresso "Q-Day, Inovação contra a Crise".

## Estado da arte da ferramenta de BSC

A Quidgest apresentou, no passado dia 2 de Novembro, um estudo sobre "Ferramentas de Gestão Estratégica, Controlo de Gestão e Balanced Scorecard", no evento O Estado da Arte da ferramenta de Balanced Scorecard em Portugal. O trabalho, patrocinado pela Quidgest, foi aplicado em 100 organizações que se encontram a operar em território nacional. Os participantes deste evento assistiram a uma abordagem estatística referente à aplicação do Balanced Scorecard nas organizações que em Portugal já trabalham com a metodologia e a importância das ferramentas informáticas no suporte à metodologia de Norton e Kaplan.



### Principais impactos da ferramenta de BSC nas organizações

- 60% melhoraram o desempenho individual, das equipas e das unidades orgânicas
- 70% desenvolveram o processo de melhoria contínua e cultura de aprendizagem
- 70% desenvolveram o processo de constante avaliação e actualização da estratégia
- 80% aumentaram a eficácia na operacionalização da estratégia
- 80% encontraram maior facilidade de monitorização contínua e acompanhamento do estado de cumprimento dos objectivos
- 80% melhoraram a comunicação da estratégia da organização a nível interno
- 90% melhoraram o alinhamento estratégico dos indicadores-chave com os objectivos estratégicos a todos os níveis organizacionais

## Quidgest organiza Dia do Cliente

O cliente é o bem mais precioso de uma organização e, como tal, qualquer empresa que preste um bom serviço ao cliente deverá esforçar-se para conhecê-lo e compreender as suas necessidades. Ao longo de 22 anos, a Quidgest sempre reconheceu a importância de cada um dos seus clientes. Por isso, tendo como principal objectivo garantir a máxima satisfação de todos os seus públicos, a Quidgest reuniu um conjunto de decisores e utilizadores dos seus sistemas de informação para a comemoração do Dia do Cliente. O evento decorreu no dia 19 de Novembro, nas instalações da Rua Castilho.

Entre as 9h e as 18 h, os clientes da Quidgest puderam participar em diversos *workshops* de relevância para o sector público e empresarial. Temas como a prestação de contas e a preparação de orçamentos, a desmaterialização de documentos, o novo Código de Compras Públicas e a gestão de competências estiveram na ordem do dia.

Para além destas acções de formação, foram organizadas diversas actividades paralelas, que envolveram todos os presentes: promoção de mini-reuniões com cada uma das áreas da Quidgest,

recolha de testemunhos, exposição de casos de sucesso, apresentação da nova plataforma de aprendizagem da empresa, o Learning Center, e votação do melhor *slogan* Quidgest. No final da sessão, foram sorteados cinco *vouchers* de formação para os participantes.

Inserido na política de Qualidade da empresa, o Dia do Cliente Quidgest superou todas as expectativas. A proximidade com os clientes saiu reforçada, possibilitando uma melhor compreensão das suas necessidades relativamente aos sistemas de informação. Reconhecendo a importância que o evento teve na valorização dos serviços que disponibiliza aos seus clientes, a fábrica de *software* do futuro promete voltar a repetir a experiência em 2010.



Dia do Cliente



Andámos todos estes anos a ver os ERP do lado errado!  
 Não devem ter as "boas práticas" de um qualquer fornecedor, mas sim as boas práticas da nossa organização!



Quidgest

# Agir em contraciclo

Perante o actual cenário económico, torna-se necessário agir em contraciclo para encontrar soluções capazes de resolver de forma eficaz a crise. A inovação é crucial neste processo, contribuindo para a reorganização estratégica das organizações. Por isso, é urgente melhorar desempenhos, alinhar acções do dia-a-dia com estratégias consistentes, dar resposta às novas tendências e criar novas vantagens competitivas que substituam as perdas durante a recessão.

De acordo com o economista austríaco Schumpeter, a contínua ocorrência de um grande número de inovações é responsável por grandes mudanças na dinâmica do desenvolvimento económico, criando aquilo a que chamou de “destruição criativa”. Nos nossos dias, as novas tecnologias são a manifestação mais explícita desse conceito. Defendendo esta ideia, a Quidgest organizou no dia 9 de Setembro o congresso Q-Day: Inovação contra a Crise, que decorreu no Tagusparque, o parque tecnológico por excelência. Em dois auditórios distintos, foram apresentadas diferentes perspectivas da crise económica e possíveis soluções para combatê-la, como a inovação e a inteligência competitiva, a gestão estratégica nas organizações de Saúde, o caso do Jornal i, o papel da diplomacia económica e do empreendedorismo para a gestão pública, a comunicação 2.0 e o *outsourcing* tecnológico na estratégia anti crise. De destacar ainda o papel dos sistemas de informação enquanto impulsionadores do crescimento e da produtividade.

A sessão de abertura esteve a cargo de Daniel Bessa, Director-Geral da COTEC Portugal. De acordo com este responsável, “para Portugal ser competitivo, ou seja, para chegarmos a um PIB *per capita* que se aproxime da média europeia, não podemos ficar só com as empresas que temos hoje (...). Ganhar ou perder em matéria de competitividade passa por ter novas empresas”. Daniel Bessa remata com a ideia de que há um conjunto de regras e passos que são necessários para alcançar resultados, nomeadamente o planeamento estratégico, a qualidade e a inovação. Sobre esta última, o Director-Geral da COTEC prevê que, no futuro, a certificação da inovação será muito importante. “Inovar contra a crise”, tema introduzido por Daniel Bessa, serviu de mote a todos os painéis que se seguiram e que poderá acompanhar nas páginas seguintes.



Daniel Bessa, Director-Geral da COTEC Portugal, durante a sessão de abertura do Q-Day

Auditório Bell, painel 01  
Moderado por Alexandre Brito, RTP

# Desenvolvimento tecnológico da economia portuguesa

**“A falta de ambição, de fazer melhor que o que nos chega do exterior, inviabiliza o nosso futuro, mas é tristemente cómoda para os maus decisores.”**

Neste dia dedicado à inovação, Jaime Quesado, gestor do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC), não hesitou em afirmar que a inovação é hoje o factor decisivo para o sucesso das empresas. No entanto, o mesmo deixa saliente o “défice profundo de capacidade de gestão que se encontra em Portugal, seja nas empresas, nas universidades ou no próprio Estado”. De acordo com o gestor do POSC, é necessário gerir a inovação para o cumprimento dos objectivos para, desta forma, inovar também a gestão. Acrescenta que “os sectores tradicionais da economia portuguesa têm de passar por um processo de reengenharia permanente, de novos investimentos”. É fundamental, por isso, criar valor e saber colocar esse valor no mercado.

André Magrinho, da Associação Industrial Portuguesa (AIP), aponta a valorização dos recursos humanos, a excelência empresarial e a antecipação de inovações como receitas para as empresas que querem singrar no futuro. O paradigma emergente do cenário pós-crise passa necessariamente por um aprofundamento da economia baseada no conhecimento, do reforço do papel da inovação na actividade empresarial e da clusterização de tecnologias. Neste sentido, André Magrinho defende a ideia de que o Estado deve exigir às empresas a adopção de boas práticas de inteligência competitiva, nomeadamente a preocupação com a gestão do conhecimento e da inovação, a adopção de métodos eficazes de análise e partilha de informação e a pró-actividade em relação aos mercados.

Américo Thomati, CEO do Tagusparque, reconhece o esforço de Portugal no sentido de dar o salto para a era digital e para a sociedade do conhecimento, através da criação de ligações com as redes europeias e mundiais, o que contribuiu para aumentar a competitividade portuguesa. Todavia, o responsável pelo parque tecnológico português alerta que, “por ser uma economia de fronteira tecnológica mas apresentando um baixo nível de qualificação média da força de trabalho, Portugal pode tornar-se num candidato à adopção de políticas sob o estigma da imitação, que repousa numa atracção por empresas multinacionais”.

Já para João Paulo Carvalho, administrador da Quidgest, a atitude de Portugal na ordem económica internacional não é a melhor: “a falta de ambição, de fazer melhor que o que nos chega do exterior, inviabiliza o nosso futuro, mas é tristemente cómoda para os maus decisores”. O que contrasta com o desempenho razoável do Portugal Tecnológico, o qual poderia ser ainda melhor se houvesse mais inteligência económica e um modelo de decisão adequado.



João Paulo Carvalho, administrador da Quidgest



Américo Thomati, CEO do Tagusparque



Jaime Quesado, gestor do programa POSC



André Magrinho, consultor da AIP

Auditório Bell, painel 02  
Moderado por: Alexandre Brito, RTP

# Estratégia e racionalização dos cuidados de saúde

As ferramentas inovadoras utilizadas pelos departamentos, unidades e profissionais de saúde em Portugal para fazer frente ao cenário actual de crise foram os temas-chave que integraram este painel, composto por quatro conceituados oradores.

## Conhecimento

Ana Neves, Sócia-Gerente da Knowman, utilizou a sua experiência como gestora do conhecimento na NHS Modernisation Agency e no NHS Institute for Innovation and Improvement, do Ministério da Saúde britânico, para falar do papel da gestão de conhecimento na inovação organizacional através de plataformas 2.0. Durante o seu discurso, afirmou que “as ferramentas sociais são aplicações informáticas que permitem recriar *online* o tipo de interações, o tipo de trocas que nós temos no mundo real e para além de permitir recriar essas experiências estão também a tentar criar novas experiências, novas formas de interacção entre as pessoas, de forma a romper as barreiras de tempo e espaço”.

## Racionalização

Annabelle Le Rohellec, coordenadora da área de Sistemas de Gestão de Saúde da Quidgest, apresentou aos conferencistas os factores críticos de sucesso na gestão de sistemas de saúde, tendo afirmado que “entre 1970 e 2004, as despesas de saúde em relação ao PIB quadruplicaram em Portugal. Na década de noventa, houve um aumento de 50% das despesas de saúde em Portugal, a PT-ACS não fugia à regra. Face ao aumento da despesa em serviços de saúde, como subsistema, a PT-ACS tinha rapidamente que adoptar medidas que lhe permitissem controlar e reduzir tanto as despesas de saúde, ou seja as consultas, tratamentos e exames, como também as despesas em medicamentos.” Por esta razão, a coordenadora da área de Gestão de Saúde, afirmou que foi criado um sistema inovador de informação, que acompanha cada acto de prescrição. “Foi um sistema pioneiro nesta área, e os resultados obtidos foram imediatos e superaram todos os objectivos. Um caso de sucesso na inovação de *software*”, finalizou.

## Estratégia

Para Carlos Marques, Coordenador de Sistemas de Informação de Gestão Estratégica e *senior partner* da Quidgest, os sistemas de informação têm, para as organizações de saúde, um papel crucial para a consecução da sua estratégia. Por isso, o Balanced Scorecard foi apresentado como uma metodologia inovadora e extremamente relevante para a avaliação e monitorização do desempenho organizacional das instituições de Saúde. Especialista nesta matéria, o *senior partner* rematou: “Se queremos definir uma estratégia organizacional temos que saber para onde vamos. Devemos estabelecer objectivos e metas, com o devido grau de ambição (...) a estratégia é para todos, deve ser

comunicada e transmitida a todos os níveis hierárquicos (...) inclusivamente ao nível operacional. Por isso, todos os colaboradores, a todos os níveis, têm que contribuir com atitudes que permitam à organização cumprir com a sua visão.”

## Saúde Pública

Mário Jorge Santos, Presidente da Associação Nacional dos Médicos de Saúde Pública, não quis deixar de apresentar um percurso analítico sobre a evolução dos modelos e paradigmas de Saúde, sua evolução e suas controvérsias. Fez questão de esclarecer a plateia sobre os conceitos de Saúde, Saúde Pública e Promoção da Saúde, bem como de risco epidemiológico e dos determinantes que o condicionam. Por fim, falou de modo sumário do Paradigma Salutogénico enquanto meio de confrontar as crises.

Mário Jorge Santos mencionou ainda, no decorrer do seu brilhante discurso, algumas estratégias de promoção da saúde, tais como: o desenvolvimento de políticas públicas saudáveis, a criação de ambientes de apoio, o fortalecimento da acção comunitária, o desenvolvimento de capacidades pessoais e a reorientação dos serviços de saúde. Não esqueceu ainda de referir os cinco princípios básicos para a promoção da saúde pública: a equidade, a participação pública, o *empowerment*, a intersectorialidade e a sustentabilidade.



Ana Neves, sócia-gerente da Knowman



Constituintes do segundo painel do auditório Bell

Auditório Bell, painel 03  
Moderado por Marco Saias, CEO da IPS Consultoria

# Inovação, investimento e empreendedorismo

Em períodos de crise, a racionalização e distribuição dos investimentos é muito ponderada. Os sistemas de informação vistos sob duas perspectivas, representam para uns um investimento e para outros um gasto dispensável. Beatriz Guimarães, coordenadora da área de Gestão Documental da Quidgest abordou, durante a sessão da tarde, esta questão sob o mote “Organização inteligente de informação: um factor decisivo na organização de recursos”. Fundamentada num estudo realizado pela Cosign®, referiu, na sua apresentação, que a desmaterialização de documentos resulta num retorno de investimento a curto prazo. Entre algumas das vantagens da desmaterialização enumerou a possibilidade de consulta simultânea de documentos, os benefícios ambientais, o controlo de acessos e a diminuição da circulação de documentos em papel. Para Martim Avillez Figueiredo o contexto de crise não se traduz, nem se deve traduzir num entrave ao investimento e ao empreendedorismo. Segundo o director do Jornal i o lançamento de um novo título neste contexto não deixou de ser um projecto arriscado, sendo, no entanto, simultaneamente, uma aposta inovadora, que veio dar resposta a uma necessidade e preencher uma lacuna existente no mercado. As distinções recebidas pelo jornal em Barcelona e em Londres dão provas de que este é um projecto de sucesso reconhecido internacionalmente pela inovação nas suas variadas vertentes, desde a organização interna de recursos ao modelo de apresentação e divulgação de informação. Através do tema “Como se lança um jornal de qualidade neste contexto económico: o caso do jornal i”, Martim Avillez Figueiredo passou para a audiência uma mensagem de incentivo ao empreendedorismo, demonstrando que conforme o Jornal i muitos outros projectos, quando implementados, poderão resultar em investimentos de sucesso e que Portugal não fica aquém dos restantes países europeus em matéria de inovação.

Inovação foi também o tema da apresentação de Paulo Rego, sócio-gerente da empresa Ambidata. Como reconhecimento da importância dada à inovação, a empresa obteve recentemente a certificação de inovação, investigação e desenvolvimento, NP 4457:2007. Paulo Rego explicou as etapas associadas à obtenção do certificado e a mais-valia a ela associada, reforçando ainda o contributo da inovação para o desenvolvimento do negócio e para o retorno do investimento, desmistificando a ideia de que inovação é apenas uma moda política.

Rogers e Shoemaker (1971) definem inovação como uma nova ideia, uma nova prática ou um novo material a ser utilizado num determinado processo. Inovação é sinónimo de novidade, renovação. Nos dias que correm, o termo inovação está associado ao conceito de mercado, uma vez que inovação consiste na invenção que chega ao mercado. O conceito abrange a inovação de produtos, de processos, ou até mesmo a inovação ao nível organizacional. Em Portugal, o Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais é o organismo responsável pela aplicação dos inquéritos realizados pelo Eurostat, de 2 em 2 anos, para medir o grau de inovação atingido pelas empresas inseridas na União Europeia. O Community Innovation Survey 2008 (CIS 2008), o último inquérito realizado por este organismo, decorreu de forma inovadora. Reforçando o papel das tecnologias de informação no sucesso do projecto, Daniel Ferreira, coordenador da equipa CIS 2008, veio dar o seu testemunho relativo à forma como decorreu o mesmo com a solução implementada com a Quidgest. Esta implementação portuguesa destaca-se de todas as dos outros países europeus porque permite uma recolha rápida e segura da informação, um maior nível de confiança nos inquiridos, a eliminação de erros, validações automáticas, maior segurança nas respostas, rapidez na obtenção de resultados, redução de custos e de recursos necessários, entre outras vantagens.



Constituintes do terceiro painel do auditório Bell

Overview, Auditório Edison  
Moderado por Paulo Courela, consultor sénior da Quidgest e Rolando Ober, country manager Spain

# Inovação contra a crise

Quem passou pelo Centro de Congressos do Taguspark, no dia 9 de Setembro, foi brindado com trinta e duas apresentações distribuídas por dois auditórios que decorreram durante todo o dia em paralelo. Sem distinção hierárquica entre salas, os congressistas puderam escolher os temas mais interessantes.

O nome do auditório – Edison – inspirou os oradores a falar sobre inovação em tempo de crise. A parte da manhã foi dedicada aos “Novos paradigmas da gestão das organizações” com moderação de Paulo Courela, consultor da Quidgest.

Óscar Carvalho, Director-Geral da ComQ - Consulting, falou sobre “Ter a coragem de inovar”, dando vários exemplos ligados ao mundo das artes para ilustrar a necessidade de criatividade. Rui Martins, representante da Dianova Portugal, levou a audiência a uma viagem pela gestão das ONG subordinando a sua apresentação às “Boas práticas de gestão da mudança e inovação numa ONG”. Numa tentativa de ter o máximo de perspectivas sobre a temática proposta, a Inovação Social também teve o seu espaço na voz de Ana Vale da EQUAL, que apresentou o potencial da inovação social na resposta à crise. A última apresentação do primeiro painel deu a conhecer os resultados do estudo “Análise da metodologia Balanced Scorecard em mais de 100 organizações em Portugal”. Joana Santos e Catarina Vital, autoras do estudo, apresentaram as suas conclusões e o impacto desta metodologia de Gestão Estratégica e a forma como esta está implementada.

No segundo painel da manhã, Tiago Domingues e Cláudia Alves, da Elevus, mostraram a importância das “Estratégias, parcerias e inovação”. Já Sara Batalha, da MTW, levou os participantes a uma viagem 2.0 pela Web, apresentando esta forma de comunicação como a tendência que pode mudar a sua empresa. Seguindo a mesma linha de raciocínio, Heitor Fox, da Prosite Online, apresentou os benefícios da Web Tv na comunicação empresarial. Na última apresentação da manhã, João Paulo Carvalho, administrador da Quidgest, abordou a “Comunicação disruptiva: inovar visualmente na Quidgest”. Nesta apresentação foi mostrado o imaginário visual da Quidgest, com alguns exemplos da comunicação feita pela empresa.

Depois do almoço, os oradores vespertinos debruçaram-se sobre “As tendências da engenharia do software”. Moderados por Rolando Ober, *country manager* da Quidgest Espanha, os dois painéis da tarde exploraram a temática mais técnica do congresso.

O Director Comercial da Telvent Portugal, António Mendes, falou sobre o “Outsourcing tecnológico na estratégia anti crise”. Os congressistas tiveram oportunidade de aprofundar esta temática na zona de exposição do Q-Day, onde a Telvent marcou presença. O segundo orador deste painel foi Tiago Reis, da Quidgest, que mostrou “Como implementar um sistema de informação altamente complexo”. O exemplo dado foi o Anubis, o Sistema de Gestão Cemiterial da Câmara Municipal de Lisboa. Seguiu-se “Uma abordagem inovadora ao planeamento estratégico”, protagonizada por Pedro Moreira, da Methodus. Luís Santana transmitiu à audiência como “Gerir projectos inovadores, distintos e complexos” e a forma como a Quidgest transforma

desafios em soluções. Seguindo a mesma lógica, Sérgio Morais e Duarte Teixeira mostraram a ferramenta de geração automática, Q-CRT.

No segundo painel da tarde, Luís Alves Martins, da Microsoft, falou sobre “Cloud computing a Azure e Branco”, descrevendo as potencialidades e vantagens do Windows Azure. Rodrigo Serafim, CTO da Quidgest, dissertou sobre os paradigmas por desvendar e “O papel da I&D no desenvolvimento de sistemas de informação”. Em complemento, na última apresentação da tarde, António Ribeiro mostrou como é possível desenvolver um sistema básico em 4 minutos, através de geração automática de código. Com a lâmpada do Genio, apagou-se a luz no auditório Edison, com a promessa de um novo Q-Day em 2010.



Ainda usa  
“papelinhos”  
na sua  
empresa?

**Gestão Documental Quidgest**  
A solução estratégica para a desmaterialização  
e rentabilização do seu negócio

**Quidgest**



# Jaime Quesado, a inovação como *driver* de mudança

Gestor do POSC - Programa  
Operacional Sociedade  
do Conhecimento

## O que representa para si a inovação no contexto empresarial?

A inovação assume-se como um *driver* de mudança no seio da vida empresarial. Inovar é confrontar a dimensão dos recursos, dos processos, dos bens e dos serviços, com a necessidade de reinventar de forma permanente o processo de criação de valor e da sua alavancagem na envolvente e, em particular, no contexto social. Num mundo complexo global de mudança como aquele que presentemente vivemos, a inovação assume-se como o referencial de aposta na sustentabilidade do futuro.

## Qual o balanço que faz de Portugal em matéria de inovação comparativamente a outros países?

Têm-se dado passos importantes em termos de evolução dos diferentes indicadores de inovação no nosso país. Muito ao nível do investimento do Estado, visível nos diferentes programas que têm sido lançados, mas também ao nível dos privados, cujos números mais recentes confirmam esse patamar de aposta estratégica. O saldo positivo da balança tecnológica é o melhor indicador da evolução positiva registada. Importa, contudo, acelerar a aposta, pois do ponto de vista comparativo com outros países europeus o *gap* ainda é acentuado.

## Qual o contributo do Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC) para a inovação das empresas portuguesas?

O POSC, no âmbito do Quadro Comunitário de Apoio (QCA III), financiou algumas Iniciativas emblemáticas em matéria de inovação empresarial: os projectos de I&D em consórcio, com uma forte aposta na articulação entre as empresas e as universidades; as iniciativas de redes de competência e OTIC e o NEOTEC, um verdadeiro programa de apoio ao empreendedorismo de base tecnológica, com fortes impactos inovadores. De referir ainda, por último, a forte aposta feita ao nível da inovação territorial protagonizada pelos projectos Cidades e Regiões Digitais.

## Futuramente, quais são os avanços que prevê nesta matéria em Portugal?

No quadro do futuro Plano Europeu de Inovação, a aprovar em Março pela Comissão Europeia, Portugal tem de reforçar a sua aposta estratégica efectiva na inovação empresarial, centrada na procura do VALOR de base transaccionável internacional como o referencial de reinvenção da economia portuguesa. O papel âncora desempenhado por projectos integrados como os *clusters* e pólos de competitividade vai ser fundamental para o sucesso desta aposta.



**“Num mundo complexo global de mudança como aquele em que presentemente vivemos, a inovação assume-se como o referencial de aposta na sustentabilidade do futuro.”**

# Aprendizagem informal e o Learning Center

A emergência de um novo fenómeno relacionado com a utilização das novas tecnologias na formação e aprendizagem ao longo da vida contribuiu para uma viragem no conceito de formação enraizado há vários anos. Este novo fenómeno, potenciado pelas designadas *social computing skills* que envolvem aprendizagens imediatas e de *speed learning* através do recurso a *wiki's*, *blogs*, vídeos, pesquisas, redes sociais e profissionais, comunidades de prática, etc., transformou o próprio conceito de eLearning para o de AST – Aprendizagem Sustentada em Tecnologia. Estes recursos estão evidentemente a modificar o acesso à aprendizagem e a aumentar drasticamente a autonomia na aprendizagem de cada um.

Surge assim o novo conceito da aprendizagem informal recorrendo ao uso das TIC. Sobre este novo paradigma importa saber as suas especificidades intrínsecas e o potencial que o mesmo representa. É convicção da Quidgest que é necessária uma estratégia e um modelo de gestão 2.0 ancorado em novas formas de colaboração, que interliguem pessoas, grupos, comunidades e empresas. Desde logo, porque este tipo de aprendizagem apresenta, de facto, vantagens competitivas enormes quer ao nível do custo (rácio formando/hora), quer em termos temporais e de eficácia da própria formação, em comparação com formas tradicionais (em sala). Segundo o Instituto Norte-Americano de Aprendizagem, está provado que 80% da aprendizagem ao longo da vida é transmitida por canais informais e apenas 20% resultam de aprendizagem formal decorrente da formação presencial. Este estudo revela ainda que a forma mais utilizada de passagem de conhecimentos é interna à empresa e fundamenta-se principalmente na relação mestre-aprendiz. Desenvolver o conhecimento de uma forma contínua e com recurso às TIC, é hoje vital para uma empresa de excelência.

Como tal, a aposta da Quidgest na criação do Learning Center direcciona-se, entre outras vertentes, para a utilização de uma plataforma ([www.quidgest.net/learn](http://www.quidgest.net/learn)) que incentiva a participação dos colaboradores em redes de conhecimento, e fomenta as comunidades de práticas profissionais e sectoriais nos seus clientes. Mais do que novas tecnologias de informação, estamos a falar fundamentalmente de tecnologias organizacionais e relacionais. Os instrumentos referidos importantes para impulsionarem novos negócios e para obter desempenhos organizacionais mais competitivos sustentados em ambientes favorecedores de aprendizagem e conhecimento. O resultado é a inovação com criação de valor para a empresa e para os seus clientes. Na prática, a aprendizagem com base nas TIC, permite à empresa utilizar ferramentas de comunicação e *marketing* via *web* que potenciam a sua internacionalização. Contudo, este método exige uma reengenharia dos processos e de sistematização da aprendizagem, bem como a capacitação das pessoas e da própria organização.

Neste contexto, a adopção das Tecnologias de Informação (TI) 2.0 é sobretudo um desafio primordialmente organizacional e humano e só depois tecnológico. É necessária uma abordagem multidisciplinar que enquadre a introdução de ferramentas Web 2.0 para uma mudança efectiva de paradigma na aprendizagem social e organizacional.

O Learning Center da Quidgest pretende deste modo ser precursor dos novos formatos de aprendizagem e ganho de competências, precisamente com recurso a ferramentas inovadoras, pondo em prática o compromisso nacional e europeu para a qualificação no ano de 2010.

É pois em períodos de crise que se operam as grandes mudanças e se implementam novas estratégias nas organizações e nas

## Que vantagens pode oferecer a plataforma de e-learning para a sua organização?

1 Maior acessibilidade: através da *internet* e a públicos cada vez mais numerosos;

2 Versatilidade temporal: a formação pode ser ministrada no horário mais conveniente para o formando;

3 Ritmo individual de aprendizagem: o formando pode fazer a aprendizagem ao seu ritmo;

4 Eliminação de custos de deslocações e de barreiras geográficas;

5 Rápida distribuição dos cursos e planos de formação.

economias. O novo paradigma da economia baseada no conhecimento exige, de todos nós, uma nova atitude cultural e organizacional, mais aberta à mudança, à aprendizagem e à inovação, enquanto factores determinantes da competitividade das empresas e da economia.

Nesta perspectiva, estamos perante novos modelos de inovação e de aprendizagem em colaboração com os consumidores e clientes, fornecedores e parceiros de negócio onde as redes sociais, sustentadas em tecnologia Web 2.0, são veículos de mudança.

No entanto para que o modelo Learning 2.0 seja implementado eficazmente são necessárias estratégias de sensibilização sobre esta temática, que passam por consolidar os esforços “pioneiros”. O reconhecimento de empresas inovadoras como a Quidgest é uma força motriz para a criação de um segmento de PME inovadoras ou ditas como *early adopters*.

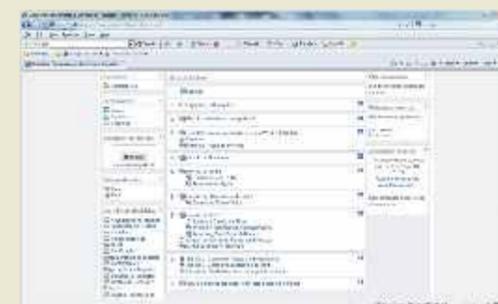
Nesta conjuntura, mais do que nunca, importa promover a importância do alinhamento estratégico entre a aprendizagem, o conhecimento e a inovação, as mudanças sociais e organizacionais.

## Algumas funcionalidades pedagógicas disponíveis na plataforma

Agenda, anúncios, exercícios, gestão de sequências de formação, gestão de documentação (biblioteca de curso), gestão de *links* - anexação de ficheiros, importação e exportação SCORM 1.2, fórum do curso, organização de grupos de trabalho com fóruns e *chats*, múltiplos formadores por curso, estatísticas de acesso (acesso ao curso, acesso às ferramentas, acesso aos exercícios), progresso na formação (por sequência) e uso do fórum.



Screenshot da plataforma de aprendizagem online Quidgest



Screenshot dos conteúdos disponíveis na plataforma

A competitividade das PME está cada vez mais dependente do seu desempenho na corrida pelo conhecimento e aprendizagem.

## O que é o Learning Center?

Através do Learning Center pode aceder a conteúdos formativos que o ajudam a otimizar a utilização de sistemas da Quidgest, tornando mais abrangentes os seus conhecimentos sobre o *workflow* global das soluções e sobre os seus processos específicos.

O Learning Center é ainda uma base de conhecimento, permanentemente actualizada, onde poderá conhecer as últimas funcionalidades implementadas nos *softwares* da Quidgest. Desta forma e via *web* poderá:

- Aceder às bases do seu sistema e todas as suas capacidades na exportação de dados agregados;
- Ver os manuais, vídeos e guiões de todos os sistemas implementados no seu organismo;
- Interagir directamente como os consultores da Quidgest, em tempo real.

## Quidgest no Creative Learning

A Quidgest participou como expositora no evento Creative Learning. A responsável pelo Learning Center da Quidgest fez uma demonstração da plataforma de aprendizagem da empresa no dia 16 de Outubro. No Palco Interactivo do Stage 16 do Centro de Congressos de Lisboa, Ana Morgado apresentou o tema Implementar o Learning 2.0 – O recente caso da Quidgest.

O Creative Learning Innovation Marketplace é uma iniciativa de âmbito e actuação nacional e internacional da AIP, em parceria com diversas organizações. Este evento contou com cerca de 1500 participantes e oradores de 12 nacionalidades diferentes.

Neste encontro pretendia-se valorizar conceitos numa conjuntura adversa que se espera de transição, evidenciando e promovendo o espírito de quem está a vencer; dando palco e notoriedade a prémios nacionais; mobilizando e integrando as novas formas e metodologias de aprendizagem e gerar conhecimento.

No âmbito da dinamização do Ano Europeu da Criatividade e Inovação, esta iniciativa assentou na convicção de que se deve contribuir para a passagem a um estágio superior de competências e desenvolvimento das empresas e das pessoas.



# Renovação de Certificação pela DGERT



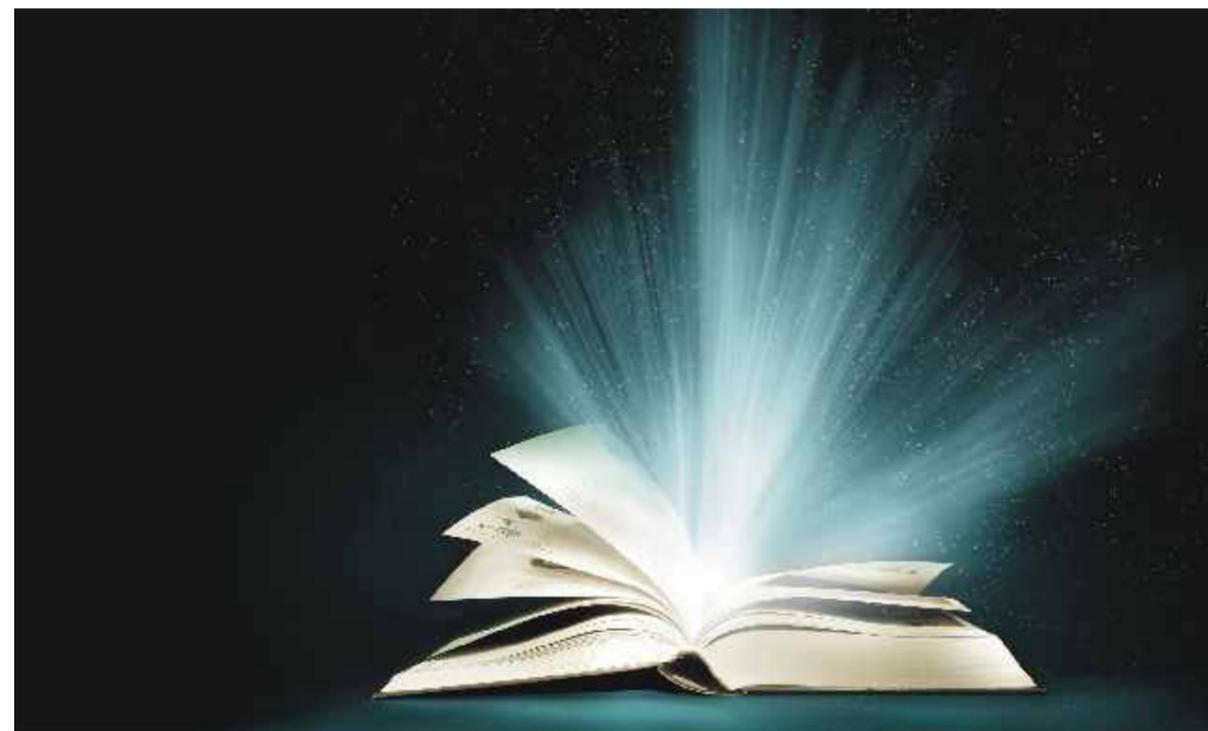
A Quidgest renovou em Setembro a certificação obtida enquanto entidade formadora. Acreditada pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT) do Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MTSS), a Quidgest assegurou por mais três anos a acreditação em concepção, desenvolvimento e execução de intervenções, programas, instrumentos e suportes inerentes a todas as actividades formativas, seguindo padrões elevados de qualidade.

Credenciada para exercer actividades de formação, a Quidgest tem três polos de competências em que é especialista:



## A Quidgest tem já previstas para 2010 as seguintes acções de formação:

- Estratégia, Liderança e Sucesso com o Balanced Scorecard;
- Novo SIADAP;
- Gestão de Competências;
- Desmaterialização de Documentos;
- Novo Código de Compras Públicas;
- Lei 12-A nos Sistemas de Informação;
- Perspectivas sobre Customer Relationship Management (CRM);
- Gestão de Branding.



# Encarar a crise: oportunidade de crescimento para as PME

Paulo Courela, consultor sénior da Quidgest

As pequenas e médias empresas são o principal motor da economia portuguesa: constituem a principal fonte das nossas exportações e são as grandes responsáveis pela criação de emprego. Todavia, o ano de 2009 foi muito marcado pela conjuntura de crise económica, que afectou negativamente a capacidade de investimento das PME.

A quebra na produção, a falta de recursos financeiros e a dificuldade de aceder ao crédito constituem, à partida, um forte entrave à retoma económica, mas, para a Quidgest, o caminho para ultrapassar as dificuldades passa essencialmente pela aposta contínua na inovação.

Sabemos que as crises são sempre tempos de grande turbulência e que põem em causa os velhos modelos. No entanto, as organizações que querem vingar e sair vencedoras na actual conjuntura encaram a crise como uma oportunidade para rever estratégias e apostar em soluções inovadoras que promovam uma gestão mais eficaz dos recursos. Neste contexto, acreditamos que os sistemas de informação desempenham um papel fundamental enquanto “regeneradores” do mercado, com impacto significativo no negócio das organizações. Eles são o repositório das práticas e das culturas de uma organização: são a sua mais-valia.

Qualquer organização, sobretudo na actual conjuntura, procura meios para agir de forma proactiva, antecipando-se às acções da concorrência no atendimento das necessidades e expectativas dos clientes. As tecnologias de informação proporcionam uma maior flexibilidade na gestão interna e externa. Para além de fornecerem informação constante às empresas, num curto intervalo de tempo, permitem também alcançar ganhos de eficiência e eficácia, através da automatização de processos, e tornam a empresa mais competitiva no mercado global.

Os sistemas de informação são parte fundamental do sucesso das organizações, permitindo aprimorar o processo de produção, escoamento e constante desenvolvimento dos produtos. Por isso, esta é a altura ideal para as PME abandonarem as plataformas tecnologicamente velhas, obsoletas e desajustadas e transitarem para sistemas tecnologicamente evoluídos, com vantagens altamente competitivas, tanto ao nível do aumento das vendas, como na redução de custos e melhor controlo do desempenho.

Muitos dos sistemas de informação em funcionamento nas organizações, sobretudo nas mais complexas, não integram as evoluções tecnológicas mais recentes. O medo de evoluir está associado ao risco de perder o conjunto de funções que, ao longo do tempo, foram introduzidas no sistema e que fazem com que este, embora tecnologicamente ultrapassado, seja ajustado à realidade organizacional e, por isso, fundamental para a actividade desenvolvida. No passado, foi muitas vezes este sistema (agora obsoleto) que deu vantagens competitivas à organização.

Antevendo possíveis receios de mudança, relacionados com o medo de perder o conjunto de funções dos antigos sistemas, a Quidgest desenvolveu a metodologia APTO – Abandono de Plataformas Tecnologicamente Obsoletas.

O APTO é suportado pela plataforma de geração automática de código (Genio) e restante sistema tecnológico da Quidgest. Garante a substituição de plataformas tecnológicas de manutenção dispendiosa, sem que percam a coerência global de funcionalidades do sistema, e funciona como um impulsionador da mudança, da evolução e da inovação.

Fundamental também nos sistemas de informação tecnologicamente avançados é a sua total adequação ao uso. Isto é, as organizações não devem ser clones umas das outras. Devem ter estratégias autónomas e culturas diferenciadas. Este é o seu grande capital, o que as distingue das demais concorrentes e, como tal, deve ser mantido e respeitado.

Por tudo isto, a melhor forma para as pequenas e médias empresas encararem a crise é com optimismo. Bem aproveitadas, as crises constituem uma oportunidade para reformular processos internos, melhorar estratégias e adoptar soluções que constituam um motor de crescimento económico e de combate à crise.



# O IGFSS, três anos depois da implementação do BSC Quidgest

Uma estratégia clara, mensurável e bem balanceada. Três anos após a implementação do BSC Quidgest no Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (IGFSS), o organismo considera-o uma ferramenta fundamental na gestão da sua estratégia e avaliação do desempenho global.

## O cliente

O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP (IGFSS), sob tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, é um instituto público integrado na administração indirecta do Estado.

Com um posicionamento estratégico transversal no Sistema de Segurança Social, o IGFSS presta serviços em quatro áreas de negócio distintas: orçamento e conta da Segurança Social, gestão da dívida, património imobiliário e gestão financeira. Entre as suas responsabilidades encontra-se o seguinte:

- Elaborar e gerir o Orçamento da Segurança Social (OSS) com um volume financeiro na ordem dos 32 mil milhões de euros, o segundo mais importante orçamento anual de Portugal;
- Abastecer diariamente as instituições do Sistema, permitindo assegurar atempadamente os compromissos da Segurança Social para com os cidadãos e empresas e, bem assim, rentabilizar os excedentes de tesouraria;
- Recuperar a dívida à Segurança Social, nomeadamente através da cobrança coerciva, gerindo actualmente cerca de um milhão de processos de execução de dívidas, bem como mediante outros instrumentos extraordinários de regularização, contribuindo para a viabilização das empresas em situação económica difícil;
- Gerir cerca de 4.600 imóveis que integram o património imobiliário da Segurança Social.

Graças a uma cultura baseada na adaptação de boas práticas e

inovação, o IGFSS tem obtido diversos reconhecimentos: Committed to Excellence da European Foundation for Quality Management (EFQM) em 2006, certificação do Sistema de Gestão de Qualidade pela Norma Internacional ISO 9001 em 2007 e o reconhecimento Recognised for Excellence de 5 estrelas, nível máximo deste segundo patamar do esquema de excelência da EFQM, em 2009.

**“Vários foram os factores críticos de sucesso que contribuíram para a obtenção de todos estes reconhecimentos, sem dúvida alguma, a implementação do BSC Quidgest no ano 2007 foi um deles.” (Dr.ª Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS)**

## Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Em 2005, o Conselho Directivo do IGFSS estabeleceu como principais metas a atingir, no seu primeiro mandato, o desenvolvimento da metodologia de elaboração do Plano de Actividades do Instituto, bem como da monitorização mensal do seu desempenho, a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade que se pretendia certificar com base na norma ISO 9001 e a garantia da qualidade do serviço público.

Assim, no plano interno, o principal objectivo na adopção da metodologia BSC foi a necessidade de reforçar a capacidade para atingir as metas da Carta de Missão, dotando o instituto de um instrumento de gestão que, para além de medir a intensidade do

esforço desenvolvido e dos resultados alcançados, ajudasse na clarificação da estratégia, alinhando toda a organização em torno da sua execução. No plano externo, o objectivo foi o reforço da imagem do instituto como uma organização vocacionada para o lançamento de práticas de gestão inovadoras e pioneiras na Administração Pública.

Em 2007 com a adopção do BSC Quidgest, o IGFSS, de uma forma colaborativa, partilhada e interactiva, passou a efectuar o controlo *on-line* dos níveis de desempenho e monitorizar com maior exactidão as acções correctivas da *performance*. Este sistema de informação permitiu desde logo iniciar as reuniões de pilotagem estratégica, que se realizam trimestralmente pelo Conselho da Qualidade, com base nos relatórios da *performance*. Hoje em dia, todos os colaboradores acedem ao BSC com naturalidade e sabem qual o seu papel na execução da estratégia. O alinhamento organizacional foi efectivamente conseguido.

## Caracterização da solução desenvolvida o BSC Quidgest

Tendo em conta os requisitos e necessidades do IGFSS, a Quidgest desenvolveu uma solução informática de suporte à implementação e utilização de *balanced scorecards*, o Balanced Scorecard Quidgest. Trata-se de uma importante ferramenta de gestão, altamente flexível e moldável pelo utilizador, que permite avaliar a evolução e o desempenho do IGFSS a diferentes níveis.

O sistema abrange todas as representações territoriais do instituto, desde a estrutura central em Lisboa às Secções de Processo Executivo distritais. Com esta solução, o IGFSS:

- Constrói e reconfigura múltiplos mapas estratégicos, com total autonomia e flexibilidade na definição da visão, da estratégia, dos objectivos, dos indicadores, das metas e dos projectos;
- Dispõe de um sistema que oferece uma grande facilidade de uso e de navegação;
- Trata e visualiza os dados em tempo real, a partir de gráficos apelativos e intuitivos, cujos resultados são de fácil exportação para vários formatos digitais;

A segurança no acesso à informação e introdução de dados é garantida a partir da atribuição de diferentes níveis de responsabilidade segundo os utilizadores.

À implementação do *software* seguiram-se acções de formação, nomeadamente à equipa técnica responsável pelo projecto e pela sua gestão. O objectivo foi dotar os utilizadores-chave dos conhecimentos necessários à implementação e posterior manutenção do sistema.

## Resultados alcançados, três anos depois da implementação

### Alinhamento organizacional

O BSC Quidgest é considerado como um guia que permite comunicar a estratégia do IGFSS a todos os colaboradores de forma clara, simples e eficaz, ao mesmo tempo que permite a monitorização da sua execução:

- Mais de 400 utilizadores, de níveis académicos distintos, têm acesso à ferramenta, podendo consultar os resultados dos *scorecards* gerados mensalmente;
- Através do acesso *on-line* por parte dos colaboradores à ferramenta, todos estão conscientes do seu contributo para o resultado geral da organização, o que fomenta o aumento da

**“Este é um sistema que garante um controlo interactivo, que incentiva a adopção de uma atitude dinâmica permanente por parte de todos os dirigentes e colaboradores e privilegia a acção e a tomada de decisão em tempo útil, fomentando a responsabilização.”**

*Dr.ª Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS*

responsabilização e até da motivação pessoal no âmbito do trabalho.

**A participação de todos os colaboradores no controlo de gestão é um factor crítico de sucesso para atingir os objectivos.**

### Melhoria na monitorização da *performance*

- O BSC Quidgest garante o apuramento automático e rigoroso da eficácia de cada Processo/Unidade Orgânica em cada mês, através de um sistema de pontuação, facilitando o controlo do desempenho e a comparação dos níveis de *performance* entre indicadores, objectivos e mapas da estratégia;
- Diminuição de prazos. Por exemplo, antes da implementação, a área responsável pela monitorização da *performance* demorava cerca de cinco dias no processamento da informação e apuramento dos resultados; hoje basta um clique;
- Mais monitorização. A implementação do sistema permitiu aumentar consideravelmente o número de objectivos e indicadores;
- Melhor gestão. As decisões do conselho directivo baseiam-se agora em relatórios objectivos e devidamente quantificados.
- É visível o alto grau de compromisso dos colaboradores para atingir os objectivos. Em 81% dos 303 indicadores monitorizados em 2009, as metas foram cumpridas ou superadas.

## Três razões pelas quais o IGFSS recomenda o BSC Quidgest

*(nomeadas pela Dr.ª Paula Pedro, Directora do Gabinete de Apoio à Gestão do IGFSS)*

1. A aplicação é fácil de usar e ao mesmo tempo possui todas as funcionalidades necessárias para acrescentar valor à gestão;
2. Boa relação qualidade-preço;
3. Grande disponibilidade da Quidgest para fazer adaptações e desenvolvimentos adicionais.

# Quidgest no Catálogo Nacional de Compras Públicas

A Quidgest entrou para a lista de fornecedores de licenciamento de *software* da Administração Pública. A Autoridade Nacional de Compras Públicas (ANCP) aprovou todas as soluções propostas pela empresa, reforçando desta forma a garantia de qualidade a todos os clientes.

O acordo-quadro de selecção de fornecedores de licenciamento de *software* entrou em vigor a 1 de Setembro de 2009. Os organismos públicos podem assim, desde Setembro, adjudicar soluções de *software* à Quidgest recorrendo apenas ao procedimento de ajuste directo, nos termos do Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro.

A Quidgest está presente no Catálogo Nacional de Compras

Públicas com sistemas de Reporting e apoio à decisão (Balanced Scorecard e Consulta Avançada), Citizen Relationship Management (CRM), Gestão Documental, Enterprise Resource Planning (ERP) ou com o Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública (SINGAP).

O novo Sistema Nacional de Compras Públicas garante a adopção das melhores práticas ao nível da contratação pública. Os organismos poderão optar pelo fornecedor que melhor se adequa às suas necessidades, de acordo com critérios de qualidade e preço. Desta forma, o Catálogo Nacional de Compras Públicas permite uma redução efectiva de custos para o Estado e garante a qualidade dos bens e serviços prestados.

	 SAFIRA	 ESMERALDA	 RUBI
<b>Aprovisionamento e Gestão Patrimonial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loja <i>on-line</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CIBE e Gestão de Bens Móveis</li> <li>Gestão de Armazéns, Stocks e Consumos</li> <li>Gestão de Viaturas</li> <li>Loja <i>on-line</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de Stocks e de Farmácia</li> <li>Requisições Electrónicas ao Armazém</li> <li>Gestão de Aquisições e Aprovisionamento</li> <li>Propostas de Aquisição Electrónica</li> <li>Portal de Compras Electrónicas</li> <li>Gestão de Imóveis</li> <li>Gestão de Instalações e Manutenção</li> <li>Loja <i>on-line</i></li> </ul>
<b>Gestão de Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparticipações ADSE</li> <li>Ajudas de Custo</li> <li>Horas Extra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processamento de Vencimentos</li> <li>Gestão de Recursos Humanos</li> <li>Avaliação de Desempenho (SIADAP 3)</li> <li>Gestão de Assiduidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal do Funcionário</li> </ul>
<b>Gestão Financeira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestação de Contas (SIGO, TC, etc.)</li> <li>Home Banking</li> <li>Guias de Receita</li> <li>Preparação de Orçamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de Tesouraria</li> <li>Facturação</li> <li>Connector de Emissão de Facturas Electrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão Financeira e POCF</li> <li>Controlo de Gestão</li> </ul>
<b>Sistemas de Gestão de Saúde</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de Centros Clínicos</li> </ul>
<b>Gestão Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balanced Scorecard (completo)</li> <li>SIADAP 1, 2 e 3</li> </ul>		
<b>Projectos Especiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta Avançada (base)</li> <li>CRM</li> <li>Gestão de Relacionamento com o Cidadão (CRM)</li> </ul>		
<b>Gestão Documental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de Expediente</li> <li>Gestão Integrada de Informação</li> </ul>		

## Soluções Quidgest, presentes no Catálogo Nacional de Compras Públicas:

- BSC Quidgest: ferramenta de suporte à implementação da metodologia Balanced Scorecard. Permite a construção de mapas estratégicos, definindo objectivos e indicadores para monitorizar o desempenho da organização.
- CAv: a Consulta Avançada permite a extracção de *queries* personalizadas de qualquer sistema de informação. Com esta poderosa ferramenta, pode-se extrair do *software* toda a informação que não se sabe como obter.
- O Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública (SINGAP) da Quidgest é um ERP especialmente desenhado para as especificidades dos organismos públicos. Esta é uma ferramenta modular construída com o *know-how* da Quidgest no sector público, que cobre todas as necessidades ao nível de gestão de informação. Os módulos de Gestão de Recursos Humanos, Gestão Documental, Gestão Financeira, Estratégica ou Logística e Aprovisionamento podem ser adquiridos de forma separada, não perdendo as suas valências individuais.

### 3 Passos para adquirir um *software* Quidgest através do CNCP

#### 1 Aceder ao Catálogo Nacional de Compras Públicas

<https://catalogo.ancp.gov.pt/catalogo>

#### 2 Consultar a Quidgest.

Depois de decidir quais as soluções pretendidas contactar a Quidgest no sentido de ser apresentada uma proposta formal.

#### 3 Adjudicar através de ajuste directo.

## Integração com o Cartão do Cidadão

A utilização de assinaturas electrónicas e certificados digitais é crucial para garantir que a validação de despachos e documentos nas organizações é estabelecida de forma segura. Neste sentido, a Quidgest desenvolveu uma funcionalidade que permite a integração das soluções de gestão documental com o *software* de leitura do Cartão do Cidadão ou qualquer outro certificado digital, bastando para isso que o mesmo esteja registado no computador do utilizador.

Esta funcionalidade já integrada em *backoffice* foi recentemente implementada também na *interface web*. O Cartão do Cidadão, um *smart card* composto por dois certificados digitais, agora disponível para todos os cidadãos portugueses, pode também ter utilidade na assinatura electrónica de documentos e despachos. Desta forma, em cada encaminhamento de documento ou processo, feito *ad hoc* ou por *workflow*, é possível assinar electronicamente o despacho associado ao documento. Para além da opção de assinatura que garante que o despacho foi elaborado pelo utilizador, existe também a funcionalidade de validação, que permite confirmar se não foi efectuada qualquer alteração ao despacho desde a sua assinatura (incluindo alterações efectuadas directamente na base de dados). A assinatura propriamente dita dos documentos é efectuada utilizando funcionalidades embebidas no Microsoft Word ou nas versões profissionais para criação de ficheiros PDF. Passou ainda a ser disponibilizada a autenticação em todos os sistemas Quidgest, sendo que a utilização do cartão para este fim é feita mediante a introdução no sistema de um pin como garantia

de segurança, que substitui o tradicional uso de *login e password*. O cartão vem, desta forma, acompanhar todos os esforços que têm sido feitos no sentido de desburocratizar e desmaterializar os processos nas organizações, permitindo que o fluxo de informação seja mais rápido, ecológico e, em simultâneo, seguro e eficaz.



# Solução de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho

A solução de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho da Quidgest (SHST) constitui uma ferramenta completa de apoio e gestão que cobre todas as actividades necessárias para uma boa implementação da saúde, higiene e segurança no trabalho em qualquer organização. As vantagens da sua utilização residem numa maior eficácia nos processos de avaliação, controlo e prevenção dos riscos, no apoio médico, no cumprimento das diligências em caso de acidente ou doença profissional, na optimização de recursos e no rigor da implementação dos processos inerentes à SHST nas organizações. Os sistemas de SHST têm um papel importante na planificação da avaliação dos riscos, assim como no controlo e gestão dos mesmos nas organizações. Neste sentido torna-se relevante a utilização de uma ferramenta para a gestão de recursos humanos, técnicos e materiais, que, por meio de um planeamento assertivo, permita dar resposta a estas matérias nas organizações. A solução de SHST da Quidgest corresponde aos requisitos legais no âmbito do artigo 284.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º

7/2009, abrangendo todas as áreas em que esta se enquadra. De uma forma genérica, a solução de SHST Quidgest responde às necessidades dos diferentes perfis de utilizadores, sejam eles trabalhadores, auditores ou gestores. Permite caracterizar as entidades responsáveis pela administração do sistema de SHST, as equipas médicas e de emergência, registar e consultar acidentes ou incidentes de trabalho, bem como toda a informação associada (ausências, custos, etapa do processo, etc...), controlar a comunicação estabelecida com as seguradoras e ainda gerir todas as actividades relacionadas com a medicina no trabalho (marcação manual e automática de consultas médicas, registo de exames e resultados e adesão automática a programas médicos periódicos). A gestão das acções de formação realizadas neste âmbito, o registo e controlo das intervenções técnicas e auditorias efectuadas, assim como a gestão de equipamentos, ou registo de simulacros e emissão de relatórios são também algumas das funcionalidades disponíveis no sistema.

Composição da solução de SHST Quidgest	<b>Parametrização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão das doenças</li> <li>Tipos de entidade</li> <li>Tipos de equipamento</li> <li>Tipos de equipa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exames recomendados</li> <li>Exames complementares</li> <li>Resultados modelo</li> <li>Repositório geral de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razões modelo por faltas aos exames</li> <li>Outras parametrizações</li> </ul>
	<b>Segurança no Trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionários por programa</li> <li>Emissão de cartas de adesão por programa e por funcionário</li> <li>Emissão de convocatórias por cartas ou por e-mail</li> </ul>		
	<b>Marcações e Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marcações automáticas e manuais dos funcionários nos programas</li> <li>Introdução de resultados</li> <li>Indicação de feriados</li> </ul>		
	<b>Listagens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de equipas</li> <li>Gestão de equipamentos</li> </ul>		
	<b>Medicina no trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de funcionários</li> <li>Gestão de programas (de formação ou consultas)</li> <li>Gestão de departamentos e/ou serviços</li> </ul>		

# Saúde digital

O acesso a informação actualizada é imprescindível para o bom funcionamento de qualquer organização. No sector da saúde a importância da informação é também inquestionável na medida em que proporciona uma tomada de decisão fundamentada, uma melhor resposta ao utente, ou a melhoria do desempenho organizacional.

A promoção da saúde pública é o fim último das organizações deste sector. O cumprimento deste objectivo e um melhor desempenho passam pela resolução de algumas lacunas apontadas no actual sistema de saúde, nomeadamente a falta de articulação entre os serviços prestadores de cuidados de saúde, a falta de alinhamento em torno de uma estratégia bem delineada, a existência de processos internos desadequados à realidade do paciente do século XXI e a pouca importância conferida à qualidade do serviço.

A prestação de serviços de saúde exige colaboração e, conseqüentemente, troca de informação, entre os diversos actores e instituições. Apenas a integração e o acesso a dados actualizados dos pacientes permitem oferecer um excelente serviço à população. A deficiente informatização de processos é uma realidade. É neste contexto que os sistemas de informação desempenham um papel fundamental. Avaliar estratégias, racionalizar custos, melhorar serviços e relacionamento com o paciente estão hoje ainda mais ao nosso alcance através das novas tecnologias e este é o caminho que as entidades estão a tomar.

Nos últimos quatro anos os investimentos efectuados em Tecnologias de Informação e Comunicação no sector da saúde registaram, em território nacional, um crescimento anual médio de 13,2%, mas há ainda um longo caminho a percorrer. Por outro lado é certo que estamos perante um utente cada vez mais informado, preocupado e exigente ao qual é preciso dar resposta. Muitos dos sistemas existentes nos nossos hospitais são tendencialmente complexos, isolados, não uniformizados e redundantes. É preciso inverter esta realidade. Antoine Geissbuhler, Professor e Director dos Serviços de Medicina Informática da Escola de Medicina e Universidade Hospitalar de Genebra considera que o sistema de informação é equiparável ao sistema nervoso central: todo o hospital está interligado, da mesma forma que o cérebro está ligado às restantes partes do corpo.

Aproximação ao utente, racionalização de recursos e modernização de processos são as palavras-chave.

A Quidgest tem apoiado algumas organizações na reorganização estratégica recorrendo ao papel estruturante dos sistemas de informação. A Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde (PT-ACS) é uma das entidades de referência que, desde cedo, viu nos sistemas de informação uma das suas vantagens competitivas e uma garantia de prestação de serviço de excelência para os seus utentes.

### A Quidgest desenvolve um leque vasto de soluções para a saúde

- Gestão Integrada de Subsistemas de Saúde
- Prescrição Racional de Medicamentos
- Processo Clínico Electrónico

- Gestão de Centros Clínicos
- Gestão de Medicamentos
- Portal da Saúde
- Gestão de Programas de Avaliação de Ensaios Interlaboratoriais (EQA)
- LIMS (Laboratory Information Management System)
- Gestão Logística e Farmácia Hospitalar
- Gestão e Manutenção de Instalações e Equipamentos
- Gestão Patrimonial
- Gestão de Internamento e Altas
- Gestão de Diagnósticos de Anatomia Patológica
- Gestão de Fichas Clínicas de Acupunctura
- Balanced Scorecard – Saúde



## Quidgest na shortlist da NHS Trust

Em 2009 a Quidgest integrou a shortlist de dois concursos públicos promovidos pela National Health Service (NHS) Trust. Duas soluções distintas no âmbito da gestão de stocks, uma para o Liverpool Heart and Chest Hospital e outra para a South Essex Partner University colocaram os sistemas da Quidgest na preferência da NHS.

O Liverpool Heart and Chest Hospital tinha como objectivos o apuramento e monitorização do índice de custo de cada paciente, a redução do risco de expiração de validade dos produtos, a organização automática dos produtos no ponto de consumo, a diminuição do capital investido em stock, a redução das amortizações e o controlo e gestão eficaz dos produtos. Para o South Essex Partnership University, o objectivo passava pela implementação de um sistema de Gestão de Farmácia Hospitalar que permitisse melhorar distribuição de medicamentos na região

de South Essex. Estes dois concursos vieram reforçar a credibilidade que a Quidgest detém no desenvolvimento de sistemas de informação na área de saúde.

A expansão do negócio para o Reino Unido, que teve início em 2008, representa uma oportunidade para a empresa alargar a sua participação em projectos internacionais de relevo e reforçar a sua competitividade no estrangeiro.

A meta da Quidgest é ser, no Reino Unido, a entidade de referência em sistemas de gestão de saúde, tal como já o é em Portugal para entidades como o Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio, o Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge e a Associação de Cuidados de Saúde da Portugal Telecom.

Para além da filial no Reino Unido, a Quidgest marca também presença em Espanha, Moçambique e Timor-Leste e detém parcerias na Lituânia e em Angola.

## Geração automática de código leva Quidgest ao Innovating Portugal em Londres

No dia 2 de Outubro de 2009, Christian Backe marcou presença no evento Innovating Portugal, que decorreu na sede do Barclays em Londres.

Neste encontro entre empresários portugueses e britânicos, membros do sector financeiro e representantes de ambos os Governos, Christian Backe teve a oportunidade de demonstrar a plataforma de geração automática de *software* Genio, através da apresentação "Um novo paradigma: vantagens competitivas com *software* corporativo flexível".

Fruto de um intenso trabalho de pesquisa e investigação pelo departamento de I&D da Quidgest, o Genio assume-se como um ponto de viragem na forma como se produz *software*. Com provas dadas a nível nacional e internacional, esta plataforma já gerou



aicep Portugal Global

centenas de sistemas de gestão com um elevado nível de qualidade.

O Innovating Portugal foi criado pela AICEP Portugal Global, o Barclays Portugal e o Barclays UK, juntamente com a TAP, a CBI, a UKTI, a BCC e as associações sectoriais mais relevantes. A iniciativa visa desenvolver uma plataforma de entendimento entre Portugal e o Reino Unido promovendo o *networking* entre executivos portugueses e britânicos.

## próximo número

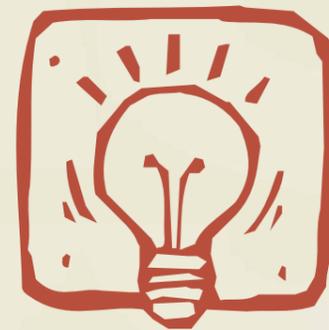
## Padrões

A única constante dos sistemas de informação é a necessidade de evolução. Acompanhar as novas tecnologias introduzindo melhorias contínuas e imediatas é uma exigência dos dias que correm. A adaptação permanente à envolvente e às tecnologias é essencial para concretizar estratégias e atingir resultados. Actualmente assistimos a um novo paradigma na criação de *software*. A geração de sistemas encontra-se à distância de um clique. Gerar sistemas automaticamente, com código optimizado, bem estruturado, sem erros e capaz de evoluir continuamente é

uma realidade para a Quidgest desde 1992. Através do Genio, plataforma de geração automática de código Quidgest, é possível reproduzir padrões através da metodologia Rapid Application Development. Somente desta forma se torna possível proporcionar aos clientes sistemas complexos, urgentes e específicos. No próximo número da QuidNews serão abordadas as mais recentes tendências na engenharia de *software* e as vantagens inerentes à geração automática de código.

## Para melhorar, importa conhecer.

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



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

### Gestão Global



Homenagem a René Magritte

### Gestão Financeira



Homenagem a René Magritte

### Gestão de Recursos Humanos



Homenagem a M.C. Escher

### Gestão Documental



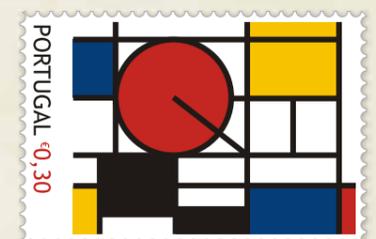
Homenagem a Andy Warhol

### Aprovisionamento e Gestão Patrimonial



Homenagem a Roy Lichtenstein

### Gestão Estratégica e BSC



Homenagem a Piet Mondrian