



CASO DE ESTUDO

# Quidgest

## Balanced Scorecard: o software que apoia a gestão das políticas públicas

### O Cliente

#### *Secretaria Técnica da Presidência da República de El Salvador*

A Secretaria Técnica da Presidência (STP) de El Salvador é uma unidade de apoio ao Presidente da República, que contribui para o cumprimento dos seus deveres e funções. O principal objetivo da Secretaria Técnica é assegurar a viabilidade técnica das principais ações governamentais,

nomeadamente, a coordenação de gabinetes de gestão económica e social e a assessoria ao Presidente da República na tomada de decisões estratégicas em matéria económica e social.

### O Desafio

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

Em junho de 2009, a Secretaria Técnica da Presidência de El Salvador passou a desempenhar o papel de Coordenador do Gabinete de Gestão Económica e do Gabinete de Gestão Social. Neste contexto, a Secretaria Técnica da Presidência tornou-se responsável por monitorizar o cumprimento do Plano Quinquenal de Desenvolvimento do país e manter informado o Conselho de Ministros sobre obstáculos encontrados, propostas de modificação e medidas corretivas. Para além disso, ficou também responsável por

estabelecer um sistema de acompanhamento dos indicadores definidos e medidos pela Millennium Challenge Corporation (MCC), a agência americana governamental que financia projetos de apoio ao desenvolvimento.

Neste sentido, surgiu a necessidade de se adquirir um software capaz de cumprir três funcionalidades fundamentais:

- Monitorização sistémica e periódica das ações e metas

para melhorar o desempenho;

- Avaliação da execução e dos resultados das políticas públicas;
- Retroalimentação de dados de gestão que facilitem a tomada de decisão, através da difusão dos avanços e resultados das ações das políticas públicas;
- Execução de fundos provenientes da MCC.

O software a adquirir deveria permitir a gestão estratégica e a monitorização constante e detalhada do desempenho dos Planos Anuais Operacionais da Secretaria Técnica e dos

indicadores MCC, bem como medir o nível de cumprimento e resultados da gestão para uma rápida deteção dos desvios e uma imediata reação corretiva.

Depois de um estudo aprofundado de fornecedores de software, nacionais e internacionais, a Secretaria Técnica da Presidência optou por escolher a Quidgest através do seu parceiro local, a Nullam S.A, devido à sua plataforma de geração automática de código Genio, que possibilita a realização de modificações ao código fonte do software.

## A Solução

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

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

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

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

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

- Desenvolvimento de um plano de trabalho com uma análise da situação atual, para assegurar o cumprimento dos objetivos;
- Acompanhamento do planeamento estratégico da Secretaria Técnica e recomendação de melhorias a serem consideradas na elaboração dos Planos Anuais Operacionais de cada unidade, afim de se parametrizar o software;
- Criação de um mapa estratégico de acordo com a metodologia da situação atual, para reforçar a monitorização dos indicadores de MCC, considerando a estrutura de informação a ser configurada na ferramenta;

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



Ecrã inicial da aplicação

## Os Resultados

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

De acordo com a Secretaria Técnica, a ferramenta de gestão estratégica desenvolvida pela Quidgest é essencial à atividade do Governo de El Salvador, na medida em que fornece informações úteis que facilitam a tomada de decisão e facilitam a coordenação ao mais alto nível, permite a automatização e o processamento da informação para análise e contribui para a melhoria dos processos de gestão.

De modo a avaliar o sucesso da ferramenta adquirida, a Secretaria Técnica ressalva as principais vantagens da solução, apresentadas em baixo:

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

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

*Roberto Rodríguez Rojas, Coordenador da Unidade de Cooperação Externa da STP*

**“O trabalho da consultora [ Rosa Rodríguez ] foi fundamental na execução do projecto e, graças ao seu empenho e envolvimento na análise da realidade de El Salvador e nos temas que compõem o sistema de informação, foi possível avançar com o projecto na Secretaria Técnica e em 16 instituições do Governo. Por isso, estamos muito satisfeitos com o seu desempenho e a sua contribuição para a implementação da solução”.**

*Jeimy Campos, Responsável pelo acompanhamento dos Indicadores MCC*

Para mais informações, contacte: [solutions@quidgest.com](mailto:solutions@quidgest.com)