

Tecnologia & Gestão

TERÇA-FEIRA, 31 DE JULHO DE 2012 | Nº 19

UNIVERSIDADE A Educação e o Campus

Este artigo começa com a referência a um apelo às armas por parte de um Prémio Nobel da Paz.

Não se assuste o leitor, porque aquele a quem nos referimos, um dos maiores líderes que o mundo já conheceu, não faz apelo às armas que matam, mas sim àquelas que fazem o mundo avançar sem causar uma vítima e sem que seja necessário disparar um único tiro.

Por incrível que pareça, as armas a que se refere o Prémio Nobel da Paz são as que nos tornam melhores e nos levam a testar os nossos limites. Longe de fazerem cair por terra o indivíduo, servem para erguer o Homem. Assim, nas palavras de Nelson Mandela "a Educação é a arma mais poderosa que podemos usar para mudar o mundo". Palavras sábias!

No entanto, embora recorrendo às palavras de Nelson Mandela como mote, não nos referiremos à Educação no mundo inteiro. Ocupar-nos em particular daquele local que muitos consideram o "berço da humanidade". Mais concretamente, procuraremos dar resposta a algumas questões que nos surgem no horizonte quando juntamos as palavras "África" e "Educação" numa mesma linha de raciocínio, sabendo que para se obterem boas respostas é tão ou mais importante saber formular as perguntas correctas.

Como é que se pode mudar o panorama educativo em África de forma a acertar o passo deste continente com o futuro? Qual o elemento fundamental para melhorar a educação africana?

Uma vez formuladas as perguntas certas, é tempo de lhes dar resposta. Na nossa opinião, esse acertar de passo com o futuro alimentam-se de um elemento comum: a tecnologia. A tecnologia está actualmente a definir o ritmo e o passo do nosso quotidiano, quer se trate do trabalho que desempenhamos ou da nossa vida privada. **PAG. 32**

SERVIÇO BASEADO NA LOCALIZAÇÃO

Vantagens na gestão de frotas



É essencial ter soluções que auxiliem na gestão de activos (veículos e equipamentos). Desta forma é possível rentabilizar recursos e responder às expectativas financeiras da empresa.

Rodrigo Xavier é gestor de frotas e equipamentos numa empresa que tem mais de 25 anos de actividade na construção civil e obras públicas. Omitimos o nome da empresa por razões de confidencialidade, mas não queremos deixar passar a oportunidade para recolher a experiência deste engenheiro na gestão de frotas. Actualmente gere a sua frota recorrendo a um serviço baseado na localização.

Como o próprio refere: "na minha função é essencial procurar novas soluções que me auxiliem na gestão de 183 activos, desde

veículos a equipamentos. Só desta forma é possível rentabilizar os recursos e responder às expectativas financeiras da empresa, acompanhando a realidade económica".

Tecnologia & Gestão - Qual é a composição da frota que gere e qual a sua tipologia?

Rodrigo Xavier - A responsabilidade da minha função incide num universo de 183 activos. Estes activos estão divididos em duas segmentações. O segmento Frota é composto por 112 veículos e o segmento Equipamentos inclui 71 unidades. O segmento frota é constituído em 60 por cento por veicu-

los ligeiros de passageiros e mercadorias, sendo o restante dividido em subsegmentos de pesados de mercadorias, passageiros, transporte de maquinaria pesada, cisternas, autobetonas, autoextensíveis de betoneiras (mangas para transporte de cimento) e dumpers. O segmento equipamentos resume-se essencialmente a retroescavadoras, bulldozers, pás de carregamento, martelos hidráulicos, geradores, britadeiras e módulos de contentores de apoio logístico.

T&G - Os activos são próprios ou de aluguer?

RX - Enquanto gestor de frotas e

equipamentos, o meu trabalho tem de estar sempre em sintonia com as necessidades e objectivos que a administração define. Neste âmbito solicito e analiso regularmente o que o mercado tem para oferecer. Desde 2000 temos vindo a diminuir a aquisição própria, optando pelo aluguer operacional, que já representa cerca de 75 por cento. As viaturas da administração, cargos de chefia e alguns pesados continuam no modelo de aquisição própria. Mas estou sempre disponível a estudar novas soluções que estejam em linha com a estratégia definida. **PAG. 30**

PESQUISA QUALITATIVA

Grupos de discussão na área de investigação sobre o vírus da sida

A prevenção da propagação do VIH/SIDA é assumidamente importante. Em Angola, apesar de termos uma das mais baixas taxas de prevalência da África Subsaariana, há que não minimizar os riscos, tendo até em conta as proporções alarmantes atingidas na prevalência de VIH nos países vizinhos. É importante trabalhar no

combate ao contágio e na prestação de cuidados de saúde cada vez mais diferenciados às pessoas que vivem com VIH (PVVH). O desenho de políticas e a definição de estratégias no âmbito do combate ao VIH/SIDA pressupõe um conhecimento amplo acerca da população geral e específica a que se destinam.



O combate ao VIH/SIDA está intrinsecamente ligado à alteração de comportamentos de risco, que importa conhecer aprofundadamente. Prevenir o VIH é trabalhar em comportamentos e isto implica necessariamente atentar nas variáveis que medeiam a relação entre o conhecimento e o

comportamento: as crenças, as atitudes, as normas subjectivas, o autocontrolo sentido face a esse comportamento e a própria intenção comportamental.

A literatura na área da prevenção do VIH destaca que os modelos mais eficazes na prevenção trabalham sobre conhecimento, motivação e competências comportamentais. Assim, percebe-se que estar informado acerca da doença, das formas de prevenção e das consequências não basta para a adopção de comportamentos seguros. Importa por isso conhecer detalhadamente as ideias, crenças, mitos, motivações e outras variáveis mais idiossincráticas que dificilmente podem ser acedidas através de técnicas de pesquisa quantitativas. **PAG. 31**

SERVIÇO BASEADO NA LOCALIZAÇÃO

Vantagens da gestão de frotas fazendo recurso a um SBL



O serviço baseado na localização e os colaboradores estão de certa forma interligados. Um complementa o outro. Não é correcto dizer que o mérito é apenas do serviço em si.

NUNO FERNANDES |

T&G - Nos últimos anos têm surgido vários produtos e serviços de tecnologias de informação direccionados especificamente para a gestão de frotas e equipamentos. Qual é o posicionamento da sua empresa relativamente a este tipo de software?

RX - Defendo que um gestor ou um responsável que tem objectivos a cumprir e que deseja alcançar bons resultados tem de estar disponível para analisar tudo o que possa acrescentar valor ao seu negócio. Seja por via da redução de custos, ou pelo aumento da produtividade, o meu objectivo é rentabilizar ao máximo o custo operacional da frota e dos activos. Claro

que o core da empresa é a construção civil e obras públicas, mas a política que seguimos é transversal a cada departamento — assegurar a melhor gestão departamental, contribuindo assim para o “bolo” final. Reconheço o meu ceticismo em relação às tecnologias de informação direccionadas para a gestão de frotas e activos. Optei pelo benefício da dúvida e procurei saber em que medida poderia ser vantajoso dispor destes serviços. Desconhecia em absoluto o que eram serviços baseados na localização (SBL) e software sob a forma de serviço (SaaS). Hoje regozijo-me com o facto de ter procurado informação e ter tomado a decisão certa. Os benefícios para a empresa justificam claramente a

opção em recorrer a estes serviços. O posicionamento da empresa, especificamente nesta temática, continua a ser a política de procurar soluções inovadoras que potenciem a nossa performance, não apenas ao nível quantitativo, mas também qualitativo.

T&G - Pode especificar os benefícios desse software. Pelo menos os mais relevantes?

RX - Não sei se são os mais relevantes, mas são com certeza aqueles que directamente têm mais impacto na minha função. Na nossa actividade (construção civil), exceptuando os veículos da administração, toda a nossa frota e equipamentos estão deslocalizados por todo o território nacional. Por vezes passam-se meses até regressarem à sede por estarem alocados aos vários projectos em curso. Ou seja, localizar, quantificar as horas de trabalho ou classificar o seu uso em tempo real tem-se revelado indispensável no cálculo de custos operacionais em cada um dos projectos. Detenho um maior controlo sobre o combustível, rotas efectuadas e até o tipo de condução associado a cada veículo ou manuseamento dos equipamentos. Verifiquei que os quilómetros das viaturas baixaram consideravelmente, pois deixou de haver situações que estavam algo descontroladas, como a utilização profissional e pessoal dos recursos da empresa. Permite também programar atempadamente a manutenção dos

mesmos, porque embora possam existir imponderáveis, os prazos de conclusão de uma obra não “esperam” por manutenções.

T&G - Disse que pode localizar em tempo real a sua frota. Pode dar-nos um exemplo?

RX - Posso localizar em tempo real, não só toda a minha frota, como também os equipamentos. Tanto o segmento frota, como o segmento dos equipamentos, dispõe de dispositivos de localização e rastreamento. Esta é uma das funcionalidades dos SBL. O melhor exemplo que posso dar aconteceu no ano passado, quando me encontrava ausente do país numa feira de maquinaria pesada. Fui alertado por um encarregado de obra do furto de um gerador. Imediatamente, através do meu telemóvel com acesso à Internet, acedi à plataforma do nosso fornecedor deste serviço e foi possível localizar o gerador. Alertei as autoridades e foi possível recuperar o equipamento no mesmo dia. Estamos a falar de um equipamento praticamente novo, cujo investimento de aquisição foi elevado. O facto de recuperarmos este equipamento “pagou” o investimento total dos serviços que contratamos. Considero uma recuperação “dupla”.

T&G - Está familiarizado com as novas tecnologias de informação, mas quem tiver dificuldades a esse nível não poderá recorrer a esses serviços, correcto?

RX - Permita-me que o corrija. Não estou tão familiarizado com as tecnologias de informação como diz. O parceiro que escolhi para estes serviços fornece formação e um acompanhamento constante. A forma como expuseram e me explicaram o modo de funcionamento dos serviços foi numa linguagem simples e de fácil interpretação. Desde aceder à plataforma do serviço a partir do meu computador ou do meu telemóvel, ou até mesmo de um PDA, ensinaram-me a localizar uma determinada viatura e visualizei os trajectos efectuados, a velocidade a que circulou, onde e quando parou. Enfim, foi possível retirar muita informação que me permitiu concluir que a rentabilidade dessa viatura estava muito aquém das suas possibilidades. Relativamente a quem tiver dificuldades com as tecnologias de informação, creio que com um bom parceiro, cuja comunicação seja acessível, esses obstáculos são facilmente ultrapassados. No meu caso específico, já nem necessito da presença do comercial do fornecedor para me ajudar a gerar os vários relatórios que analiso semanalmente. Também ajuda o facto do serviço que contratei ser muito intuitivo e em português.

T&G - Enquanto gestor de frotas e equipamentos tem de lidar com a burocracia das facturas de combustível, portagens e de manutenção. Com quase 200 activos para gerir o seu departamento conta com quantos colaboradores?

RX - Se me colocasse essa pergunta antes de eu ter este SaaS, a resposta seria cinco colaboradores. Desde que tenho este serviço integrado de gestão de frotas e

equipamentos tenho dois colaboradores. São muitos activos, muitos quilómetros/mês, muitas horas de trabalho dos equipamentos para analisar. No entanto, não investimos muito tempo a conferir facturas, como referiu. No serviço que contratei cada utilizador de uma determinada viatura ou equipamento tem de solicitar autorização (via SMS) para abastecer. Se não o fizer não será ressarcido dessa despesa. Essa despesa é posteriormente inserida na plataforma automaticamente e alocada à viatura/equipamento em causa. No fim do mês apenas cruzamos a informação das despesas recebidas dos colaboradores versus as despesas inseridas na plataforma. Tudo tem de coincidir até ao último centímo. O mesmo sucede com as portagens e a manutenção. Note que o custo total da frota e dos equipamentos, só com combustível, ronda os 40 por cento. O combustível é uma “matéria prima” indispensável na nossa actividade. Consigo aferir os consumos, as horas de utilização e as despesas de cada activo detalhadamente. Resumindo, poupo muito tempo de expediente que direciono para outras necessidades, nomeadamente o aumento do controlo de custos e a consequente redução de despesas. Tenho verificado ganhos de produtividade e rentabilização de recursos.

T&G - O aumento de produtividade e a redução de custos que referiu advêm apenas do serviço que contratou, ou implica também o envolvimento dos colaboradores?

RX - Tanto o serviço, como os colaboradores estão de certa forma interligados. Um complementa o outro. Não é correcto dizer que o mérito é apenas do serviço em si. Posteriormente à instalação dos dispositivos de controlo iniciámos um breve plano de formação e sensibilização junto de todos os motoristas e utilizadores de equipamentos, de modo a familiarizá-los com os novos procedimentos. Apelámos à contenção de custos e ensinámos técnicas para evitar desperdícios, como por exemplo, evitar deixar o motor das viaturas ligado desnecessariamente. Este envolvimento mútuo é essencial para atingirmos as metas a que nos propusemos, tanto mais que a competitividade da empresa depende da nossa atitude e responsabilidade perante os meios que temos à nossa disposição. Refiro-lhe, por exemplo, o facto de ter detectado para a mesma viatura e com a mesma quantidade de quilómetros, com condutores diferentes, consumos absolutamente díspares. O perfil de condução mais “nervoso” implicou necessariamente mais consumo de combustível, mais desgaste da viatura e mais exposição ao perigo de acidentes. Por outro lado, o perfil de condução mais prudente conseguiu uma redução de consumo de cerca de 25 por cento. Como vê, diferentes atitudes têm diferentes custos associados. Por isso insisto que é necessário intervir, sensibilizando todos os recursos humanos. Envolvê-los na sua própria gestão dos meios ao seu dispor.



Um SBL orientado para a gestão de frotas permite maior controlo sobre o combustível, rotas efectuadas e até o tipo de condução associado a cada veículo ou manuseamento dos equipamentos.

PESQUISA QUALITATIVA

O potencial dos grupos de discussão na investigação no âmbito do VIH/SIDA



Vantagens associadas aos grupos de discussão (ou focus groups).

SUSE EMILIANO |

É neste contexto que as técnicas de pesquisa qualitativa, especificamente as entrevistas em profundidade e os grupos de discussão, surgem como ponte de acesso privilegiada a informação mais idiossincrática e específica. Os métodos de pesquisa qualitativa podem assim acrescentar profundidade e clareza e, em simultâneo, contribuir para um melhor entendimento do contexto social onde as problemáticas emergem e se manifestam.

A flexibilidade da abordagem qualitativa, bem como o facto de poder ser utilizada de forma isolada ou combinada com metodologia quantitativa, faz com que aquele tipo de abordagem metodológica seja cada vez mais aceite pelos investigadores e os seus resultados encarados como uma mais-valia.

Os grupos de discussão, desenhados de uma forma simples, acabam por ser discussões em profundidade, implementadas num

contexto de grupo e moderadas por um facilitador. A sua duração oscila entre uma a duas horas e é norteada por um guião semiestruturado de temas, cuja abordagem está pré-definida. A composição do grupo tende a ser de oito a dez participantes, formando comumente um grupo homogêneo a quem é solicitada a reflexão acerca de um conjunto de questões levantadas pelo entrevistador, facilitador ou moderador.

Desta forma procura-se a obtenção de informação precisa acerca de um conjunto de tópicos específicos e num contexto onde cada indivíduo constrói e afirma os seus próprios pontos de vista em relação a outros indivíduos.

A discussão no grupo pode ser filmada, acrescentando valor à informação obtida pela possibilidade de verificar consonâncias entre os conteúdos verbalmente expressos e a informação não-verbal, alcançável pela observação atenta de expressões faciais e sinais corporais. Na década de

1920, esta técnica surgiu associada a estudos de mercado com o intuito de perceber detalhes acerca de preferências de consumo, tendo em conta que as decisões de consumo emergem num contexto social e resultam muitas vezes de interações e diálogos com outros. O interesse por esta técnica aplicada à área da saúde tem sido crescente, surgindo inicialmente como forma de obter feedback acerca do atendimento individual prestado aos utentes de bens e serviços.

Actualmente o seu uso é uma reconhecida mais-valia porque permite, não só perceber os conhecimentos e experiências das pessoas, mas também chegar ao que pensam, como pensam e porque pensam dessa forma. Permite ir além da identificação dos pensamentos, chegando aos detalhes dos motivos que os levam a pensar dessa forma e de que forma esses pensamentos se concretizam e mantêm no tempo, traduzindo-se em comportamentos.

Vantagens

A quantidade e a amplitude dos dados recolhidos, possível pela recolha simultânea junto de vários indivíduos, afiguram-se como vantagens importantes. Em pouco tempo recolhem-se muitos dados a partir de vários informadores em interação. A informação é assim rica e abrangente, com comparação de pontos de vista e opiniões. Além disso, a flexibilidade e a rápida implementação possibilitam vantagens económicas.

Por outro lado, a interação entre os vários participantes e a tendência para opinarem acerca dos

pontos de vista uns dos outros alertam para a espontaneidade e naturalidade de emergência e controlo da informação que vai surgindo. Nesta dinâmica de grupo é facilmente perceptível para o facilitador e para o observador se há ou não uma visão partilhada, tendendo o debate de ideias a centrar-se nos pontos mais importantes da discussão.

Como já foi referido, na definição de políticas e estratégias de prevenção do VIH é importante ter um conhecimento aprofundado das ideias, crenças, mitos, motivações e outras variáveis idiossincráticas que servem de base à adopção de comportamentos de risco ou de comportamentos seguros. Neste âmbito, a utilidade dos grupos de discussão é notória, porque permite testar precisamente conhecimentos, percepções e ideias em que as atitudes e os comportamentos possam basear-se, com a potencialidade acrescida de poder estimular mais comentários críticos no decurso da comunicação e troca de ideias entre os participantes.

Do ponto de vista do participante, é comum uma apreciação positiva desta experiência, que decorre num contexto mais natural e informal do que uma entrevista individual. Os participantes são estimulados a fazer comentários pelas suas próprias palavras, mas no decurso do diálogo a partilha de pensamentos e os comentários dos outros podem ainda constituir-se também como estímulo à partilha de ideias. Muitas vezes um comentário de um elemento pode servir de "quebra-gelo" para a partilha de uma ideia.

Desta forma é possível encorajar aqueles que sentem que não têm nada a dizer, que normalmente não participam em pesquisas ou que não se sentem confortáveis com uma entrevista individual. No que respeita a assuntos tabu, com os quais os participantes possam sentir-se menos confortáveis, o moderador tem um papel importante, mas também os participantes mais desinibidos podem ter o tal papel de "quebra-gelo" ou de apoio mútuo.

O facilitador tem a possibilidade de observar (e voltar a observar na gravação) aspectos importantes da linguagem não-verbal, podendo recolher informação mais subtil dos significados partilhados. Isto é especialmente útil em situações de ambiguidade.

A possibilidade de chegar a pessoas que não sabem ler nem escrever, ou detentoras de outras dificuldades é outra mais-valia desta metodologia. Embora a utilização desta técnica seja mais comum a partir da adolescência, existem estudos recentes em que foi utilizada de forma bem-sucedida com crianças. Neste âmbito,

refira-se um estudo desenvolvido na Tailândia junto de crianças para auscultar as suas atitudes face ao VIH. Os resultados alcançados permitiram perceber uma relação significativa entre a crença na transmissão do VIH por contactos casuais (por exemplo, em brincadeiras ou ao partilhar o momento de refeição) e as atitudes discriminatórias face a colegas seropositivos. Estes resultados fornecem pistas importantes acerca do potencial das estratégias de educação e prevenção em contexto escolar, nomeadamente no que respeita ao trabalho de construção de um ambiente mais protector e inclusivo para as crianças seropositivas.

Limitações

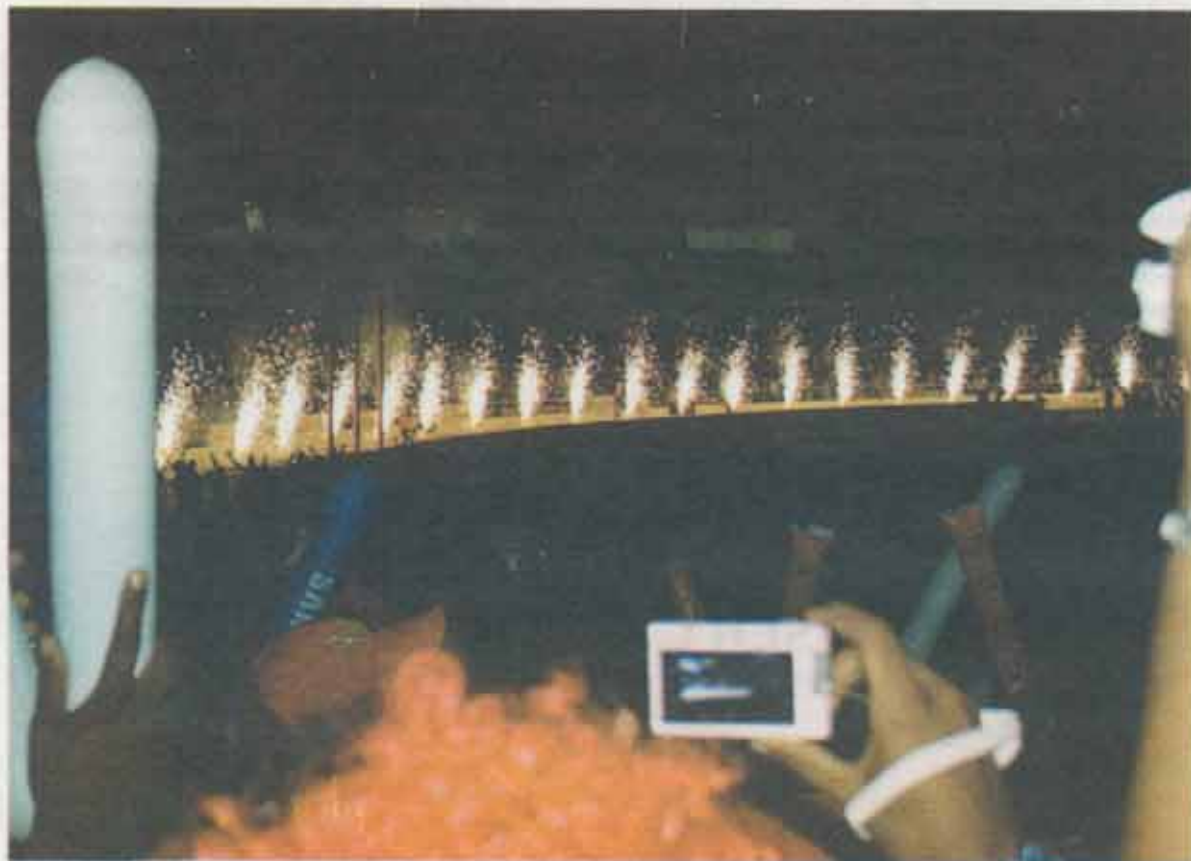
Não obstante as vantagens referidas atrás, a literatura acerca de abordagens e técnicas metodológicas aponta algumas limitações à técnica dos grupos de discussão. A abrangência das questões pode ser limitada, dado que o tempo de resposta é variável entre o grupo de participantes. Nem todos se expressam da mesma forma e nos mesmos timings, sendo a facilidade de expressão verbal também diferente entre os participantes.

Os dados de investigações levadas a cabo neste domínio apontam para a possibilidade de numa hora serem respondidas cerca de 10 grandes questões. Na minimização desta possível limitação da técnica, o moderador tem um papel importantíssimo.

O facilitador deve ser alguém com bastante domínio desta técnica, sendo esse domínio alcançável apenas mediante experiência e treino. Idealmente deverão estar duas pessoas a conduzir o grupo, devendo uma facilitar a discussão e outra tirar notas, tendo estas notas um papel norteador e facilitador da transcrição da entrevista. Todo o processo tem de ser rigorosamente conduzido, para que todos tenham espaço e se sintam confortáveis a partilhar as suas opiniões. Cabe ao facilitador fazer a moderação das visões extremadas e antagónicas, bem como da existência de participantes que tencionem, voluntária ou involuntariamente, dominar a discussão. Entende-se assim que o domínio da técnica por parte do moderador é uma condição essencial no rigor e na qualidade da informação alcançada.

Idealmente, os participantes não deverão conhecer-se mutuamente antes do grupo de discussão. A confidencialidade inerente a este tipo de técnica de pesquisa não pode ser assegurada por inteiro, dadas as interações numa situação grupal. Ainda que o investigador privilegie a confidencialidade dos dados recolhidos, não é fácil controlar o que cada um faz com a informação que escuta no decurso da discussão.

A impossibilidade de generalização dos resultados que, isoladamente, não devem ser vistos como representativos da totalidade da população, poderá constituir-se como uma fragilidade desta metodologia.



É necessário conhecer detalhadamente as ideias, crenças, mitos, motivações e outras variáveis.

UNIVERSIDADE DIGITAL

As transformações no ensino

RODRIGO CHAMBEL |

Essa mesma tecnologia está a definir novos rumos e a abrir novas possibilidades para a educação. Através dela é possível transformar a educação ao nível mundial, com especial relevo para África, convertendo o potencial em realidade palpável.

Só é possível a este continente competir no palco mundial se os seus jovens tiverem à disposição as ferramentas adequadas que lhes permitam uma igualdade de circunstâncias em relação aos seus competidores de outras geografias. Fornecer a professores e alunos o acesso à tecnologia, bem como competências relativamente às mesmas, é fundamental para o seu sucesso académico e profissional.

É igualmente crítico aos governos africanos promover práticas de TI (tecnologias de informação) que fomentem a educação como prioridade e que estimulem a aplicação de soluções inovadoras que permitam romper barreiras.

Consideremos agora, em particular, o caso do ensino superior. Um pouco por todo mundo, o acesso à tecnologia está a alterar o panorama universitário.

A inovação atravessa continentes e África não foge à regra. A universidade digital e o ensino à distância estão a chegar e vieram para ficar. Através de novas ferramentas tecnológicas é possível aprender em qualquer parte e a qualquer hora, de forma cómoda e a um custo que anteriormente era proibitivo.

A ideia rígida de campus universitário, como o entendíamos anteriormente, implicando um recinto físico que inclui salas de aula e laboratórios onde era imperativo estar fisicamente para aprender, tem vindo a alterar-se radicalmente.

A tecnologia tem vindo a oferecer ferramentas que permitem a alunos de várias partes geograficamente distintas de um mesmo país, ou mesmo do globo, comunicar por chat ou através de mensagens, trocar impressões e apontamentos, e partilhar ficheiros que julguem úteis no decurso do seu

percurso académico. A diferença é que para o fazerem já não é necessário partilharem um mesmo espaço físico ou estarem confinados a um edifício em particular.

Por outras palavras, a tecnologia permite criar pontes entre estudantes e entre estes e os professores. Possibilita a criação de um novo campus, sem que para tal seja necessário erigir instalações de betão. Os serviços disponibilizados numa cloud (infraestrutura de computação em nuvem), a custos reduzidos, ou mesmo sem custos,

todos os professores, colaboradores, estudantes e antigos alunos. Com isto, os utilizadores do Live@edu têm acesso, não só ao serviço de email Outlook Live, como também a ferramentas de comunicação e colaboração, tais como calendários, serviços de partilha de documentos, serviço de mensagens instantâneas, vídeo chat e email nos telemóveis.

Abandonando por momentos a universidade e viajando até ao universo das escolas secundárias, ficamos a saber que na escola se-

nutos.

Uma vez fechado este pequeno parêntesis, é tempo de voltar à universidade e de citar outro exemplo que demonstra que a inovação, e com ela o campus do século XXI, chega também a África.

Desta vez é tempo de falar da Universidade da África do Sul (UNISA), uma instituição de educação à distância que disponibiliza aulas baseadas na Web.

A UNISA tinha um problema em mãos: precisava urgentemente de fornecer aos seus estudantes endereços de email permanentes e fiáveis, que incluíssem o nome da universidade, de forma a alimentar o sentimento de comunidade entre a sua gigantesca e amplamente dispersa população estudantil. Impossibilitada de assumir os custos de criação de uma infraestrutura própria, a UNISA decidiu implementar o serviço Microsoft Live@edu, tendo fornecido endereços de email a 400 mil estudantes (incluindo alunos actuais e antigos) e poupando ao mesmo tempo centenas de milhares de dólares por ano comparativamente à eventual decisão de optar por uma solução própria.

Tendo em conta que a UNISA é a maior instituição de ensino à distância da África do Sul, com cerca de 200 mil alunos matriculados em cursos cujos conteúdos lhes chegam através da Internet, era especialmente importante para os administradores da mesma fornecerem-lhes endereços de email permanentes, especialmente porque não tinham à sua disposição nenhum campus físico.

Nas palavras de Deon Van der Merwe, um dos directores da instituição, "precisávamos de uma solução de email uniforme para assegurar o contacto com os estudantes, queríamos também uma solução comum de email que nos ajudasse a criar um sentimento de comunidade e colaboração entre os nossos estudantes".

Após alguma procura, em que várias opções foram ponderadas, a instituição acabou por standardizar o serviço Microsoft Live@edu. O fornecimento do serviço de

email foi completado como a primeira parte de um projecto que, numa segunda fase, implicava a disponibilização aos estudantes de outras ferramentas de colaboração incluídas no Live@edu, incluindo o Microsoft Office Live Workspace (que permite, entre outras coisas, a partilha de documentos), o Windows Live SkyDrive (um serviço baseado em cloud que fornece cerca de 10 gigabytes para armazenamento de ficheiros) e o Windows Live Messenger (que permite a troca de mensagens instantâneas em tempo real).

Estas ferramentas de colaboração ganham especial importância num ambiente em que as pessoas não estão fisicamente perto umas das outras, permitindo estreitar as relações entre estudantes e professores, e criando o sentimento de que a universidade está lá para ajudar e que é muito fácil entrar em contacto com os seus serviços, com os professores e com os colegas.

Neste exemplo que acabámos de dar está bem presente a ideia de um novo tipo de Campus, que pode unir estudantes separados por distâncias físicas de milhares de quilómetros e ir ao encontro das suas necessidades académicas e sociais, ajudando-os a fazer verdadeiramente parte de uma comunidade, independentemente do local onde habitam, abrindo toda a possibilidade da criação do mesmo tipo de grupos ou clubes que normalmente podemos encontrar nas instituições tradicionais de ensino presencial.

Uma vez dado o mote e apresentados exemplos genuinamente africanos, estão lançadas as sementes para que África possa explorar o seu imenso potencial e enfrentar os desafios que o sector educativo lhe apresenta.

Para tal há que aproveitar os ventos de mudança, "pegar nas armas" de que falava Mandela e vencer um dos combates mais decisivos da sua história: o combate por uma nova era, por um novo caminho na educação. Um caminho sustentado na tecnologia, que traz consigo a promessa de um futuro risonho e promissor.



A tecnologia permite criar pontes entre estudantes e entre estes e professores. Possibilita a criação de um novo campus, sem que seja necessário erguer instalações de betão.

estão a ajudar a endereçar os desafios colocados por este novo campus, o campus do século XXI.

Exemplos

Tomemos como exemplo a Universidade de Cabo Verde e a MIT University no Senegal. Ambas as instituições estão a utilizar o Live@edu da Microsoft, um serviço de computação em nuvem sem custos, como ferramenta oficial de comunicação e colaboração para

cundária Limamou Laye, em Dakar, no Senegal, os professores estão a utilizar o Live@edu para criar um novo conceito de campus na sua escola. Através deste serviço estão a ser criados espaços de colaboração entre professores e alunos, e há também professores que utilizam o SkyDrive da Microsoft para partilhar resultados de exames com os estudantes em tempo real. Aquilo que anteriormente podia demorar horas, fica agora "à distância" de alguns mi-



Sopram ventos de mudança na educação em África. Imagem do site www.unc.org.



Ferramentas como o Microsoft Live@edu ajudam na criação do campus do século XXI. Imagem retirada do site <http://edu.schakra.com>.

CENTRO DE ESTUDOS, INQUÉRITOS E SONDAGENS

De forma a suportar e apoiar as estratégias de Gestão e Marketing das organizações, o CEIS tem investido na realização de estudos regulares, que oferecem uma visão global do mercado.

Para 2012, O CEIS desenvolve os seguintes estudos regulares: Barómetro Banca, Barómetro Seguros, Barómetro Telecomunicações e Clipping.

Os Barómetros são uma ferramenta de trabalho bastante útil, uma vez que disponibilizam indicadores essenciais para as decisões organizacionais das empresas associadas a um dado sector. Com uma periodicidade anual, são estudos multicliente, com um preço de aquisição mais acessível relativamente às pesquisas *ad hoc*.

O serviço de Clipping do CEIS apresenta-se como um instrumento inovador de gestão, dado que, além da recolha mensal de notícias e da análise da notoriedade organizacional, realiza a análise temática de conteúdo por assuntos dominantes publicados na imprensa escrita nacional e internacional.

www.sinfic.com/ceis

Rua Kwamme Nkrumah, nº10 - 3º, Maianga, Luanda - Angola
Tel: (+244) 222 447 689 Fax: (+244) 222 431 139 E-Mail: ceis@sinfic.com



ESTUDOS REGULARES 2012

CLIPPING



BARÓMETRO BANCA



BARÓMETRO SEGUROS



BARÓMETRO TELECOMUNICAÇÕES



CEIS

Centro de Estudos
Inquéritos e
Sondagens

GESTÃO DO SECTOR PÚBLICO

As tecnologias de informação ao serviço da boa governação



ALFREDO CARIMA |

O mundo assume-se cada vez mais dinâmico e cada vez existe menos possibilidades de êxitos para as organizações que não acompanhem o dinamismo próprio da humanidade. Os filósofos dizem que no mundo nada é estático; tudo é mutável. Assim sendo, torna-se imperiosa a gradual e contínua profissionalização da gestão no sector público ou, se preferirmos, no Estado.

Por via de processos de modernização administrativa, os Estados, governos e órgãos públicos,

têm vindo a adoptar posturas mais consentâneas com o evoluir das tecnologias de informação ao serviço da gestão.

Convindo melhor servir e estabelecer uma relação privilegiada com os cidadãos, os Estados devem olhar com maior acuidade para a necessidade de profissionalizar os actos de gestão.

O primeiro passo é sempre a consciencialização do elemento humano ao serviço dos Estados e dos governos, seguindo-se a definição ou redefinição (na maior parte dos casos) dos processos, para que depois se passe à automatização dos mesmos, naturalmente com suporte das tecnologias de informação. Qualquer tecnologia, por melhor e mais recente que seja, jamais trará resultados positivos se não for o reflexo dos processos existentes ou a serem criados dentro das organizações.

No que ao nosso país diz respeito (Angola), encontramos já algumas empresas que podem ser consideradas pioneiras na oferta de produtos e serviços que garantam uma modernização e profissionalização na gestão dos actos públicos. Mais importante do que ter a tecnologia

disponível, impõe-se o desenho fiel de processos de gestão de mudança, formação, capacitação e valorização do capital humano existente, para que cada actor se sinta, e seja de facto, um profissional na gestão do sector público.

A utilização de tecnologias de gestão modernas na máquina pública traduz-se na utilização de ferramentas que nos permitem planificar e implementar acções para fomentar e melhorar a gestão, refinar os processos já existentes, abrindo-se espaço para uma futura partilha de boas práticas, o que certamente nos levará a uma gestão optimizada. Sabemos que a realidade do sector de telecomunicações em Angola ainda condiciona a maximização das tecnologias de informação, mas não se deverá esperar que se resolvam na totalidade estes constrangimentos para que se proceda à adopção de boas práticas de gestão na administração pública.

O gestor público tem de ter uma visão empresarial do sector público que dirige, permitindo assim que se realize o casamento perfeito entre a gestão e as tecnologias de informação, suportadas em processos bem definidos. A activi-



O gestor público tem de ter uma visão empresarial do sector público que dirige, permitindo assim que se realize o casamento perfeito entre a gestão e as tecnologias de informação, suportadas em processos bem definidos.

dade do sector público deve, também ela, ser orientada para o aumento do lucro e para a diminuição dos custos. A prestação de serviços mais eficientes e eficazes aos cidadãos deverá ser o lucro obtido na gestão pública, nos órgãos do Estado e na governação.

Por conseguinte, estou a defender uma clara definição (ou redefinição, no caso de já existirem) dos processos, impondo-se a tão desejada mudança de atitudes e de comportamentos hoje existentes na função pública e em quase todo o aparelho da governação. Esta mudança de atitude permitirá naturalmente uma melhoria na relação entre o Estado e os cidadãos. Mas para atender bem os cidadãos é ne-

cessário identificar e acompanhar a evolução das suas necessidades, seja em relação à adequada especificação e qualidade dos bens e serviços que serão disponibilizados, seja no caminho do acesso aos mesmos (forma, locais de espera, tempo de espera e de entrega, etc.).

A pesquisa relativamente à satisfação dos utilizadores de serviços públicos é, portanto, indispensável para a melhoria da gestão pública, porque a avaliação constante da satisfação dos cidadãos pode orientar continuamente a execução das actividades das organizações sob o ponto de vista dos seus bens e serviços, para que a entrega destes seja realizada com eficiência e competência.

Seis competências do gestor de Tecnologias de Informação



O papel cada vez mais importante da gestão dos activos de TI em qualquer organização está a exigir também mais competências aos profissionais desta área.

Se não sabe como avaliar as competências de um gestor de activos de TI (tecnologias de informação), a Gartner sugere que qualquer gestor desta área deve ter seis competências fundamentais. O papel cada vez mais importante da gestão dos activos de TI em qualquer organização está a exigir também mais competências aos profissionais desta área. As seis competências descritas neste texto são consideradas essenciais e indispensáveis para qualquer gestor de activos de TI e

são apresentadas por ordem de importância. Assim a número um será a competência mais importante e a número seis a menos importante, embora todas sejam consideradas essenciais pela Gartner.

1. Comunicação. Os profissionais ligados à gestão dos activos de TI em qualquer organização (pública ou privada) têm de ser capazes de comunicar de forma eficaz com qualquer pessoa a todos os níveis da organização, tanto por escrito, como de forma

oral. Têm de assegurar uma boa comunicação interna para educar todas as pessoas da organização sobre a importância da gestão dos activos de TI à sua disposição, para alertar a gestão sénior relativamente aos riscos potenciais, para fornecer informação útil para a tomada de decisões, ou para colaborar com outras equipas internas à organização (recursos humanos, auditoria, segurança, privacidade...).

A comunicação inclui igualmente a capacidade para negociar políticas organizacionais e para adequar cada mensagem à audiência a que se destina e à importância que assume. As competências comunicacionais serão ainda úteis para lidar com o exterior da organização, incluindo fornecedores, auditores, consultores...

2. Técnica. É necessária uma boa compreensão dos modelos de licenciamento, de fornecimento de software e das métricas. Na gestão dos activos de TI é necessário um acompanhamento contínuo ao longo do tempo, pelo que a informação relativa ao desempenho de cada tipo de equipamento e modelo permitirá melhorar as aquisições futuras e compreender o custo total de posse desses equipamentos. Os

responsáveis pela gestão dos activos de TI precisam de compreender se as ferramentas existentes podem disponibilizar os dados que precisam, bem como especificar novos requisitos. De igual modo, têm de desenvolver e manter as competências técnicas para responder à rápida evolução dos ambientes de TI, incluindo as tecnologias de hardware e os modelos de licenciamento de software.

3. Administrativa. As tarefas administrativas são necessárias a todos os níveis, pelo que é necessário dispor de pessoal administrativo com as necessárias competências na gestão de activos de TI. Só assim é que se conseguirá uma gestão eficaz dos activos. Entre as competências administrativas necessárias estão a atenção ao detalhe, competências organizacionais e a capacidade para seguir os processos estabelecidos.

4. Financeira. À medida que a gestão dos activos de TI evolui de uma mera função de gestão de inventário para um papel de gestão financeira estratégica, os responsáveis por esta área também terão que ter (ou adquirir) competências financeiras. Uma das funções dos responsáveis pela gestão dos activos de TI é ajudar

a determinar o valor de negócio, fornecendo análises de custo e dados financeiros relacionados com os activos para apoiar o processo de decisão. Consequentemente, têm de compreender os princípios básicos da gestão financeira e trabalhar com os responsáveis financeiros da organização para a realização de análises e o desenvolvimento de modelos financeiros. Também têm de conhecer os princípios de contabilidade relevantes ou com impacto na gestão dos activos de TI.

5. Negociação. A gestão dos activos de TI tem uma relação estreita com a aquisição de novos activos. Consequentemente, os responsáveis por esta área terão que conhecer os processos de negociação dos fornecedores, bem como as políticas e os procedimentos relacionados. Tudo isto complementa as competências de comunicação.

6. Legislação. Os responsáveis pela gestão dos activos de TI têm de compreender os riscos das não conformidades relativamente à legislação em vigor e serem capazes de quantificar e comunicar essa informação à gestão da organização, tendo como objectivo evitar situações que possam comprometer a conformidade ou provocar problemas contratuais.

TELEVISÃO E INTERNET

Microsoft Mediaroom lidera mercado mundial de IPTV

Dando continuidade às soluções que procuram interligar o mundo da Internet e o da televisão, falamos esta semana da plataforma Microsoft Mediaroom, que é a tecnologia de TV proposta pela Microsoft e que está por trás de serviços de televisão disponibilizados por nomes como a AT&T U-verse, Entertain of Deutsche Telekom, ou Telus Optik TV. A Microsoft fala de oito milhões de subscritores da sua plataforma em todo o mundo, sublinhando que é a melhor forma de aceder facilmente a programa-

ção de TV ao vivo, gravada ou a pedido onde quer que nos encontremos e independentemente de utilizarmos o PC, o telefone móvel, ou o televisor para acedermos a esses conteúdos.

Quem já utiliza a Xbox 360, pode integrá-la com o televisor, passando a usufruir do mundo dos jogos e do mundo dos conteúdos televisivos de forma integrada.

A plataforma Microsoft Mediaroom é a evolução da plataforma Microsoft TV IPTV Edition, passando a assumir a designação Mi-

crosoft Mediaroom em 2007. Segundo a Wikipedia, em Janeiro de 2011, os serviços de TV baseados na plataforma Microsoft Mediaroom estavam a ser subscritos por mais de seis milhões de lares através de 35 operadores em todo o mundo, tornando-se a plataforma comercial de IPTV mais adoptada.

Na lista de países (disponível no site da Microsoft) que actualmente dispõem de fornecedores de serviços baseados na plataforma Microsoft Mediaroom não consta Angola.



A Microsoft fala de oito milhões de subscritores da sua plataforma Mediaroom em todo o mundo.

A "caça" de génios na Yahoo e Google



A jovem (37 anos) executiva Marissa Mayer tem pela frente um desafio (e um salário) interessante na Yahoo. Imagem recolhida em <https://twitter.com/marissamayer>.

Em Maio passado o presidente executivo da Yahoo abandonou o cargo e a empresa teve que tratar de arranjar substituta, ou melhor, substituta. Recentemente anunciou que o cargo deixado vago por Scott Thompson passaria a ser ocupado por Marissa Mayer. Até aqui nada de novo nem de interessante, não fosse o facto desta senhora deixar a Google para ocupar o novo cargo, depois de ter trabalhado durante 13 anos no concorrente da Yahoo.

Depois das dificuldades por que tem passado a Yahoo e de ver a concorrência a ultrapassá-la, será que a senhora Mayer vai dar a volta por cima e aumentar a concorrência com a sua antiga Google? A bem dos serviços disponibilizados e de eventuais novidades que possam surgir, esperemos que sim, mas não deixa de ser curiosa esta prática de "caça cabeças" entre gigantes das

tecnologias de informação. Esta dança de cadeiras entre concorrentes também não é nova, já que a própria Google ou o Facebook, entre outras grandes empresas, também costumam ir "caçar talentos" ao "quintal" do concorrente. O facto de ser uma mulher a ocupar a liderança da Yahoo também não deverá colocar qualquer problema na companhia, dado que Marissa Mayer é a segunda a ocupar o cargo, depois de Carol Bartz.

Contudo, a cadeia agora ocupada por Marissa Mayer não parece ser fácil. Recorde-se que Carol Bartz assumiu a função em 2009 com a missão de colocar a empresa novamente na ribalta. Não conseguiu e acabou por sair em 2011. Mas se acha que durou pouco tempo no cargo, fique a saber que depois dela já passaram pelas mesmas funções Tim Morse, Ross Levinsohn e

Scott Thompson, todos em menos de um ano. Mas se esta realidade do passado recente pode vir a tirar o sono à senhora Mayer, certamente que o salário de um milhão de dólares valerá o sacrifício e conseguirá pagar cremes e outros tratamentos de beleza para esbater as eventuais olheiras!

Prós e contras

Como não podia deixar de ser, esta notícia da nomeação de Marissa Mayer para o cargo de presidente executiva da Yahoo já veio motivar comentários a favor e contra. Entre os que aplaudem a nomeação está, como não podia deixar de ser, a equipa de directores da Yahoo, que segundo um comunicado de imprensa da própria Yahoo concordou unanimemente com a ideia de que Marissa Mayer é a líder certa para a Yahoo nesta altura.

Já o analista da Forrester, Shar VanBoskirk, acha que Marissa Mayer não é a pessoa certa para as necessidades da Yahoo. E explica porque. Segundo ele, o problema fundamental da Yahoo é ter demasiados produtos disjuntos sem uma linha unificadora clara.

A experiência profissional da senhora Mayer é essencialmente no desenvolvimento de produtos — e não em estratégia empresarial, marketing, ou definição de marca — que é aquilo que a Yahoo mais precisa. Mais do que a promoção de produtos individuais, a Yahoo precisa de uma visão estratégica clara, segundo este analista.

Mesmo assim, segundo a Forrester, Marissa Mayer poderá ser a escolha certa para a Yahoo se conseguir definir uma visão clara para a marca Yahoo, se conseguir livrar-se de produtos Yahoo irrelevantes que não têm nada a ver com essa visão, e se conseguir "vender" claramente a nova visão ao ponto das empresas e dos consumidores em geral ficarem a saber o que é a Yahoo e porque utilizá-la.

Bactéria geneticamente modificada no combate ao flagelo da malária

A malária pode ter os dias contados. Nos últimos anos registaram-se vários avanços nesta área e em várias frentes, mas o parasita continua a matar cerca de 800 mil pessoas por ano, assumindo-se como uma das principais doenças nos países tropicais.

Recentemente, nos Estados Unidos alguns cientistas da Universidade Johns Hopkins deram mais um passo no combate à doença. O que fizeram foi pegar no mosquito transmissor da malária e alteraram geneticamente uma bactéria que é comum no intestino do mosquito para quebrar o ciclo de reprodução do parasita. O parasita da malária vive e reproduz-se nos intestinos de

uma espécie de mosquito que depois o transmite aos humanos através da picada. Com a manipulação genética da bactéria do mosquito quebra-se o ciclo de reprodução e a consequente transmissão da doença aos humanos. Os resultados alcançados foram promissores, tendo a equipa de cientistas afirmado que conseguiram inibir a reprodução do parasita nos mosquitos em 98 por cento. Infelizmente a notícia não explica como é que podemos fazer com que todos os mosquitos adquiram a bactéria modificada. Fica pelo menos a abordagem ao tratamento da doença, já que a modificação genética de bactérias é algo comum em várias áreas da ciência.

Decisores do sector financeiro na região Médio Oriente e África centrado na eficiência operacional

Um estudo recente realizado pela IDC concluiu que 96 por cento dos principais decisores de TI (tecnologias de informação) da indústria financeira da região MEA (Médio Oriente e África) estão a planear iniciativas estratégicas orientadas para a eficiência operacional.

O mesmo estudo mostrou que os principais desafios do sector financeiro desta região incluem problemas de recrutamento, garantir o retorno do investimento em TI e manter a segurança.

O estudo concluiu igualmente que as instituições financeiras da região MEA têm falta de pessoal interno com as competências necessárias para implementarem projectos de TI em larga escala, pelo que recorrem regularmente a fornecedores e a integradores de sistemas para desempenharem

esse papel. Este facto representa uma grande oportunidade de mercado para os fornecedores. Por outro lado, as instituições financeiras de grande dimensão que já actuam há mais tempo na região têm que lidar com os desafios colocados pelos sistemas existentes, algo que tem limitado a sua capacidade para investir em tecnologias mais recentes.

As prioridades tácticas mais urgentes para estas instituições em termos de investimento nos próximos 12 meses incluem a conformidade regulamentar, a melhoria da gestão do risco, a recolha de métricas de negócio chave e a melhoria do desempenho da infraestrutura de TI no suporte ao negócio. Os responsáveis máximos das instituições financeiras da região MEA terão ainda que assegurar que as tecnologias em que investem respondem a múltiplas métricas de negócio.

Para a IDC, as instituições financeiras desta região estão a ser pressionadas para transformarem a forma como operam, melhorando a comunicação interna e externa, bem como a eficiência dos processos e das operações de governação.

Win 8 é disponibilizado a 26 Outubro

Depois de já termos publicado neste caderno várias notícias sobre o Windows 8, o novo sistema operativo da Microsoft, é agora altura de anunciarmos a data da sua disponibilização ao mercado em geral. A Microsoft anunciou recentemente que essa disponibilização acontecerá a 26 de Outubro próximo.

uatenus

WORLDWIDE INTELLIGENT LOCATION

POWERED BY
SINFIC

LOCALIZAÇÃO DE VIATURAS
EM TEMPO REAL.

GESTÃO DE FROTA COMPLETA.



FLEET
EDITION

YOU ARE IN CONTROL OF YOUR FLEET

Contacte-nos!

→ ANGOLA@QUATENUS.CO.AO

→ 925 245 916

→ 914 399 492