

Tecnologia & Gestão

TERÇA-FEIRA, 6 DE FEVEREIRO DE 2013 | Nº 40

GESTÃO DE PROCESSOS

Uma necessidade mais do que um conceito

Se formos acometidos por um surto de curiosidade e resolvermos procurar uma definição para “processo de negócio”, poderemos encontrar hipóteses como a que nos propõe a norma ISO 9001:2008: “um conjunto de actividades correlacionadas e interactivas que transformam entradas (inputs) em saídas (outputs)”. Ou poderemos tentar chegar a uma definição mais simples e facilmente assimilável.

Na medida em que um dos objectivos que pretendemos atingir ao longo deste texto é desmistificar um pouco o conceito de gestão por processos e, num segundo momento, explicar a sua importância para as organizações, vamos optar pela segunda hipótese. Assim, numa tentativa simplificada de definir processo, podemos dizer que é “um conjunto de actividades previamente estabelecidas com o objectivo de determinar a forma como o trabalho será realizado dentro de uma organização”. Agora já temos uma pequena luz a incidir sobre o conceito de processo, mas ainda não queremos ficar por aqui. Mais do que deixar um ou mais conceitos que a memória pode facilmente apagar, gostaríamos que o leitor ficasse ciente de que os processos e a gestão dos mesmos representam algo de palpável, algo de verdadeiramente útil e que sai do papel para se transformar em algo que pode mudar (para melhor, muito melhor) a forma como as organizações trabalham, independentemente de pertencerem à administração pública ou ao sector privado.

Uma gestão deste tipo serve para resolver problemas reais e para facilitar a vida a gestores, colaboradores e clientes das muitas organizações espalhadas por esse mundo fora. Segundo Janelle Hill, da reputada consultora Gartner, a gestão de processos de negócio traz maior clareza, “tornando-os visíveis aos gestores de negócio e das tecnologias da informação, e permitindo que os departamentos [da organização] trabalhem em conjunto, alterando métodos de forma rápida e obtendo maior precisão no corte de gastos”. **PAG. 24**

CRIATIVIDADE

Os designers do futuro somos nós



Exemplo de tratamento de uma imagem com o Photoshop.

O design gráfico, tal como o conhecemos hoje, teve a sua origem na América do pós-guerra. Com uma economia competitiva a florescer e um sentimento de vitória e positivismo na sociedade, a publicidade e o packaging (desenho de embalagens e de rótulos) rapidamente ganharam relevância. As agências de publicidade e comunicação começaram a surgir um pouco por todo o país, concentrando-se

particularmente em Manhattan, na Madison Avenue, fazendo com que os trabalhadores da então apelidada “indústria da publicidade” fossem tratados por Mad Men (homens loucos, numa tradução literal).

Este aglomerado de agências num só local gerou grande competitividade e foi o pano de fundo para a série Mad Men do canal AMC, que segue o quotidiano de Don Draper, director criativo de uma empresa

(fictícia) durante a década de 60 do século passado. Uma verdadeira pérola para quem se interessa por esta área, com um enredo muito aclamado pela sua autenticidade.

Mas o design gráfico não é só publicidade e vendas. O design gráfico centra-se sobretudo na comunicação. Na melhor forma de passar uma mensagem. Gradualmente separado das artes plásticas durante o século XIX, este ramo do design

começou a surgir sobretudo relacionado com a tipografia e o desenho da letra. Esta relação reitera a legibilidade como objectivo primordial desta área de trabalho. Exemplo deste “casamento” é a sinalética do metro de Londres – um clássico do design moderno – que utiliza a fonte Johnston, desenhada em 1916 por Edward Johnston.

PAG. 22

UNIVERSIDADE DIGITAL

Educação capaz de derrubar barreiras

Para Isaac Newton, um dos nomes mais influentes da história da ciência, “construímos muros de mais e pontes de menos”. Ao iniciarmos o texto com uma frase que não nos pertence, não queremos deixar de fazer uma advertência ao leitor. As pontes de que aqui iremos falar não são de metal nem de betão. São pontes de outro tipo e foram edificadas por uma instituição que fornece educação à distância de nível superior àqueles que não têm posses para a financiar.

Apesar de serem invisíveis, estas pontes são cada vez mais sólidas e estão a ser atravessadas por muitos alunos espalhados por es-

se mundo fora, em direcção a um futuro mais promissor. Dito isto, é tempo de falarmos da University of the People (que em português se pode traduzir por Universidade das Pessoas, ou numa tradução mais livre, Universidade do Povo). Trata-se de uma instituição académica online que promete quebrar os muros do impos-

sível. Num texto que li em tempos alguém estabelecia uma comparação entre a educação e um copo de água, na medida em que ambas as coisas eram de tal forma simples e necessárias que deveriam estar acessíveis a todas as pessoas, independentemente da sua



Aspecto do site Internet da University of the People na altura em que escrevemos este texto. Fonte: www.uopeople.org.

classe social, das suas posses, ou da localização geográfica, e não apenas a alguns eleitos. É neste contexto que a University of the People se insere.

Esta instituição académica sem fins lucrativos, com sede na Califórnia, Estados Unidos da América, luta actualmente para conse-

guir acreditação oficial. Foi fundada em Janeiro de 2009 pelo empreendedor israelita Shai Reshef e tem como objectivo central a democratização da educação, procurando levar a todas as pessoas aquilo que anteriormente era privilégio de apenas algumas.

PAG. 23

CRIATIVIDADE

Os designers do futuro somos nós



Exemplo de criação de um modelo com o Illustrator.

SARA GERARDO

Os mapas do metro de Londres, repetidos até à actualidade por redes de transportes em todo o mundo, foram uma ideia original de um engenheiro eléctrico, que os esboçou em 1933 com base nos diagramas de circuitos eléctricos com que trabalhava todos os dias. O código de cores das linhas foi acrescentado posteriormente.

Este engenheiro (Harry Beck) é a pessoa mais importante desta história. Usou as ferramentas e saberes que tinha ao seu alcance e foi inadvertidamente um designer. Ele é a prova de que todos somos designers. É por causa de pessoas como Harry Beck que muitos acreditam que a verdadeira origem do design gráfico está nas pinturas rupestres das cavernas, no trabalho dos iluministas da Idade Média e em muitas outras representações gráficas que atravessaram os séculos. É essa vontade de comunicar, de passar uma mensagem clara, que nos torna a todos designers.

Actualmente o design está presente em tudo, desde os sinais de trânsito às etiquetas da roupa, dos jornais e revistas aos manuais de instruções, dos cartazes de cinema às caixas de brinquedos, da Internet à comida enlatada, passando ainda pelas esferográficas, tablets, relógios, livros, roupa... Todos incluem pelo menos um detalhe informativo ou comercial pensado por um designer. Amplas vezes esse detalhe é um código (como os sinais de trânsito, a sinalética das casas de banho, ou indicações para a lavagem da roupa) que ultrapassa barreiras linguísticas e educacionais.

É a repetição desses códigos que os torna reconhecíveis e universais. É o seu inestimável valor comunicacional que torna o de-

sign indispensável às marcas. Estas usam-no como ferramenta para passar a mensagem certa acerca dos seus serviços/produtos, posicionamento (por exemplo, bem essencial versus item de luxo) e valores, criando logotipos, seleccionando cores, pensando em

ção, são muitas vezes constituídas equipas multidisciplinares que incluem designers das mais variadas áreas, copywriters (escrita criativa), accounts (responsáveis de conta, que fazem a ponte entre criativos e clientes) e directores criativos, que unem esforços para passar



Exemplo de composição gráfica com o InDesign.

imagens publicitárias e combinando-as (ou não) com texto. Desde a Apple à mercearia da esquina, todos ganham com o investimento no design.

Identidade corporativa é o nome que se dá ao conjunto de símbolos, cores, imagens e mensagens que dão vida (e personalidade) a uma empresa. Quando se trata de uma marca ou produto, a terminologia correcta é branding. Para desenvolver estes projectos de comunica-

ção, são muitas vezes constituídas equipas multidisciplinares que incluem designers das mais variadas áreas, copywriters (escrita criativa), accounts (responsáveis de conta, que fazem a ponte entre criativos e clientes) e directores criativos, que unem esforços para passar

uma mensagem muito clara: "eu sou/tenho o que procuras!" Necessidades, desejos, ambições: está tudo em jogo! No sentido de tornar a comunicação mais clara, surgiram com a era digital utensílios que permitem aos designers comunicar e passar estas mensagens tal e qual como as visualizam no seu imaginário. Ainda que o papel e o lápis continuem a ser essenciais nos primeiros esboços, o software de edição e trata-

mento de imagem, de desenho vectorial e de paginação são, desde os anos 90, parte integrante das habilitações de qualquer designer.

O pacote criativo da Adobe é um dos mais utilizados globalmente e um dos mais funcionais – principalmente por permitir cruzar programas. Inclui, entre outros, o Photoshop para o tratamento de imagem, o Illustrator para o desenho vectorial e o InDesign para a criação de layouts de publicações.

É frequente ser o próprio designer a criar os elementos visuais que vão dar vida a um projecto. Podem tratar-se de fotografias encomendadas a um fotógrafo ou compradas a um banco de imagem, que depois são editadas, combinadas e até manipuladas no Photoshop. É também possível optar por outro caminho e criar uma ilustração ou um padrão no Illustrator.

Esse grafismo vectorial pode ser transportado para o Photoshop e combinado com imagem e texto para dar origem à composição final. Será também no Illustrator que se seleccionam, desenharam e transformam as letras que vão dar nome à marca e se lhe junta um símbolo – criando o logotipo que assina toda a produção.

O Illustrator tem uma plasticidade tão grande como uma folha de papel, colocando à disposição do

escritos e pensados pelos criativos. Este permite também a paginação de jornais e revistas, compondo as colunas de texto com imagens trazidas do Photoshop ou grafismos desenhados no Illustrator. Depois do layout estar fechado, os jornalistas têm acesso ao texto, editando-o à sua medida.

Qualquer um destes programas nos dá a possibilidade dos ficheiros finais serem guardados em formato PDF (Portable Document Format). A compactação de informação neste formato permite que ela seja lida em qualquer plataforma (computador, tablet e telemóvel) e em qualquer sistema operativo. Esta universalidade e transversalidade torna o PDF indispensável.

Agora que existe uma grande presença digital (blogs, Facebook, Twitter...) na Web, é importante que esta seja o reflexo de quem somos e do que fazemos. O domínio deste software é uma porta aberta para um novo mundo e não deve ser descurado. A comunicação gráfica também é parte integrante deste universo em mutação, seja na construção e estrutura de páginas e portais, seja no tratamento e escolha de imagens, na concepção de ícones, no desenho de newsletters e publicações digitais, e até mesmo na publicidade. É preciso pensar em formas de adequar a mensagem ao meio, jogar com as cores e os brilhos, e inovar nos formatos.

Muitos designers gráficos querem agora dar o salto, criando eles próprios ambientes de trabalho de programas, jogos e apps, ampliando os seus conhecimentos, adaptando-os à tecnologia, preparando-se para o futuro. O InDesign já permite a instalação de um plug-in que, em conjunto com um software de edição digital (também da Adobe), permite criar e paginar publicações para o iPad, comercializadas através da Apple Store. Este salto tecnológico torna possível a introdução de vídeo e outros conteúdos interactivos em publicações que até há bem pouco tempo eram só papel, e mostra que os QR codes eram apenas a ponta do iceberg nesta nova aventura.

A revista americana Vanity Fair já deu este passo e disponibiliza na sua edição para iPad fotografias em HD (alta definição), onde não escapa o mais ínfimo pormenor, elevando as produções de moda a um novo patamar e angariando toda uma nova audiência só por causa desta nova tecnologia. Numa era cada vez mais visual e ligada à estética, o público é o designer. Isto porque quem lê e descodifica toda esta comunicação é o decisor final. Quem percebe é quem decide o que evolui e o que perece. Quem recebe os conteúdos é quem sabe imparcialmente o que resulta ou não, comprovando funcionalidades e dando origem ao espaço para crescer mais.

Neste regresso ao DIY (do it yourself, ou faça você mesmo), deveríamos todos inspirar-nos no exemplo de Harry Beck e tornarmos-nos designers. Descobrir o que não funciona na nossa vida e modificá-lo para melhor. Afinal de contas, ser designer é criar memórias, passar mensagens, e isso todos sabemos fazer.

UNIVERSIDADE DIGITAL

Educação capaz de derrubar barreiras

Shai Reshef, fundador da University of the People. Fonte: <http://3.bp.blogspot.com>.

RODRIGO CHAMIEL

Na página de entrada do seu sítio na Internet (www.uopeople.org), junto ao logotipo da universidade surge uma frase que, por um lado, é altamente caracterizadora da instituição e, por outro, representa uma das suas grandes bandeiras: "University of the People, universidade online sem propinas". No entanto, os alunos terão de incorrer em alguns custos que variam de acordo com o seu país de residência. Para os que não puderem mesmo pagar, a universidade afirma haver alternativas, seja através de uma bolsa ou através do contributo directo de doadores, para que nenhum estudante seja excluído por razões financeiras.

O facto de ser uma instituição de ensino online significa que pode ser acedida por qualquer estudante, em qualquer parte do mundo, desde que para isso tenha acesso a uma ligação à Internet. Tal acesso pode ocorrer nas condições mais extremas e mais curiosas. A prova disso mesmo é a história que passamos a referir.

No dia 18 de Dezembro do ano passado publicámos nesta mesma coluna um artigo intitulado "Educação à distância com tablets". Nesse texto contava-se o caso de Mohammad Ahdali, um estudante muito especial. Na cidade de Da-

masco, em plena Síria, que como é do conhecimento geral tem sido palco de insistentes conflitos, Mohammad encontrava-se sentado num cibercafé com o pensamento afastado de bombas ou do rasto de destruição deixado pela guerra. Agarrado a um tablet, o jovem estava focado no seu curso de Administração de Empresas e no exame que se avizinhava. O que não revelámos na altura foi o nome da instituição responsável pelo curso que o jovem sírio estava a tirar, mas trataremos de colmatar essa lacuna de imediato. A instituição de ensino era, nada mais, nada menos, do que a "University of the People".

Este exemplo serviu para demonstrar como a educação à distância, em geral, e instituições como a University of the People, em particular, podem romper muros e barreiras, conseguindo feitos aparentemente impossíveis, tais como educar alguém em pleno clima de guerra. Quanto ao facto desta universidade não implicar o pagamento de propinas, representa uma espécie de cereja no topo do bolo, que se traduzirá seguramente num elemento de grande atractividade para o potencial estudante.

Mas antes de apresentarmos mais detalhes sobre a instituição, fiquemos com as palavras do seu fundador, Shai Reshef. "A University of the People é a primeira uni-

versidade online sem fins lucrativos e sem propinas dedicada a transportar a democracia para a educação superior. Existem milhões de pessoas em todo o mundo a quem é negado o direito a es-

obterem uma educação de nível superior criámos a University of the People, de modo a disponibilizar conhecimento e a dar-lhes a hipótese de estudar online".

Para o empreendedor israelita, "quando se educa uma pessoa pode mudar-se uma vida. Quando se educam muitas pessoas pode mudar-se o mundo". Este projecto educativo é uma excelente maneira de pôr essa ideia em prática. Através de aulas e de sessões de estudo fornecidas via Internet a partir de um sítio seguro, a instituição propõe uma via para contornar constrangimentos financeiros e geográficos e alargar horizontes de conhecimento.

A universidade coloca uma ênfase especial na assistência a alunos oriundos de países em vias de desenvolvimento e recorre a tecnologias que possam ser acedidas de maneira global. Tal implica a exclusão do áudio e do vídeo nos seus módulos de aprendizagem, de maneira a assegurar que uma grande largura de banda não seja um requisito fundamental para que os estudantes possam aceder aos materiais de estudo.

O método utilizado envolve assim uma experiência educativa que

desiludam-se aqueles que não dominam o inglês, pois este é o idioma oficial da instituição e dos cursos por ela leccionados. No entanto, não desespere o leitor. Tendo em conta o franco desenvolvimento da educação à distância, pode estar neste preciso momento a despontar uma instituição credível que lhe permita "assistir" a aulas no seu idioma preferido. Todavia, a língua não parece ser um factor impeditivo para os muitos alunos de diversas proveniências que deixam os seus testemunhos de apreço no sítio da instituição.

Por exemplo, nas palavras do nigeriano Ogbonna, "no sistema educativo do meu país funciona a lei do mais forte, com um grande número de pessoas a lutarem por um lugar. Se não fosse a University of the People não teria prosseguido os meus estudos. Agora estou a estudar Administração de Empresas". A sul-africana Lorraine afirma estar "muito contente por fazer parte da University of the People, pois esta representa o modelo das universidades do futuro e é uma maneira de trazer igualdade para todos os cidadãos do mundo".

O colombiano Jonathan afirma o seguinte: "os elevados custos da educação no meu país limitaram o meu acesso ao ensino superior. Cresci na Colômbia, um país fantástico que precisa de uma melhor educação e de mais oportunidades". Por último fica o testemunho da queniana Maryanne, que está a divertir-se "a aprender com pessoas de todo o mundo" e afirma es-

Year	2009/10		2010/11		2011/12	
Enrolled	489		481		381	
# of Countries	87		81		75	
Top 10 Countries by % of Enrolled	Country	% Enrolled	Country	% Enrolled	Country	% Enrolled
	USA	22.7%	Nigeria	12.4%	USA	21.8%
	Indonesia	9.2%	Haiti	11.7%	Nigeria	11.9%
	Nigeria	7.0%	USA	11.7%	Haiti	5.9%
	Viet Nam	5.7%	Ethiopia	5.2%	Kenya	4.7%
	Brazil	4.1%	Cameroon	4.3%	Cameroon	3.8%
	Canada	2.9%	Kenya	3.5%	Ethiopia	3.0%
	Colombia	2.2%	Ghana	3.0%	Ghana	2.8%
	Si. Korea	2.2%	Canada*	2.4%	Japan	2.5%
	Egypt*	1.4%	Indonesia*	2.4%	Canada	2.2%
Ethiopia*	1.4%	Japan*	2.4%	Brazil*	1.9%	

Pessoas registadas nos últimos três anos lectivos na University of the People, por país de residência, segundo dados da própria universidade. Os asteriscos querem dizer que mais países tiveram igual percentagem de pessoas inscritas, mas que não apareçam no quadro. Em 2009/10 Moçambique também teve 1,4 por cento de pessoas inscritas. Repare-se que o Brasil aparece referido nos anos lectivos de 2009/10 e 2011/2012, e que um país africano (Nigéria) liderou mesmo a percentagem de inscritos na universidade em 2010/11.

te tipo de educação. A Unesco afirma que em 2025 cerca de 100 milhões de estudantes não terão lugar nas universidades [tradicionais] existentes. Outros vêem-se privados de educação por razões culturais. As mulheres em algumas partes de África poderão ser disso um exemplo. Para todas essas pessoas impossibilitadas de

combinar a aprendizagem colaborativa, tecnologias da informação e Internet. No centro de todo este processo está um conjunto diversificado de alunos oriundos de todo o mundo, que procuram aprender com o apoio de instrutores e com a assistência dos outros colegas.

Dentro das comunidades de estudo online, os alunos irão partilhar recursos, trocar ideias, discutir tópicos semanais, submeter trabalhos e realizar exames. As comunidades de estudantes estão divididas em "turmas" de 20 a 30 alunos e espera-se que estes participem activamente em vários fóruns, submetendo perguntas, respondendo a questões colocadas por outros alunos e fazendo todos os trabalhos que lhes são solicitados pelo corpo docente.

Quanto à língua oficial das aulas,

tar "extremamente grata pela oportunidade" que lhe foi concedida. Para esta estudante não é uma questão do que tens, ou do que não tens; é antes uma questão do que fazes com aquilo que tens.

Pegando nas palavras da jovem queniana, devemos fazer o máximo com aquilo que temos. Nesse sentido, permita-nos o leitor uma última reflexão. Aquilo que temos é uma grande oportunidade de ampliar conhecimentos e de fazer com que a nossa vida conte. Arrisquemos na nossa educação, seja na University of the People, ou noutra qualquer instituição da nossa preferência. Atravessemos a ponte em direcção a algo melhor, porque como diria Newton, com quem iniciámos este texto, "o que sabemos é uma gota, o que ignoramos é um oceano".

"University of the People has empowered us, giving us the basic right of education! Even though we wore rags and never had a penny, they opened their doors and saw the potentials in us."

Harambee A. / Nigéria

Uma das muitas caras beneficiadas pelos métodos de educação à distância. Fonte: www.uopeople.org.

GESTÃO DE PROCESSOS

Uma necessidade mais do que um conceito



A gestão de processos ajuda a resolver os problemas concretos das organizações e das pessoas que com elas se relacionam.

RÓDRIGO CHAMBELE PAULA CALADO

Passemos a um exemplo concreto de um processo, com o qual o leitor consiga estabelecer alguma identificação. Imaginemos uma organização de dimensão considerável que pertence à administração pública e que recebe diariamente um grande volume de correspondência. Essa organização tem dificuldade em lidar com o grande volume de cartas que lhe chegam diariamente, provenientes dos mais diversos quadrantes, que têm de ser alvo dos mais diversos tratamentos e cujos destinatários estão espalhados por distintos departamentos.

Para além da correspondência recebida, há também toda a correspondência a enviar para fora da organização e ainda a documentação que circula internamente. Como esta organização não tem pro-

cessos bem definidos nesta área, haverá certamente muita documentação que se perde antes de chegar ao destinatário, outra que chega aos destinatários errados, sem esquecer os muitos clientes/cidadãos que desesperam à espera de respostas para as cartas que enviam com solicitações urgentes. Além de tudo isso, há todos os custos inerentes a essa má gestão, com as inevitáveis consequências a nível de produtividade.

Estes são apenas alguns exemplos das muitas situações desagradáveis que podem ocorrer quando não está definida uma forma organizada e sistematizada para desempenhar o trabalho do dia-a-dia. Assim, de forma a contrariar esta situação e com o objectivo de gerir adequadamente a correspondência, a referida organização adoptou uma abordagem por processos, definindo um conjunto

sequencial de actividades e tarefas que passaram a ser executadas de forma clara e consistente, permitindo combater estrangulamentos e ineficiências que entravavam a produtividade e a imagem da organização perante os seus utentes e perante os seus próprios colaboradores.

Para ajudar a atingir este objectivo, a organização recorreu à tecnologia e, através de uma ferramenta de BPM (Business Process Management, ou Gestão de Processos de Negócio), passou a gerir toda a sua correspondência de forma eficaz. A gestão da correspondência passou assim a ser feita através de um sistema informático que permite digitalizar, tratar e controlar a totalidade do "ciclo de vida" da correspondência recebida, enviada e que circula internamente. Com o auxílio desse sistema foi possível organizar todos os fluxos de documentação, evitando perdas ou atrasos ao longo dos circuitos que estes percorrem.

Todos os colaboradores que se encarregavam desta área passaram a saber exactamente aquilo que tinham de fazer e quando, na medida em que o sistema emite alertas relativamente a tarefas pendentes e a necessitarem de tratamento urgente. Os gestores passaram a poder monitorizar e controlar todo o processo e os utentes desta organização pública elevaram os seus níveis de satisfação, pois não voltaram a ficar à espera de resposta para cartas há muito enviadas. Bem pelo contrário, passaram a ter respostas mais céleres às suas solicitações.

Esta opção da referida organização por uma ferramenta informática para ajudar a gerir os seus processos de negócio enquadra-se numa lógica de modernização da administração pública. Encontrando-se numa fase de viragem da sua gestão e vendo-se a braços,

por um lado, com os grandes desafios colocados pela exigência crescente dos cidadãos e, por outro, com as necessidades de racionalização de recursos e de redução de custos justificadas por uma crise económica à escala global, a administração pública conta com um aliado de peso que lhe permite automatizar e flexibilizar os seus processos, colocando-os ao serviço das pessoas — quer se trate dos cidadãos/utentes desse organismo público, quer se trate dos colaboradores que lá de-

nam. Vimos que através de uma abordagem por processos e com o auxílio de uma ferramenta informática foi possível automatizar o processo de gestão de correspondência, aumentar níveis de eficácia e eficiência e simplificar o trabalho no seio de um organismo público. No entanto, a receita é perfeitamente aplicável ao sector privado e às suas particularidades.

Sublinhe-se também o facto de que se resolveu um problema com a automatização e sistematização do processo de gestão de corres-



Do que está à espera para melhorar a engrenagem da sua organização? Com apenas algum esforço adicional pode alcançar ganhos significativos.

sempenhem funções. Esse aliado chama-se tecnologia!

Procurámos dar um exemplo concreto de como esse aliado pode ajudar a resolver os problemas concretos das organizações e das pessoas que com elas se relacionam.

pondência, mas uma boa ferramenta de gestão de processos pode ajudar em praticamente todas as áreas de qualquer organização. De que está à espera para aprender mais sobre este assunto e aplicar a receita à sua empresa?

Pagamento integrado nas aplicações móveis

Em 2015, segundo a Gartner, 33 por cento das marcas de grande consumo integrarão o pagamento nas suas aplicações móveis. Esta tendência irá desenvolver-se nos próximos três anos para que as marcas possam vender directamente e melhorar a experiência proporcionada aos consumidores. As marcas com venda a retalho serão as que irão adoptar mais este caminho, nomeadamente as que estão ligadas à moda, à indústria alimentar e de bebidas, ou ao entretenimento.

Na opinião de Sandy Shen, da Gartner, muitas marcas lançaram aplicações com um enfoque nas actividades de marketing, como a oferta de informação sobre os produtos, verificação de lealdade, ou

oferta de cupões e promoções. Algumas delas, no entanto, integraram funções de pagamento nas suas aplicações. As marcas precisam de ajudar os consumidores a tomar decisões de compra de forma personalizada e eficiente, pelo que as aplicações das marcas devem ser em primeiro lugar boas aplicações para fazer compras, com o pagamento a ser apenas o passo final de uma compra.

Para conseguirem este objectivo, as marcas irão utilizar uma combinação de aplicações móveis, mensagens de texto e browsers Web para envolverem os consumidores e aumentarem as vendas. Os analistas da Gartner acham que nos mercados desenvolvidos as aplicações serão as preferidas,

mas nos mercados emergentes deverão ser as mensagens de texto as mais utilizadas, pelo menos inicialmente.

Os consumidores poderão preferir uma aplicação agregadora, ou seja, uma aplicação a partir da qual podem aceder a múltiplas marcas. Essas aplicações poderão ser aplicações de mercado online ou aplicações especializadas em lidar com informação local, ofertas promocionais e viagens.

Desta forma, as aplicações das próprias marcas terão que competir com essas aplicações agregadoras em termos de riqueza da oferta e da experiência de utilizador. Só as que conseguirem disponibilizar um valor e uma experiência de utilizador claros e inegáveis



As marcas precisam de ajudar os consumidores a tomar decisões de compra de forma personalizada e eficiente.

é que conseguirão impor-se no mercado. No relatório "Predicts 2013: Businesses Will Take Consumer Apps to the Next Level", a Gartner destaca algumas previsões para este sector. Por exemplo, segundo essas previsões, em 2016 mais de metade dos consumidores irão utilizar serviços de computação em nuvem como principal forma de armazenar

os seus conteúdos digitais. Ainda em 2016, a maior parte dos operadores de TV paga dos mercados desenvolvidos terão lançado serviços de "pay-TV as an app" (televisão paga sob a forma de aplicação) para as chamadas televisões inteligentes. No mesmo ano, a electrónica inteligente que se veste será uma indústria de 10 mil milhões de dólares americanos.

ÁGORA Inovação ANGOLA Organizacional 2013

Pense "Serviços" e estruture-se em "Processos"
A orientação a processos como pilar da gestão do seu negócio

26

FEVEREIRO
Hotel Alvalade
LUANDA

PROGRAMA

08H00 - 08H30

Recepção aos participantes
e credenciação

08H30 - 08H45

Abertura do evento

08H45 - 09H00

O que significa "Gerir por Processos?"

O que é e quais as vantagens competitivas da orientação a processos

09H00 - 09H15

Gestão por processos – o pilar da gestão do seu negócio

Como se implementa uma gestão por processos

09H15 - 09H35

Caso prático – Gestão administrativa na sua Organização

Desmaterialização de documentos e processos de expediente e arquivo

09H35 - 09H50

Debate

09H50 - 10H10 / COFFEE-BREAK

10H10 - 10H30

A Tecnologia como suporte à execução da gestão
por processos

Características e funcionalidades dos sistemas de gestão por processos

10H30 - 10H45

A georeferenciação de processos de negócio

Integração com soluções SIG

10H45 - 11H00

Debate

11H00 - 11H20 / COFFEE-BREAK

11H20 - 11H40

Monitorize a sua organização

O acompanhamento da execução de negócio

11H40 - 12H00

Caso prático – Acompanhamento da execução de negócio
em tempo real

12H00 - 12H15

Debate

12H15 - 12H30

Encerramento do evento e entrega de certificados

EXTRINSECOS

SINFIC



**AGORA
SYSTEMS**
SISTEMAS DE GESTÃO

CONTACTOS

www.agora-systems.com / agora.angola@sinfic.com

Terminal: +244 930 645 210

PREVISÕES

Tempos de transformação em muitas indústrias

As redes sociais, as comunicações móveis, a computação em nuvem e a informação estão a pressionar as empresas um pouco por todo o mundo a efectuarem mudanças profundas nos seus processos de negócio. Para ajudar os decisores a compreender e a responder a este contexto de mudança, a Gartner divulgou algumas previsões para este ano e para os próximos no relatório "Top Industry Predicts 2013: The Nexus of Forces Will Drive Massive Transformation in Many Industries".

De acordo com Kimberly Harris-Ferrante, da Gartner, a maior parte das indústrias irão enfrentar grandes mudanças entre 2013 e 2015. Essas mudanças irão obrigar a alterações fundamentais em termos de processos de negócio. Seguem-se algumas das previsões que constam do relatório da Gartner.

Em 2016 três fabricantes de automóveis terão anunciado planos concretos para o lançamento de modelos futuros com tecnologia de veículo autónomo. Em 2015, a

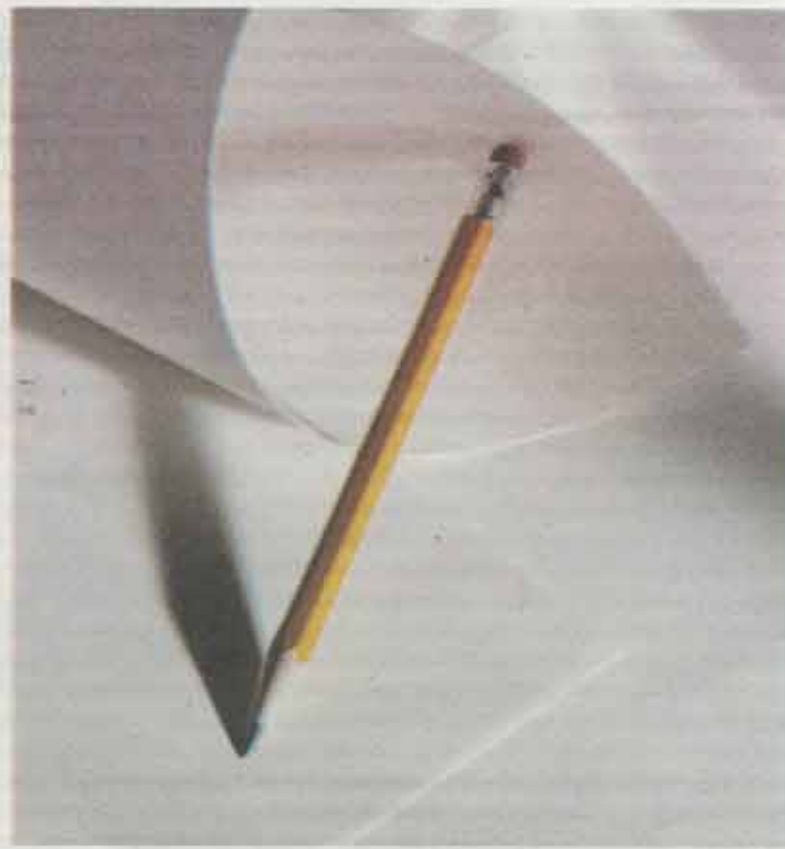
criação e troca de dinheiro não tradicional permitirá que mais 125 milhões de pessoas participem na economia global corrente. Em 2016 alguns pacientes serão afetados ou colocados em risco por alguma falha de segurança num qualquer equipamento médico.

Em 2016 os governos exigirão às instituições que forneçam dados para a criação de novos currículos e mais baratos baseados em análises de tipo big data. Em 2015 a utilização do processamento de linguagem natural entre grandes organizações de prestação de cuidados de saúde irá quintuplicar nos países anglófonos. Ainda em 2015, para evitarem ser meras fábricas de transações, as instituições financeiras de maior sucesso irão adoptar a integração da informação como diferenciador concorrencial.

Em 2016 metade dos utilizadores norte-americanos dos chamados "utility" terão acesso a dados de utilização de energia standardizados, embora só 20 por cento os utilizem. Em 2014 os seguros de

tipo pay-as-you-drive (pagamento em função do tempo de condução) irão crescer de forma significativa, passando a representar 10 por cento dos prémios anuais de seguros de automóveis. Em 2017 mais de 50 por cento dos meios vendidos por agências para fins de publicidade serão pagos com base no desempenho.

Em 2014 serão menos de dois por cento os consumidores mundiais a adoptar a forma de pagamento móvel baseada na tecnologia NFC (Near Field Communication). Mais de 50 por cento das organizações governamentais de serviços partilhados que forneçam serviços de computação em nuvem em 2015 irão descontinuar ou reduzi-los em 2017. Em 2014 os gastos com software empresarial deverão aumentar 25 por cento relativamente aos valores de 2012, graças à proliferação da tecnologia operacional "inteligente". Em 2016 mais de 25 por cento dos fabricantes irão adoptar a impressão 3D para produzir componentes dos produtos que fornecem.



As redes sociais, as comunicações móveis, a computação em nuvem e a informação estão a pressionar as empresas um pouco por todo o mundo a efectuarem mudanças profundas nos seus processos de negócio.



EYE PEAK

supply chain systems

IMAGINE UMA REDE DE GESTÃO DE ARMAZÉNS

Pense nas infinitas vantagens de possuir um sistema de gestão integrado que administra todas as funcionalidades necessárias para a gestão eficiente de um armazém e distribuição.

O Eye Peak é um software concebido para integrar soluções de gestão de armazéns, com uma abrangência de 360°, que garante o inventário permanente de produtos, o controlo absoluto desde a recolha, passando pelo armazenamento até à entrega no destino, com 0% de desvios de mercadorias.

be on top of your chain

Integra com



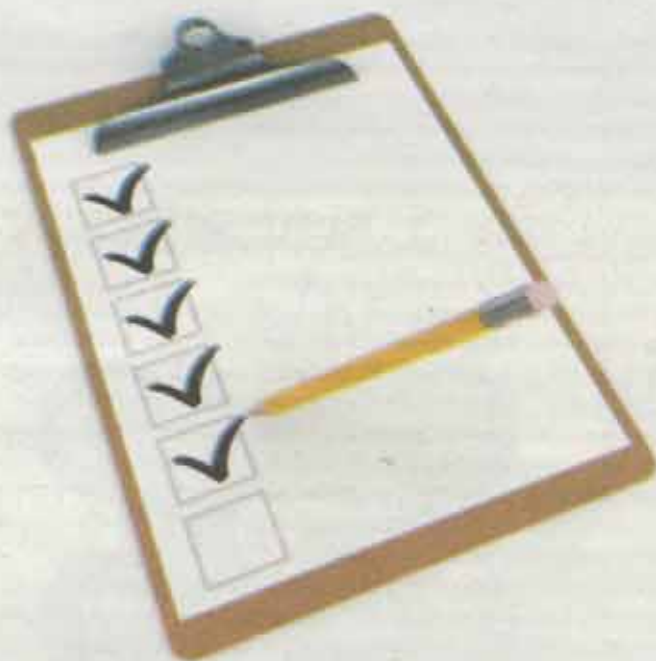
contacte-nos

Rua Kwamme Nkrumah, nº10-3º - Maianga, Luanda
Tel: (+244) 222 398 210 Fax: (+244) 222 398 210
solucoesmobilidade@sinfic.pt www.sinfic.pt/eyepeak



IMOBILIZADO

Gestão do património nas organizações



Em muitas organizações o inventário ainda é feito de forma manual. Uma solução informatizada de imobilizado pode ajudar qualquer organização a gerir o seu património móvel de forma eficiente.

LEONEL MIRANDA

Muitas organizações têm uma história rica e de muitos anos. Mas independentemente de serem mais antigas ou modernas, o que nos interessa neste texto é a gestão do seu património móvel, frequentemente disperso por vários locais/instalações e sempre com um grande valor económico global. Esse património móvel precisa de ser gerido para que a organização saiba a qualquer momento o que

tem e onde, de modo a evitar compras (gastos) desnecessárias e a dissuadir eventuais furtos.

Infelizmente, em muitas organizações o inventário ainda é feito de forma manual. O problema da conferência manual tem a ver sobretudo com a morosidade de todo o processo. Além disso, os itens costumam ser verificados por lotes para facilitar o trabalho, tornando os erros de conferência comuns. De igual modo, como são morosos, os inventários manuais só cos-

tumam ser realizados anualmente, ou de tempos a tempos, pelo que a organização nunca sabe muito bem aquilo que tem e onde está.

O resultado costuma ser uma grande taxa de itens desaparecidos e/ou a redundância de itens sem necessidade, aumentando assim os custos com novas aquisições e eventualmente com a manutenção desses itens.

Uma solução informatizada de imobilizado pode ajudar qualquer organização a gerir o seu património móvel de forma eficiente, podendo mesmo funcionar de forma integrada com o ERP (solução integrada de gestão) que é utilizado na organização. Uma solução de imobilizado permite que os itens do inventário passem a ser considerados e verificados individualmente e de forma automática, graças à ajuda de um leitor portátil de códigos de barras ou de chips RFID.

No caso de organizações com actividades e/ou instalações espalhadas por vários locais, ou mesmo por todo o país, a conferência do património poderá ser feita localmente ou de forma centralizada. No caso da gestão centralizada, a organização poderá ter uma imagem melhor do seu património, mas mais importante ainda é a possibilidade da realocação de itens.

Por exemplo, numas instalações poderá ter cadeiras a mais que já não são utilizadas, enquanto nou-

tro local poderá ter falta de cadeiras, devido ao aumento dos funcionários por alguma razão, ou a uma maior utilização de salas de reuniões ou de formação. Para quê então comprar mais cadeiras quando tem outras a ganhar poeira noutra local? Se a organização tiver acesso a este tipo de informação, devidamente actualizada, poderá gerir o seu património de forma eficiente e reduzir os custos de forma significativa.

Para uma maior exactidão e fidelidade do inventário, as organizações maiores (governamentais, por exemplo) também podem ter funcionários específicos a deslocarem-se de local em local para a realização do inventário. Será assim possível melhorar a eficiência dos recursos humanos, aumentar a rapidez do inventário e respeitar as regras impostas pela organização para a realização da conferência dos seus bens.

Todos os bens são identificados especificamente com um código de barras ou chip RFID, pelo que os funcionários conferem essa identificação de forma automática através da leitura da mesma com a ajuda de um terminal portátil. Deixa assim de haver erros de leitura por parte do funcionário, algo que é frequente quando esse trabalho é feito sem o recurso à tecnologia. A informação de identificação é então armazenada no terminal portátil e descarregada (em tempo real

ou posteriormente) para uma base de dados central.

Os relatórios da informação discriminam depois listas de itens. Por exemplo, a lista dos itens que já foram inventariados, a lista daqueles que estão fora do local onde deveriam estar (inventariados num local, mas que estavam registados como pertencentes a outro local), ou a lista dos que falta inventariar. O inventário do imobilizado com recurso à utilização de terminais portáteis pretende dotar a organização com uma ferramenta de recolha de dados portátil, equipada com leitor de código de barras e/ou RFID, para proceder à recolha de bens do imobilizado identificados e registados na base de dados.

Entre as grandes vantagens de uma boa solução de imobilizado para qualquer organização podemos referir meia dúzia, para não sermos demasiado exaustivos. Por exemplo, minimiza o tempo de recolha de dados de imobilizado, permite a integração automática dos dados recolhidos numa base de dados central, proporciona uma grande comodidade na realização do inventário, permite o inventário individualizado de cada item (e não em lotes), reduz significativamente os erros de inventário, e permite reduzir custos (devido a uma utilização racional dos bens existentes na organização e ao desincentivo ao roubo).

Serviços de logística eficientes e ao mais baixo custo

O mercado actual exige qualidade de serviço máxima e custo mínimo. E como os contextos económicos são cada vez mais abertos, quando as empresas não conseguem cumprir estes requisitos, não costumam ter outro destino que não seja ver fugir os seus clientes para a concorrência e, em última análise, fechar portas. É assim em qualquer sector de actividade, pelo que a área logística não é excepção.

As empresas desta área têm que procurar constantemente fornecer serviços logísticos que tenham o nível de serviço desejado pelos clientes mais exigentes e o mais baixo custo operacional. Normalmente isto só se consegue com o recurso a processos bem definidos e optimizados, e a sistemas e equipamentos informáticos de última geração, devidamente integrados nos fluxos da empresa. O recurso a boas soluções de gestão de armazém e de gestão da distribuição, com terminais móveis, costuma ser o caminho seguido pelas empresas líderes de mercado.

Essas soluções devem poder ser integradas com outras soluções informáticas existentes na empresa,

nomeadamente o ERP (gestão integrada), ou a plataformas Web que serve os clientes. Normalmente as soluções de gestão de armazém e de gestão da distribuição têm uma componente de software servidor e uma componente de software de terminal a operar em terminais móveis de leitura (de códigos de barras ou de chips RFID). A comunicação dos terminais com a parte servidor pode ser feita de forma imediata (em tempo real), através de comunicações móveis tradicionais, ou com o recurso a redes sem fios próprias (por exemplo, dentro dos armazéns).

A integração com outras soluções permite que o sistema de gestão de armazém e de gestão da distribuição obtenha automaticamente dados de várias fontes (ERP, plataformas Web...) e que envie dados para essas mesmas soluções, de acordo com os requisitos predefinidos. O objectivo é que as várias soluções utilizadas na empresa funcionem como se fosse apenas uma solução, sem a necessidade de existirem funcionários a replicar constantemente dados de uma solução para outra.

As plataformas Web que servem

as necessidades dos clientes podem permitir até que estes últimos (os clientes) efectuem a gestão do seu próprio "armazém" à distância e/ou acompanhem o processo de entrega dos seus produtos. Colocámos a palavra armazém entre aspas porque o armazém real é da empresa que fornece os serviços logísticos, enquanto os clientes pagam pela utilização de espaço nesse armazém. De igual modo, a plataforma Web poderá fornecer informação ao cliente (que pediu o serviço logístico) sobre o estado dos seus produtos — onde estão no caminho entre o armazém e o destinatário final, se já foram entregues, ou se a entrega não foi possível e qual a razão, entre outros aspectos.

A integração entre soluções permitirá aumentos de produtividade, maior exactidão dos dados, facturação praticamente imediata e o fornecimento de um melhor serviço aos clientes.

A escolha da solução

A escolha da solução de gestão de armazém e de distribuição deverá ser sempre o culminar de um



O recurso a boas soluções de gestão de armazém e de gestão da distribuição, com terminais móveis, costuma ser o caminho seguido pelas empresas líderes de mercado.

processo de análise do mercado com várias fases, podendo ser consideradas soluções nacionais e internacionais. Em qualquer dos casos, as empresas deverão ter sempre em conta que não basta adquirir a solução que tiver mais "floreios" ou aquela que for mais barata. Devem antes optar por uma solução que seja capaz de responder às suas necessidades concretas, porque cada empresa é um caso único, independentemente das semelhanças que possa ter com as suas concorrentes.

Esta adequação das soluções às necessidades concretas de cada

empresa costuma exigir desenvolvimento para adaptar a solução. Consequentemente, uma relação de alguma proximidade geográfica entre o fornecedor da solução e a empresa que a vai implementar costuma ser uma boa prática a seguir. Evidentemente, as soluções escolhidas já devem responder à grande maioria das necessidades da empresa na sua forma standard (antes de serem efectuados desenvolvimentos adicionais), reduzindo assim o trabalho de desenvolvimento a realizar e facilitando a actualização da solução ao longo do tempo com novas versões.

SINFIC

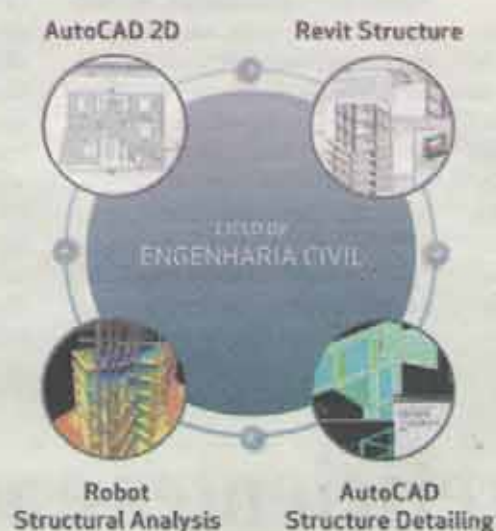
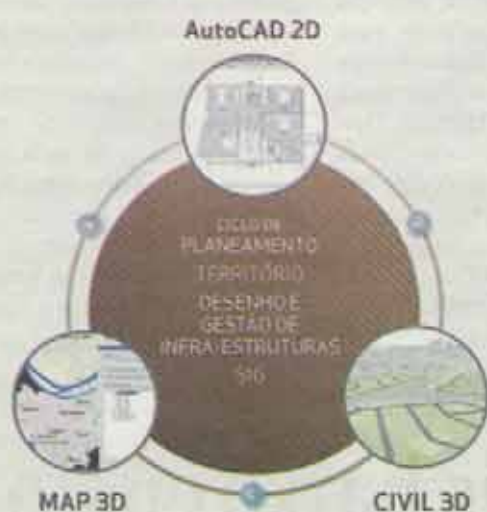
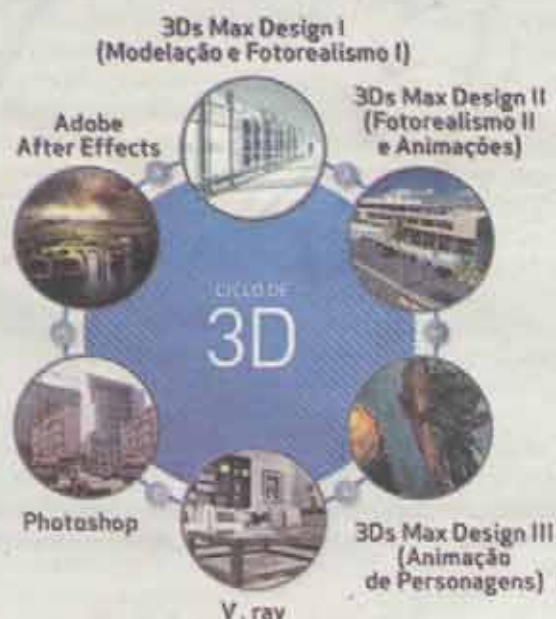
www.sinfic.com/autodesk

ARQUITECTURA / ENGENHARIA / CONSTRUÇÃO

 Rua Kwamete Nkrumah,
n.º 10 - 3.º, Malanga
Luanda

 Av. Dr. Amílcar Cabral,
Ed. Pangeia - Bairro Latula,
Apartado 182 / Lubango

CICLOS DE FORMAÇÃO



SOFTWARE

Autodesk

AutoCAD 2D / AutoCAD 3D
Revit Architecture / Revit Structure Suite
AutoCAD Structure Detailing
Robot Structural Analysis
AutoCAD Civil 3D / AutoCAD MAP 3D
Autodesk Navisworks Manager
AutoCAD P&ID / AutoCAD Plant 3D
3DS Max Design

CHAOEGROUP

Vray

On Center

On-Screen TakeOff (Quantificações)
Quick Bid (Orçamentos)
Digital Production Control (Controlo de Obra)



Pré-Impressão
Photoshop / Illustrator
InDesign / Integração

COREL

Corel Draw

Bentley

Microstation

OUTROS

Fiscalização de Obra
Desenho Técnico de Construção Civil

SERVIÇOS / APOIO À UTILIZAÇÃO DOS SOFTWARES NAS EMPRESAS

• LEVANTAMENTOS TÉCNICOS

(ARQUITECTÓNICOS, INFRA-ESTRUTURAS E PIPING)

- Levantamentos Arquitectónicos 2D e 3D para Arquitectura e Infra-estruturas
- Fotogrametria Arquitectural
- Levantamentos Panorâmicos Interactivos Para levantamentos Arquitectónicos, Património, Infra-estruturas e Piping
- Laser Scanning
- Levantamento de Infra-estruturas e Piping
- 3D e Animações

• SERVIÇOS GRÁFICOS

- Design Gráfico

• CONSULTORIA

- Apoio à utilização de software / Soluções para:
 - 1) Projecto de Edifícios;
 - 2) Projecto de Infra-estruturas e Gestão de Dados Produzidos
- Formação / Implementação de Sistema de Medições e Orçamentação
- Medições, estimativa e controlo de obra