

Tecnologia & Gestão

TERÇA-FEIRA, 20 DE AGOSTO DE 2013 | Nº 74

GESTÃO

Engenharia e optimização

Anteriores artigos da série “gestão por processos” foram dedicados a um conjunto de princípios e boas práticas no que se refere à gestão por processos. O último texto publicado neste caderno sobre este tema foi dedicado especificamente à definição dos processos críticos e à análise sobre o seu estado de maturidade, tendo-se percebido que, quanto menor for o nível de maturidade do processo, mais sentido fará a melhoria do desempenho do mesmo de modo continuado, sendo desejável que atinja o nível máximo na cadeia de valor.

Com o presente texto pretende-se deixar uma ideia de como se poderá proceder para tornar possível a melhoria dos processos, tendo sempre como objectivo a subida de nível na escala da maturidade dos mesmos. Ou seja, este texto dedica-se ao modo como poderemos otimizar os processos. Acontece, no entanto, que nos parece fazer sentido abordar o tema do ponto de vista mais profundo.

De facto, e uma vez que o propósito deste texto é fornecer aos leitores uma visão sobre o tema da melhoria dos processos e que nos tempos actuais faz sentido suportar a gestão dos processos em ferramentas e plataformas informáticas, optámos por fazer uma abordagem ao tema pela vertente do que normalmente se designa por reengenharia de processos, pois este conceito inclui por defeito a própria optimização dos mesmos.

De uma forma sintética, podemos dizer que ao longo do tempo existiram diversas abordagens e metodologias de gestão. Sem pretendemos ser exaustivos, e independentemente dos pontos fortes e fracos de cada uma das correntes, são de referir as seguintes tendências: meados da década de 70 (Just-In-Time), finais da década de 70 (racionalização dos métodos), início da década de 80 (automação dos processos), meados da década de 80 (produção integrada por computador, reestruturação organizacional, gestão pela qualidade total, externalização), meados da década de 90 até aos dias de hoje (reengenharia dos processos).

PAG. 34

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Importância de conhecer a população

A importância de conhecermos o que nos rodeia nem merece discussão, tal é a sua evidência. É como percorrer um caminho desconhecido sem o auxílio precioso de luz, ou fazer o mesmo percurso com iluminação, mesmo que artificial. Ora, na gestão de uma organização pública ou privada a luz que permite percorrer o caminho sem sobressaltos é o conjunto de ferramentas de que dispõe. Não apenas esse acervo, mas sobretudo a forma como elas ajudam a perceber e, na medida do possível, controlar as variáveis a que estamos constantemente sujeitos. Imaginemos um barco que sai para o mar. Há sempre variáveis e riscos inerentes a uma viagem deste género, mas a parafernália de aparelhos existentes ajuda-nos a controlar até certo ponto esses riscos, e mesmo a antecipá-los, de forma a não estar-

mos sujeitos ao acaso. Entre muitos exemplos, o GPS ajuda-nos a perceber o ponto exacto onde estamos ou para onde vamos. Pode até indicar a localização dos cardumes para facilitar a pescaria.

Seja em que área for, há sempre uma série de mecanismos ou dispositivos capazes de nos ajudar na análise de dados em nome de um determinado objectivo. Tal análise torna-se ainda mais relevante quando se trata de pessoas. Não no seu sentido individual, mas enquanto um todo, enquanto população. Há aqui uma série de importantes dados a conhecer, os quais poderão ser de extremo interesse e pertinência, não só para conhecer determinados aspectos de uma população, mas sobretudo para ajudar a tomar decisões, tendo no horizonte um determinado perfil de população.

PAG. 30



A concretização do censo populacional afirma-se como uma mais-valia para qualquer país, uma vez que se obtém a radiografia da população.

UNIVERSIDADE DIGITAL

A mulher africana e a atracção pela tecnologia

Em África há quem esteja interessado em contrariar a ideia de que as portas da tecnologia só se abrem para o universo masculino e que a paixão pelos computadores, pelos tablets, ou por outros dispositivos eletrónicos é algo exclusivo dos homens. Ao longo do texto vamos olhar para alguns exemplos interessantes, distribuídos por várias nações africanas, de mulheres que não têm qualquer espécie de problema em afirmar entusiasticamente o seu amor à tecnologia e que a utilizam para a sua própria educação e para inspirar e cativar outras mulheres para as maravilhas do mundo digital. Do Uganda ao Quênia, com tempo para uma pa-

ragem na África do Sul, esta é a viagem que propomos ao longo das próximas linhas e durante a qual falaremos de mulheres apaixonadas pela tecnologia, de educação, de segundas oportunidades, do desejo de igualdade entre géneros exprimido pela Unesco e de muito mais.

Em jeito de introdução, aproveitando a alusão à Unesco e a propósito da tentativa de contrariar a quase exclusividade dos homens relativamente ao “lado digital da vida” que referimos nas primeiras linhas, sublinhemos o facto do fomento da igualdade entre os géneros ser uma prioridade global desta organização internacional.

PAG. 32



O gosto por computadores e outros dispositivos eletrónicos não é algo exclusivo dos homens. Há uma nova geração de africanas apaixonadas pela tecnologia.

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Importância de conhecer a nossa população



Também as empresas olham para os dados presentes nos censos como factor de decisão quanto à instalação de fábricas, centros comerciais, cinemas, bancos ou escritórios.

FÁTIMA FERNANDES E HUGO LAMEIRAS

Os dados sobre a população permitem antecipar problemas e carências, ou corrigir as existentes de uma forma mais facilitada.

Falamos em sentido lato de demografia, cujo objectivo é analisar alguns dados relativos às populações, como sejam o crescimento demográfico, emigração, taxa de natalidade, taxa de mortalidade, esperança de vida, distribuição populacional por áreas, faixas etárias, sexo, entre outros. Na verdade, esta ciência tem uma importância muito relevante, pois fornece dados aos governos que servem de base para a definição de políticas sociais. Através da análise feita é possível determinar, por exemplo, a evolução da qualidade de vida das populações. Com efeito, a abordagem política apoia-se não raras vezes nas outras abordagens com o objectivo de formular políticas demográficas adequadas ao bem-estar da sociedade.

Uma pergunta impõe-se: será assim tão importante para os governos conhecer bem os vários aspectos demográficos? Evidentemente que sim. Antes de mais porque lhes permite traçar planos e delinear estratégias governamentais (mediante a informação que pos-

suem sobre a população) para melhor atender os interesses e os anseios da população nos seus diferentes sentidos. Pretende-se promover a ordem de convivência colectiva e a integração social, por um lado, facilitando a gestão relativamente a políticas públicas que o governo tem em agenda, por outro.

A análise geográfica da população tem a conveniência de contribuir para uma análise em termos de quantificação dos dados brutos da população. Por sua vez, define igualmente o material estatístico de cunho mais qualitativo, facto que auxilia a geografia na caracterização económica, assim como no esclarecimento de tensões decorrentes das questões económicas no seio de marcos espaciais específicos.

As pirâmides etárias são uma ilustração gráfica muito usada para mostrar a distribuição dos diferentes grupos etários que constituem uma população. Ou seja, mostram a repartição da população por idades e sexo. Desta forma visualizamos facilmente, não só a idade, mas também o sexo de um determinado grupo populacional, sendo através deste gráfico que se discrimina a quantidade de homens e mulheres existentes numa dada população, em diferentes classes de idade, assim como a composição

por sexo e por idades da população. Por outro lado, as pirâmides etárias permitem medir os efeitos da situação demográfica sobre as mentalidades, as condições de vida, dando igualmente importante informação acerca do consumo. Através destas pirâmides é ainda possível inferir dados sobre o potencial produtivo de uma dada sociedade.

Um facto que não podemos desvalorizar tem a ver com as mudanças em curso na sociedade contemporânea. Estas impõem desafios e colocam na ordem do dia os processos que envolvem a relação existente entre a população e as cidades, sendo esta relação uma importante fonte para se saber mais acerca dos desafios na implementação de políticas sociais.

Conhecer a dinâmica e o crescimento de uma população, bem como as suas realocações no território, as suas necessidades e as suas condições de vida, apresenta-se como uma tarefa primordial para os gestores da coisa pública.

Esta temática está presente nas agendas de várias agências da ONU (Organização das Nações Unidas), em particular para o Fundo de População das Nações Unidas, que apoia iniciativas que visem uma melhoria na qualidade da informação e na ampliação do co-

nhecimento sobre a população, cidades e políticas sociais. Conhecimento e informação de boa qualidade são requisitos fundamentais para políticas e acções que tenham a finalidade última de contribuir para a melhoria das condições de vida da população e garantir a sua plena cidadania. Tudo deve ser inventariado, sendo esse inventário um instrumento bastante útil nas mãos das organizações, sejam elas estatais ou privadas.

O recenseamento da população tem várias virtudes, já que define um saber, um poder. A concretização do censo populacional afirma-se como uma mais-valia para qualquer país, uma vez que se obtém a radiografia da população. Deste modo, é a partir do censo populacional que os órgãos decisores do Estado podem melhorar a capacidade de planificar e prever os seus programas, bem como as acções governativas a implementar. Sem esta ferramenta as instituições do Estado dificilmente funcionam da forma mais eficaz. Trata-se apenas de seguir uma máxima de Confúcio, segundo a qual “aquele que não prevê as coisas longínquas expõe-se a desgraças próximas”.

Sem se levar a cabo um censo não se sabe com certeza com quem se trabalha. Não se sabe o número de crianças que usufruem do sistema de ensino, quantas estão fora do sistema de ensino, quantas pessoas trabalham, quantas estão fora do sistema de emprego, entre outros indicadores. Na falta deste importante utensílio, as instituições trabalham normalmente com projecções, se bem que o grau de exactidão é bastante inferior. Como tal, a margem de erro aumenta exponencialmente.

Uma participação activa no censo é de interesse geral, uma vez que a informação daí resultante será usada para definir que comunidades, escolas, hospitais e estradas precisam de recursos financeiros estatais. Para tornar mais clara a importância da estreita relação entre a análise dos resultados de um censo e os benefícios para a população, afluamos apenas alguns exemplos muito práticos. Poderão resultar da análise dos resultados de um censo programas e serviços comunitários, de onde se destacam programas educacionais.

Mediante os dados relativos à idade média da população poder-se-ão implementar programas de assistência médica para idosos, ou formação profissional para trabalhadores geriátricos. Por outro lado, a informação recolhida poderá servir para planear a distribuição de verbas para a construção de novas escolas, bibliotecas, ou outros edifícios públicos, de sistemas de segurança rodoviária, de novas estradas e pontes, ou ainda para a melhoria dos transportes públicos, acomodação de quartéis de bombeiros ou postos de polícia, entre muitas outras possibilidades.

Por sua vez, algumas organiza-

ções comunitárias usam a informação recolhida para desenvolverem ou implementarem programas ou projectos comunitários. Também as empresas olham para este tipo de dados como factor decisor quanto à instalação de fábricas, centros comerciais, cinemas, bancos ou escritórios. Todas estas actividades são geradoras de novos empregos, tanto de forma directa, como indirecta. Em alguns casos, os números extraídos dos censos servem para determinar quantos assentos um determinado Estado deve possuir, por exemplo, na Câmara dos Deputados, ou para distribuir assentos nas assembleias legislativas, consoante a sua divisão político-administrativa.

Tomemos como exemplo a estimativa da população de um país. Tendo em conta que este não é um dado real (é apenas um valor estimado), dificilmente se obtém êxitos na execução das políticas sociais, por se tratar de uma informação não precisa. Ou seja, devido a este cálculo a margem de erro é muito maior do que se os dados fossem mais exactos. A perda do controlo do crescimento populacional constitui um problema, na medida em que é indispensável manter esta informação actualizada. Uma vez que a população é muito dinâmica, há que ter em consideração que logo após a realização do censo há lugar ainda a inúmeras alterações, pois há nascimentos, falecimentos, entradas e saídas de indivíduos do país, entre outras ocorrências.

Imaginemos agora dez anos volvidos sem que haja uma actualização desses dados, ficando fatalmente desactualizados. Cabe às organizações públicas desempenhar um papel importante neste controlo. Uma vez que as administrações municipais possuem um serviço de emissão de atestados de residência, este serviço governamental de carácter social está indicado aos cidadãos maiores de 18 anos e destina-se, entre outros, para efeitos de trabalho, passaporte ou carta de condução. Para recorrer a este serviço o cidadão deve-se fazer acompanhar de uma cópia do documento de identificação e o original do agregado familiar. Deste modo, se as administrações modernizarem o registo da sua população poderão garantir a actualização deste tipo de informação de uma forma muito mais célere e fidedigna.

Para tal têm à sua disposição sistemas de informação que lhes permitem fazer o recenseamento demográfico, o que possibilita a desburocratização dos serviços administrativos e, por exemplo, torna mais célere a concessão de atestados de residência. Tais sistemas de informação permitirão ainda à administração municipal evoluir para a criação de uma base de dados com toda a informação considerada pertinente da população residente no município, o que por sua vez será um bom ponto de partida para a sua própria modernização.

Ágora Residentes

O Ágora Residentes é um produto que visa a criação, manutenção e gestão de um repositório centralizado de dados de cadastro de habitantes, permitindo maior rapidez e desburocratização dos serviços administrativos associados ao tratamento e emissão de atestados de residência, assim co-

mo à emissão de cartão de identificação de residente com propriedades biométricas.

Não há dúvida de que o recenseamento da população constitui um assunto de cidadania que deve envolver todos os organismos da sociedade. O recenseamento demográfico permite muito mais do

que apenas contar pessoas. Permite igualmente produzir estudos de mercado, sondagens de opinião, investigação em ciências sociais e políticas. Com todos estes dados fiáveis é fácil para qualquer entidade pública ou privada contar com amostras seguras do universo com que pretende trabalhar.

AUTOMATIZAÇÃO

Vantagens do sistema de gestão de armazém



Entre as vantagens de um sistema de gestão de armazém podemos destacar uma maior visibilidade relativamente às operações de armazém, maior exactidão do inventário, redução dos erros, maior capacidade de resposta com as mesmas pessoas, redução dos custos, capacidade de resposta às necessidades específicas dos clientes, redução dos tempos de resposta, aumento dos lucros, etc.

A implementação de um sistema de gestão de armazém tem várias vantagens para as empresas. Entre elas podemos destacar uma maior visibilidade relativamente às operações de armazém, maior exactidão do inventário, redução dos erros, maior capacidade de resposta com as mesmas pessoas, redução

dos custos, capacidade de resposta às necessidades específicas dos clientes, redução dos tempos de resposta, aumento dos lucros, etc.

Se considerarmos as empresas ligadas à distribuição, as vantagens fazem-se sentir ainda mais, dado que a grande parte do investimento vai exactamente para o in-

ventário. Como referem alguns especialistas, o inventário deve ser como o dinheiro num banco. Ou seja, deve ser seguro e acompanhável em tempo real, com histórico e relatórios de utilização para se poderem efectuar análises e tomar as melhores decisões. As soluções de gestão de armazém destinam-se

basicamente a permitir que as empresas controlem o inventário e a gestão do seu armazém ou armazéns, permitindo-lhes assim melhorar o negócio e aumentar o lucro. Apresentamos a seguir quatro grandes vantagens de um sistema de gestão de armazém com uma breve explicação de cada uma delas.

1. Aumento da qualidade e da eficiência. Difícilmente encontramos qualidade e eficiência em ambientes desorganizados. Como tal, a organização é a base para a qualidade e a eficiência. Esta ideia pode ser transposta para os armazéns, onde o caos não ajuda em nada e é prejudicial para o negócio. Um sistema de gestão de armazém destina-se a permitir a organização racional de um armazém e a fornecer informação para a tomada das melhores decisões. O resultado de tudo isto será o fornecimento às empresas de vantagem competitiva através de uma boa gestão de armazém.

2. Melhoria das operações e aumento do lucro. Uma vez que os sistemas de gestão de armazém permitem melhorar a organização dos armazéns e tomar melhores decisões, bem como aumentar a exactidão das operações (redução dos erros e dos tempos),

as empresas podem otimizar os recursos, reduzindo os custos e aumentando os lucros.

3. Melhoria na tomada de decisões. A informação exacta (sem erros) e em tempo real sobre o armazém e o inventário permite que qualquer pessoa da empresa tenha a informação que precisa para tomar as melhores decisões, independentemente da sua função (vendas, prospecção de mercado, relação com os clientes...).

4. Aumento da satisfação dos clientes. A satisfação dos clientes tem a ver com vários aspectos, mas podemos resumir-las apenas a uma expressão: melhor serviço. A informação disponibilizada pelo sistema de gestão de armazém permitirá analisar o histórico e tomar decisões para o futuro, de modo a ter em stock o produto adequado para cada cliente quando este o solicita, disponibilizando-lho rapidamente com um serviço de qualidade. A informação do histórico dos clientes permite tratar cada um de um modo devidamente informado, possibilitando assim reter os clientes que interessam à empresa através da melhor resposta possível ao seu perfil, expectativas e necessidades.



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

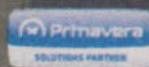
contacte-nos

Rua Kwamme Nkrumah, nº10-3º - Maianga, Luanda

Terminal: (+244) 930 645 386

solucoesmobilidade@sinfic.pt

www.sinfic.pt/eyepeak



POWERED BY



UNIVERSIDADE DIGITAL

A mulher africana e a atracção pela tecnologia

GIRLGEEEKKAMPALA

HOME ABOUT PROGRAM INSTRUCTORS JOURNAL



25

Girls in ICT Day 2013 Events
by GirlGeekKampala

Um grupo de jovens mulheres do Uganda fundou o site girlgeekkampala.com, que visa encorajar a cultura da programação informática entre jovens estudantes de todo o país. Fonte: <http://girlgeekkampala.com>.

RODRIGO CHAMBEL

Num documento intitulado “Prioridade: Igualdade Entre os Géneros – Plano de Acção 2008-2013”, a “promoção, através dos média e das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), de um ambiente favorável à igualdade de acesso à informação e ao conhecimento” aparece como um dos objectivos prioritários da Unesco.

Embora não tenhamos a certeza se as mulheres de que iremos falar alguma vez leram este documento,

Como não poderia deixar de ser, para falarmos desta iniciativa com mais propriedade, resolvemos espreitar o site e logo na página de entrada fomos surpreendidos pela imagem de uma camisola cor-de-rosa estampada com a palavra Geek (termo inglês que serve para qualificar pessoas algo excêntricas e obcecadas por tecnologia e electrónica). Como complemento, no topo da página surge a inscrição “apagando o estereótipo”, uma clara alusão ao facto de também haver espaço para os “saltos altos” no

mulheres se interessem pelo mundo da tecnologia. Refira-se que as mentoras do site disponibilizam às jovens mulheres interessadas um curso intensivo com a duração de quatro semanas. Esse curso inclui, segundo as mesmas, trabalho de equipa, orientação e excelentes ferramentas de open source. Para as interessadas, o programa do curso envolve disciplinas como “Introdução à Programação” (primeira semana), “Avançar no Percurso – Java e Android” (segunda semana), “Avançar para a Web” (terceira semana) e “Empreendedorismo na Tecnologia” (quarta e última semana).

Tal como tinha ficado subentendido, no final é esperado que as participantes desenvolvam produtos com base no que aprenderam, o que à partida nos parece algo de muito positivo. Sendo esta uma forma de estabelecer a ligação entre a teoria e a prática, talvez sirva também para plantar sementes que possam dar frutos capazes de alimentar o futuro profissional destas jovens.

Deixemos o Uganda e voltemos agora para a África do Sul, de onde nos chega outra iniciativa semelhante. O site/blog shethegeek.co.za (em português, “ela é geek”) foi fundado pelas jovens Monique Ross e René Parker com o objectivo de capacitar as mulheres, fornecendo-lhes formação no campo da tecnologia e da inovação. A qualidade e o valor do site foram atestados pelo prémio de melhor blog sul-africano na categoria de Ciência e Tecnologia em 2010.

O site conta com projectos de cariz social de grande valia, tais como a iniciativa Digital Women (Mulheres Digitais), um programa de oito semanas que pretende ajudar mulheres com um passado caracterizado por dificuldades e complicações, dando-lhes competências a nível informático que lhes permitam ver o futuro com outros olhos e, ao mesmo tempo, fomentando um espírito de partilha de conhecimento que as leve a quererem partilhar o que aprenderam com outras pessoas. Entre as participantes que procuravam uma nova oportunidade e uma nova forma de encarar a vida através deste projecto estavam desempregadas, ex-toxicod dependentes, ex-membros de gangues, vítimas de violência, mães solteiras, etc.

“Toda a gente tem uma história e cada história é tão única como a pessoa que a conta. As nossas vidas são definidas pelo nosso passado, mas isso não deve impedir que tenhamos um futuro melhor. Precisa de uma segunda oportunidade para mudar o seu futuro?” Este é o texto que serve de mote ao projecto e que nos pareceu bastante inspirador ou, no mínimo, bastante bem intencionado. Note-se, no entanto, que para além desta componente social, o site inclui as mais recentes novidades que fazem as delícias dos apaixonados por tecnologia e afins, tais como o mais recente e moderno telemóvel a ser lançado, o mais re-



Existem vários sites africanos criados por mulheres apaixonadas pelo mundo da tecnologia. O shethegeek.co.za, fundado por Monique Ross e René Parker, é um exemplo disso. Fonte: <http://shethegeek.co.za>.

cente jogo de computador no mercado, as últimas aplicações informáticas e as consequentes críticas e elogios de que são alvo. Enfim, verdadeiros mundos a explorar pelas mulheres que se interessem por estas matérias.

Por fim, tal como prometido, a nossa viagem de hoje termina na África Oriental. Mais concretamente, no Quênia, onde uma ex-estudante do ensino secundário apaixonada pelas lides tecnológicas e com vontade de ajudar outras pessoas, Kasyoka Mutunga, fundou o site/blog <http://jamlab.co.ke/>. Trata-se de uma comunidade virtual de jovens que fornecem orientação aos seus pares, que fomentam a aprendizagem através da utilização de recursos educativos abertos (open educational resources) e que promovem a utilização da Internet como forma de atingir objectivos e manter as ideias em constante actualização.

Ao mesmo tempo procuram resolver problemas que afectem as suas comunidades locais.

“Se achas que pensas de forma diferente, se te sentes incompleta e se és louca o suficiente para acreditar que o teu trabalho pode mudar o mundo, o Jamlab é para ti”. Esta é uma parte do texto que serve para dar as boas vindas aos novos visitantes de um site criado por uma jovem mulher apostada em mudar o mundo através do recurso às novas tecnologias.

Não sabemos se o conseguirá, nem tão pouco se o mundo está na disposição de ser mudado, mas não custa tentar. Como dizia o escritor francês Alphonse de Lamartine, há sempre uma mulher na origem de todas as grandes coisas. Legitimada pela força destas palavras e pelo seu próprio entusiasmo, não há nenhuma razão para esta queniana não pensar em grande.



Welcome to Jamlab!

Welcome to Jamlab! Welcome to Jamlab! Welcome to Jamlab!

O site/blog <http://jamlab.co.ke> foi criado por Kasyoka Mutunga, uma queniana apaixonada pela tecnologia e com vontade de ajudar outras pessoas. Fonte: <http://jamlab.co.ke/>.

ou tão pouco o objectivo específico que acabámos de transcrever, uma coisa é certa: mesmo sem o saber, estão a contribuir para que esse objectivo se cumpra. Mas olhemos para casos concretos. O primeiro exemplo chega-nos do Uganda, país do leste africano, onde um grupo de jovens mulheres entusiastas se juntou para fundar o site girlgeekkampala.com, que visa encorajar a cultura da programação informática entre jovens estudantes de todo o país.

O objectivo é facilitar uma competição saudável no desenvolvimento de aplicações informáticas, tendo em vista a sua comercialização futura.

seio do universo geek e que o estereótipo que diz que a tecnologia é exclusivamente masculina é algo que merece ser “apagado”.

Segundo as palavras das criadoras do site, o [girlgeekkampala](http://girlgeekkampala.com) é uma iniciativa que pretende “promover e celebrar a figura da mulher no campo da tecnologia” e tem como objectivos inspirar a próxima geração de “jovens mulheres geeks” para que se envolvam na tecnologia, dotando-as com as competências básicas de programação informática, incentivando-as para que transformem as aplicações que desenvolvem em algo com valor comercial e, finalmente, fazendo com que cada vez mais



Há cada vez mais mulheres que não têm qualquer problema em mostrar o seu entusiasmo pela tecnologia.



FORMAÇÃO EM PROCESSOS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Benguela | Luanda | Lubango | Namibe | Sumbe



Curso A - Gestão de Expediente e Arquivo



Curso B - Gestão Administrativa de Quadros



Curso C - Gestão de Compras Públicas

25.000 AKZ

Horário: 8:30 - 16:30 (com intervalo para Coffee-break)

Inscrições até 4 dias antes do início do curso, até ao máximo de 12 formando por curso.

Inscrições limitadas.
Inscreva-se já!

SINFIC

Relações de compromisso.

Rua Kwamame Nkrumah, nº 10
- 3º, Maianga - Luanda

Angola

Tel: (+244) 222 398 210
Fax: (+244) 222 398 210

www.sinfic.com

INFORMAÇÕES:

Telemóvel: 930 645 210

GESTÃO POR PROCESSOS

Engenharia e optimização

	Automação	Gestão pela Qualidade Total	Reengenharia dos Processos
OBJECTIVOS	Aumento da produtividade	Aumento da satisfação do cliente	Melhorias significativas
ABORDAGEM	Funcional	Da Base ao Topo	Do Topo à Base
ÊNFASE	Redução de tempos	Estratégia	Estratégia
ACÇÕES	Automatizar actividades manuais	Melhoria gradual dos processos	Redefinição dos processos Aplicação de tecnologia
RECURSOS HUMANOS	Equipas de especialistas	Círculos de Melhoria	Equipas
TECNOLOGIA	É a principal ênfase	É tida em conta	É fundamental

Figura 1. Diferenciação entre três das tendências referidas no texto: automação, gestão pela qualidade total (TQM) e reengenharia dos processos.

LUI SOLMEIRA

Todas as abordagens e metodologias contribuíram e foram precursoras dos conceitos subjacentes à reengenharia de processos. No quadro da figura um podem ser percebidas as diferenças mais marcantes de três das tendências referidas anteriormente.

A reengenharia de processos, cujo esquema de síntese se apresenta na figura dois, deve ser realizada quando a lei o exigir, quando os objectivos o impuserem como necessária e/ou desejável, quando a necessidade de satisfação dos clientes o recomendar e de forma contínua. Deve ser feita tendo como objectivo a melhoria da eficácia, da eficiência, da qualidade, da previsibilidade, do controlo e do desempenho dos processos, e ainda sempre que haja necessidade de cumprir a lei e/ou para que sejam atingidos os objectivos estratégicos e operacionais.

No entanto, só faz sentido avançar para um processo de reengenharia de processos se estiverem assegurados um conjunto de pressupostos de base, designadamente que esteja assegurado o comprometimento e empenho da gestão de topo para com a melhoria contínua do desempenho da gestão dos processos; definida a missão, a visão e os valores da organização; definidos os objectivos estratégicos para a organização; definidos os objectivos operacionais para a organização. Um processo de reengenharia desenvolve-se através de um conjunto de etapas sequenciais, que se sintetizam da forma como se segue.

1. Decisão estratégica de avançar com um projecto de reengenharia e designação do grupo de trabalho;
2. Planeamento das actividades do grupo de trabalho;
3. Caracterização da situação actual através da inventariação dos processos, avaliação da maturidade

de dos processos, definição de cada um dos processos, medição e análise do desempenho de cada um dos processos;

4. Definição dos pressupostos em que assentará o redesenho dos processos;

5. Elaboração de proposta futura, incluindo o redesenho dos processos e o plano de acção para a implementação;

6. Obtenção de aprovação superior para a proposta;

7. Gestão da mudança;

8. Implementação do projecto piloto da proposta aprovada;

9. Melhoria e implementação da nova solução;

10. Monitorização, medição e melhoria dos processos.

Relativamente à listagem anterior iremos dar atenção apenas às etapas três, quatro e cinco, que correspondem às mesmas fases do modelo de implementação da gestão por processos que temos vindo a seguir e cujo esquema se apre-

senta na figura três. Na etapa três, de caracterização da situação actual (AS-IS), é efectuado o levantamento dos processos tal qual estão a ser executados no momento. Para o efeito é uma boa prática proceder do seguinte modo. Inventariar todos os processos no âmbito definido para o projecto. Avaliar a maturidade dos processos inventariados. Relativamente a cada um dos processos, definir o processo através da decomposição do mesmo em todas as actividades, analisar a sequência de realização das várias actividades em que se decompõe o processo e a justificação para a sua realização e sequenciação, analisar todos os inputs e outputs de cada uma das actividades, analisar os recursos materiais e humanos que intervêm na sua realização (quantificando o tempo médio de operação e as competências necessárias), e compreender as necessidades de informação associadas.

Depois disto é necessário obter dados estatísticos sobre cada um dos processos (ou seja, medir e avaliar o seu desempenho).

Uma vez definidos os pressupostos (etapa quatro) em que assentará o redesenho dos processos, passa-se à fase seguinte (etapa cinco), de modo a estabelecer a proposta para a situação futura (TO-BE). Durante a fase de análise da situação actual dos processos é boa prática questionar sistematicamente porque está a ser feita determinada actividade, o que faz avançar o processo, quem está de facto envolvido no processo, se é tomada alguma decisão durante a etapa e se a designação da etapa transmite a ideia daquilo que é o seu resultado.

Depois de conhecido o processo, é o momento de se avançar para a sua optimização, que deverá ser feita a três níveis: actividades, competências e tecnologias.

No que se refere à melhoria das competências, será desejável formar /treinar/praticar, preparar e treinar equipas de desanuviamiento de “períodos de ponta”, realocar recursos em períodos de ponta, preparar e treinar equipas de “recuperação de tempo”, sensibilizar, aderir à simultaneidade, aumentar a flexibilidade, aumentar a rotatividade, aumentar a multidisciplinaridade, recorrer ao e-learning para treino em processos e procedimentos específicos.

Por outro lado, no que se refere à melhoria das tecnologias, será desejável recorrer a tecnologias de informação, desmaterializar os processos, recorrer a sistemas de workflow e de apoio à gestão de processos, implementar o correio electrónico institucional, recorrer a ferramentas de trabalho colaborativo (chat e videoconferência), recorrer a plataformas de e-learning para treino em processos e procedimentos específicos. Para além do redesenho dos processos, a equipa também deverá elaborar o plano de acção para a sua implementação.

Reengenharia e Gestão dos Processos

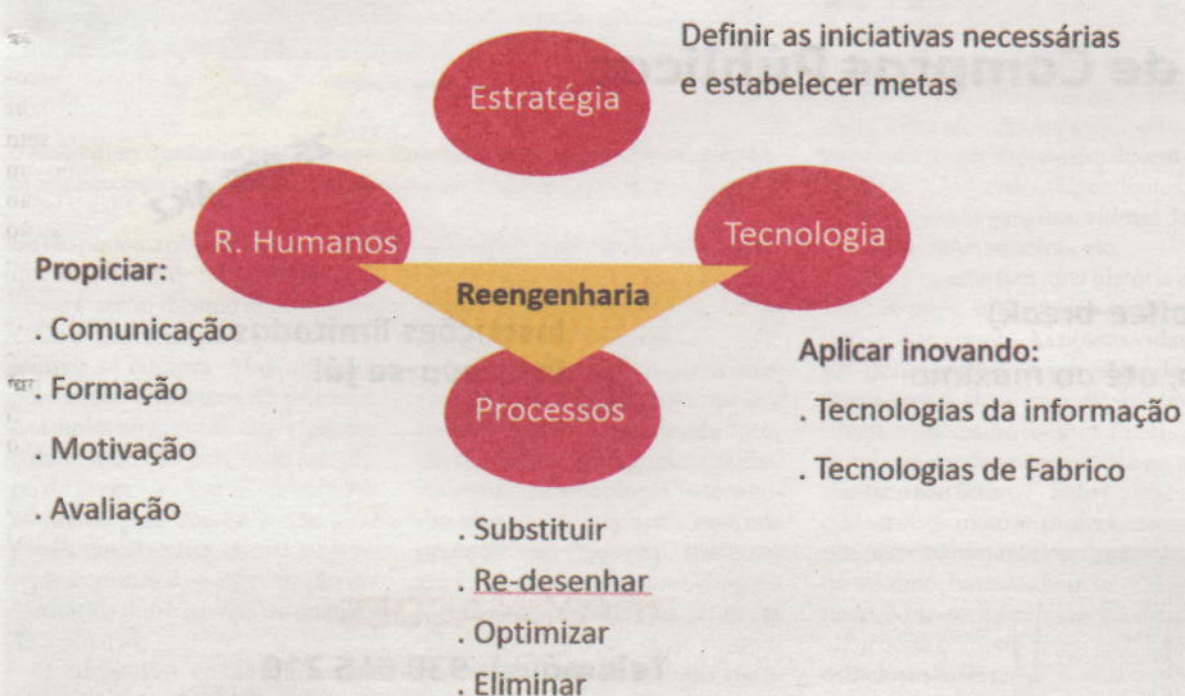


Figura 2. Esquema das linhas de força da reengenharia de processos.

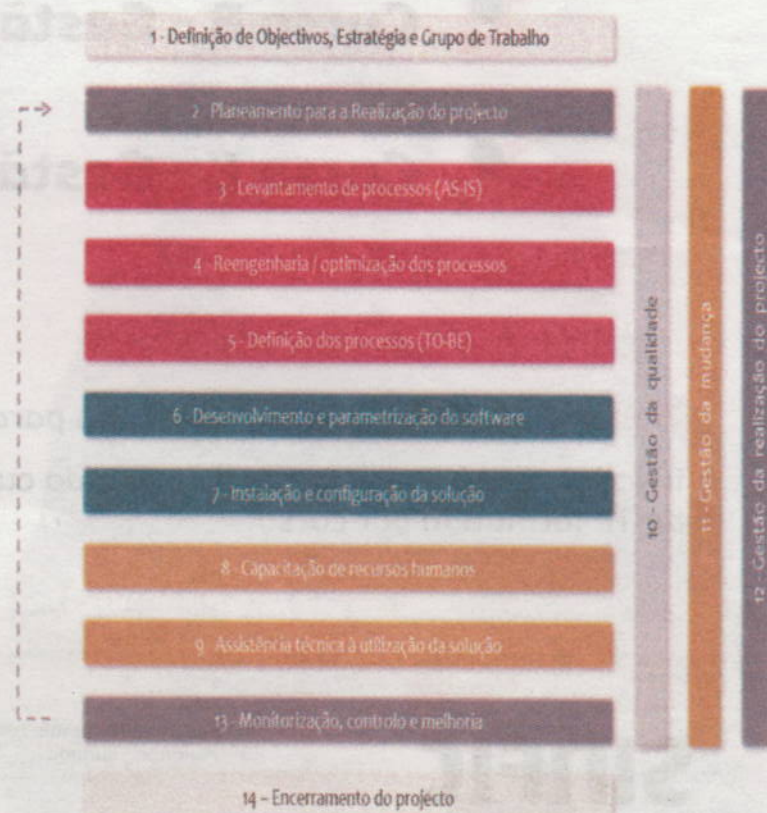


Figura 3. Fases da implementação de um sistema de gestão por processos.

ENTRETENIMENTO

As novidades do mundo dos jogos



Wii da Nintendo, PlayStation 4 da Sony e Xbox One da Microsoft: uma nova geração de consolas para os fãs dos videojogos. Fonte: sites dos respectivos fabricantes.

Não faz grande sentido falar de jogos de computador num caderno semanal como este. Todos os dias são lançados novos jogos e muitos deles são extremamente semelhantes. Teríamos que falar dos jogos para PCs Windows e Mac, para os equipamentos móveis (pelo menos com os sistemas operativos Android, iOS e Windows), e dos jogos online. Seria impossível acompanhar os novos lançamentos num caderno semanal, mesmo que ocupássemos todas as páginas.

Apesar deste comentário, não quer dizer que não dediquemos algum espaço aquilo que é mais peregrino nesta área: as consolas de jogos. Apesar do enorme cresci-

mento dos segmentos dos jogos online e dos jogos para equipamentos móveis, as consolas continuam a ser um meio de entretenimento por excelência.

Segundo informação veiculada pela Reuters em meados de Junho passado, iremos assistir brevemente ao lançamento daquilo que se pode designar como a próxima geração de consolas, numa tentativa dos grandes desta indústria contrariarem o grande crescimento dos jogos online e dos jogos móveis nos últimos tempos.

Provavelmente o leitor está a pensar apenas nos tempos que passa a jogar e no divertimento que isso lhe proporciona. Mas na verda-

de esta indústria é um negócio muito a sério que movimenta milhões. Para este ano de 2013, as previsões apontam para que o mercado tradicional dos videojogos, excluindo os jogos móveis para smartphones e tablets, gere receitas de 58 mil milhões de dólares americanos, crescendo assim cerca de 800 milhões face ao ano passado, ano em que gerou receitas de 57,2 mil milhões de dólares americanos.

Se considerarmos o mercado global dos videojogos, incluindo agora os jogos móveis para smartphones e tablets, as receitas geradas este ano deverão rondar os 66 mil milhões de dólares americanos, depois de em 2012

terem sido de 63 mil milhões de dólares americanos. Em 2017 este mercado deverá representar receitas de 78 mil milhões de dólares americanos. Estes valores sublinham bem a importância deste mercado e as perspectivas de crescimento futuro.

As receitas do software a retalho deverão ser este ano de 20 mil milhões de dólares americanos, depois de em 2012 terem sido de 22,6 mil milhões de dólares americanos. Isto quer dizer que nesta área as projeções apontam para uma descida significativa de 2,6 mil milhões de dólares americanos face ao ano passado.

Os jogos online, incluindo a disponibilização digital, as subscrições e os jogos Facebook, deverão gerar receitas de 24 mil milhões de dólares americanos em 2013, depois de em 2012 terem gerado receitas de 21 mil milhões de dólares americanos.

O mercado das consolas

Quem lida habitualmente com consolas de jogos sabe que os nomes de referência neste segmento de mercado são a Microsoft, a Sony e a Nintendo. A Microsoft lançou a Xbox 360 em Novembro de 2005 nos Estados Unidos da América e já vendeu 77,2 milhões de unidades. Com cerca de oito anos de idade, apesar das melhorias ao longo do tempo, está mais do que na altura desta consola se reformar e dar lugar a uma nova geração, a Xbox One, que deverá ser lançada

em finais deste ano. Quanto à Sony, tem vindo a apostar na PlayStation 3, que foi lançada nos Estados Unidos da América e no Japão em Novembro de 2006. Também ela vai para a reforma, dando lugar à PlayStation 4 brevemente. Até ao final do ano passado a Sony vendeu mais de 77 milhões de unidades da PlayStation 3.

Falta referir a Nintendo, que lançou a sua consola Wii nos Estados Unidos da América em Novembro de 2006. Mais recentemente, em Novembro de 2012, lançou a Wii U nos Estados Unidos da América. Terá vendido mais de 99,8 milhões de unidades da consola Wii e mais de 3,45 milhões de unidades da Wii U até 31 de Março passado. Se considerarmos as unidades vendidas da DS, o valor é superior a 153,8 milhões, enquanto as vendas das 3DS terão ultrapassado as 31,09 milhões de unidades até finais de Março passado.

Perante este refrescar de consolas que está a ter lugar, com o lançamento de uma nova geração de equipamentos, iremos voltar a este tema nas próximas edições semanais deste caderno para lhe dizermos um pouco aquilo que pode esperar para a próxima época natalícia, já que os videojogos e o entretenimento em geral costumam ganhar um ênfase extra nos últimos trimestres de cada ano. Uma vez que os jogos estão a ganhar cada vez mais adeptos nas várias faixas etárias, vamos dedicar algum espaço todas as semanas a este tema a partir desta semana.

Sugestões para escolha de uma consola



As consolas de jogos estão a tornar-se centros de multimédia para toda a família.

A consolas querem impor-se como o centro multimédia lá de casa, não só para efeitos de entretenimento, mas procurando ir mais além, respondendo igualmente a fins utilitários, educacionais, de interacção social e até profissionais. Pode-se dizer mesmo que as consolas actuais que lideram o mercado têm vindo a revolucionar a ideia daquilo que um sistema de jogos é capaz de fazer. É por esse facto que vamos dar a seguir algumas dicas para escolher uma consola de jogos. No fundo, os aspectos

que têm de ter em conta são válidos para as consolas, mas um pouco para qualquer equipamento de computação em geral, já que fazem parte daquilo que normalmente se designa por senso comum, mas que muitas vezes nos esquecemos de considerar.

Uma consola de jogos representa um investimento significativo para muitas pessoas/famílias, pelo que a escolha não deve ser tomada de ânimo leve. Na maior parte dos casos, a continuidade é a opção mais óbvia. Ou seja, se alguém já

tem um modelo de um qualquer fabricante e estiver satisfeito, a tendência será para adquirir um modelo mais recente da mesma marca. Quanto mais não seja, esta estratégia permite normalmente utilizar os jogos a que já se estava habituado, bem como manter a comunidade de utilizadores amigos.

• **Variável 1.** O primeiro aspecto a ter em conta na escolha de uma consola de jogos deve ser a estratégia do fabricante. Veja as várias propostas estratégicas dos principais fabricantes de consolas, consultando os sites de cada um deles e tente perceber o caminho que percorreram até aqui e aquele que vão percorrer no futuro em termos de evolução tecnológica. Poderá consultar ainda outros sites ou blogs à procura de informação suplementar e independente. O importante é tomar uma decisão o mais informada possível e de acordo com as suas necessidades/expectativas. Envolve toda a família nesta procura de informação, sobretudo os mais novos (que aceitarão o desafio de boa vontade).

• **Variável 2.** Considere as características das consolas e compare-as

em função das necessidades/expectativas do seu agregado familiar. Olhe nomeadamente para as possibilidades de conexão a um serviço online, tendo em conta as possibilidades de downloads diversos e funcionalidades de redes sociais. Veja também a compatibilidade com modelos anteriores da mesma marca, já que existem jogos mais antigos muito interessantes que poderá querer utilizar e que são muito mais baratos. Dependendo daquilo que pretender, veja também as capacidades multimédia (vídeo e música), de navegação Web, entre outras.

• **Variável 3.** Considere o desempenho, já que os jogos exigem cada vez mais capacidade gráfica e de vídeo. Neste caso concreto, não pense apenas no desempenho para responder às necessidades presentes, mas considere também alguma folga para o futuro próximo, já que certamente não querará mudar de consola como quem muda de camisa.

• **Variável 4.** Os jogos actuais já ultrapassaram a fronteira do indivíduo ou de um pequeno grupo a jogar na mesma sala à frente do mesmo ecrã. Actualmente os jogos

podem ser jogados em comunidades à escala mundial. Olhe, portanto, para funcionalidades que lhe permitam integrar-se nessas comunidades.

• **Variável 5.** Outro aspecto muito importante é o suporte técnico, que deverá ser relativamente rápido e próximo. Se o fabricante da consola de jogos não lhe disponibilizar esse serviço, arrisca-se a ficar sem consola durante muito tempo em caso de avaria. Em alternativa ao fabricante da consola, poderão existir representantes, mas assegure-se de que o representante escolhido está bem implantado no mercado e tem provas dadas de idoneidade. Não se esqueça de que um simples vendedor de consolas nem sempre garante o suporte técnico necessário.

• **Variável 6.** Depois de analisados os vários aspectos (ou variáveis) referidos atrás, certamente já terá percebido que cada sistema de jogos ou consola disponibiliza um estilo de jogar e um conjunto de jogos muito próprio. Escolha o que for mais adequado à sua família, uma vez que os jogos serão quase de certeza a principal actividade da consola que comprar.



Conhece e consegue tipificar a população residente na sua área?

Inove a sua Administração

Recolha Indicadores populacionais automaticamente com

ÁGORA RESIDENTES



**Custos
Tempo**



**Automatização da Emissão
de Atestados de Residência
Emissão de cartões
de Residente**

www.agora-systems.com



ANGOLA

Rua Kwamame Nkumah, nº30 - 3 | Malanje - Luanda
Tel: (+244) 222 398 210 / (+244) 930 645 111 | Fax: (+244) 222 398 210

Av. Dr. Amílcar Cabral, Ed. Pangeia, Ap. 184, Bairro Lufala - Lubango
Tel: (+244) 261 226 110/3 | Fax: (+244) 261 226 115

SINIFIC CENTERS

Silve

PROVÍNCIAS:

Cabinda

Kuando-Kubango

Bengo

Benguela

Kwanza-Norte

Kwanza-Sul

Lunda-Norte

Lunda-Sul

Malanje

Moxico

Namibe

Uíge

Zaire