

# Tecnologia & Gestão

TERÇA-FEIRA, 22 DE ABRIL DE 2014 | N.º 109

## MODERNIZAÇÃO

### Apostar na gestão de processos e de documentos

A oportunidade para reestruturar uma organização pode residir simplesmente numa nova forma de gestão de processos e de documentos. Melhorar a forma de tratar os diferentes processos e documentos representa bem mais do que um “arrumar a casa”.

Pode, com efeito, constituir um autêntico projecto estruturante para uma organização. A capacidade de resposta é afectada, para o bem ou para o mal, consoante for a abordagem quanto ao tratamento da informação. Na verdade, a forma como se gere a informação tem um impacto directo no desempenho de qualquer estrutura e a sua organização interna depende em grande medida disso mesmo.

Fazer uma gestão conveniente e eficaz da informação não é um mero aspecto supérfluo. Pelo contrário, cada vez mais o tratamento da informação se afigura como um aspecto de extrema importância, não só no dia-a-dia das organizações, mas também enquanto requisito de sobrevivência. O caudal de informação a que estamos sujeitos e que somos obrigados a gerir exige um tratamento bem diferente daquele que era o mais usual. Nos dias que correm a informação quer-se bem estruturada.

Assim, depois de recolhida deve ser submetida a um determinado processo, que muitas vezes implica a sua gestão mediante o recurso a aplicações específicas para o efeito. De entre elas podemos mencionar a título de exemplo as soluções ERP (gestão integrada), ou CRM (gestão da relação com os clientes). Existe um conjunto de soluções disponíveis no mercado, mas que nem sempre são do conhecimento das organizações. Este desencontro faz com que muitas dessas organizações não tirem o devido partido das funcionalidades que essas ferramentas proporcionam.

Como soluções devemos entender programas informáticos que gerem toda a documentação, desde simples documentos recebidos por um colaborador, até processos complexos que exigem um tratamento a nível transversal.

PAG. 24

## UNIVERSIDADE DIGITAL

### Procurar emprego com a ajuda das tecnologias de informação

A utilização da tecnologia no contexto educacional parece ser cada vez mais incontornável. Mesmo num contexto de ensino tradicional, a tecnologia reclama um lugar muito próprio no processo de ensino/aprendizagem. Se nos detivermos um pouco sobre a educação à distância, então torna-se quase

impossível dissociar esta forma de ensino do uso da tecnologia, mormente as chamadas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Conscientes da importância e do valor acrescentado que a tecnologia representa, as próprias universidades têm vindo a marcar presença no mundo virtual, nomeadamente

na Internet. Os MOOC (massive open online courses), ou se preferirmos, cursos online abertos e em massa, são disso um belo exemplo.

A necessidade de inovar no ensino casa muito bem com as possibilidades tecnológicas disponíveis e parece não haver limites para esta união. De salientar que a aprendiza-

gem online pode ser um precioso extra em termos educativos e baixa seguramente os custos. Para alguns, a educação à distância (EaD) chega a ser tão importante como a invenção da imprensa.

Tal como há uns séculos a massificação do uso do livro revolucionou as sociedades, também nos tempos actuais a massificação da EaD permite chegar a milhões de pessoas, que em condições normais estariam longe de pensar que lhes seria possível estar numa sala de aula e que deste modo podem ter acesso a uma educação superior. Actualmente qualquer pessoa pode escolher, entre muitos outros, um curso de Harvard, Berkeley ou do MIT (Massachusetts Institute of Technology).

Com o tempo também se modificou a forma como a EaD é preparada. Se inicialmente tínhamos apenas uma câmara a filmar uma aula presencial, cujo conteúdo era posteriormente disponibilizado online, hoje são muitas as instituições que preparam as aulas em estúdios pensados para o efeito, muitas vezes com conteúdos originais, usando múltiplas câmaras que captam diferentes ângulos e com iluminação adequada, entre outros pormenores.

Quer isto dizer que há um maior cuidado e atenção relativamente a esta forma de ensino, que é, por assim dizer, muito mais amigável do utilizador. O rigor que é utilizado na elaboração dos conteúdos é tão importante como o grau de exigência desta modalidade de ensino, e muitos são já os empregadores que têm noção desta realidade.

PAG. 22



O mercado de trabalho é competitivo e temos de lhe dar algo diferenciador. Caso contrário seremos apenas mais um candidato.

## RECURSOS ONLINE

### Dê vida ao estudo com a ajuda dos mapas na Internet

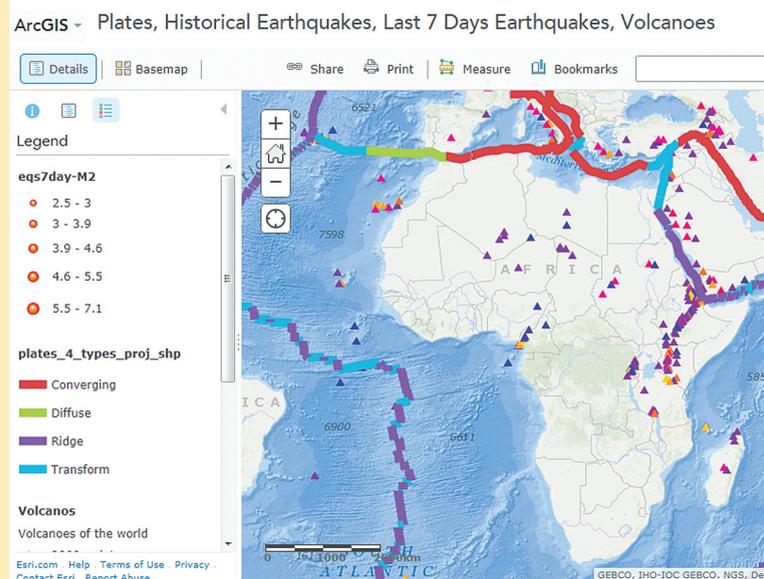
Os mapas na Internet permitem transformar as tarefas de leitura de grandes compêndios escolares em experiências de aprendizagem visual de temas como a geografia, a história, ou a sociedade, entre outros. Os alunos podem utilizar os sistemas de informação geográfica (SIG) online para investigar uma infinidade de temas ambientais, históricos, económicos, políticos...

Utilizando as novas ferramentas geográficas online que estão actualmente disponíveis, como o ArcGIS Online da Esri, os alunos podem pesquisar assuntos do seu interesse, comparar dados e analisar padrões recorrendo a mapas que eles próprios podem criar e modificar.

PAG. 23

Apresentamos ao longo deste texto alguns exemplos concretos para lhe mostrarmos como os mapas na Internet e a sua análise espacial podem enriquecer o conhecimento dos alunos (e de qualquer pessoa) no estudo da geografia, história, política, economia, sociedade, ou outras áreas.

**Geografia.** Podemos utilizar as aplicações de mapas disponíveis na Internet para aprender mais sobre a dinâmica do planeta, incluindo as mudanças no uso e ocupação do solo, dados demográficos, ou clima. Com estes mapas aprendemos que a escala a que se estuda um determinado problema influencia a percepção e a forma de resolução do mesmo.



Para além de dados sobre o nosso país, podemos ficar a saber onde se localizam as placas tectónicas, os vulcões e os tremores de terra em todo o mundo com a ajuda do ArcGIS Online.

## UNIVERSIDADE DIGITAL

## Procurar emprego com a ajuda das TIC



Devemos ter presente que a importância das TIC não deve substituir uma procura presencial de emprego. Nada melhor do que ir bater às portas das empresas com um currículo e uma carta de apresentação na pasta.

HUGO LAMEIRAS

**Haverá sempre comparações entre a EaD e o ensino presencial, mas se pensarmos que é como comparar uma peça de teatro e um filme, vemos que cada um tem o seu espaço e que, na verdade, nenhuma das formas é melhor do que a outra, podendo substituí-la completamente.**

Quando nos entregamos ao estudo temos muitas vezes o objectivo de alcançar um posto de trabalho satisfatório em toda a sua extensão, nomeadamente quanto ao conforto económico que proporciona, mas também que atenda às inclinações que cada um de nós possui. Aliar o melhor de vários mundos é aquilo com que sonhamos e assim que completamos o nosso percurso académico é tempo de procurar um lugar onde possamos finalmente empregar os conhecimentos adquiridos ao longo da caminhada escolar.

Este é o grande passo que temos de dar, pois obter uma graduação académica não é propriamente o fim de um percurso. É, quando muito, o final de um ciclo e há logo outro prestes a começar. Assim sendo, a tecnologia pode ser uma ferramenta preciosa no início desse tal novo ciclo.

A Internet, a par da importância no percurso educativo, pode muito bem desempenhar um papel de relevo na procura activa de emprego. Seguindo os conselhos de Steve Jobs, “a única maneira de fazer um trabalho extraordinário é amares aquilo que fazes. Se ainda não o encontraste, continua a procurar. Não te acomodes. Tal como com os assuntos do coração, tu saberás quando é que o encontraste”.

Muitos são os exemplos de currículos elaborados de uma forma muito criativa e quase todos fazem uso da tecnologia para atingirem os seus propósitos. Por outro lado, temos as redes sociais, cujo papel

pode ser igualmente muito importante para alcançar os nossos objectivos. Todavia, tal como um currículo em papel, há alguns aspectos a evitar. Por vezes, fruto de alguma inexperiência, somos levados a cometer alguns erros que nos poderão sair bastante caros. Assim, é importante ter alguns cuidados para que tudo corra como previsto, tal como desejamos. O mercado de trabalho é competitivo e temos de lhe dar algo diferenciador. Caso contrário seremos apenas mais um candidato.

Quando procuramos emprego recorrendo à Internet devemos ter

é dos lapsos mais frequentes. Claro que um currículo deverá ser entregue o mais completo possível, de forma a ilustrar que somos o candidato mais apropriado para o trabalho ou para o cargo a que nos candidatamos. Para além deste aspecto, é de evitar completamente o uso de abreviaturas ou campos em branco, uma vez que isso poderá ser visto pelo possível empregador como desmazelo ou desinteresse. Outro erro que muitas vezes ocorre é o facto do candidato responder só por responder. Ora, para quê responder a anúncios para os quais o candidato não completa os requisitos

imagem só depende de nós. São cada vez mais os casos de pessoas que, devido às suas acções nas redes sociais, têm graves problemas laborais, inclusivamente despedimentos. De facto, há fotos e comentários que devemos guardar apenas para nós, sem os expôr aos olhos do mundo, pois isso poderá prejudicar-nos. Convém ter a informação actualizada e evitar ligações, fotos ou frases que possam ser consideradas menos abonatórias. O ideal será mesmo rever as definições de privacidade da própria conta. O Google e o Facebook são muitas vezes grandes amigos



Actualmente as redes sociais, onde se destaca o LinkedIn, são um belo exemplo de como a Internet pode jogar a nosso favor.

alguns cuidados, pois apesar de não nos apresentarmos bem vestidos a bater à porta de um conjunto de empresas, a imagem que pretendemos passar acerca de nós próprios continua a ser de extrema importância. Actualmente as redes sociais, onde se destaca o LinkedIn, são um belo exemplo de como a Internet pode jogar a nosso favor.

Um dos erros mais cometidos é o envio do currículo com o perfil incompleto. Parece impensável, mas

tos exigidos? Isto apenas vai aumentar o nível de frustração do candidato, pois assim aumentam as possibilidades de não obter resposta da entidade empregadora. Há ainda o risco de ficar registado na base de dados de algumas dessas empresas como “não habilitado”, pelo que eventuais candidaturas posteriores serão seguramente filtradas pelo sistema.

Qualquer rede social traduz a nossa imagem e possuir uma boa

do empregador e ajudam a traçar o perfil dos candidatos. Assim, uma imagem cuidada e até pensada poderá, neste contexto, trazer bastantes vantagens face a outros candidatos. O melhor caminho a seguir será mesmo investir um pouco de tempo a pesquisar ofertas de emprego e a actualizar as contas em redes sociais, completando tanto quanto possível o perfil e o currículo, de forma a melhorá-los.

Já que a imagem conta, pode ser

importante ter uma fotografia associada, sendo-se ou não fotogénico. Claro que deve ser uma fotografia que respeite alguns critérios. Esta será uma forma subtil de apresentação e como tal deve ser profissional. Assim, devemos evitar fotografias com paisagens, ou que evidenciem a presença de outras pessoas, mesmo que tenham sido cortadas. Dispensa-se o uso de muitos acessórios, tais como bonés ou brincos demasiado vistosos.

A mensagem a passar deve ser que houve, de facto, algum cuidado na escolha da fotografia apresentada. Por outro lado, é um pouco como quem diz: “aqui estou eu pronto(a) para sair do virtual e ir a uma entrevista”. Claro que a colocação de uma fotografia pode ser bastante discutível. Há quem defenda que apenas se deve colocar uma fotografia no currículo se tal for pedido, para evitar que a apreciação visual sirva de critério numa eventual primeira selecção.

Queiramos ou não, a colocação da fotografia certa aumenta consideravelmente as hipóteses de alguém ver o nosso perfil. É como o anúncio a um produto qualquer que se pretende comprar/vender. Se não possuir fotografia anexa, não desperta o mínimo interesse.

Voltando ao exemplo do LinkedIn, este serviço oferece ainda a possibilidade de colocar recomendações, as quais poderão ter algum peso quanto à decisão do empregador. No entanto, convém saber escolher devidamente o tipo de recomendações ou de referências a fornecer, visto que se não forem pertinentes, nada acrescentam a não ser ruído.

Como vimos, em termos de recrutamento as TIC têm deixado a sua marca e há um site de procura de emprego incontornável para todos aqueles que procuram o seu lugar no mercado de trabalho. Em [www.libertycv.eu](http://www.libertycv.eu) podemos encontrar recrutadores directamente via chat, ou mesmo por webcam. Este tipo de recrutamento possui inúmeras vantagens. Desde logo a rapidez e a poupança de recursos e tempo, sobretudo para os candidatos. Por outro lado, permite eliminar constrangimentos ligados com a geografia. As distâncias aqui pouco importam, podendo até dar-se o caso de um recrutamento cujo candidato se encontra num continente diferente.

Devemos ter presente que a importância das TIC não deve substituir uma procura presencial de emprego. Ainda há empresas que não possuem uma informatização suficiente que lhes permita seleccionar toda a informação digital dos dias de hoje. Nestes casos, nada melhor do que ir bater às portas das empresas como sempre se fez. Ou seja, com um currículo e uma carta de apresentação na pasta. Este espírito proactivo ainda é bem visto por muitas empresas e um comportamento destes pode traduzir-se numa entrevista mais rapidamente do que por meio de uma candidatura espontânea. A vontade e a determinação são aspectos muito importantes, mas nada como alguns truques e ideias para conseguirmos alcançar os nossos objectivos. Agora é pôr mãos à obra!

RECURSOS ONLINE

# Dê vida ao estudo com a ajuda dos mapas na Internet

Os mapas da Internet proporcionam uma melhor compreensão do mundo como um todo, nomeadamente dos sistemas que se inter-relacionam, como o ciclo do carbono, a circulação dos oceanos e da atmosfera, ou o ciclo da água no planeta. Por exemplo, estes mapas podem ajudar-nos a compreender os princípios fundamentais das placas tectónicas, uma vez que podemos investigar os tipos e as localizações dessas placas, dos vulcões e dos terremotos.

As questões relacionadas com a geografia cultural também podem ser respondidas através das aplicações de mapas na Internet. Os alunos em particular podem analisar, por exemplo, os gastos das populações em alimentos, recorrendo a múltiplas escalas de análise para responderem a vários tipos de questões, como as que se seguem. Por que razão a despesa com os alimentos varia de região para região? Quais os fenómenos físicos e culturais que influenciam o que as pessoas comem? E porque razão essas influências variam no espaço e a diferentes escalas?

**História.** As aplicações de mapas na Internet conseguem “dar vida” aos eventos históricos. Por exemplo, podemos usar os mapas da Internet para sabermos mais sobre o Titanic, a famosa embarcação que se afundou no Oceano Atlântico em 1912. Podemos analisar a informação sobre a rota seguida pelo Titanic, os avisos de grandes blocos de gelo (icebergs), os navios de resgate e a eventual descoberta, em 1985, utilizando uma série de camadas num mesmo mapa, que foi criado para os 100 anos do trágico naufrágio deste navio histórico.

**Economia.** Através da ArcGIS Online podemos pesquisar e investigar dados do Banco Mundial, ajudando-nos a compreender melhor a economia mundial, incluindo o produto interno bruto (PIB) dos vários países, as trocas comerciais, entre muitos outros indica-

dores económicos. Se examinarmos os mapas da agricultura, do PIB, da esperança de vida, da idade média, da taxa de crescimento e de outros indicadores, poderemos analisar estas questões no espaço e ao longo do tempo. Convém sublinhar que a linha do tempo na parte inferior do mapa permite analisar os dados desde a década de 1950 até aos dias de hoje.

Podemos utilizar estes mapas para responder, por exemplo, às questões que se seguem. Em que medida o clima, o tipo de solo, as políticas de uso do solo, as variáveis económicas e os factores sociais influenciam os padrões de uso da terra agrícola? Qual a relação entre a idade média da população e a taxa de crescimento de um país? Num nível mais detalhado podemos examinar o mapa que mostra as taxas de participação na força de trabalho e as taxas de desemprego. Este tipo de mapas ajudam a responder a várias perguntas. Qual é a participação da população na força de trabalho do país. Por que varia essa participação e qual é a sua relação com a taxa de desemprego? Os mapas podem ser usados para investigar a economia do emprego desde o nível nacional, até ao nível local, recorrendo a mapas dinâmicos e a gráficos detalhados.

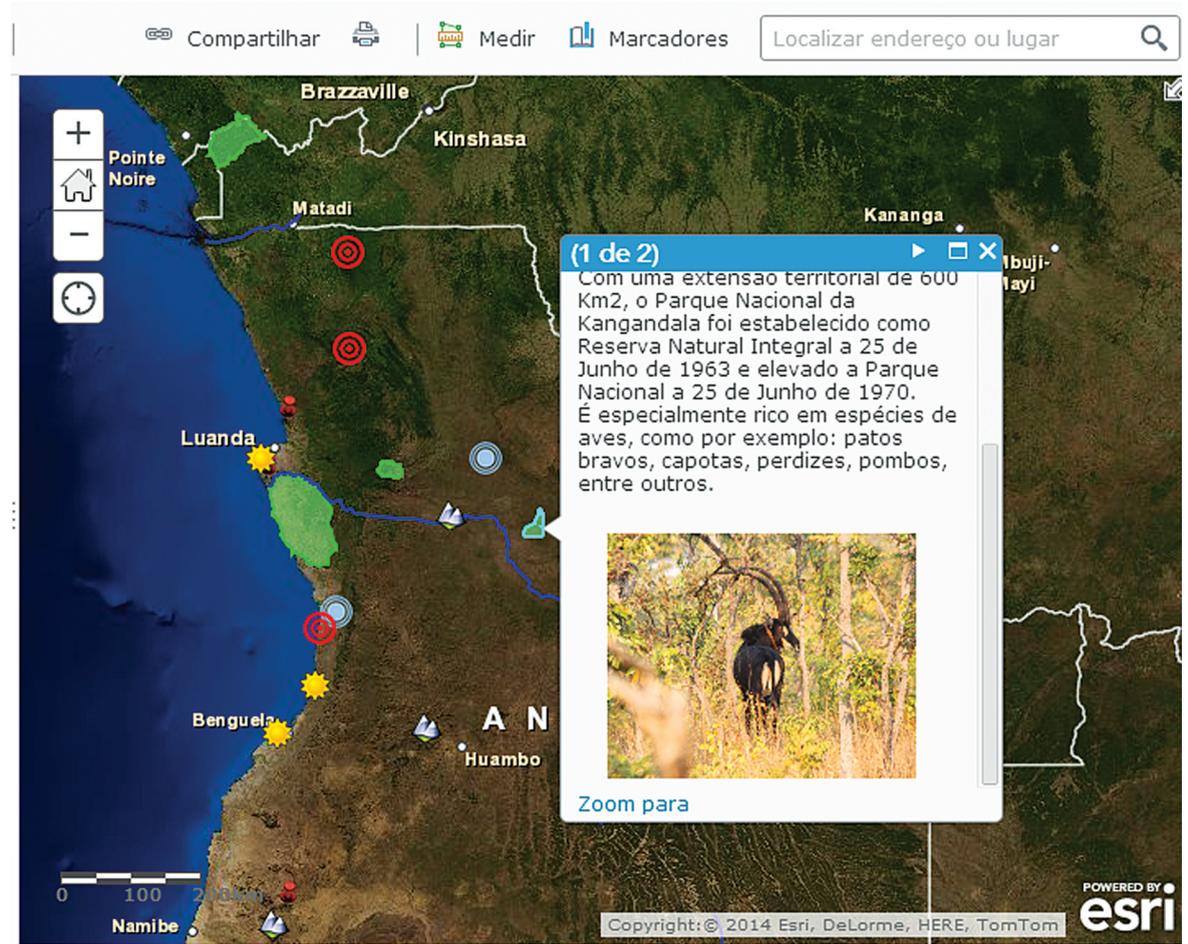
**Sociedade.** É comum hoje em dia ver os resultados das eleições através de mapas na Internet de forma interactiva. Os mapas na Internet podem ser assim utilizados para estudar os resultados das eleições de um país e responder a várias questões. Por exemplo, como foram os padrões de voto ao longo do tempo? Como é que o número de eleitores mudou ao longo do tempo e porquê? Agora imagine que era candidato às próximas eleições. Este tipo de mapas também poderiam permitir rentabilizar o seu tempo de campanha e investir a maior parte de seu tempo onde fosse necessário obter melhores resultados.

O ArcGIS Online da Esri inclui poderosas ferramentas de criação,

consulta e partilha de mapas na Internet de Angola

mação para o ArcGIS Online e de

guns exemplos de boas práticas de



As 27 maravilhas naturais de Angola.

Internet, com uma grande variedade de temas e escalas, utilizando um navegador como o Google Chrome, Internet Explorer, ou Mozilla Firefox, entre outros. O ArcGIS Online pode ser utilizado praticamente por qualquer pessoa, incluindo os alunos e os professores. Para começar a criar os mapas descritos neste texto e para a sua localização em Angola somente terá que criar uma assinatura gratuita do ArcGIS Online. Este disponibiliza conteúdos que vão desde dados relativos à população, redes de transportes, riscos naturais, uso e ocupação do solo, agricultura, equipamentos e muito mais, dependendo de quem carrega infor-

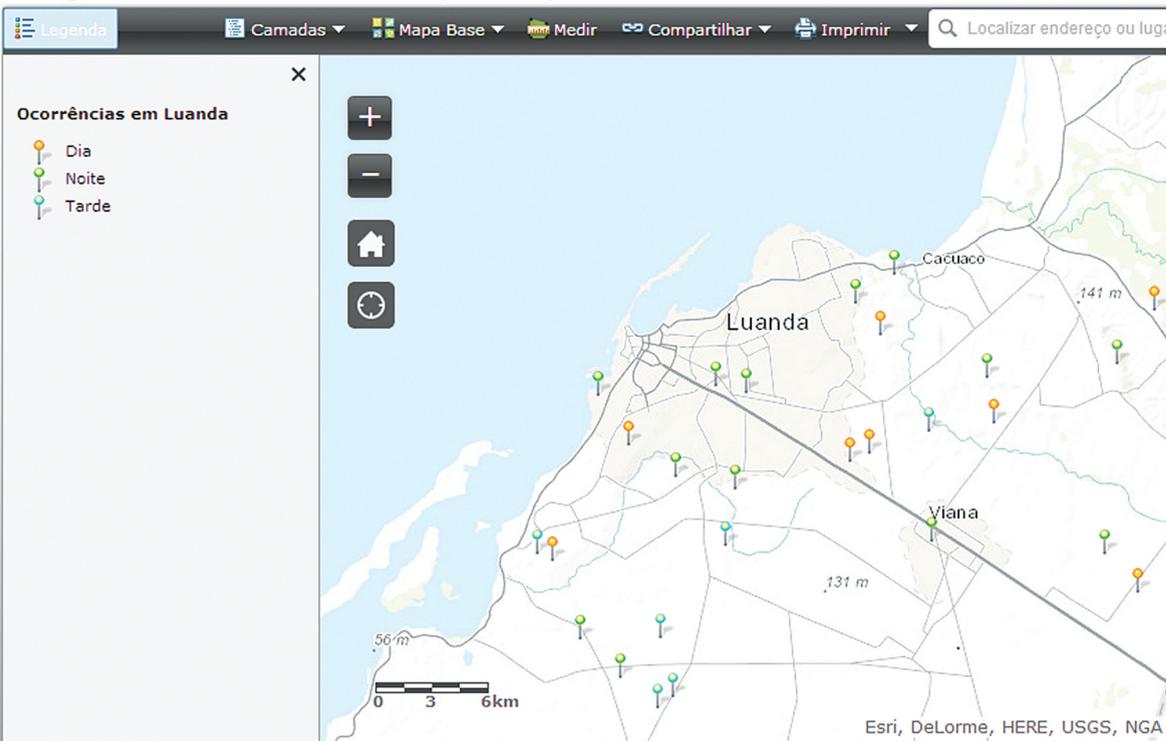
que região do globo é carregada. Os dados podem ser utilizados nas nossas próprias aplicações, permitindo a alteração dos dados e da simbologia, de forma a personalizarmos os nossos mapas.

Para análises mais rigorosas, a Esri recomenda a utilização do ArcGIS para Desktop, Mobile e Server. Em Angola já existe uma grande comunidade que utiliza diversos produtos da família ArcGIS. As imagens apresentam al-

utilização do ArcGIS Online no nosso país, disponíveis na galeria de mapas do ArcGIS Online. Podemos inteirar-nos das 27 maravilhas naturais de Angola, de ocorrências registadas em Luanda por período do dia, das várias províncias do país, de dados populacionais, ou do mapa dos municípios.

Baseado num texto publicada por Joseph Kerski no site da Esri (www.esri.com) e adaptada por José Martins.

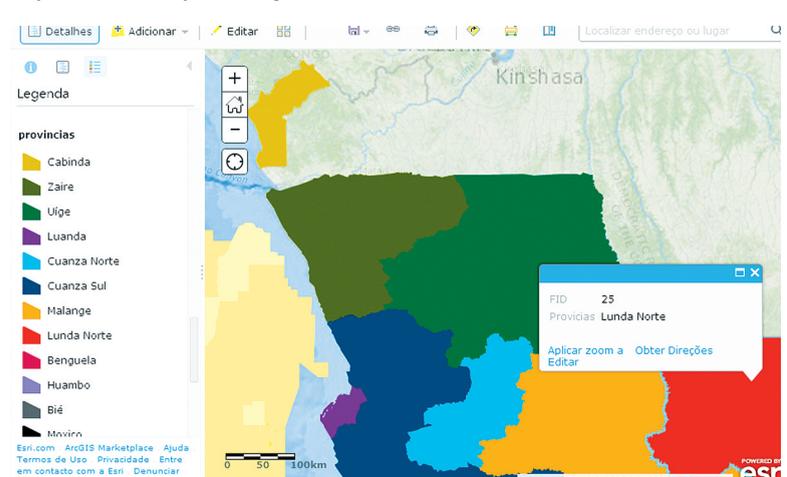
## Angola - Ocorrências (2013)



Ocorrências registadas em Luanda por período do dia em 2013.



Mapa com os municípios de Angola.



Provincias de Angola. A imagem mostra apenas uma parte do mapa.

## MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

# Apostar na gestão de processos e de documentos

FÁTIMA FERNANDES E HUGO LAMEIRAS

**Uma solução de gestão de processos e documentos assume o papel de centro de conhecimento da organização, sem a qual não será possível tomar as melhores decisões. Será a fonte de toda a informação que a organização necessita para o seu quotidiano.**

Negar ou refutar a importância de uma solução de gestão de processos e documentos é parar no tempo, um pouco à imagem do que seria negar a electricidade, visto que qualquer candea é igualmente capaz de iluminar. Posto isto, devemos ter em consideração que o quotidiano de uma organização envolve necessariamente um grande volume de informação, que tende a crescer exponencialmente. Este aumento de dados propicia também a possibilidade de perda ou extravio de informação importante, o que potencia, por outro lado, a dificuldade em aceder rapidamente e com êxito à informação pretendida. Ora, estes constrangimentos criam necessariamente alguns custos desnecessários, que podem perfeitamente ser eliminados.

Devemos pois considerar o uso de sistemas tecnológicos de informação, uma vez que são verdadeiros aliados na gestão eficaz da informação, contribuindo significativamente para o sucesso das organizações e para o seu próprio modelo de gestão. Das inúmeras vantagens que apresentam, não podemos deixar de destacar o aumento da produtividade dos recursos humanos envolvidos, a garantia do cumprimento de regras (medindo a eficiência dos recursos), o teste da validade das normas face aos procedimentos correntes, e a transmissão de novas orientações de gestão.

Em termos de ganhos ao nível operacional, com a utilização de um sistema de gestão de processos e de documentos podemos controlar perfeitamente o registo informático de toda a documentação existente na organização. Deste universo fazem parte os documentos originais recebidos em suporte papel, os faxes, as mensagens de correio electrónico e até os documentos produzidos nas estações de trabalho de cada utilizador ou nos sistemas centrais. De facto, toda a informação passa a poder ser classificada e disponibilizada num sistema central que faz a gestão de processos e de documentos, mantendo toda essa informação acessível a todos, de acordo com as permissões definidas para cada utilizador.

Para termos uma ideia mais clara e precisa de como é possível encontrar um documento específico num imenso mar de informação de forma tão célere e eficaz, devemos ter em conta que a classificação de um documento que dê entrada no sistema inclui geralmente um conjunto de metadados, como por exemplo, um identificador único, data de registo, assunto, entidade, ou qualquer outro tipo de elemento adicional inerente ao negócio específico

de cada organização, cuja função seja descrever o documento em causa. Por outro lado, um sistema com esta qualidade torna possível a organização dos documentos em pastas electrónicas para uma melhor arrumação. Facilmente se percebe então que, na prática, quanto mais informação (metadados) for introduzida, mais fácil será posteriormente fazer a pesquisa de um determinado documento.

Note-se que o acesso à informação deverá estar disponível em qualquer estação de trabalho da organização, havendo ainda a possibilidade de alargar este leque de oferta. Tendo em conta o contexto e a necessidade de mobilidade dos utilizadores, devemos prever a consulta da informação através de equipamentos móveis, nomeadamente tablets e smartphones. Quer isto dizer que uma solução destas é importante no seio da organização, mas não se fica por aí, pois assume igual importância quando possibilita manter informados aqueles a quem a organização serve, bastando para isso que possuam uma ligação à Internet.

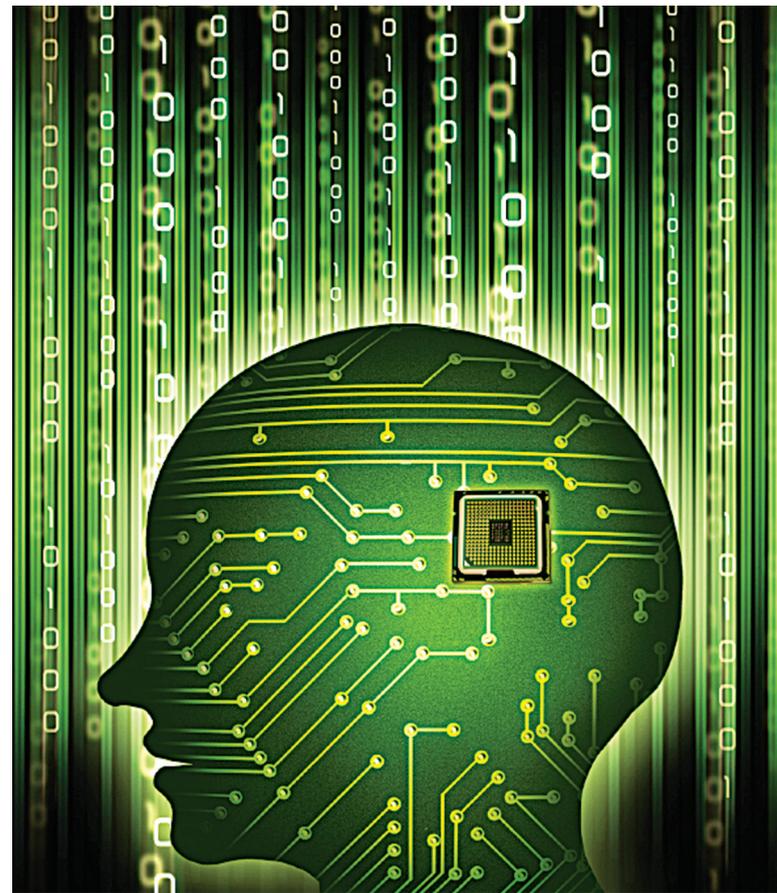
Um sistema de gestão de processos e de documentos possibilita de igual modo a distribuição de documentos pelos diferentes serviços, tornando possível o envio de documentos de uma forma flexível, para que possam deste modo seguir o seu caminho no sentido do despacho ou parecer. De salientar ainda a presença de um componente de fluxo de trabalho (workflow) integrado, que permite aumentar a produtividade dos colaboradores. Assim, o levantamento e a implementação dos respectivos fluxos de trabalho permitem automatizar o tratamento dos processos na organização. Neste caso, o sistema tem por objectivo atribuir as actividades e os documentos aos intervenientes mais adequados, na altura certa, evitando tarefas desadequadas ou inúteis no tratamento do processo, com todos os ganhos que daí resultam.

Para além das vantagens já enumeradas, não podemos deixar de referir a possibilidade que este tipo de soluções oferece no que diz respeito à assinatura digital de qualquer documento ou despacho. Este aspecto é verdadeiramente fundamental para garantir que toda a informação presente no sistema se encontra em conformidade com os requisitos legais exigidos. A generalização dos documentos de identificação que possibilitam o uso deste tipo de dados é actualmente o meio mais simples de cumprir com o requisito da autenticidade.

Posto isto, devemos considerar a implementação de um sistema de gestão de processos e de documentos como um projecto estruturante da organização, para o qual é necessário incluir todas as fases habituais de um projecto de grande importância: levantamento, implementação, instalação, configuração, formação, e apoio aos utilizadores.

Adicionalmente, o sistema de gestão de processos e de documentos deve assentar em tecnologia standard, de forma a garantir que os requisitos futuros, assim como as necessidades de integração com as outras aplicações existentes, sejam de fácil implementação. Uma ferramenta deste género deve, acima de tudo, apresentar soluções e não trazer problemas acrescidos.

Desta forma, dos vários indicadores que podem ser lembrados para a análise das vantagens inerentes à implementação de uma ferramenta de gestão de processos e de documentos, não podemos deixar de referir a possibilidade de se fazer uma monitorização contínua dos processos, cujos principais benefícios podem ser elencados de uma forma resumida: tempo médio de tratamento por tipo de processo, número de processos tratados por dia pela organização, tempo de resposta a solicitações internas e externas, contabilização de determinados consumíveis (papel, pastas, toner, entre outros),



A capacidade de resposta de uma organização é afectada, para o bem ou para o mal, consoante for a sua abordagem quanto ao tratamento da informação.

contabilização dos recursos associados ao arquivo (espaço físico, dossiês, entre outros). Claro que há ainda outros aspectos que podem ser analisados, a fim de se determinar se a gestão de processos e de documentos permitiu melhorar a imagem da organização.

Uma forma de o fazer é, por exemplo, através de inquéritos de satisfação junto dos clientes. Quem melhor do que eles para sentir as melhorias conseguidas? Num organização do século XXI, a

gestão de processos e de documentos apresenta-se como uma peça chave para a normalização do suporte documental, traduzindo-se em vantagens competitivas ao nível da melhoria de processos, aumentando a integração e reduzindo simultaneamente os custos. O futuro estará mais facilitado se começarmos desde já a fazer por isso. No fundo, podemos resumir esta ideia com as palavras de Gandhi: “o futuro dependerá daquilo que fazemos no presente”.

## Ágora Processos

O Ágora Processos é um produto baseado num sistema integrado de gestão desmaterializada de processos, incluindo o controlo da execução e a monitorização em tempo real, com informação georreferenciada das variáveis relevantes para análise do desempenho da actividade realizada no dia-a-dia por todos os colaboradores que neles intervêm. Disponibiliza módulos e funcionalidades avançadas que permitem modelar, simular, desenhar, implementar e executar processos (principais ou de suporte), bem como gerir a complexidade associada às exigências de integração dos mesmos, sempre que aplicável.

Entre os ganhos proporcionados pela solução Ágora Processos, destacam-se a monitorização em tempo real da organização (serviços, processos, actividades, tarefas atribuídas aos colaboradores e toda a documentação produzida), a redução dos custos e ineficiências por via da desmaterialização dos processos, os ganhos de produtividade por via da sistematização controlada da execução

das actividades e tarefas dos colaboradores, e a diferenciação positiva face aos clientes. Do lado dos benefícios, podemos referir os que se seguem:

- Modelação e simulação de processos (capacidade de visualização e análise de impactos relativos à incorporação de tramitações, pontos de controlo, de interligação e interdependências entre processos);
- Estudo de novos processos e de reengenharia;
- Disponibilização de indicadores, listagens de rankings e benchmark, listagens de excepções;
- Relatórios diários da realização de processos (por funcionário, por unidade orgânica e local), relatórios de desvios, tempos médios de consulta aos processos e respectiva documentação produzida, tempos médios e específicos de realização;
- Agendas de trabalho individuais por funcionário, relatórios de actividade realizada, acesso em tempo real e seguro a informação fidedigna sobre a situação de cada processo e respectiva documentação produzida.



A informação, depois de recolhida, deve ser submetida a um determinado processo, que muitas vezes implica a sua gestão mediante o recurso a aplicações específicas para o efeito.



COISAS COMPLEXAS PODEM SER SIMPLES...

# Automatize a sua organização com ÁGORA - BPM Systems

Pense "Serviços"  
Automatize "Processos"  
Ganhe:



- Conhecimento Organizacional**
- Produtividade**
- Conectividade em tempo Real**



[www.agora-systems.com](http://www.agora-systems.com)



**ANGOLA**  
 Rua Kwamme Nkrumah, nº10 - 3º | Maianga - Luanda  
 Tel. (+244) 222 398 210 / (+244) 930 645 111 | Fax. (+244) 222 398 210  
 Av. Dr. Amilcar Cabral, Ed. Pangeia, Ap. 184, Bairro Lalula - Lubango  
 Tel. (+244) 261 226 110/3 | Fax. (+244) 261 226 115

<b>SINFIC CENTERS PROVINCIAIS:</b>	Bié	Cunene	Malanje
	Cabinda	Huíla	Moxico
	Kuando-Kubango	Huambo	Namibe
	Kwanza-Norte	Lunda-Norte	Uíge
Bengo	Kwanza-Sul	Lunda-Sul	Zaire
Benguela			

## COMPORTAMENTO DIGITAL

## Práticas para utilização segura do XP sem suporte

O suporte da Microsoft para o Windows XP terminou no passado dia oito de Abril. No entanto, segundo estimativas da Gartner, um terço das empresas ainda têm mais de 10 por cento dos seus sistemas a correr o XP. Por isso mesmo, Neil MacDonald, da Gartner, sublinha que não existe nenhum problema em continuar a utilizar o XP. O problema reside nos riscos dessa utilização após o fim do suporte por parte do fornecedor do sistema operativo (a Microsoft). Caberá, portanto, a cada empresa avaliar se os riscos de continuar a utilizar o XP são geríveis e toleráveis para a sua realidade concreta.

Ainda de acordo com Neil MacDonald, qualquer sistema, com ou sem suporte, envolve riscos. Na maior parte dos casos, o XP pode continuar a ser utilizado, desde que os riscos sejam geridos num nível tolerável, sem a necessidade das empresas pagarem à Microsoft um serviço de suporte customizado dispendioso até concluírem a migração para versões mais recentes do sistema operativo. Uma opção é não fazer nada, mas a maior parte das organizações não considerará esse nível de risco como aceitável.

#### Algumas recomendações para quem quer manter o XP

Para os casos em que os sistemas XP vão continuar a ser utilizados, a Gartner recomenda que sejam seguidas 10 boas práticas, de modo a reduzir o risco a níveis aceitáveis. Seguem-se essas recomendações.

1. Restrinja a conectividade de rede ao mínimo possível. Será mais fácil proteger os sistemas XP se os outros sistemas não conseguirem



Apesar da Microsoft já estar no Windows 8, na maior parte dos casos o velho XP pode continuar a ser utilizado, desde que os riscos sejam geridos num nível tolerável. Também existe a possibilidade das organizações pagarem à Microsoft por um serviço de suporte customizado.

comunicar com eles através da rede, dado que esta é o principal vector para os ataques.

2. Implemente uma solução de controlo de aplicações e protecção de memória. Isto pode ser concretizado através do recurso a uma solução dedicada, a um sistema de prevenção de intrusões, ou às políticas de restrição de software baseadas no Group Policy Object da Microsoft para estabelecer uma postura de “fecho” ao XP e prevenir assim a execução de código arbitrário.

3. Remova os direitos administrativos. Isto deve ser obrigatório para todos os utilizadores que con-

tinuem com o Windows XP.

4. Tenha em conta os vectores de ataque mais comuns, como a navegação Web e o correio electrónico. Remova a navegação Web e o software de correio electrónico dos sistemas XP, fornecendo essas funcionalidades a partir de um sistema baseado em servidor que esteja actualizado.

5. Mantenha todo o restante software existente nos sistemas XP (excepto o sistema operativo) actualizado sempre que possível, incluindo o Office. Os fornecedores de outros softwares e versões que correm nos sistemas XP poderão

continuar a suportar esses softwares. Este facto permitirá minimizar os pontos vulneráveis que poderão ser atacados.

6. Utilize uma rede ou um sistema de prevenção de intrusões para proteger os sistemas XP contra ataques. Confirme se o seu fornecedor do sistema de prevenção de intrusões continua a pesquisar as vulnerabilidades e ataques relativamente ao XP e se fornece filtros e regras para bloquear esses ataques.

7. Monitorize as novidades da Microsoft. A Microsoft não divulgará publicamente informação sobre novas vulnerabilidades do XP

que venham a ser descobertas, a não ser que pague por um serviço de suporte customizado. No entanto, preste uma atenção particular às vulnerabilidades críticas que afectem o Windows Server 2003, dado que as mesmas terão provavelmente impacto no XP.

8. Monitorize os locais online onde comunidades de utilizadores discutem habitualmente questões relacionadas com sistemas operativos, falhas de segurança, bem como locais que costumam publicar notícias desse género. As notícias e opiniões fornecidas por terceiros são uma fonte independente de informação. Também é expectável que venham a surgir comunidades de interesse especificamente para partilharem informação relacionada com o XP.

9. Tenha um processo predefinido e pronto a implementar para o caso de ocorrer alguma brecha relacionada com o XP. Tenha um plano para isolar os sistemas XP, numa perspectiva de rede, até que compreenda devidamente a forma de mitigar o risco inerente às brechas detectadas.

10. Realize uma análise custo/benefício. O custo e os recursos para implementar as nove boas práticas referidas acima poderão ser melhor empregues na aceleração da migração dos sistemas XP existentes. Ou então talvez seja mais simples pagar à Microsoft por um serviço de suporte customizado.

Se as organizações não implementarem estas boas práticas, deverão considerar o pagamento à Microsoft por um serviço de suporte customizado, sobretudo nos casos em que a tolerância ao risco é baixa, ou as regulamentações exigem níveis de segurança elevados.

## Tendência para pesquisar online antes de comprar

Grande parte dos adultos online por esse mundo fora está a adoptar cada vez mais a prática de pesquisar primeiro na Internet antes de comprar algo. A corroborar esta afirmação, um estudo recente da Forrester chegou à conclusão que um quarto dos europeus adultos online começam por pesquisar na Internet aquilo que pretendem comprar e só depois é que efectuam a compra na realidade. No entanto, o mesmo estudo concluiu que mais de metade desses adultos online europeus ainda não compram produtos ou serviços online de forma regular.

O estudo procurou analisar o comportamento de compra de mais de 22 mil consumidores de sete países europeus e mostrou claramente que apesar das pessoas ainda não fazerem compras directamente através do seu PC, laptop, smartphone, ou tablet, isso não quer dizer que as suas actividades digitais não influenciem as suas compras reais. No entanto, arriscaríamos a alargar esta conclusão ao resto do mundo, em



Para garantirem que os clientes não compram os produtos da concorrência depois de terem feito as suas pesquisas na Internet, os vendedores terão que otimizar todo o processo de compra, e não apenas as vendas online, de modo a fornecerem uma experiência unificada em múltiplos equipamentos.

maior ou menor grau, dependendo sobretudo da percentagem de adultos online.

Este grupo crescente de pessoas que pesquisam na Internet aquilo que querem comprar representa

uma oportunidade crescente para os vendedores, segundo Michelle Beeson. Para esta analista da Forrester, para garantirem que os clientes não compram os produtos da concorrência depois de terem

feito as suas pesquisas na Internet, os vendedores terão que otimizar todo o processo de compra, e não apenas as vendas online, de modo a fornecerem uma experiência unificada em múltiplos equipa-

mentos. Por exemplo, já existem retalhistas que permitem aos clientes verificar a disponibilidade de stock numa loja em particular e efectuar a reserva do produto online para depois irem levá-lo e efectuar o pagamento na loja real.

O estudo da Forrester revelou que não existe uma única abordagem para conquistar os compradores. O importante é que os vendedores compreendam as nuances chave que determinam o comportamento de compra em cada país, ou mesmo em zonas geográficas menores. O estudo revelou, por exemplo, que entre os países europeus estudados, a Itália tem a maior proporção de consumidores que fazem compras online regularmente (20 por cento) se considerarmos a utilização de PCs, e equipamentos móveis.

No entanto, é no Reino Unido que existe a maior proporção de consumidores (31 por cento) que fazem compras online regularmente utilizando equipamentos tradicionais (como os PCs desktop e laptop). Já no caso dos franceses, quase dois terços dos compradores não fazem compras nem pesquisas online de forma regular.

**MERCADO**

# Dados das vendas de PC no início deste ano

A Gartner e a IDC já publicaram os dados relativos às vendas mundiais de PCs nos primeiros três meses de 2014. Apesar de alguma semelhança nos números, o cenário traçado por estas duas empresas de estudos de mercado é bastante diferente. Por exemplo, a Gartner refere nos seus dados preliminares que as vendas mundiais de PCs totalizaram 76,6 milhões de unidades no primeiro trimestre de 2014, o que representa um decréscimo de 1,7 por cento face ao mesmo trimestre de 2013.

Por sua vez, os dados preliminares da IDC falam de vendas totais de 73,4 milhões de PCs nos primeiros três meses deste ano e de um declínio de 4,4 por cento face ao mesmo período do ano passado.

Apesar desta diferença de números, as duas empresas estão de acordo no facto do declínio ter sido menor do que o previsto inicialmente e registado em vários trimestres anteriores, muito graças ao fim do suporte do Windows XP por parte da Microsoft, que aconteceu no início deste mês de Abril, mas que já estava anunciando há cerca de um ano.

Este facto terá provocado um aumento na substituição dos PCs que ainda corriam o XP. Ou seja, muitos utilizadores e empresas um pouco por todo mundo preferiram adquirir novos PCs do que migrar o sistema operativo. Este impacto positivo deverá continuar durante todo o ano de 2014.

Outro aspecto em que ambas as consultoras estão de acordo, apesar da diferença nos números, é na ordem dos cinco principais fornecedores mundiais de PCs durante os primeiros três meses de 2014, colocando a Lenovo na liderança, seguida da HP, Dell, Acer e Asus. Como termo de comparação, apresentamos-lhe os dados de am-

bas as empresas. O quadro um refere os dados da Gartner, enquanto o quadro dois apresenta os dados da IDC.

Em ambos os quadros, a Lenovo foi o fornecedor de PCs que registou maior crescimento entre os primeiros três meses de 2013 e o mesmo período deste ano, conseguindo aumentar as vendas de PCs na casa dos 10 por cento. O segundo maior crescimento pertenceu à Dell, aumentando as vendas cerca de nove por cento.

A HP também regista crescimento nos quadros das duas empresas de estudos de mercado, enquanto a Acer foi a que registou maior quebra de vendas de PCs, apesar da grande diferença de números entre a Gartner e a IDC (14,8 por cento contra 20,2 por cento).

Onde as duas empresas não estão nada de acordo é na informação que veiculam sobre as vendas de PCs da Asus no período em análise. Enquanto a Gartner lhe atribui um crescimento de 4,8 por cento, a IDC diz que as vendas deste fornecedor caíram 8,1 por cento.

A Gartner também apresentou dados preliminares do primeiro trimestre de 2014 exclusivamente para a região EMEA (Europa, Médio Oriente e África), que apresentamos no quadro três. Nesta região a liderança é ocupada pela HP, enquanto a Lenovo surge em segundo lugar. A Acer aparece no terceiro lugar e a Dell em quarto. A Asus mantém a quinta posição que apresenta nas vendas mundiais de PCs. Apesar destas alterações no ranking, a Lenovo foi o fornecedor que apresentou maior crescimento (35,6 por cento) no período em análise, suplantando em muito a Asus (19,7 por cento), a HP (15,3 por cento) e a Dell (11 por cento). A Acer registou um crescimento negativo, tal como nos quadros de vendas mundiais.

Fornecedor	Vendas 1T2014	Quota Mercado 1T2014	Vendas 1T2013	Quota Mercado 1T2013	Crescimento 1T13-1T14
Lenovo	12,907,344	16.9%	11,641,152	14.9%	10.9%
HP	12,248,274	16.0%	11,770,542	15.1%	4.1%
Dell	9,541,231	12.5%	8,755,092	11.2%	9.0%
Acer Group	5,564,358	7.3%	6,534,362	8.4%	-14.8%
Asus	5,310,000	6.9%	5,064,431	6.5%	4.8%
Outros	31,001,926	40.5%	34,142,058	43.8%	-9.2%
<b>Total</b>	<b>76,573,135</b>	<b>100.0%</b>	<b>77,907,637</b>	<b>100.0%</b>	<b>-1.7%</b>

Quadro 1. Vendas de PC por fornecedor no primeiro trimestre de 2014 segundo a Gartner. Dados preliminares e valores de vendas em unidades.

Fornecedor	Vendas 1T2014	Quota Mercado 1T2014	Vendas 1T2013	Quota Mercado 1T2013	Crescimento 1T13-1T14
1. Lenovo	12,962	17.7%	11,732	15.3%	10.5%
2. HP	12,557	17.1%	11,999	15.6%	4.7%
3. Dell	9,856	13.4%	9,014	11.7%	9.3%
4. Acer Group	4,992	6.8%	6,256	8.1%	-20.2%
5. ASUS	4,296	5.9%	4,677	6.1%	-8.1%
Outros	28,757	39.2%	33,091	43.1%	-13.1%
<b>Total</b>	<b>73,420</b>	<b>100.0%</b>	<b>76,770</b>	<b>100.0%</b>	<b>-4.4%</b>

Quadro 2. Vendas de PC por fornecedor no primeiro trimestre de 2014 segundo a IDC. Dados preliminares e valores de vendas em milhares unidades.

Fornecedor	Vendas 1T2014	Quota Mercado 1T2014	Vendas 1T2013	Quota Mercado 1T2013	Crescimento 1T13-1T14
HP	4,565,264	19.9%	3,959,083	17.4%	15.3%
Lenovo	3,485,365	15.2%	2,570,280	11.3%	35.6%
Acer Group	2,437,019	10.6%	2,505,293	11.0%	-2.7%
Dell	2,319,682	10.1%	2,090,620	9.2%	11.0%
Asus	2,130,000	9.3%	1,778,711	7.8%	19.7%
Outros	7,955,465	43.8%	9,914,022	43.4%	-19.8%
<b>Total</b>	<b>22,892,795</b>	<b>100.0%</b>	<b>22,818,008</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.3%</b>

Quadro 3. Vendas de PCs por fornecedor na região EMEA (Europa, Médio Oriente e África) no primeiro trimestre de 2014 segundo a Gartner. Dados preliminares e valores de vendas em unidades.

## Previsões para o mercado da computação que se veste

O mercado mundial da computação que se veste está finalmente a expandir-se para lá dos pioneiros da tecnologia, conquistando páginas em revistas não tecnológicas, graças aos seus novos acessórios que procuram apelar ao lado funcional e de estilo de vida. Pelo menos é esta a conclusão de um relatório recente da IDC, segundo o qual a computação que se veste deverá dar este ano um grande passo em frente face ao ano passado. Em 2014 os volumes de vendas destes equipamentos deverá ultrapassar 19 milhões de unidades, mais do que triplicando as vendas registadas em 2013.

A partir daqui o caminho parece continuar em linha ascendente, já que as previsões da IDC apontam para vendas de 111,9 milhões de unidades em 2018, o que a concretizarem-se significará um crescimento anual composto de 78,4 por cento. Os chamados acessórios

complexos, como o Nike+ FuelBand, Jawbone UP, ou os dispositivos Fitbit irão liderar o mercado da computação que se veste até 2018, dado que os utilizadores deverão preferir a simplicidade e o baixo preço. Além disso, estes dispositivos podem funcionar de forma independente, sem precisarem de outro equipamento, embora possam ser conectados a equipamentos com capacidade IP, como smartphones, tablets, ou PCs. Na opinião de said Ramon Llamas, da IDC, os acessórios complexos conseguiram despertar a atenção e o interesse para o mercado da computação que se veste, que teve alguma dificuldade em ganhar aceitação por parte dos consumidores.

Outro segmento do mercado da computação que se veste inclui os acessórios inteligentes, como os relógios inteligentes Pebble, Samsung Galaxy Gear, ou Sony SmartWatch. Estes também irão aumen-

tar significativamente as vendas, ultrapassando mesmo os acessórios complexos em termos de unidades vendidas em 2018. Apesar de serem similares aos acessórios complexos referidos atrás, a grande diferença é que são dependentes da conexão a equipamentos com capacidades IP. Os acessórios inteligentes permitem que os utilizadores adicionem aplicações de terceiros para melhorarem as características e as funcionalidades, de modo a obterem uma melhor experiência de utilização. Podem ainda não estar preparados para conquistar os utilizadores de forma massiva, mas o mercado dos acessórios inteligentes irá tornar-se mais maduro rapidamente e os utilizadores irão compreender e aceitar gradualmente o seu valor. Ao mesmo tempo, os fornecedores irão refinar as suas ofertas.

Um terceiro segmento do mercado da computação que se veste re-

ferido pela IDC dá pelo nome de dispositivos inteligentes que se vestem, incluindo os óculos (como o Google Glass). Estes equipamentos funcionam de forma autónoma, sendo independentes de qualquer outro equipamento, excepto para o acesso à Internet. Para terem sucesso, os fornecedores destes equipamentos terão que convencer os utilizadores a adotar novas experiências e oferecer-lhes um bom conjunto de aplicações de terceiros. Só em 2016 é que deveremos começar a ver vendas de milhões de dispositivos inteligentes que se vestem.

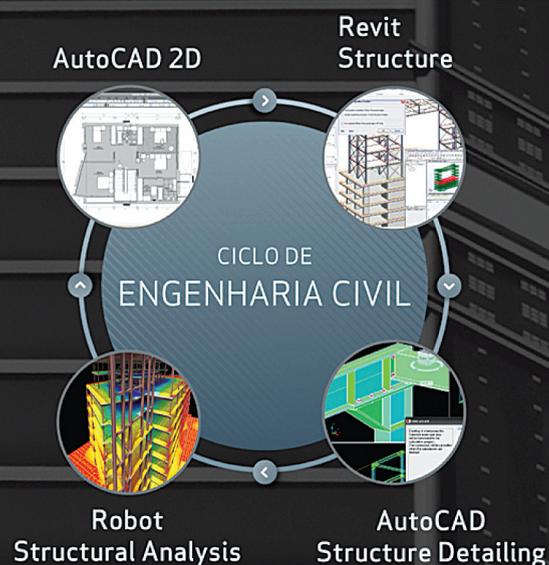
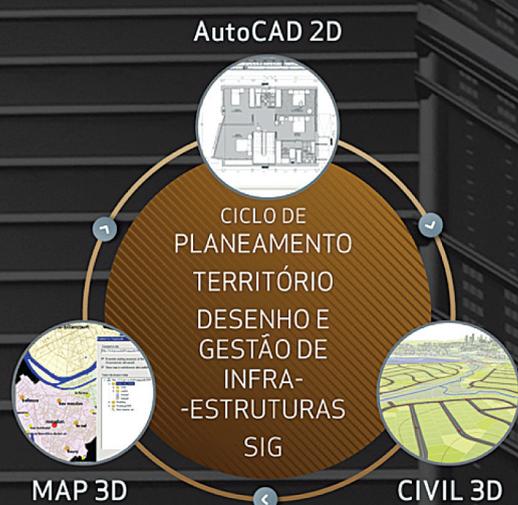
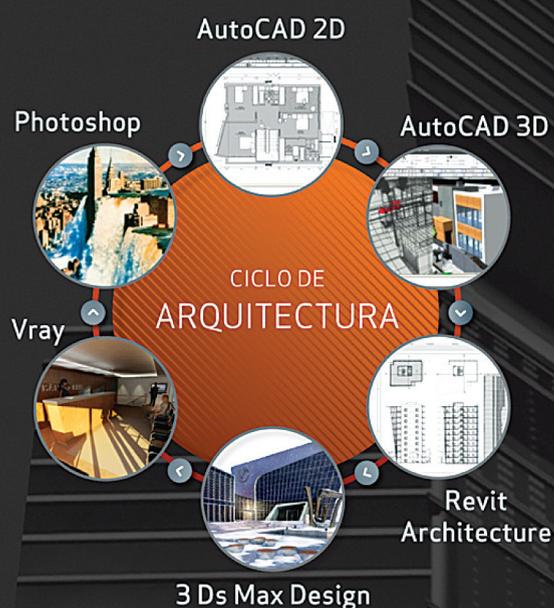
Outro aspecto identificado pela IDC num inquérito a mais de 50 mil consumidores de 26 países foi o facto da Samsung ter sido considerada a marca que motiva mais confiança quando se fala da computação que se veste, surgindo à frente da Apple, Sony e Google. Para a IDC a questão do verdadeiro

sucesso da computação que se veste como um todo não consiste em saber se vai acontecer, mas antes quando terá realmente lugar, já que esse sucesso parece ser inevitável.



A Samsung foi identificada num inquérito da IDC como a marca que motiva mais confiança quando se fala da computação que se veste, surgindo à frente da Apple, Sony e Google. A imagem mostra o Samsung Galaxy Gear. Fonte: www.samsung.com.

## CICLOS DE FORMAÇÃO



Rua Kwamme Nkrumah,  
n.º 10 - 3.º, Maianga  
Luanda

Av. Dr. Amílcar Cabral,  
Ed. Pangeia - Bairro Lalula,  
Apartado 184 / Lubango

**SINFIC**

[www.sinfic.com/autodesk](http://www.sinfic.com/autodesk)

ARQUITECTURA / ENGENHARIA / CONSTRUÇÃO

## FORMAÇÃO 2014 1º SEMESTRE

### MARÇO

REVIT ARCHITECTURE (54 H) - 14h às 17h30

AUTOCAD 3D (54 H) - 09h às 17h30

### ABRIL

AUTOCAD 3D (54 H) - 09h às 17h30

AUTOCAD MAP 3D (48 H) - 09h às 17h30

### MAIO

3D MAX DESIGN (54 H) - 09h às 17h30

VRAY (30 H) - 09h às 17h30

### JUNHO

AUTOCAD 2D (45 H) - 09h às 17h30

AUTOCAD 3D (54 H) - 09h às 17h30

### JULHO

REVIT ARCHITECTURE (54 H) - 09h às 17h30

3D MAX DESIGN (48 H) - 09h às 17h30