

Tecnologia & Gestão

Terça-feira, 29 de Julho de 2014 | n.º 123

UNIVERSIDADE DIGITAL

As bases da educação à distância

Ao longo dos tempos a tecnologia foi acrescentando desenvolvimentos inigualáveis ao nosso quotidiano. Teve um impacto directo em todas as áreas da nossa vida e graças a ela temos hoje um número infinito de recursos e ferramentas que há um bom par de anos seriam completamente impensáveis. No campo da educação podemos constatar igualmente este facto, nomeadamente quanto ao ensino à distância. Será exagerado dizer que a tecnologia permitiu este tipo de ensino, mas podemos afirmar que lhe deu novas perspectivas, possibilidades e recursos que até há bem pouco tempo seriam inconcebíveis.

Como exemplo podemos apontar os ambientes electrónicos simulados, que muito ajudam no treino e simulação de eventos. Pensemos concretamente na condução de automóveis, ou na simulação da pilotagem de aeronaves. Com o tempo, a precisão deste tipo de simuladores passou a ser tanta que se tornaram indispensáveis na aprendizagem e/ou treino de pessoas de todas as idades em inúmeros contextos.

O que antes era o futuro da aprendizagem, agora é o quotidiano. Actualmente podemos imergir quem aprende num ambiente 3D (tridimensional), ou interagir com personagens ou objectos presentes no ecrã. Esta pode ser uma boa maneira de aprender ou de desenvolver uma determinada competência. Com efeito, a popularidade do estudo online tem crescido significativamente desde o início dos anos 90 do século passado. A sua eficácia parece ser inquestionável, pois os resultados têm demonstrado uma tremenda curva de evolução quando se recorre à aprendizagem por esta via.

Há, no entanto, quem aponte o dedo à educação à distância, uma vez que é muito impessoal, visto que não possui um toque humano. Com o passar do tempo, a tecnologia tem esbatido este argumento, pois a educação à distância é na sua base um processo colaborativo e a possibilidade de ter áudio e vídeo em tempo real está perfeitamente banalizada.

PAG. 24

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Optimizar é a palavra de ordem para gerir



Não podemos estancar a modernidade nem a sua evolução natural. O melhor a fazer será mesmo adaptarmo-nos às novas realidades que, por este ou aquele motivo, se nos apresentam.

A aldeia global trouxe novos alcances em termos de mercado, derrubando os limites que até então imperavam. As transformações ocorridas tiveram efeitos deveras extremos. Para uns, no bom sentido. Para outros, nem tanto. Ou seja, aquilo que para alguns constituiu um problema, pa-

ra outros redundou numa oportunidade. A maioria das organizações teve sempre o desejo de expansão e a globalização veio facilitar esse desejo, visto que disponibiliza novos canais. A procura por um mercado global deixou de ser tão difícil de alcançar, mas convém lembrar que toda esta

abertura, em alguns casos, engoliu as organizações menos preparadas para essa nova realidade. A abertura global do mercado traz consigo grandes desafios para os administradores, os quais, face a uma nova realidade, devem encontrar e adoptar novas posturas estratégicas, na medida em que certos factores, como a competitividade, sofreram também enormes transformações trazidas pelos ventos da globalização.

Uma coisa parece certa. Não podemos estancar a modernidade nem a sua evolução natural. O melhor a fazer será mesmo adaptarmo-nos às novas realidades que, por este ou aquele motivo, se nos apresentam. Com efeito, no ambiente global em que nos movemos, as inovações tecnológicas, assim como as mudanças sociais, ocorrem cada vez mais rapidamente. Isso contribui para que actualmente o ambiente empresarial mude de forma intensa e contínua, o que exige das organizações uma reavaliação permanente das tendências do mercado e a melhor postura a adoptar face a elas.

Num contexto de mudança permanente, a procura da excelência organizacional é a grande ambição de qualquer organização que pretenda conquistar algum espaço num mercado que se mostra

cada vez mais competitivo. Uma forma de se alcançar o grau de excelência pretendido passa pelo recurso a soluções que empreendem a gestão através do recurso a processos, tal como alguns estudos corroboram. O método de gestão por processos oferece óptimas alternativas na procura de soluções para se alcançar a excelência organizacional, sobretudo graças à optimização de recursos das mais variadas ordens, tanto materiais como humanos.

Aquilo que melhor deverá definir uma organização é a qualidade do produto ou serviço que oferece. Deste modo, o verdadeiro traço distintivo que o mercado procura é justamente a qualidade, algo em que as organizações têm apostado e continuam incessantemente a fazer como forma de se diferenciarem dos demais players. Não devemos ser inocentes e pensar que a aposta na qualidade se fica apenas pelos tais produtos ou serviços proporcionados, na medida em que todo o trabalho de bastidores que permite essa distinção é igualmente equacionado. Deste modo, também os processos e actividades ligados à produção entram na presente equação, ainda que passem despercebidos num primeiro olhar.

PAG. 22

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Requisitos académicos e perspectivas profissionais

A sigla SIG significa sistema de informação geográfica e os utilizadores destes sistemas recorrem a computadores e outras tecnologias para a recolha de informação sobre localizações e apresentação da mesma numa série de mapas sobrepostos, podendo por isso conter diferentes tipos de informação. Os SIG têm vindo a tornar-se uma ferramenta indispensável para uma grande variedade de sectores de actividade.

A expansão da Internet permitiu que qualquer pessoa com o software indicado consiga criar mapas e partilhar dados SIG. Actualmente os SIG são utilizados em praticamente todas as áreas de actividade, nomeadamente nos sectores da geologia, gestão

e extracção de recursos, planeamento urbano e populacional, ou gestão costeira. São utilizados inclusivamente em áreas tão distintas como a medicina e o marketing empresarial.

No que se refere aos requisitos académicos, a educação e a formação são essenciais para melhor compreender os conceitos teóricos da tecnologia SIG. A maior parte dos alunos já pode fazer uma formação em SIG numa universidade ou num centro de formação próximo. No ensino académico os estudantes aprendem a teoria e as metodologias da detecção remota, bem como as suas principais aplicações práticas. É igualmente importante que os estudantes desta área tenham bons conhecimentos



Praticamente qualquer área científica, da engenharia, ou do planeamento pode utilizar sistemas de informação geográfica.

de matemática e informática. Existem no mercado muitas opções de licenciatura, mestrado, ou simples certificados. A obtenção de um certificado em SIG, conjuntamente com outro grau

académico (licenciatura, mestrado...), é uma boa forma de ampliar a base de conhecimento e de competências, melhorando o currículo do profissional.

PAG. 23

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Optimizar é a palavra de ordem para gerir



Nada melhor do que olhar para soluções desenvolvidas a pensar especificamente na otimização dos recursos de gestão.

FÁTIMA FERNANDES E HUGO LAMEIRAS

Estar associado à qualidade passou a ser um predicado usual, mas sobretudo um requisito fundamental para qualquer organização que pretenda sobreviver num mercado cada vez mais exigente. Neste sentido, do ponto de vista estratégico a qualidade é uma consequência da forma como uma determinada organização executa as suas actividades. Por isso é fundamental que haja um controlo adequado quanto aos processos produtivos. Nada é deixado ao acaso, nem mesmo as questões pequenas que aparentemente não possuem uma influência determinante no trabalho final. Na verdade, são os pequenos detalhes que fazem as grandes diferenças.

De acordo com alguns estudos levados a cabo relativamente a esta temática, observamos que a adopção de uma gestão por processos promove importantes ganhos em termos de qualidade. Desde logo, destaca-se o facto das organizações se nortearem

num sentido muito específico. Ou seja, passam a ter como enfoque principal a satisfação dos clientes. Esta abordagem passa a ser cada vez mais corriqueira no quotidiano das organizações, com um claro benefício para todos, inclusivamente para os clientes ou utentes finais.

Uma gestão orientada a processos proporciona vários benefícios às organizações, dos quais podemos destacar os que se seguem. Colocação do enfoque no que realmente interessa (o trabalho), alinhamento dos processos da organização com as estratégias de negócio, simplicidade e agilidade nas actividades, flexibilidade organizacional, facilitação da gestão através da identificação de melhorias nos processos, visão integrada da organização, instrumentalização da aplicação de abordagens inovadoras, melhoria da qualidade e da produtividade, promoção da melhoria contínua dos processos, facilitação e simplificação dos fluxos de trabalho da organização, integração entre tarefas humanas e operações automatizadas, identificação e resolução de eventuais constrangimentos nos processos, identificação, mapeamento e modelação de processos, definição do nível de maturidade do sistema produtivo, monitorização dos processos.

Para que uma organização, qualquer que ela seja, consiga atingir este nível é necessário empreender alguma dedicação e trabalho. No entanto, apostar na melhoria da qualidade na relação com os clientes é possível e está ao alcance de todos, sendo depois possível colher os frutos dessa intervenção. Em todo o caso, devemos agir em confor-

midade com as circunstâncias e nada como ter presente as palavras de Agostinho da Silva: “se te não decidires a resolver tudo acabarás por não resolver nada”. Posto isto, há uma questão que necessariamente se impõe: como fazê-lo? Como em tudo o resto, o ideal será delegar essa tarefa aos melhores, àqueles que possuem os conhecimentos e experiência necessários para garantir o sucesso de uma operação deste género.

As organizações possuem diversos processos no âmbito das suas actividades diárias, mas para darem o primeiro passo nada melhor do que apostarem em soluções tecnológicas capazes de suportar o controlo da informação trocada, tanto com o exterior, como a nível interno. Ambos os aspectos são importantes nos dias que correm e claro que não poderíamos deixar de equacionar o atendimento ao público, visto que esta é hoje uma preocupação das organizações e é através dele que se dá o primeiro contacto entre os clientes e a organização. É pois fundamental investir devidamente nesse factor diferenciador, que consiste em compreender e atender o cliente com qualidade, não apenas tratando-o bem, com cortesia, mas mais do que isso. Ou seja, acrescentar benefícios aos produtos ou serviços, tendo como grande objectivo a superação das expectativas dos clientes.

A excelência no atendimento traduz-se numa série de requisitos que se apresentam como fundamentais nos dias de hoje, ou seja, a busca de economia em termos de tempo, dinheiro e esforço, com a oferta de informação correcta, completa, actuali-

zada e compreensível. Claro que as comunicações estabelecidas, verbais ou não, são de extrema importância, de modo a que sirvam de referência para que todas as partes se entendam de forma clara, sem equívocos nem enganos, tendo em vista a garantia da satisfação das necessidades dos clientes.

Posto isto, nada melhor do que olhar para o mercado e ver o que há em termos de oferta, na medida em que ele nos oferece soluções desenvolvidas a pensar especificamente na optimização dos recursos de gestão da correspondência, através da informatização de processos e gestão de informação decorrente da actividade diária. Apesar de tudo isto poder constituir para algumas organizações um mundo totalmente novo, não po-

de nem deve ser feito às escuras, uma vez que com a ajuda certa poderão ser fornecidas algumas luzes relativamente a esta matéria. Podemos mencionar como exemplo prático da alteração de comportamentos do quotidiano de uma organização as soluções de gestão da recepção de correspondência, que são construídas para que, de forma automatizada, se consiga um rápido e organizado atendimento para alcançar determinados objectivos, tais como a redução dos tempos de espera por parte do cliente, ou a redução da utilização de papel nas tarefas diárias e rotineiras de controlo e gestão. Apenas estes pontos seriam o suficiente para uma economia considerável de tempo e de recursos, por muito simples e irrelevante que à partida possam parecer.

Ágora Expediente

A solução Ágora Expediente é um produto baseado num sistema de gestão integrada de processos em tempo real e destina-se a dar suporte à actividade de expediente das organizações. Esta actividade abrange a desmaterialização, tratamento, controlo e gestão do ciclo de vida de toda a correspondência que seja recebida ou expedida, bem como da documentação interna, quer esta se destine ao exterior, quer seja criada para fins exclusivos de comunicação em circuito interno.

Permite igualmente disponibilizar de forma rápida, segura e fidedigna aos vários intervenientes (em qualquer momento e em conformidade com os diversos níveis de responsabilidade), toda a informação relacionada com os documentos desmaterializados (datas de registos de criação, de entrada, de saída e de arquivo, tramitações, responsáveis, pareceres e despachos, listas de destinatários, assuntos, entidades, etc.).

Características e benefícios

- Informação georreferenciada em tempo real 24h/24h, rápida e fidedigna;
- Ponto de situação do expediente (entradas e saídas) e das comunicações internas;
- Locais, momentos e responsáveis de processamento, tempos, prazos e quantidades de documentos processados;
- Regras de segurança, configuração de critérios de acessos e de pesquisas;
- Regras de delegação de responsabilidades e de assinaturas digitais;

• Definição dos circuitos internos, tramitações, responsáveis, datas previstas, critérios de alertas...;

• Classificadores diversos (entidades, utilizadores, naturezas, responsabilidades);

• Relatórios de excepções (incumprimento de prazos);

• Relatórios e quadros de indicadores diversos de produtividade e de custos;

• Redução em cerca de 90 por cento dos custos com papel (redução do número de cópias);

• Redução em cerca de 50 por cento dos custos em espaço e manutenção de arquivo físico;

• Eliminação dos acessos indevidos a documentação classificada;

• Cumprimento das normas internacionais ERMS (Electronic Records Management Systems);

• Eliminação do tempo normalmente consumido em pesquisas, consultas e de tempos de espera de disponibilidade de documentos;

• Reforço da imagem de modernidade da organização junto da comunidade;

• Maior responsabilização dos funcionários no que concerne à manipulação do expediente e do arquivo;

• Total integração entre documentos físicos e electrónicos;

• Maior rigor na gestão e controlo das consultas aos documentos através do registo de utilizadores e permissões;

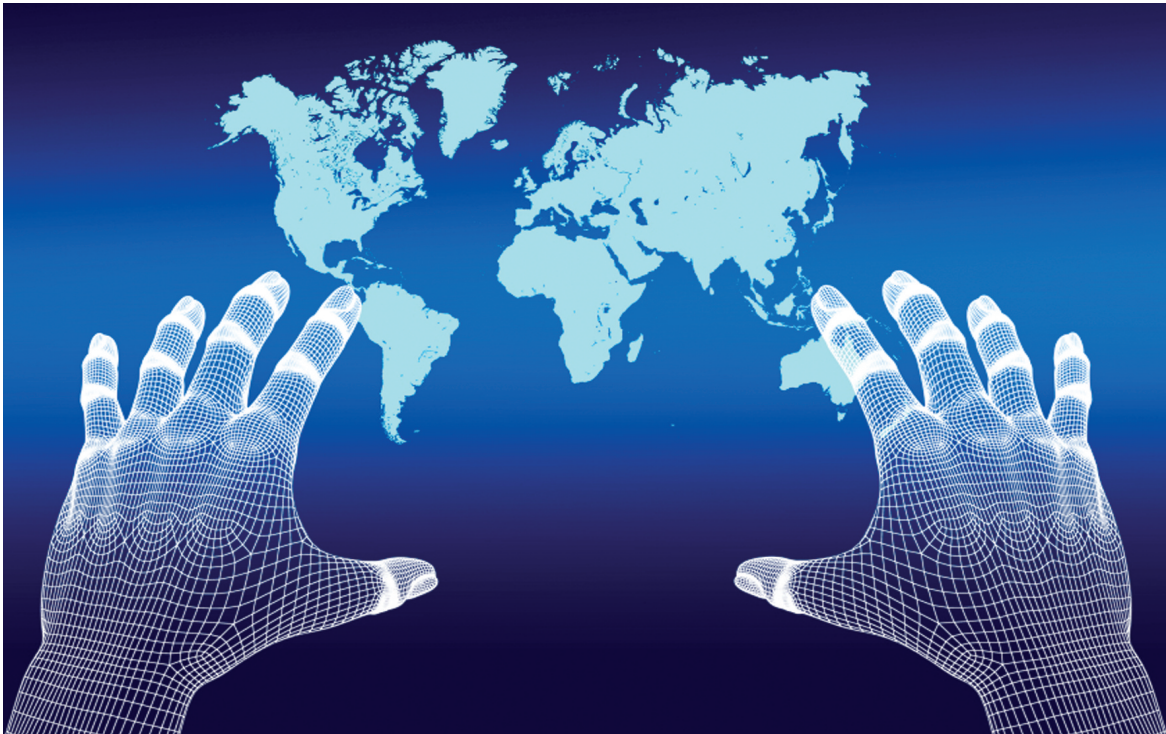
• Maior maturidade organizacional com a introdução de padrões internacionais de gestão de arquivo: ERMS e MoReq2 (sistema de classificação da informação).



A economia de tempo, dinheiro e esforço é vantajosa para qualquer organização.

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Requisitos académicos e perspectivas profissionais



Existem no mercado muitas opções de licenciatura, mestrado, ou simples certificados. A obtenção de um certificado em SIG, conjuntamente com outro grau académico (licenciatura, mestrado...), é uma boa forma de ampliar a base de conhecimento e de competências, melhorando o currículo do profissional.

Alguns dos tipos de formação actualmente disponíveis no mercado a nível mundial incluem a detecção remota na área do ambiente, processamento digital de imagem, análise e modelação ambiental com recurso a SIG, análise de dados espaciais, análise de políticas energéticas e

ambientais, hidrologia, ecologia comunitária e de ecossistemas, sistemas de modelação ambiental e social, desenho de bases de dados SIG, geoestatística, geomarketing, gestão de projectos SIG, ou desenho cartográfico, entre outros. Relativamente às perspectivas profissionais a for-

mação na área dos SIG permite a candidatura a diferentes tipos de trabalho. Uma das funções mais comuns é o suporte a serviços profissionais, mais conhecida pela designação de projectos de consultoria. Os técnicos especializados na área dos SIG ajudam os clientes na concepção, desen-

volvimento e implementação dos seus próprios sistemas de informação geográfica. Podem trabalhar como consultores, profissionais de suporte, profissionais de serviços de base de dados, ou programadores. Nalgumas situações os clientes solicitam apenas apoio na manutenção e aperfeiçoamento do que já está implementado.

Os especialistas em SIG também podem trabalhar no desenvolvimento de produtos, criando e melhorando a tecnologia que é utilizada na indústria dos SIG. Outros são professores, seja em empresas privadas que implementam programas de formação em SIG, ou em escolas técnicas, profissionais e universidades.

Os profissionais com certificados em SIG e outro grau académico de nível superior podem tirar partido da formação SIG nas suas áreas de actividade. Por exemplo, podem desenvolver e utilizar sistemas de informação geográfica para ajudarem a sua empresa ou organismo público a analisar dados importantes. Praticamente qualquer área científica, da engenharia, ou do planeamento pode utilizar SIGs, incluindo a ciência ambiental, ecologia, planeamento urbano, engenha-

ria ambiental, ou gestão dos recursos naturais. Por norma, os especialistas em SIG trabalham no escritório à frente de computadores, podendo ter vários projectos em mãos ao mesmo tempo. Daí que por vezes trabalhem fora de horas. Sintetizam e analisam os dados, preparam relatórios e apresentam-nos aos clientes. Esses relatórios incluem a informação útil recolhida com base nos SIG, de forma clara e concisa. Consequentemente, as capacidades de comunicação e de trabalhar em equipa são dois requisitos fundamentais para quem quer enveredar por esta área.

Em Angola já existem vários projectos de sucesso concretizados com base numa larga experiência na área dos sistemas de informação geográfica, tanto na vertente da formação, como na da consultoria. Os sectores de mercado em Angola que já usufruem desta poderosa ferramenta de trabalho vão desde as empresas petrolíferas, até aos vários organismos públicos, passando pelas forças e serviços de segurança, empresas privadas e ensino universitário.

Baseado em informação publicada no site <http://enviroeducation.com> e adaptada por Maria João Martins.

SINFIC

SIG e Cartografia

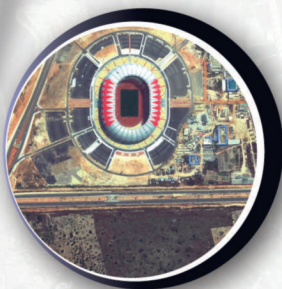


Imagem de Satélite

Imagens de Satélite de Alta Resolução para toda Angola, com cobertura territorial sem descontinuidade, uniforme, ortorretificadas com possibilidade de criação de Modelo Digital de Elevação e grau de qualidade para aplicações em projectos de engenharia.



GPS Mapping

Soluções Móveis (GPS e PDA) para recolha de informação georreferenciada com precisão de decímetros de forma segura, confiável e precisa.



Veículos Aéreos não Tripulados

O Futuro chegou em Angola, fotografias de altíssima resolução para o seu projeto. Mosaicos Ortorectificados com:

- Super resolução espacial - em particular na banda de NIR;
- Super resolução temporal - na monitorização do território.



Cartografia

Bases Cartográficas com rigor, disponíveis para todo o território angolano em diversas escalas, para planos e projectos.



SIG - ArcGIS

O Sistema ArcGIS é o mais utilizado mundialmente para Soluções de Inteligência Geográfica. Compõe uma solução integrada que possibilita aos utilizadores executarem desde o trabalho em campo até a publicação dos resultados alcançados via Web.

Contactos:

Terminal: + 244 926.077.495 | 922 392 717

Email: sigcomercial@sinfic.pt

Site: www.sinfic.pt/sig

UNIVERSIDADE DIGITAL

As bases da educação à distância



A construção de uma comunidade online dinâmica influencia significativamente o sucesso de um curso.

HUGO LAMEIRAS

Uma das grandes virtudes da educação à distância é o facto de quebrar todos os constrangimentos em termos de tempo ou mesmo geográficos, que ficam assim ultrapassados com esta modalidade de ensino. Por sua vez, o áudio e o vídeo em tempo real transmitem a sensação de interacção humana, tal como numa sala de aula, ainda que sem a presença física.

Não ter a possibilidade de frequentar presencialmente as aulas com regularidade também já não constitui um problema. A educação à distância responde perfeitamente a esta questão nos casos em que as aulas são dadas de forma síncrona, ou seja, em tempo real. Quer isto dizer que um estudante que está fisicamente num outro local que não a sala de aula pode receber as mesmas instruções ou explicações do professor que outro aluno que está presencialmente na sala. Desta forma, um aluno tem a possibilidade de assistir ou de seguir cursos ou aulas pontuais leccionadas por prestigiados professores, que de outro modo não seria possível.

Para que um curso de educação à distância funcione em pleno é importante que as plataformas sejam desenhadas tendo em conta uma certa flexibilidade, para que permitam verdadeiramente um ambiente colaborativo entre os diferentes agentes, nomeadamente o professor e o aluno. Uma plataforma de ensino à distância deve ainda ter em conta as diferentes larguras de banda dos seus utilizadores, para que não apresente dificuldades em locais onde a largura de banda é menor. Outra valência do ensino à distância é o facto de não se ficar apenas pela instrução escolar, pois pode ser aplicado perfeitamente ao contexto empresarial em inúmeras circunstâncias.

Afinal o que é a educação à distância?

A educação à distância permite aprender sem restrições em termos de tempo nem de lugar. Exige, por exemplo, um computador ou outro equipamento com ligação à Internet para que possa haver troca de informação e registo das actividades. Há alguns anos era muito frequente haver cursos baseados em CD-ROM, mas com o tempo caiu em desuso. As intranets são outra possibilidade. Todavia esta forma é usada quase exclusivamente por empresas. Entre os recursos disponíveis temos vários suportes, tais como texto, vídeo, áudio, animações, ou até ambientes virtuais.

Quando esta modalidade de ensino é devidamente seguida, pode mostrar-se como uma experiência muito rica, podendo mesmo ultrapassar os níveis conseguidos em sala de aula. Respeita o ritmo de aprendizagem de cada um, algo que dificilmente se consegue em cursos cujas aulas são presenciais. Assim se explica que na modalidade de educação à distância vejamos muitas vezes, graças à criação de ambientes de aprendizagem bastante eficazes, os alunos absorvidos por completo nas matérias estudadas.

Das diferentes categorias de educação à distância podemos destacar, por exemplo, os bancos de dados, ainda que estes nem sempre sejam considerados como forma de educação à distância, dado o seu carácter não formal. Aqui podemos aceder a bases de dados onde estão explicadas um sem número de questões a serem resolvidas mediante as instruções passo a passo que nos são fornecidas. Deste modo, qualquer um fica habilitado a realizar todo o tipo de tarefas específicas. Por norma, estes bancos são muito interactivos e

por vezes basta apenas digitar uma palavra chave ou frase no campo de pesquisa para termos acesso a uma selecção de temas relacionados que nos poderão ser muito úteis.

O suporte online é outra forma de educação à distância e funciona um pouco à semelhança daquele que acabámos de ver. Aqui temos, por exemplo, fóruns, salas de chat (conversação), correio electrónico, ou mensagens instantâneas como forma de ajuda. Este formato goza de uma maior interactividade relativamente aos bancos de dados e permite o suporte online, nomeadamente através de perguntas e respostas mais específicas e muito mais imediatas.

Se as opções anteriores podem gerar alguma discussão acerca da sua natureza enquanto formas de educação à distância, as próximas não colocam esse problema. A primeira delas é a formação assíncrona, uma forma mais tradicional de auto-aprendizagem que nos seus primórdios se baseava essencialmente em CD-ROM. Pode ainda ter a sua base numa intranet, mas mais recentemente assenta sobretudo na Internet. Podemos contactar com instrutores através de plataformas online, ou aceder a grupos de discussão. Em alguns casos este sistema pode ser totalmente auto-suficiente, fornecendo links para materiais de referência, em vez de apresentar um instrutor ao vivo.

Quanto à formação síncrona, tudo se passa em tempo real, havendo mesmo um instrutor em contacto. Os alunos fazem o seu login e estão aptos a comunicar directamente com o instrutor e com os restantes colegas. Para tomar a palavra podemos até levantar a mão virtualmente se, por exemplo, não percebermos algo escrito no quadro virtual. No fundo, é como uma sala de

aula autêntica, com a particularidade dos intervenientes estarem fisicamente em locais diferentes. Os cursos deste género têm um determinado período de tempo de duração e vão desde uma única sessão até várias semanas, meses ou mesmo anos. Por norma, os cursos deste tipo são ministrados através de sites de Internet, ou por áudio-vídeo-conferência, muitas vezes mediante transmissões ao vivo via Internet. Deste modo, tanto os alunos em sala de aula, como os alunos à distância acedem à mesma sessão.

O segredo do sucesso da educação à distância

Um dos grandes trunfos deste tipo de formação é a interacção, permitindo incorporar elementos que tornam a aprendizagem muito mais apelativa e até divertida, o que faz com que seja muito mais eficaz. Ainda que nem todos os tipos de formação possam ser transformados em e-formação, aqueles que o são atingem excelentes resultados. Aqui ficam alguns pontos chave do sucesso.

- Conteúdos variados. O recurso a imagens, sons e texto facilitam a memória e resultam numa melhor retenção do que é ensinado.
- A interacção promove a atenção. A utilização de elementos como jogos, perguntas e até mesmo a manipulação de algo no ecrã, aumenta o interesse e ajuda a reter melhor os conteúdos.
- Incentiva-se a interacção. As salas de chat (conversação), os fóruns de discussão, as mensagens instantâneas e o correio electrónico são algumas das formas de interacção usadas por estes alunos e substituem as discussões nas salas de aula. Esta é uma parte importante do sucesso de uma iniciativa de educação à distância, pois a construção de uma comunidade online dinâmica influencia significativamente o sucesso de um curso.
- Feedback imediato. O feed-

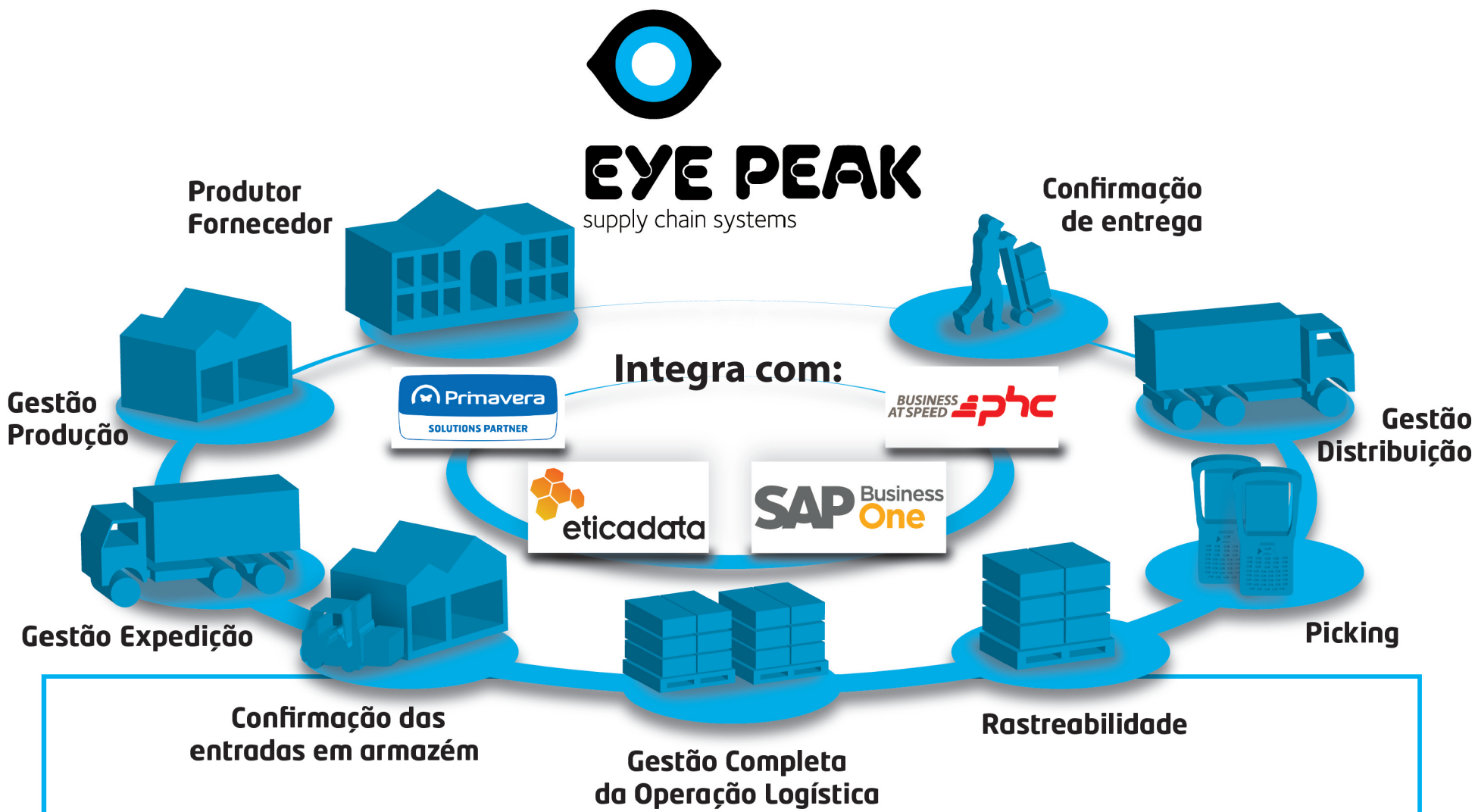
back dado aos alunos é imediato, permitindo corrigir desde logo aquilo que não ficou inteiramente compreendido. Quanto mais imediato for o feedback melhor, visto que cada passo da aprendizagem se baseia na etapa anterior. Se não houver feedback arriscamos a que a próxima etapa da aprendizagem seja construída em cima de uma interpretação incorreta ou pouco consistente.

• Motivação. Este é porventura o maior segredo para se atingir o sucesso em qualquer contexto. Um aluno motivado é muito mais produtivo e esses elementos de motivação presentes num curso de educação à distância são muitas vezes vídeos, passagens áudio, ou animações. De salientar ainda que inúmeras tarefas podem ser apresentadas sob a forma perguntas, ou jogos, o que cria interesse e curiosidade acrescidos relativamente à aprendizagem. Quando assim é há uma melhor retenção dos conteúdos e a aprendizagem é mais rápida.

O perfil de aluno destes cursos é um pouco diferente do usual. Por norma, estas pessoas necessitam de uma flexibilidade maior em termos de horários e a educação à distância possibilita isso mesmo. Ou seja, permite seguir um curso respeitando o ritmo de cada um. Desta forma, esta metodologia favorece todos aqueles que nem sempre têm ocasião de seguir as aulas, evitando assim que percam informação importante, mantendo-se sempre a par dos conhecimentos necessários. No entanto, um curso numa plataforma com estes objectivos deve ser desenhado de forma a não deixar esmorecer a motivação dos alunos que a usam, pois como disse Eisenhower, a “motivação é a arte de fazer as pessoas fazerem o que você quer que elas façam porque elas o querem fazer”. A motivação pode muito bem ser o ingrediente secreto para o esforço necessário.



As salas de chat (conversação) e os fóruns de discussão são algumas das formas de interacção usadas pelos alunos de educação à distância, substituindo as discussões nas salas de aula.



IMAGINE UMA REDE DE GESTÃO DE ARMAZÉNS



Recepção

O **Eye Peak** é um software integrado de soluções para gestão de armazéns e distribuição, que administra todas as funcionalidades necessárias para uma organização eficiente. Com uma abrangência de 360°, garante o inventário permanente de produtos / controlo absoluto da recolha até à entrega no destino / 0% de desvios de mercadorias / Rastreabilidade / Multi-Armazém / Definição Física do Armazém / Designer e Visualizador Gráfico 2D / Reports / Gestão de Clientes, Fornecedores, Encomendas (Recepções e Expedições) / Inventários



Picking



Rastreabilidade



Expedição

Principais Clientes



Rua Kwamme Nkrumah, Nº10 - 3º, Maianga - Luanda
 Tel: (+244) 222 398 210 | Terminal: (+244) 930 645 386 / 109
 www.eyeppeak.co.ao | info@eyeppeak.com

POWERED BY
SINFIC

LOGÍSTICA

A importância de uma boa gestão do inventário



Os bons hábitos de gestão de inventário, conjuntamente com um sistema informático capaz e adequado, fornecerão a qualquer empresa uma grande vantagem competitiva.

Em muitas empresas o inventário representa a maior fatia do investimento. Por exemplo, algumas fontes referem que em distribuidores e retalhistas pode atingir mais de 50 por cento. No produtor pode chegar a 20 por cento. Há portanto que reduzir o inventário, dado que desempenha um papel muito importante nas empresas. Para isso é necessário identificar os custos que lhe estão associados. A redução dos custos de inventário é ainda importante pelo

facto de libertar capacidade de investimento para outras vertentes mais produtivas.

A gestão de inventário, independentemente da empresa que a pratica, consiste numa série de processos com múltiplas funções referentes ao acompanhamento, manuseamento e gestão de materiais em stock. Uma gestão de inventário eficiente confere sempre vantagem competitiva às empresas, seja qual for a natureza do seu negócio. Além de reduzir os custos operacionais,

uma boa gestão do inventário também dá origem a clientes satisfeitos, que continuarão a procurar a empresa no futuro, gerando assim mais negócio. No entanto, actualmente a gestão de inventários não é tão simples como pode parecer à primeira vista.

O primeiro passo (e também o mais importante) para iniciar a gestão de inventário, consiste em recolher dados fidedignos em termos de detalhes e de valores. Seguidamente há que implementar regras para proteger

e guardar a informação de forma eficiente. Esta informação poderá tornar-se a base para a introdução de melhorias em termos operacionais, de estratégia e de produtividade.

Adicionalmente à monitorização física dos materiais que entram e que saem do armazém, e às reconciliações dos balanços de inventário, existem outras tarefas que podem estar envolvidas na gestão de inventário, nomeadamente o acompanhamento e reporting de técnicas de reposição de produtos, análises relativas ao estado actual e projectado do inventário, ou o estabelecimento de objectivos periódicos e reengenharia da forma de trabalhar.

Apesar da existência de uma gestão adequada do inventário, por si só, já poder fazer uma grande diferença relativamente à obtenção e manutenção de vantagem competitiva, continua a ser necessário realizar esforços no sentido de reduzir continuamente os custos da gestão de inventário. Com este objectivo em mente têm surgido no mercado vários sistemas de gestão de inventário propostos por empresas de software. Estes sistemas de gestão procuram ajudar as empresas a controlar e a gerir o seu inventário de forma mais eficiente.

Os sistemas de gestão de inventário deverão permitir a integração com outras soluções de software já existentes nas empresas. Por outro lado, além de fornecerem um acesso rápido e fácil a informação detalhada sobre as compras e o inventário, os softwares de gestão de inventário também devem fornecer dados fidedignos e de forma atempada. Apesar deste tipo de sistemas serem ferramentas valiosas para as empresas, existem alguns aspectos básicos e extremamente significativos a ter em conta para assegurar um fluxo eficaz e adequado. Tais aspectos incluem algumas boas práticas, como a introdução correcta de dados no sistema informático, a implementação de uma estratégia de reposição para todos os itens em armazém, e a elaboração de orientações específicas sobre o excesso de inventário e rupturas recorrentes de stocks.

Os bons hábitos de gestão de inventário, conjuntamente com um sistema informático capaz e adequado, fornecerão a qualquer empresa uma grande vantagem competitiva sobre os seus concorrentes, dado que poderão realizar facilmente análises de stock e obter rapidamente informação fidedigna sobre o mesmo.

O inventário e a sobrevivência das empresas

O inventário tem um grande impacto nas empresas, negativo ou positivo, conforme a qualidade da gestão e das políticas de inventário. Como é uma parte significativa do activo das empresas, se o inventário for excessivo irá afectar negativamente o lucro (reduzindo-o), uma vez que incorrem em custos desnecessários de manutenção do inventário. Por outro lado, como aumentam os activos, o retorno dos mesmos diminui, assim como a oportunidade de rentabilizar melhor o investimento.

O inventário afecta toda a logística em geral, incluindo a vertente dos armazéns, o transporte, ou a qualidade do serviço aos clientes, entre outros aspectos. Por isso é necessário conhecer devidamente e ter em conta todos os aspectos constituintes do custo logístico. Nos custos inerentes à manutenção do inventário intervêm os custos de capital, do inventário propriamente dito e de armazém. No caso dos custos de capital, trata-se do investimento realizado no inventário. Facilmente se percebe que quanto maior for o inventário, maior será esse investimento, sobrando menos dinheiro para investir em actividades mais rentáveis. Os custos do próprio inven-

tário podem ser de dois tipos: o serviço do inventário (por exemplo, seguros e impostos) e os custos relacionados com o risco de manter o inventário (por exemplo, estragos, roubos, movimentação, ou obsolescência). Nos custos de armazém estão incluídos essencialmente os custos relacionados com o espaço de armazenamento.

Não admira, portanto, que os gestores procurem aumentar a rotação de stocks para melhorar a rentabilidade das suas empresas. Mas como alertam alguns especialistas, esse aumento de rotação pode ter um impacto negativo se não se avaliar o seu impacto no custo total logístico. Será necessário precaver as situações em que a rotação de stocks possa conduzir a um nível de inventário abaixo daquele que seria o mais adequado.

Problemas e soluções

Uma má gestão do inventário costuma dar origem a vários sintomas, nomeadamente o aumento de encomendas pendentes, do investimento em inventário e das encomendas canceladas, bem como uma grande rotação dos clientes, escassez persistente de espaço em armazém, gran-

de disparidade entre centros de distribuição no que se refere à rotação de inventário, degradação das relações com intermediários, ou aumento do volume de itens obsoletos. Evidentemente, nenhum destes sintomas significa necessariamente que exista uma má gestão do inventário, mas deverá constituir um sinal de alerta.

Quanto às soluções apontadas, a literatura sobre esta questão aponta uma grande variedade, devendo ser consideradas em função de cada caso concreto. Podemos referir, no entanto, algumas regras gerais, incluindo o bom planeamento do inventário, os tempos de resposta e de entrega, a análise do retorno de produtos, o recurso a indicadores de avaliação da satisfação, ou a análise da procura para melhorar as previsões. De uma forma mais abrangente, deve-se ter em conta toda a cadeia logística e não apenas um ou alguns dos elos dessa cadeia, de modo a evitar que a procura de eficiências num elo acabe apenas por transferir ineficiências para outros elos ou originar problemas que acabarão por afectar negativamente toda a cadeia logística na sua globalidade. De facto,

não adianta otimizar uma parte da cadeia se isso prejudicar a cadeia de fornecimento total.

Esta análise global é intrinsecamente difícil, dado que numa cadeia logística intervêm frequentemente várias empresas. Nos casos em que existe claramente a hegemonia de uma dessas empresas, como acontece nos fabricantes de automóveis, por exemplo, o seu papel na cadeia faz com que as iniciativas de optimização global, ou mesmo de uniformização de sistemas seja da responsabilidade dessa empresa. Nos outros casos, as relações de parceria serão fundamentais.

As soluções de gestão de armazém permitem optimizar pro-

cessos e implementar várias técnicas para a melhoria da gestão de inventário, nomeadamente através da exactidão, uniformização e rapidez da informação que proporcionam, bem como da disponibilidade e análise da mesma. Também convém ter em conta que em contextos de grande dinamismo económico nem sempre os responsáveis das empresas prestam a devida atenção às questões de melhoria constante, dado que a actividade vai fluindo de forma rentável.

No entanto, as perspectivas de futuro e de garantia de sobrevivência a longo prazo exigem atenção aos detalhes, de modo a optimizar o serviço aos clientes e a rentabilidade.



O inventário tem um grande impacto nas empresas e afecta toda a logística em geral.

TENDÊNCIAS

Aumenta o investimento em redes sem fio



Tem-se vindo a assistir a uma mudança contínua do enfoque dos orçamentos a favor das redes sem fio.

As previsões da Canalys para o investimento das empresas em tecnologias de rede apontam para uma mudança contínua do enfoque dos orçamentos a favor das redes sem fio. Desta forma, o investimento total em todo o mundo realizado pelos utilizadores finais em routers, computadores e LANs (redes de área lo-

cal) sem fio deverá crescer dos 29,9 mil milhões de dólares americanos registados em 2013 para 33,7 mil milhões de dólares americanos em 2018. As LANs sem fio serão assim o segmento com maior crescimento, representando 18 por cento do total investido em redes. Matthew Ball, analista na Canalys,

referiu que o investimento em LANs sem fio continua a ser impulsionado pelas empresas que alocam cada vez mais orçamento das redes de escritório e de campus às redes sem fio, em prejuízo das redes com fio. O objectivo desta mudança para as redes sem fio têm a ver sobretudo com a necessidade de suportar o aumento de utilização de equipamentos móveis. A transição para as redes 11ac continuou a acelerar durante o primeiro trimestre de 2014. Estima-se que cerca de 10 por cento das vendas de pontos de acesso foram 11ac. Convém recordar a este propósito que esta tecnologia de redes sem fio é recente e só está a ser adoptada desde meados de 2013.

Segundo Matthew Ball, o enfoque inicial na implementação da tecnologia 11ac ficou a dever-se ao suporte do crescente número de smartphones, tablets e notebooks certificados para esta tecnologia, mas também à vontade de aumentar o desempenho dos ambientes existentes com elevadas densidades de clientes 11n. As implementações de redes sem fios 11ac também está a ir para além dos pioneiros, que foram essencialmente as instituições do sector da educação, chegando às empresas. O facto dos fornecedores estarem a disponibilizar produtos 11ac mais baratos também tem ajudado à expansão desta tecnologia. As soluções

sem controlador também são uma importante área de crescimento, uma vez que permitem custos totais de posse mais baixos, devido a vantagens como gestão centralizada e a inclusão de software controlador virtualizado. Desta forma não são necessários recursos de suporte técnico local nem hardware dedicado, segundo Phill Pexton, analista na Canalys.

No primeiro trimestre de 2014, as vendas de LANs sem fio aumentaram 11 por cento face ao mesmo trimestre de 2013, totalizando 1,1 mil milhões de dólares americanos. A Cisco manteve a liderança de mercado nesta área, arrecadando sozinha 53 por cento das vendas. Contudo, outros fornecedores conseguiram ganhar quota de mercado, nomeadamente a Aruba Networks, a Ruckus Wireless, a Aerohive Networks, ou a Ubiquiti Networks. Todas estas empresas estão a beneficiar do crescimento das redes sem fio 11ac, das soluções sem controlador e do aumento do investimento por parte dos fornecedores de serviços. Em conjunto, estes fornecedores representaram 28 por cento das vendas, mas o mais importante é que essa percentagem significa um crescimento de 21 por cento face ao primeiro trimestre de 2013.

De uma forma global, o crescimento das vendas nos primeiros três meses deste ano foi supe-

rior nas micro-empresas (39 por cento), nas pequenas empresas (17 por cento) e nas médias empresas (12 por cento). Estas três tipologias de empresas representaram em conjunto 37 por cento das vendas. As grandes empresas também aumentaram os seus orçamentos em redes sem fio, mas apenas em sete por cento, mantendo a hegemonia enquanto compradores (consumiram 53 por cento das vendas). Os fornecedores de serviços aumentaram os seus gastos em redes sem fios em 17 por cento e representaram os restantes 10 por cento de vendas.

Os fornecedores de serviços estão a avaliar serviços de análise e baseados na localização para adicionar valor à sua oferta Wi-Fi, incluindo a publicidade contextual e mais orientada. Na opinião de Phill Pexton, a evolução tecnológica e a mudança das redes fixas para as redes sem fio está a criar novas oportunidades para as empresas e os fornecedores de serviços, desde que reavaliam as suas estratégias de LAN.

Para quem não está familiarizado com a tecnologia 11ac, trata-se do standard IEEE 802.11ac, que é apresentado como a nova geração da tecnologia de redes sem fio pertencente à família 802.11, comercializada sob a designação Wi-Fi e desenvolvida pela associação de standards internacional IEEE. Este standard foi desenvolvido entre 2011 e 2013.

Das promessas à realidade na Internet das Coisas

Tem-se falado em todo o mundo da Internet das Coisas e das suas promessas, especialmente nos últimos anos. Neste caderno também já abordámos o tema várias vezes. No entanto, para muitos leitores continua a ser algo que ainda não é real, ou que não faz parte das suas vidas. No entanto, segundo um estudo da International Data Corporation (IDC) essa realidade está a mudar, prevendo que o mercado mundial das soluções relacionadas com a Internet das Coisas irá crescer dos 1,9 bilhões de dólares americanos registados em 2013 para 7,1 bilhões de dólares americanos em 2020.

Para a IDC, a Internet das Coisas é uma rede de redes em que as extremidades são “coisas” (equipamentos) identificáveis de forma inequívoca que comunicam sem interacção humana através de conectividade IP. Essa comunicação pode ser meramente local, ou global.

Esta definição deixa claro que a Internet das coisas, mesmo que faça parte das nossas vidas, não será frequentemente percebida, dado que os

equipamentos comunicam sem intervenção humana. Mas a verdade é que todos nós já usufruímos da Internet das Coisas de alguma forma na nossa vida diária, seja em casa, no carro, ou em muitos outros aspectos do quotidiano.

A nível global, os indivíduos estão a desenvolver uma grande afinidade com a conectividade permanente, tornando a Internet

das Coisas algo natural. Já as empresas ainda não sabem muito bem quais serão as eficiências, as implicações nos processos de negócio, ou as oportunidades de negócio resultantes da Internet das Coisas.

Vernon Turner, da IDC, afirmou que as empresas estão a procurar compreender melhor a Internet das Coisas e o seu valor global. Por sua vez, os fornece-

dores de tecnologia estão a criar soluções num mercado determinado pela oferta, apesar de estarmos a assistir a uma mudança rápida para um mercado determinado pela procura.

As análises da IDC permitir-lhe chegar a várias conclusões. Por exemplo, as regiões ditas desenvolvidas concentram actualmente a grande maioria do mercado da Internet das Coi-

sas, representando aproximadamente 90 por cento da base instalada. Por outro lado, a base instalada mundial da Internet das Coisas irá registar um crescimento anual composto de 17,5 por cento entre 2013 e 2020.

A IDC espera ainda que neste período de tempo se assista cada vez mais à diferenciação de produtos e ao aumento da concorrência entre os fornecedores de soluções de Internet das Coisas.



A IDC prevê que o mercado mundial da Internet das Coisas irá crescer dos 1,9 bilhões de dólares americanos registados em 2013 para 7,1 bilhões de dólares americanos em 2020.



Sabe que 80% da informação administrada na sua Organização são informações não estruturadas (emails, documentos, formulários, etc.)

Como gere esta informação?

Reduza custos e melhore a eficiência com a solução

ÁGORA

EXPEDIENTE

- Custos Espaço Físico

+ Eficiência Automatização de tarefas



www.agora-systems.com

SINFIC

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

**SINFIC CENTERS
PROVINCIAIS:**

Bié	Cunene	Malanje
Cabinda	Huíla	Moxico
Kuando-Kubango	Huambo	Namibe
Kwanza-Norte	Lunda-Norte	Uíge
Bengo	Lunda-Sul	Zaire
Benguela	Kwanza-Sul	