

# Tecnologia & Gestão

Terça-feira, 19 de Agosto de 2014 | n.º 126

## MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

### O papel o vento o levou

Actualmente a actividade de qualquer organização exige-lhe que tenha sempre à mão um enorme acervo de documentos para as mais variadas funções. Pode tratar-se de documentação para a actividade diária habitual, ou com um carácter mais específico, como por exemplo provas de pagamentos ou de envios de obrigações fiscais, ou outras semelhantes. Até há bem pouco tempo este tipo de requisitos exigia uma disponibilidade colossal em termos de espaço, atendendo sobretudo às necessidades exigidas pelo arquivo físico. Felizmente existem formas mais simples de garantir o acesso a um manancial enorme de documentação sem ter a preocupação constante de conseguir manter o arquivo actualizado e arrumado, como veremos mais adiante.

Com o passar dos anos e graças à recente evolução da tecnologia, hoje é possível a qualquer organização libertar-se do papel e da desordem que muitas vezes acarreta o seu uso constante. Por outro lado, diminuir o uso de papel nas actividades correntes reduz substancialmente os custos, ao mesmo tempo que optimiza o funcionamento da organização. Desde logo, porque a própria matéria prima (o papel) deixa de constituir um peso tão grande na despesa relativa ao orçamento da organização consagrada ao economato. De um ponto de vista mais operacional, porque a consulta de documentos pode ser levada a cabo em qualquer lugar e em simultâneo por várias pessoas.

Actualmente é possível permitir o acesso a documentação de forma remota, recorrendo-se para isso à Internet. Desta forma pode-se facultar o acesso a informação que poderá revelar-se importante sem ter de sofrer o incómodo das deslocções. Assim é perfeitamente possível agilizar, por exemplo, a tramitação de documentos num ambiente corporativo, ao mesmo tempo que diminui a necessidade de possuir espaço físico disponível exclusivamente destinado a guardar papéis.

PAG. 24

## UNIVERSIDADE DIGITAL

### Helpouts é o remédio do Google para quem precisa de ajuda

Helpouts for...

```
guestbookName = req.getPa  
stbookKey = KeyFactory.c:  
content = req.getParamet  
ate = new Date();  
greeting = new Entity("C  
ng.setProperty("user", u  
ng.setProperty("date", d
```

Coding



O Google Helpouts é uma plataforma de educação à distância em tempo real que nos permite contactar um especialista para nos esclarecer dúvidas ou nos ensinar uma matéria que desejamos aprender. Fonte: <https://helpouts.google.com>.

Quando temos uma dúvida a assombrar-nos o espírito ou queremos saber qualquer coisa de forma rápida, qual é a primeira coisa que nos vem à cabeça? Contar-se-ão pelos dedos de uma mão os que actualmente procuram a resposta para as suas “inquietações” nas páginas de uma volumosa enciclopédia. De forma automática, à distância de um cli-

que, o Google tem invariavelmente uma resposta pronta para nos dar ou uma sugestão útil a fazer. E isto sem grande esforço ou investimento de tempo. Se por um lado tudo isto é verdade, há no entanto algo de que devemos estar cientes: nem tudo pode ser resolvido com uma pesquisa rápida no motor de busca mais famoso do planeta. No mundo nem tu-

do é instantâneo e consumível numa questão de segundos. Existem ensinamentos que para serem compreendidos e assimilados necessitam de algo mais do que uma pesquisa superficial e requerem a ajuda de um especialista. Foi a pensar nisso que o Google resolveu criar em finais de 2013 o Helpouts, uma plataforma de educação à distância que visa aca-

bar com o nosso vazio de conhecimento relativamente a matérias com as quais não estamos muito familiarizados. Para tal, de forma remota, o Google põe-nos em contacto com um especialista que nos ajuda a resolver o “problema” e nos explica aquilo que até há bem pouco tempo parecia estar escrito numa qualquer língua alienígena.

PAG. 22

## LIDERANÇA ORGANIZACIONAL

### As tarefas da função financeira

Para o financeiro, as actividades desenvolvidas numa organização traduzem-se num fluxo de entradas e saídas de fundos que importa equilibrar. O financeiro visualiza assim a empresa como uma corrente de fluxos monetários, que importa manter viva. Para o efeito tem uma preocupação básica: considerando qualquer horizonte temporal é necessário que as entradas previstas mais o saldo inicial seja maior do que as saídas previstas mais o saldo final desejado. Esta regra de equilíbrio traduz-se numa outra, que tem um carácter primordial e constitui um verdadeiro imperativo, o qual se pode identificar com o conceito de rentabilidade. Para que a expressão anterior seja verificável, a médio prazo é forçoso que as entradas acumuladas sejam superiores às saídas

acumuladas, ou seja, que as entradas previstas de meios monetários sejam maiores do que as saídas previstas desses meios. O objectivo deste pequeno texto consiste em fazer uma breve apresentação desta função empresarial. Numa primeira fase, a função financeira identificava-se com o papel do tesoureiro da empresa. Ou seja, consistia em efectuar os recebimentos e os pagamentos decorrentes do exercício das restantes actividades da organização. As suas preocupações consistiam na manutenção de um saldo de disponibilidades que permitisse assegurar o normal funcionamento da empresa, na rapidez e segurança da cobrança das dívidas dos clientes e, finalmente, no escalonamento adequado da liquidação dos débitos dos fornecedores.

PAG. 23



Numa primeira fase, a função financeira identificava-se com o papel do tesoureiro da empresa. Posteriormente o financeiro passou a assumir um papel mais activo na gestão da empresa, sendo-lhe atribuídas algumas responsabilidades que excedem o campo estrito das decisões operacionais.

## UNIVERSIDADE DIGITAL

## Helpouts é o remédio do Google para quem precisa de ajuda

COMPUTERS &amp; ELECTRONICS

VIEW ALL

The screenshot displays a grid of service listings on the Google Helpouts platform. Each listing includes a profile picture, the provider's name, a star rating, and pricing information. The listings are:

- CHRISTIAN K.** (Social Media | Marketing | Results): Facebook Marketing and Strategy, Facebook One-on-One Coaching. Christian Karasiewicz. 5 stars, 16 reviews. \$25.00 or \$2.00 per 15 minutes.
- TV repair service tech support**: Paul Fusco. 5 stars, 19 reviews. \$5.99 or \$0.59 per 15 minutes.
- Blog Coaching for Beginners & Business Owners**: Alexis Giostra. 5 stars, 10 reviews. \$25.00 or \$1.50 per 30 minutes.
- Guru Android End User Support (Apps/Custom)**: Mark Buckman. 5 stars, 12 reviews. \$0.25 per minute.
- Google Consumer Surveys Support**: Google Consumer Surveys Team. 5 stars, 43 reviews. Free.
- Need help building your Social Media network?**: Trevor Stewart. 5 stars, 13 reviews. \$0.90 per minute.

Se soubermos fazer algo muito bem podemos partilhar o nosso conhecimento literalmente com o mundo inteiro. Para além de nos permitir aprender em tempo real, o Google Helpouts permite-nos igualmente disponibilizar os nossos próprios serviços de ensino na plataforma e receber dinheiro por isso. Fonte: <https://helpouts.google.com>.

RODRIGO CHAMBEL

A utilidade do Google Helpouts pode não ser ainda suficientemente clara para muitos leitores. Tentemos então perceber um pouco melhor o conceito subjacente a esta iniciativa da multinacional norte-americana. Sempre que pretendemos acrescentar uma competência ao leque das que já possuímos, recorremos ao Google. Se temos algum problema do foro informático que urge resolver, se pretendemos aprender alguns truques de magia ou saber qual a melhor maneira de preparar umas deliciosas waffles, uma vez digitadas algumas palavras chave o Google devolve-nos um conjunto de resultados. Esses resultados remetem-nos posteriormente para websites independentes, onde em princípio encontraremos conteúdos com indicações passo a passo que prometem pôr termo às nossas “inquietações”.

A novidade do Helpouts está no facto de, por intermédio desta nova plataforma, o Google querer passar a ser mais do que um mero intermediário no “negócio” e pretender entregar os conteúdos directamente aos seus milhões de utilizadores. Para visualizarmos o Google Helpouts imaginemos uma sessão de chat recorrendo a voz e a vídeo (para a qual é necessária uma webcam), onde tentamos ensinar um amigo ou um colega de trabalho a desempenhar uma qualquer tarefa. Se substituirmos os amigos e os colegas de trabalho por estranhos, temos o conceito subjacente à nova plataforma. A multinacional norte-americana criou assim uma ferramenta de ajuda

em tempo real que, através do vídeo e da voz, permite aos professores e especialistas numa determinada matéria oferecerem os seus serviços ao mundo por intermédio de sessões online.

Estas sessões de formação estão disponíveis de forma variada. Existem as que estão à disposição instantaneamente, nas quais o professor está online à espera que os seus serviços sejam solicitados, e existem as sessões que só estão disponíveis mediante agendamento para uma data e hora futuras. Algumas aulas são grátis, outras não. Cada professor ou especialista tem a sua tabela e os preços podem variar entre 1 e 75 dólares americanos por aula. Por agora o número de assuntos abarcados inclui apenas as secções Arte e Música, Computadores e Electrónica, Cozinha, Educação e Carreiras, Moda e Beleza, Fitness e Nutrição, Saúde, Casa e Jardim. Mas existem planos para alargar o Helpouts a outras categorias e, consequentemente, aumentar o número de instrutores.

Qualquer pessoa se pode inscrever para aprender ou ensinar. Basta especificar quais as suas competências, qualificações, interesses, etc. Quanto à qualidade pedagógica das aulas fornecidas, o que se pode dizer é que é bastante variável, dada a considerável dimensão da oferta. Refira-se ainda que para além de dar oportunidade aos utilizadores de aprenderem com internautas aleatórios, o Google estabeleceu igualmente parcerias com algumas empresas de renome, tais como a Sephora, One Medical, Weight Watchers, ou Rosetta Stone, a fim de assegurar níveis

qualitativos ainda mais elevados. Outro ponto digno de realce é o facto do Google prometer devolver o dinheiro investido a todos aqueles que não ficarem satisfeitos com a experiência proporcionada. Parece-nos justo!

Andámos a explorar a oferta de serviços da plataforma e descobrimos alguns exemplos que podem ser considerados tão interessantes quanto curiosos. Ficámos a saber que é possível ter “Lições de Guitarra de Emergência” de forma grátis e em tempo real com o professor Justin Schroeder, bastando para isso marcar uma sessão de acordo com a disponibilidade do mesmo. Alguns cliques adiante demos com outro serviço peculiar que, caso resulte, deve valer cada centímo investido, pelo menos para os que têm filhos de tenra idade. Para os pais que têm dificuldade em adormecer as suas crianças, por 27 dólares por cada 30 minutos é possível aprender algumas técnicas que os ajudarão a ter noites mais descansa-

das. Olhemos agora para uma proposta diferente, mas que pode ser igualmente interessante. Para os mais ousados e corajosos que têm o sonho de subir ao ponto mais alto de África (o monte Kilimanjaro), o Google Helpouts pode representar uma ajuda preciosa. Por 10 dólares por cada 15 minutos, o experimentado Alpinista Charles Miske (que em 2010 subiu ao cume do famoso monte africano) promete dar conselhos e recomendações úteis a quem resolver aventurar-se nesta exigente tarefa. E depois há aqueles que querem cumprir missões mais terrenas, que apesar de não envolverem a subida a montes ou montanhas, podem ser igualmente desafiantes, como é o caso da procura de emprego. Para esses o Google Helpouts parece igualmente apostado em arranjar uma solução. Por cerca de 12 dólares por cada 45 minutos, Ruslan Golenkov promete ensinar a fazer um currículo e uma carta de apresentação que se destaquem dos demais e que

prendam a atenção dos potenciais empregadores.

Já que falámos numa competência que pode ser uma mais-valia na procura de emprego, será que também existem soluções para os que querem aprender línguas? O Google Helpouts diz que sim. Por exemplo, através da ajuda da professora Beatriz Gonzáles, mediante o pagamento de 22 dólares por hora, a língua espanhola deixará de ter segredos. E já agora, o francês, o inglês, o alemão e o português também fazem parte do leque de opções proporcionadas. Estes são apenas alguns exemplos da oferta diversificada de serviços que esta plataforma de educação à distância disponibiliza aos cibernautas, mas aconselhamos o leitor a espreitar com os seus próprios olhos e, se possível, antes de investir procure experimentar uma aula grátis para começar. Para tal basta dar um salto ao site <https://helpouts.google.com>.

Uma coisa é certa, para fazer uso da plataforma é necessário que estejamos dispostos a gastar um dos recursos mais preciosos que existem actualmente: tempo. No entanto, tal não é motivo para lamentos, pois o tempo “gasto” na aprendizagem revela-se quase sempre um valioso investimento para o futuro.

Em jeito de remate, sublinhe-se que esta aposta da multinacional norte-americana não constitui propriamente um tiro no escuro, pois é sabido que a aprendizagem online e a educação à distância são metodologias em franco crescimento e com um número de adeptos cada vez maior por esse mundo fora. No entanto, arriscamos dizer que o futuro do serviço dependerá da capacidade da empresa para assegurar uma instrução de elevada qualidade à medida que a oferta é ampliada a mais categorias. O Google conta já com uma longa história a nível de lançamento de novas ferramentas e plataformas, sendo que algumas vingam, tornando-se verdadeiros sucessos junto do público, enquanto outras caem na mais profunda obscuridade. Se o Helpouts se insere no primeiro ou no segundo caso, só o tempo poderá dar a resposta.

The screenshot shows the Google Helpouts interface. At the top, there's a search bar and a 'Sign in' button. Below that, there are navigation options: 'Browse Helpouts' and 'Your Helpouts'. A main banner features a woman on a bicycle with the text 'Get help from an expert over live video' and a 'Watch a short video' button. On the right, a profile card for 'Fitness & Nutrition' expert Lonnie Lattie is shown, with a testimonial from Tonia: 'Lonni is AMAZING. She is so knowledgeable about nutrition & diet needs.' and a 5-star rating.

Quer saber como elaborar um currículo? Quer aprender a cozinhar? Precisa de ajuda com a matemática? O Google Helpouts promete a ajuda de um especialista que desmistifica matérias com as quais não estamos familiarizados. Fonte: <https://helpouts.google.com>.

## LIDERANÇA ORGANIZACIONAL

## As tarefas da função financeira



As novas tarefas da função financeira estão relacionadas com aspectos de carácter predominantemente económico, passando a caber à área financeira a análise e o controlo da rentabilidade previsional e real das aplicações de fundos.

LOPES DOS SANTOS

A função financeira limitava-se no passado aquilo que actualmente se designa por gestão da tesouraria em sentido estrito, ou gestão das disponibilidades.

Esta tarefa elementar da função financeira cedo veio a ser ampliada, surgindo então a noção tradicional da preocupação com as decisões de financiamento, ou seja, a recolha atem-

pada e ao menor custo dos fundos que possibilitam o financiamento dos capitais necessários ao funcionamento e desenvolvimento da empresa. O financeiro passou então a assumir um papel mais activo na gestão da empresa, sendo-lhe atribuídas algumas responsabilidades que excedem o campo estrito das decisões operacionais. Com efeito, às preocupações atrás descritas

passou a acrescentar-se a da selecção das fontes de financiamento, que deve atender a critérios que se prendem com objectivos de rentabilidade e de equilíbrio financeiro.

A concepção tradicional veio, por sua vez, a ser gradualmente acrescentada de novos elementos, de novas atribuições, chegando-se assim à chamada gestão financeira moderna. As novas tarefas estão relacionadas com aspectos de carácter predominantemente económico, passando a caber à área financeira a análise e o controlo da rentabilidade previsional e real das aplicações de fundos. Esta mudança traduziu-se em concreto na participação da função financeira nas decisões de investimento e na elaboração do plano a médio prazo da empresa, assim como no aparecimento da figura do “controller”, cuja actuação está intimamente ligada ao controlo da rentabilidade das aplicações de fundos. Quanto à estratégia financeira, que em certa medida não é mais do que uma extensão da concepção tradicional centrada sobre o financeiramente, parece-nos útil acrescentar o seguinte:

- A política de investimentos assume um papel preponderante e preocupa-se fundamentalmente com a análise da rentabilidade e do risco potenciais das decisões que, envolvendo um horizonte temporal alargado, implicam um dispêndio de fundos no presente, em troca da esperança de uma entrada de fundos no futuro;
- A política de financiamento visa fundamentalmente proporcionar à empresa os fundos que esta necessita, em consequência da política de investimento e de desenvolvimento;
- A política de distribuição de resultados tem um carácter

marginal e dedica-se ao estudo da melhor forma de afectar a riqueza adquirida pela empresa, entre a retenção em reservas e o pagamento de dividendos aos accionistas, atendendo às restrições legais e fiscais a que a mesma e os detentores do seu capital estão sujeitos.

O documento fundamental da gestão financeira a médio e longo prazos é o plano financeiro, que é a tradução do plano da empresa em entradas e saídas de fundos, com vista ao teste global do equilíbrio financeiro previsional a longo prazo (entradas + saldo inicial – saídas > saldo final desejado). A gestão da tesouraria é, como o próprio nome indica, um prolongamento das tarefas originais da função financeira (papel do tesoureiro), em relação à qual destacamos dois tipos de actuação. Por um lado, a gestão do capital circulante, que compreende, para além da já referida gestão das disponibilidades, a gestão ou o controlo do crédito concedido aos clientes, o controlo financeiro dos stocks e a aplicação dos excedentes temporários de tesouraria. Por outro lado, a gestão dos débitos a curto prazo, que engloba a gestão dos créditos obtidos junto dos fornecedores e dos restantes devedores correntes, assim como a cobertura dos déficits temporários de tesouraria.

O documento central da gestão financeira a curto prazo é o orçamento de tesouraria, que não é mais do que a tradução do orçamento global da empresa em termos de recebimentos e pagamentos previsionais, com vista ao teste do equilíbrio de tesouraria de curto prazo. Com o evoluir do tempo, certas problemáticas inerentes ou relacionadas com as finanças da empresa foram-se desenvolvendo e por razões de natureza técnica, científica e/ou pedagógica vieram a

adquirir um estatuto autónomo.

Em primeiro lugar, convirá distinguir a este respeito o papel da Análise Financeira, que a partir do exame de documentos contabilístico/financeiros (balanços e demonstração de resultados históricos) procura examinar a evolução da situação financeira e da rentabilidade da empresa, com vista a detectar tendências futuras. Embora esta disciplina se destine mais a observadores externos, daí que se confunda com o que actualmente se designa por Análise Financeira Externa, também as mesmas técnicas são aplicadas no seio da própria empresa, mas integradas numa concepção mais vasta, a do Controlo de Gestão, para o qual não só importa testar, mas fundamentalmente diagnosticar e propor medidas correctivas.

Em segundo lugar, a tendência para a internacionalização também não poupou a função financeira da empresa, tendo aparecido a moderna disciplina das Finanças Internacionais, que se preocupa com os problemas dos câmbios, da exposição ao risco de câmbio, dos meios de pagamento e de financiamento internacionais, assim como com as decisões de investimento no estrangeiro. Por último, refira-se que a generalizada expansão do recurso ao Mercado de Capitais no financiamento das necessidades de fundos nas economias ocidentais deu origem ao desenvolvimento de inúmeros estudos inerentes ao funcionamento desses mercados e aos títulos que neles se transaccionam, visando propor ao investidor algumas regras para a selecção e gestão da sua carteira de valores mobiliários.

A expansão e desenvolvimento da intervenção da função financeira tem sido tão notória que é normal conviver com termos como engenharia financeira, arquitectura financeira, ou mesmo intervenções financeiras cirúrgicas, tornando-se portanto muito mais ampla do que as simples fronteiras das ciências de gestão.



O documento central da gestão financeira a curto prazo é o orçamento de tesouraria, que não é mais do que a tradução do orçamento global da empresa em termos de recebimentos e pagamentos previsionais, com vista ao teste do equilíbrio de tesouraria de curto prazo.



O documento fundamental da gestão financeira a médio e longo prazos é o plano financeiro, que é a tradução do plano da empresa em entradas e saídas de fundos, com vista ao teste global do equilíbrio financeiro previsional a longo prazo.

## MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

## O papel o vento o levou



Actualmente é possível permitir o acesso a documentação de forma remota, recorrendo para isso à Internet.

FÁTIMA FERNANDES E HUGO LAMEIRAS

Até aqui muitas organizações resolviam a necessidade de espaço recorrendo a empresas que ofereciam soluções terceirizadas, garantindo desta forma o armazenamento de documentos físicos. Porém esta solução não é uma forma muito ágil de aceder à documentação em caso de necessidade.

Neste sentido não podíamos falar verdadeiramente de uma gestão de documentos, ao contrário das soluções actuais, que para além de garantirem o armazenamento de uma quantidade virtualmente infinita de informação, contemplam igualmente a sua gestão electronicamente, recorrendo à gestão da documentação que já nasceu em suporte digital ou, sempre que necessário, à digitalização de documentos para assegurar os critérios proporcionados.

Convém ainda alertar para o facto de muitas organizações pensarem que possuem uma gestão de documentos completa apenas porque dispõem de um armazenamento físico e electrónico de forma organizada. De facto estão enganadas, pois as funcionalidades de que usufruem estão muito aquém de uma verdadeira solução desenhada plenamente para o

efeito pretendido. Assim deveremos obrigatoriamente equacionar as soluções de workflow, que oferecem ainda a hipótese de rastreabilidade e uma segurança total.

Estas funcionalidades complementam de forma essencial estes serviços mais básicos de gestão documental, já bem conceituados e de grande procura no mercado que, no entanto, poderão revelar-se insatisfatórios em determinados contextos ou com o passar do tempo. A este propósito podemos lembrar as palavras de William Shakespeare: “sabemos o que somos, mas ignoramos em que podemos tornar-nos”.

#### Para que servem afinal os processos

Numa organização o trabalho em equipa é fundamental quando se procura a qualidade e agilidade em termos de processos de negócio. Todavia, o sucesso de um grupo encontra frequentemente alguns obstáculos, nomeadamente a falta de comunicação e integração entre as pessoas e áreas envolvidas. É neste aspecto tão importante que actuam os processos e o workflow permite que as organizações controlem os processos de trabalho existentes. Nestes processos é controlado o tempo de execução de cada actividade e

são gerados gráficos de acompanhamento das tarefas que foram realizadas ou não, de acordo com o prazo previsto. Além disto, com a implementação do workflow um dos benefícios imediatos é a eliminação de papel e a economia de tempo, o que tem um impacto bastante favorável quanto ao desenvolvimento da organização de uma forma sustentável.

Por sua vez, a rastreabilidade de documentos é um requisito complementar, que surgiu devido à necessidade de se conhecer a localização precisa de um determinado documento. Neste sentido, graças à impressão de um código numérico, um determinado documento adquire uma identidade única e fica assim em condições de ser monitorizado em qualquer altura e em qualquer local em que ele se encontra. Assim sendo, em termos práticos podemos ter acesso a um conjunto de informação que de outro modo não estaria acessível de uma forma tão completa e facilitada. Podemos então afirmar que o rastreamento de um documento permite saber “o quê” (tipo de documento), “de onde veio” (origem) e “para onde foi” (destino).

Convém referir ainda que com o rastreamento existe a possibilidade de se adicionar e/ou ter acesso a informação de documentos em qualquer ponto do processamento, permitindo o recebimento e o processamento do documento em sectores diferentes, dentro ou fora do espaço físico da organização, sem que haja com isso quaisquer perdas ou dificuldades relativamente a registos. Assumindo que se possui o registo online da informação, a solução de rastreabilidade oferece também uma maior segurança quanto ao armazenamento dos dados, permitindo identificar quem os adiciona ao sistema. Desta forma, esta tecnologia assume ainda o papel de central de controlo da informação da organização e, de forma mais

específica, do processo. Há ainda alguns outros aspectos a equacionar, nomeadamente o facto de ser importante que o fluxo de informação disponha de um determinado nível de segurança, algo fundamental na gestão de documentos e de informação sensível, como a que circula ao nível corporativo. Não podemos esquecer o volume crescente de informação gerada dentro e fora de uma organização. Este facto tem mudado substancialmente o papel da segurança da informação em contexto corporativo. Neste sentido, ao nível das organizações surgem novas necessidades de garantir a segurança de todo o acervo documental, explicando-se assim a enorme importância que tem sido dada aos profissionais que se dedicam à segurança da informação, sendo este um tema cada vez mais relevante e na ordem do dia.

A crescente preocupação com a temática da segurança tem criado, por sua vez, um dilema às organizações que tentam enfrentar e gerir esta questão da

melhor forma. Com efeito, enquanto as organizações levam a cabo todos os esforços no sentido de protegerem a informação que consideram importante de todos os riscos possíveis, por outro lado este facto nem sempre está em linha com a natureza diversificada e interactiva que existe hoje nos negócios. Sabemos que as organizações têm perfeita consciência quanto à importância e necessidade que há em manter a conformidade, por um lado, e assegurar todos os aspectos relativos à privacidade dos dados sensíveis, por outro.

Face ao exposto, é conveniente conhecer todas as soluções disponíveis, como forma de garantir uma gestão eficaz do acervo documental, em perfeita consonância com a imagem e com as necessidades da organização. Devemos porém ter em mente que a melhor aposta será aquela que recaia sobre uma solução que permita controlar toda a documentação que entra, que sai e que circula no dia-a-dia de uma organização.

## 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;

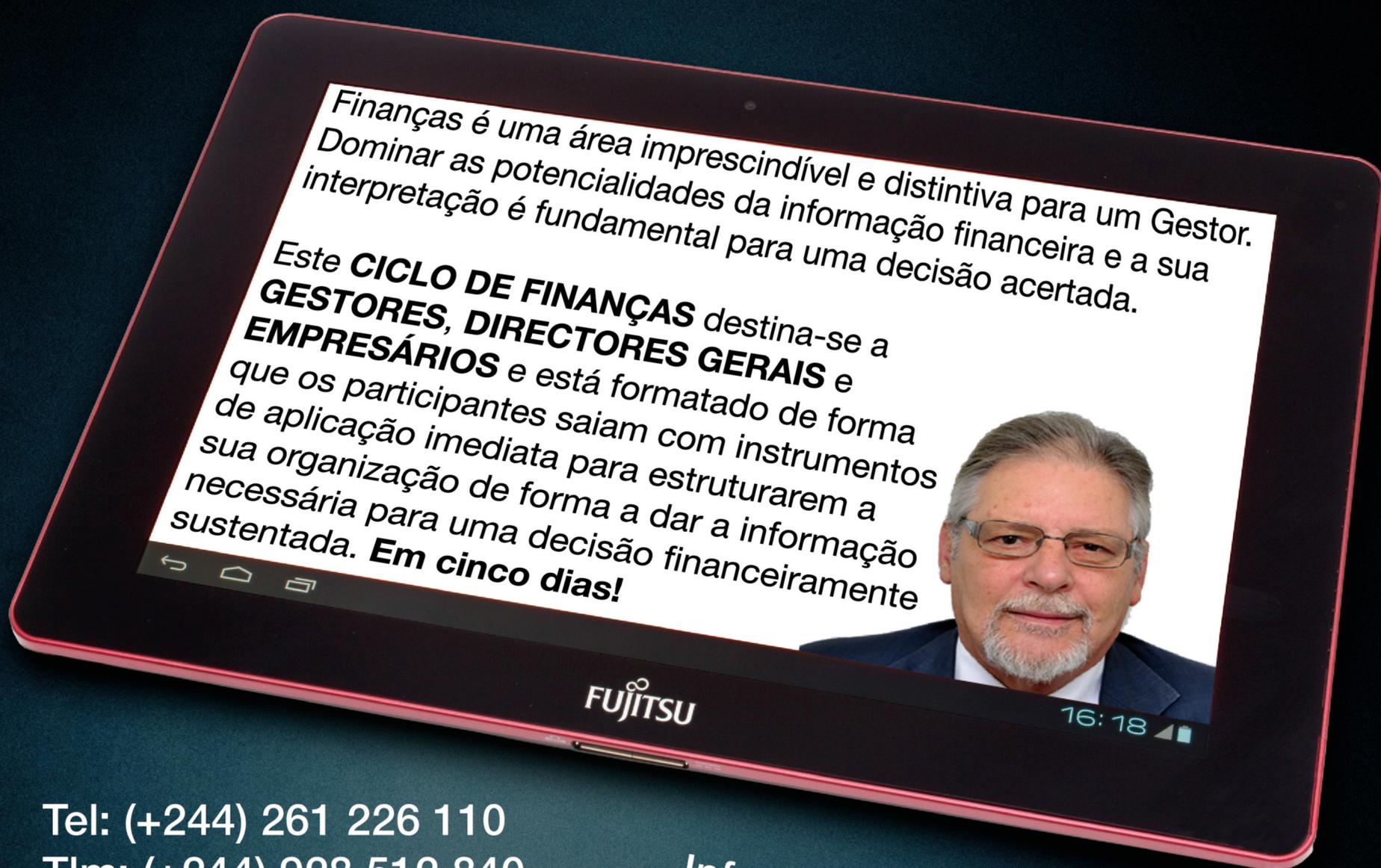
- Definição dos circuitos internos, tramitações, responsáveis, datas previstas, critérios de alertas...;
- Classificadores diversos (entidades, utilizadores, naturezas, responsabilidades);
- Relatórios de excepções (incumprimento de prazos);
- Relatórios e quadros de indicadores diversos de produtividade 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).



Disponer de um armazenamento físico ou electrónico organizado não é sinónimo de ter uma gestão de documentos completa.

Luanda, 5, 12, 19 e 26 de Setembro e 3 de Outubro

# Domine a arte das Finanças, em 5 dias e torne-se um **GESTOR** mais competitivo.



Tel: (+244) 261 226 110  
Tlm: (+244) 928 512 840,  
Fax: (+244) 261 226 115  
seminarios@pangeia.ws  
www.pangeia.ws/business-school

Informações e inscrições em  
**www.pangeia.ws**

**Oferta de um tablet com a animação do  
conteúdo do programa e documentação.**

  
**PANGEIA**  
ESCOLA de NEGÓCIOS  
www.pangeia.ws

## Ciclo de Finanças para Gestores

## TENDÊNCIAS

## Cuidado com a falácia dos lagos de dados



O enfoque dos lagos de dados reside no armazenamento de dados díspares, ignorando a razão e a forma como esses dados são utilizados, geridos, definidos e protegidos.

Os responsáveis pela gestão da informação nas organizações precisam de compreender o conceito subjacente à designação lago de dados (data lake), identificar o que cada fornecedor entende ser um lago de dados e depois tomarem as decisões mais adequadas. Esta advertência é dos analistas da Gartner, segundo os quais o crescente alarido em torno dos lagos de dados está a provocar alguma confusão junto dos gestores de informação das organizações. São vários os fornecedores que apregoam fornecer soluções de lagos de dados, apresentando-as frequentemente como um componente essencial para capitalizar as oportunidades do big data. No entanto, praticamente cada fornecedor tem a sua própria ideia de lago de dados (distinta de fornecedor para fornecedor) e de como obter valor dessas soluções.

Nick Heudecker, analista na Gartner, refere que, de uma forma geral, os lagos de dados são apresentados como plataformas de gestão de dados capazes de abranger toda a empresa e destinadas à análise de fontes de dados díspares nos seus formatos nativos. A ideia é simples, sublinha este analista. Em vez de se colocarem os dados num armazém de dados construído para um determinado propósito específico, mudam-se para um lago de dados no seu formato original. Desta forma eliminam-se os custos iniciais de conversão e/ou transformação dos dados. Uma vez colocados os dados no lago, ficam disponíveis para análise dentro da organização.

No entanto, apesar do marketing dos fornecedores sugerir que os vários utilizadores de

uma organização podem tirar partido do lago de dados da mesma, isso só será possível se todos esses utilizadores tiverem as competências técnicas necessárias para a manipulação e análise dos dados, uma vez que os lagos de dados não têm consistência semântica nem metadados geridos.

Outro analista da Gartner, Andrew White, acrescentou que a principal razão que está na base dos lagos de dados é a necessidade de dispor de cada vez mais agilidade e acessibilidade para a análise dos dados. Desta forma, é verdade que os lagos de dados podem fornecer valor a vários utilizadores e áreas de uma organização. No entanto, já será discutível a veracidade de afirmações como a gestão de dados a nível de toda a organização.

O enfoque dos lagos de dados reside no armazenamento de dados díspares, ignorando a razão e a forma como esses dados são utilizados, geridos, definidos e protegidos. A ideia dos lagos de dados é resolver dois problemas: um velho e outro novo. O problema velho que tenta resolver é o dos silos de informação. Assim, em vez existirem dezenas de conjuntos de dados geridos de forma independente, passa-se a poder combinar essas fontes de dados num lago de dados que não é gerido. Esta consolidação resulta teoricamente num aumento da utilização e da partilha da informação, ao mesmo tempo que reduz custos inerentes a servidores e a licenças.

O problema novo que os lagos de dados procuram resolver tem a ver com as iniciativas de big data. De facto, os projectos de big data requerem uma grande

quantidade de informação variada. Tão variada que frequentemente não é claro o que é essa informação na altura em que é recebida. Por outro lado, a confinação dessa informação em formas estruturas, como os data warehouse, ou os RDBMS (sistemas de gestão de bases de dados relacionais) iria limitar as possibilidades de análise futura desses mesmos dados.

Na opinião de Andrew White, será benéfico para os departamentos de TI (tecnologias de informação) resolver estes dois problemas no curto prazo, na medida em que deixam de gastar tempo a compreender como é utilizada a informação. Os dados são simplesmente “despejados” para um lago de dados e depois caberá a cada utilizador aproveitá-los da forma que melhor lhe convier. Ou seja, será da responsabilidade dos utilizadores da empresa extrair valor dos dados. Evidentemente que pode ser aplicada ou adicionada tecnologia ao lago de dados para a extração de valor, mas Andrew White acha que sem algum trabalho de gestão da informação, o lago de dados acabará por ser apenas uma colecção de conjuntos de dados sem ligação entre si, embora se encontrem todos num só local.

Com base nesta perspectiva, os lagos de dados envolvem riscos substanciais. O mais importante desses riscos é a incapacidade de determinar a qualidade dos dados, ou o histórico da informação (valor) que já foi extraída por outras análises e utilizadores anteriormente, utilizando como base os mesmos dados existentes no lago de dados. Por definição, um lago de dados aceita qualquer dado, sem qualquer controlo ou gestão. Se

acrescentarmos a isto a inexistência de metadados descritivos e de um mecanismo de os manter, o lago de dados corre o risco de se tornar sobretudo um “pântano de dados”. Além disso, qualquer análise de dados terá que começar sempre do zero, não podendo aproveitar eventuais análises ou trabalhos anteriores.

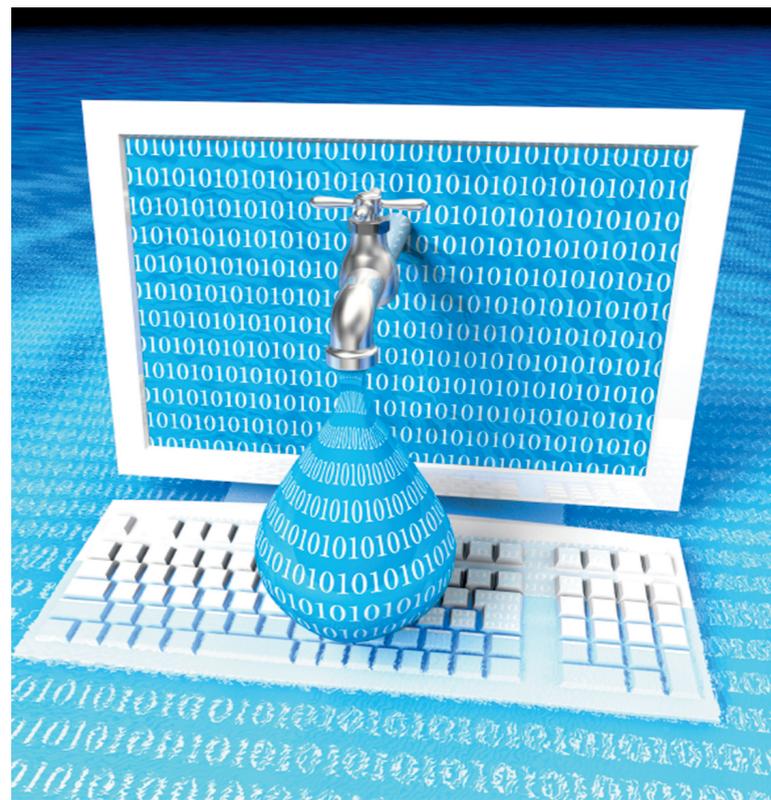
Outro risco tem a ver com a segurança e o controlo do acesso aos dados. Como não existe controlo nem gestão dos dados que são colocados no lago de dados, poderá existir o risco de violações de privacidade ou de infracção de outros requisitos legais. As questões da segurança não serão resolvidas sem a intervenção activa dos departamentos de TI.

Podemos referir ainda riscos inerentes ao desempenho que não devem ser ignorados. As ferramentas e as interfaces de dados não conseguirão apresentar os mesmos níveis de desempenho. Uma coisa é terem com base infra-estruturas optimizadas e construídas com um propósito específico. Outra é serem confrontadas com uma infra-estrutura de dados genérica. Por esta razão, a Gartner recomenda que as organizações se preocupem com a consistência semântica e com o desempenho das aplicações e dos armazéns de dados, em vez da simples consolidação da informação em lagos de dados.

Nick Heudecker acrescentou que os lagos de dados começam tipicamente como armazéns de dados não geridos. No entanto, para responderem às necessidades de um leque alargado de utilizadores, as organizações precisam de repositórios geridos,

com consistência semântica e com controlos de acesso, algo que já está presente nos data warehouses. Como sublinha Nick Heudecker, o grande problema dos lagos de dados é partirem do princípio que os utilizadores têm uma compreensão contextual da captura dos dados, que sabem como juntar e reconciliar diferentes fontes de dados sem um conhecimento à priori, e que compreendem a natureza incompleta dos conjuntos de dados, independentemente da sua estrutura. Isto até pode ser válido para os utilizadores que trabalham habitualmente com dados, mas a maior parte dos utilizadores ligados ao negócio nas organizações não dispõem das competências necessárias para um aproveitamento adequado dos lagos de dados. E também não é viável dotar esses utilizadores de tais competências, seja por razões de custos, ou por falta das necessárias habilitações académicas de muitos utilizadores.

Finalizamos com as palavras de Andrew White. Existe sempre algum valor que pode ser extraído dos dados, mas qualquer organização deverá decidir se quer permitir ou encorajar análises de dados independentes em silos ou lagos de dados, apenas ao alcance dos utilizadores mais habilitados, ou se prefere estruturas de dados mais formais que permitam a extração de valor à generalidade dos utilizadores, mesmo que tenham competências de análise de dados rudimentares.



Existe sempre algum valor que pode ser extraído dos dados, mas qualquer organização deverá decidir se quer permitir ou encorajar análises de dados independentes em silos ou lagos de dados, apenas ao alcance dos utilizadores mais habilitados, ou se prefere estruturas de dados mais formais que permitam a extração de valor à generalidade dos utilizadores, mesmo que tenham competências de análise de dados rudimentares.

## MERCADO

## Vendas de chromebooks em crescimento acentuado



## Samsung Chromebook

Slim and sleek on the outside, fast and powerful on the inside, the Samsung Chromebook is the perfect companion to enhance your productivity and entertainment experience on the go.

A Samsung apresenta os seus chromebooks como finos e lisos por fora, rápidos e poderosos por dentro, companheiros perfeitos para melhorar a nossa produtividade e entretenimento em qualquer local. Fonte: www.samsung.com.

As vendas de chromebooks deverão atingir 5,2 milhões de unidades em 2014, segundo estimativas divulgadas pela Gartner. A confirmarem-se estas previsões, representarão um aumento de 79 por cento relativamente a 2013. Mais interessante ainda é o facto da Gartner apontar para que as vendas destes equipamentos praticamente tripliquem até 2017, ano em que se deverão vender 14,4 milhões de chromebooks.

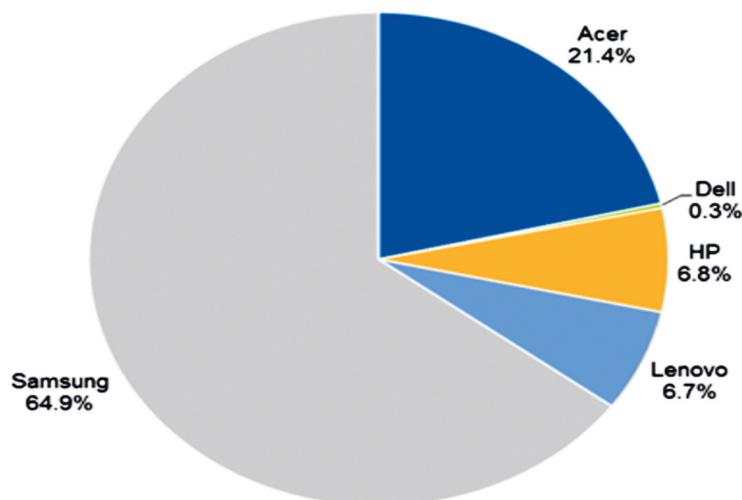
Para quem ainda não está familiarizado com o conceito, para a Gartner um chromebook é um equipamento de computação portátil que corre o sistema operativo Google Chrome e utiliza principalmente a computação em nuvem para o armazenamento de informação, dado que a capacidade de armazenamento no próprio equipamento é limitada. As aplicações são acedidas ou importadas a partir da loja Google Play e como forma de comunicação são utilizadas ligações Internet sem fio, recorrendo às redes Wi-Fi ou celulares.

A analista da Gartner Isabelle Durand sublinhou que a concorrência no mercado dos chromebooks está a aumentar rapidamente à medida que mais fornecedores disponibilizam equipamentos deste tipo. Recorde-se

que este ano ainda existem poucos modelos de chromebooks no mercado. Segundo esta mesma analista, a profusão de novos tipos de equipamentos móveis deve-se em grande parte ao facto dos computadores pessoais (PCs) já não responderem cabal-

dades de negócio, tentando ir de encontro às expectativas e necessidades dos consumidores com novas ofertas, onde se incluem os chromebooks.

A procura pelos chromebooks está a ser liderada sobretudo pelo sector da educação, tendo re-



Quota de mercado mundial dos principais fornecedores de chromebooks em 2013. Fonte: Gartner, Julho de 2014.

mente às necessidades de muitos utilizadores, o que faz com que o mercado dos PCs tenha vindo a diminuir nos últimos anos e não apresente grandes crescimentos nos trimestres mais recentes, apesar de alguma recuperação. Os fornecedores procuram assim novas oportuni-

presentado praticamente 85 por cento das vendas destes equipamentos em 2013. Em termos regionais também existe uma enorme concentração das vendas de chromebooks, já que no ano passado 82 por cento das vendas tiveram lugar na América do Norte. Isto significa que o

resto do mundo praticamente ainda não conhece nem compra chromebooks. Apesar do sucesso destes equipamentos no sector da educação, também podem vir a ser adoptados no mundo empresarial, por exemplo, nos bancos e serviços financeiros, em algumas funções da administração pública, na indústria hoteleira, etc. A adopção de chromebooks e da computação em nuvem por parte das empresas poderá proporcionar-lhes algumas vantagens. Concretamente poderão mudar o seu enfoque da gestão de equipamentos para a gestão de algo que é muito mais importante: os seus dados. Os chromebooks também poderão encorajar os utilizadores a uma maior colaboração e partilha de conteúdos. À medida que mais utilizadores trabalharem de forma colaborativa na computação em nuvem, as práticas de trabalho colaborativo tenderão a tornar-se mais comuns, o que por sua vez poderá tornar os chromebooks e outros equipamentos do género mais apelativos para o mundo empresarial.

## Liderança clara da Samsung

Em 2011, a Samsung e a Acer foram os primeiros fornecedores a investir em chromebooks.

## Mercado mundial de TI apresenta sinais de melhoria

A volatilidade dos últimos tempos que se registou no mercado das TI (tecnologias de informação) deverá dar lugar a um cenário mais positivo para a segunda metade deste ano, segundo estimativas avançadas pela IDC. A retoma em grande parte das economias mais maduras, a substituição de PCs nas empresas um pouco por todo o mundo e a melhoria dos níveis de confiança das empresas deverão dar origem a um ciclo moderado de actualização das infra-estruturas de TI nos próximos 12 a 18 meses. Ao mesmo tempo, o investimento em software e serviços continuará a acelerar, de acor-

do com a IDC.

Perante este optimismo, a IDC estima que o investimento mundial em TI aumente 4,5 por cento em 2014. Uma parte significativa deste crescimento será provocada pelos smartphones, já que se excluirmos os telefones móveis, o investimento em TI crescerá apenas 3,1 por cento. Outro grande impulsor do crescimento do investimento em TI este ano é o software, incluindo os mercados em rápido crescimento, como o software de análise de dados, de gestão de dados e de colaboração. Apesar das chamadas economias desenvolvidas dominarem o investimento em TI

em 2014, o ano de 2015 já deverá assistir ao regresso do domínio dos mercados emergentes.

A substituição de PCs nas empresas acabou por se revelar mais acentuada do que o previsto. Como tal, a IDC prevê agora que o investimento mundial em PCs venha a aumentar 3,5 por cento em 2014. O mercado dos tablets passou a ser mais sensível ao problema económico e ao preço à medida que foi aumentando a sua base instalada. Mesmo assim, ainda existe muita margem de crescimento destes equipamentos, apesar do abrandamento do crescimento. Por

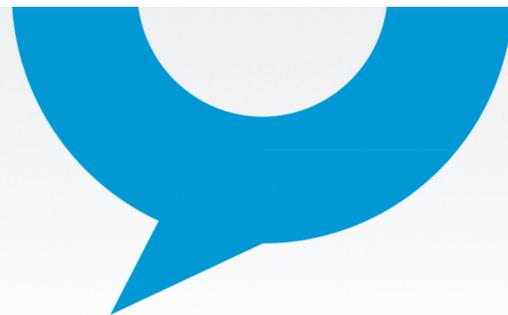
exemplo, o investimento mundial em tablets passou de um crescimento de 29 por cento em 2013 (face a 2012) para previsões de um crescimento de apenas oito por cento em 2014 (face a 2013). Mas espera-se um maior crescimento em 2015, na ordem dos 10 por cento. O investimento total mundial em TI deverá atingir 2,1 biliões de dólares americanos em 2014. Se incluirmos os serviços de telecomunicações, o mercado mundial de TIC (tecnologias de informação e comunicação) deverá registar um crescimento de quatro por cento este ano, totalizando 3,7 biliões de dólares americanos.

Não admira, portanto, que tenham sido os líderes deste mercado em 2013, de acordo com os dados da Gartner (ver gráfico). Com vendas de 1,7 milhões de chromebooks no ano passado, a Samsung lidera este mercado de forma destacada com uma quota de mercado de quase 65 por cento em 2013. As vendas desta empresa tiveram como destinatário sobretudo o sector da educação, nomeadamente as escolas primárias e secundárias. A Acer surge em segundo lugar com uma quota de mercado de 21,4 por cento em 2013. Segundo a Gartner, a Acer destaca-se pela criação de chromebooks com um enfoque claro na disponibilização da melhor relação valor/preço. Por exemplo, utiliza CPUs Intel em vez de ARM, dado que os seus clientes são sensíveis ao preço.

Na terceira posição dos maiores fornecedores mundiais de chromebooks em 2013 surge a HP, com uma quota de mercado muito aquém dos dois líderes (6,8 por cento), mas praticamente a par da Lenovo. Apesar deste último fornecedor só ter entrado no mercado dos chromebooks em 2013, conseguiu conquistar no mesmo ano uma quota de mercado de 6,7 por cento, entrando directamente para o terceiro lugar da lista dos maiores fornecedores mundiais de chromebooks. A HP foi o único fornecedor a colocar no mercado um chromebook com um ecrã de 14 polegadas. Já a Lenovo parece apostar na criação de chromebooks bastante resistentes, tornando-os ideais para os alunos dos graus escolares primário e secundário.

Na opinião da Gartner, os chromebooks continuarão a ser equipamentos de nichos de mercado, pelo menos nos próximos cinco anos. Para conquistarem um leque mais alargado de utilizadores, os fornecedores destes equipamentos precisam de disponibilizar chromebooks com melhores funcionalidades e que tenham em conta as formas de utilização baseadas na computação em nuvem. Ou seja, melhor conectividade, maior rapidez de acesso à memória, unidades de armazenamento mais rápidas e robustas e melhor suporte aos utilizadores, independentemente destes se incluírem nos segmentos de mercado da educação, das empresas, ou do grande consumo.

Na opinião de Isabelle Durand, a criação de um chromebook competitivo não tem a ver apenas com as questões de hardware e de preço. Será mais importante mostrar como é que a arquitectura baseada em nuvem do equipamento fornece benefícios reais aos utilizadores.



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](http://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. Amílcar 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
Bengo	Lunda-Norte	Uíge
Benguela	Lunda-Sul	Zaire
	Kwanza-Sul	