

Tecnologia & Gestão

Terça-feira, 16 de Setembro de 2014 | n.º 130

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O fim dos papéis em cima das secretárias

A nossa era caracteriza-se em grande parte pela importância dada à informação. Assim sendo, torna-se igualmente essencial registar parte desse enorme manancial de informação, independentemente do formato ou do suporte em que se encontre. Este facto ocorre tanto a nível pessoal como profissional, sendo que neste último caso ganha contornos maiores em termos de importância. A complexidade das organizações dos dias de hoje exige um acervo muito grande de documentos, cuja origem pode ser interna e/ou externa. Devemos entender por documento todo o tipo de informação nos seus mais variados suportes. Assim, podemos ter documentos em suporte papel, mas também em suporte informático, como ficheiros em vários formatos, mensagens de correio electrónico, ou mesmo formulários.

A criação de documentos é imperativa e por isso todos os dias entram e saem de uma organização centenas ou mesmo milhares de documentos, nos mais variados suportes e com os mais variados objectivos. Dado o volume de informação armazenada, há muito que deixou de ser comportável possuir todo o acervo documental em termos exclusivamente físicos.

Note-se ainda que a distribuição de documentos, independentemente da sua proveniência, fica também mais facilitada, não consumindo tempo precioso como quando esta tarefa se realiza de forma manual, evitando igualmente erros de manuseamento, extravios, ou qualquer outro tipo de contrariedades. A automatização desta tarefa fica em grande medida a dever-se à desmaterialização dos documentos, tornando possível obter enormes ganhos do ponto de vista operacional.

PAG. 24

UNIVERSIDADE DIGITAL

Programa de educação à distância ajuda pescadores



A educação à distância está a ajudar os pescadores brasileiros a elevarem o seu nível de escolaridade, a obterem qualificações técnicas e a melhorarem a sua auto-estima.

A educação é um factor essencial para o desenvolvimento de qualquer sociedade, influenciando directamente na melhoria da qualidade de vida da população, facilitando o acesso ao emprego e às condições económicas que permitam levar uma vida digna e, em última análise, contribuindo para a inclusão social dos indivíduos. Pelo contrário, a exclusão educacional envolve uma certa marginalização, na medi-

da em que a sociedade actual exige a qualificação no trabalho e a resposta a determinados padrões de exigência, que caso não sejam cumpridos podem conduzir ao distanciamento entre os indivíduos e o contexto social onde deveriam estar inseridos.

A história que hoje trazemos a lume tem a ver com inclusão educacional por via da tecnologia, no seio de uma das mais an-

tigas actividades humanas de que há memória: a pesca. Em concreto, procuraremos mostrar como a educação à distância, mediada pelas novas tecnologias da informação, está a ajudar pescadores brasileiros a elevarem o seu nível de escolaridade e a obterem qualificações técnicas que contribuem para o aprimoramento da sua actividade prática. Muitos pescadores começam a trabalhar desde ten-

ra idade para ajudar no sustento da família. Trata-se de uma profissão árdua e perigosa, que envolve um elevado espírito de sacrifício e que está dependente de um grande rol de factores, tais como as condições meteorológicas, o estado do mar e as espécies disponíveis para captura.

A actividade pesqueira exige muitas vezes longos períodos passados na imensidão do oceano, longe da família, à espera que as redes se encham, de forma a justificar o regresso a terra firme. Esta é uma actividade que pela sua natureza específica leva a que os pescadores desistam frequentemente dos estudos, seja pelo árduo trabalho que os espera no mar e que não dá espaço a outras ocupações, seja por uma certa falta de estímulo que acaba por se instalar. Alguns sentem o desejo de voltar a estudar e ampliar horizontes, mas tal revela-se tarefa difícil, na medida em que a educação formal e a instituição escola, na maior parte das vezes não levam em consideração a sua cultura, os seus saberes, o seu ritmo e o seu modo de vida.

PAG. 22

GESTÃO INTEGRADA DO TERRITÓRIO

O litoral é um espaço apetecido que requer protecção

As zonas costeiras são porções do território particularmente dinâmicas e complexas, providas de mobilidade (mutáveis no espaço e no tempo), consequência da localização estratégica que ocupam na interface entre o mar e a terra. É precisamente desta dinâmica e complexidade que resultam, não apenas a elevada variabilidade de elementos e formas geomorfológicas que apresentam, mas também as grandes potencialidades que as caracterizam, como sublinha Alveirinho Dias. A complexidade sistémica das zonas costeiras caracteriza-as como altamente sensíveis e vulneráveis, sobretudo às acções humanas que afectam directa ou indirectamente a sua dinâmica natural e

o seu funcionamento.

As zonas costeiras sustentam funções e serviços ecossistémicos imprescindíveis para a sociedade e bem-estar humano, susceptíveis de valorização económica, exemplo de biodiversidade, produção de nutrientes, habitat e alimento, regulação atmosférica e hidrológica, cultura e recreação. Este capital natural representa economicamente à escala planetária um valor estimado de 12,6 biliões de dólares americanos por ano, de acordo com um artigo da Nature intitulado “The Value of the World’s Ecosystem Services and Natural Capital”, assinado por mais de uma dezena de autores.

O litoral tem-se caracterizado historicamente por uma grande



A complexidade sistémica das zonas costeiras caracteriza-as como altamente sensíveis e vulneráveis, sobretudo às acções humanas que afectam directa ou indirectamente a sua dinâmica natural e o seu funcionamento.

atractividade para as populações e as actividades humanas, decorrente dos seus recursos naturais, beleza cénica, ameni-

dade do clima, localização privilegiada para a defesa do território e trocas comerciais.

PAG. 23

UNIVERSIDADE DIGITAL

Programa de educação à distância ajuda pescadores



A pesca é uma actividade dura e exigente e muitos pescadores são obrigados a abandonar os estudos. A tecnologia e a educação à distância estão a ajudá-los a retomar o vínculo com o sistema educativo.

RODRIGO CHAMBEL

Embora não existam verdades absolutas, torna-se claro que uma educação adequada às comunidades de pescadores deverá levar em consideração os conceitos que já trazem da sua vida quotidiana, sendo que, dentro do possível, o conhecimento deverá ser construído através do diálogo, de acordo com a realidade e com as necessidades de cada um e levando em linha de conta os saberes empíricos que estes homens trazem consigo. Só assim será possível criar o estímulo necessário para que os pescadores se sintam integrados no processo educativo. Esta

parece ser a forma de pensar do Ministério da Educação do Brasil, do Campus de Educação à Distância do Instituto Federal do Paraná, e do Ministério da Pesca e Aquicultura. As três instituições resolveram unir esforços numa parceria inédita que visa disponibilizar educação inclusiva aos pescadores de todo o país.

O “veículo” encontrado para o conseguir foi a educação à distância, mediada pelas novas tecnologias da informação, que permitiu oferecer educação formal aos interessados através dos cursos de Técnico de Pesca e Técnico de Aquicultura. Embora o objectivo principal seja

e elevar o nível de escolaridade e qualificar profissionalmente os pescadores, os cursos visam igualmente contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento sustentável para o sector piscatório, chamar a atenção para a preservação ambiental, bem como contribuir para a criação de emprego e para a melhoria da qualidade de vida dos pescadores e da comunidade onde estão inseridos.

A primeira edição dos cursos contou com 2000 estudantes inscritos, oriundos de 26 estados brasileiros. Com uma carga horária de 2400 horas divididas por um tronco comum de disciplinas (tais como física, biologia

e línguas), e disciplinas mais específicas para a actividade piscatória (como segurança no trabalho da pesca, processamento do pescado, ou piscicultura e empreendedorismo), os cursos atingem comunidades remotas e promovem um ensino de qualidade e gratuito para todos, contando com professores qualificados e recorrendo aos mais modernos recursos tecnológicos.

Mas como é que funciona este sistema e de que forma é ministrada a educação aos alunos? As aulas são dadas por um professor a partir dos estúdios de educação à distância do Instituto Federal do Paraná, em Curitiba, e são difundidas via satélite para 26 estados brasileiros. Em cada uma das regiões, os pescadores (e também os seus familiares, se assim o desejarem) assistem às aulas através de um ecrã de TV num dos 50 pólos de apoio presenciais criados para o efeito. Estes pólos, denominados telecentros, contam com computadores e material didáctico de suporte à aprendizagem. Como factor adjuvante incluem ainda a figura de um tutor presencial que estabelece a interacção entre aluno e professor e fornece orientação aos alunos, acrescida de apoio extra-aula. Para além da vertente teórica, uma parte da carga horária é destinada à prática profissional. No final do percurso académico, cuja duração é de dois anos, o estudante terá concluído, não só o curso técnico, mas também o ensino médio, sendo que no final terá direito a um certificado emitido pelo Instituto Federal do Paraná.

Para a professora Edinalda Maria, coordenadora do projecto, “estas pessoas tinham o saber vivido, agora o curso deu-lhes formação. Temos aqui desde pescadores de mar, até presidentes de colónias de pescad-

res. Esta formação é um exemplo de acções afirmativas do governo que apontam para a inclusão”. Um dos formandos, Rodolfo Ribeiro, presidente da colónia de pescadores Z-19, revelou estar “bastante satisfeito e com a sensação de que o conhecimento adquirido vai ajudar muito” na sua trajetória. Rodolfo acrescentou que a informação sobre a legislação da pesca foi “muito surpreendente” e que com as aulas conseguiu “saber do potencial produtivo na área da pesca”. Referiu igualmente que “o país não produz o que realmente é capaz de produzir, justamente pela falta de técnicos e de engenheiros”.

A propósito desta última reflexão do formando, refira-se que o grande potencial do Brasil no que toca à pesca e à aquicultura é um dos factores determinantes para o desenvolvimento de políticas públicas nesta área e está na base da criação dos cursos de que temos vindo a falar ao longo do texto. Sublinhe-se que o país conta com uma costa de 8,4 mil quilómetros e aproximadamente 5,5 milhões de hectares de águas continentais, incluindo lagos, lagoas e açudes. Embora possua um extenso território, o Brasil produz apenas um milhão de toneladas de peixe por ano. Comparativamente, a China, um país que tem uma costa menor do que a brasileira, produz 55 milhões de toneladas de peixe anualmente. Dito isto, a formação dos novos técnicos é vista como um factor fundamental para que o país possa aproveitar de forma bem mais expressiva o seu potencial pesqueiro e aquícola.

Outra formanda que não hesitou em tecer elogios ao projecto foi Luiza Salles, presidente do grupo Ecoanzol, organização não governamental de pesca artesanal. Para Luiza, “o curso é muito importante pelo facto de transformar pescadores artesanais em técnicos de pesca e, sendo assim, proporcionar o aumento da inclusão destes profissionais no mercado, potencializando as acções do governo federal nesta área de produção”. A formanda apontou outra vantagem importante da iniciativa, referindo que “o curso permite aumentar a auto-estima dos pescadores”, o que por si só já justificaria a sua criação, acrescentamos nós. Este é mais um exemplo de como a tecnologia e a educação à distância ajudam a democratizar a educação e o acesso ao conhecimento, dando mais qualificações e aumentando a inclusão e auto-estima dos visados. Os pescadores agradecem e o sector piscatório brasileiro sai beneficiado. Não será este um bom modelo a seguir por outros países?



O Brasil não está a aproveitar as potencialidades da sua extensa costa marítima devido à carência de técnicos e pessoal qualificado. A educação à distância está a dar uma ajuda na alteração desse cenário através da qualificação dos intervenientes no sector das pescas.

GESTÃO INTEGRADA DO TERRITÓRIO

O litoral é um espaço apetecido que requer protecção



As zonas costeiras sustentam funções e serviços ecossistémicos imprescindíveis para a sociedade e bem estar humano, susceptíveis de valorização económica, exemplo de biodiversidade, produção de nutrientes, habitat e alimento, regulação atmosférica e hidrológica, cultura e recreação.

RAQUEL PAIXÃO

No último século a atractividade das zonas costeiras acentuouse e o litoral foi alvo de intensa ocupação humana, devido ao desenvolvimento da actividade balnear e do êxodo rural, originando a crescente migração das populações para os grandes centros urbanos costeiros e a generalização do fenómeno de litoralização do território. Ou seja, concentração geográfica da população, das actividades económicas e das infra-estruturas no litoral. Esta litoralização tem sido normalmente rápida e sem qualquer critério de ordenamento do território, o que originou modificações nos padrões de ocupação e de uso do litoral para espaços urbanos, com concentração de actividades industriais, pesqueiras, turísticas, portuárias, militares, entre outras, originando conflitos de usos.

A zona costeira do nosso país, com cerca de 1650 quilómetros de extensão, comporta sete províncias costeiras (Cabinda, Zaire, Bengo, Luanda, Kwanza Sul, Benguela e Namibe), oito cidades costeiras (Cabinda, Soyo, Luanda, Sumbe, Lobito, Benguela, Namibe e Tômbwa), 60 por cento da população nacional e os principais centros de decisão política e económica, cerca de 200 comunidades locais piscatórias (por exemplo, NZeto, Barra do Dande, Samba, Benfica, Cabo Ledo, Sumbe, Porto Amboim, Lobito, Tômbwa, Lucira...), vários elementos geomorfológicos litorais (como recifes de corais, plataformas rochosas, estuários, mangais, praias, dunas, restingas, deltas, lagoas costeiras, arribas).

A zona costeira angolana é igualmente rica em termos de habitats, que são berçário e zo-

na de nidificação para diversas espécies de flora e de fauna de importância económica, turística e ecológica (incluindo a planta endémica e símbolo nacional *Welvitschia mirabilis*, várias espécies de aves, peixes, crustáceos e tartarugas marinhas), como menciona a Estratégia e Plano de Acção Nacionais para a Biodiversidade 2007-2012. Podemos referir igualmente as elevadas potencialidades de turismo costeiro, favorecidas pela presença de estabelecimentos hoteleiros e por práticas desportivas ligadas ao surf, nomeadamente em Benguela e Cabo Ledo.

A crescente preocupação com o agravamento dos problemas que afectam as zonas costeiras reflecte-se nas políticas e iniciativas internacionais e nacionais que têm vindo a ser desenvolvidas. No nosso país, a zona costeira, numa faixa fixada por foral ou por diploma do Governo, conforme esteja ou não integrada em perímetros urbanos, está integrada no Domínio Público do Estado (Lei n.º 9/04 de 9 de Novembro de 2004, artigo 29.º, alínea e).

Com o intuito de prosseguir o correcto ordenamento e gestão do litoral foi aprovado o Decreto n.º 4/01 de 2 de Fevereiro de 2001, que institui os Planos de Ordenamento da Orla Costeira (POOC). Os POOC visam definir o ordenamento dos diferentes usos e actividades específicas da orla costeira (Decreto n.º 4/01, artigo 2.º, alínea a), numa faixa marítima de protecção com limite máximo na batimétrica dos 30 metros e uma zona terrestre de protecção com uma largura máxima de 500 metros a partir da linha limite das margens do mar (Decreto n.º 4/01, artigo 4.º, n.º 2). Os POOC de-

vem atender à protecção da integridade biofísica do espaço, à valorização dos recursos existentes na orla costeira e à conservação dos valores ambientais e paisagísticos (Decreto n.º 4/01, artigo 4.º, alínea a, b e c).

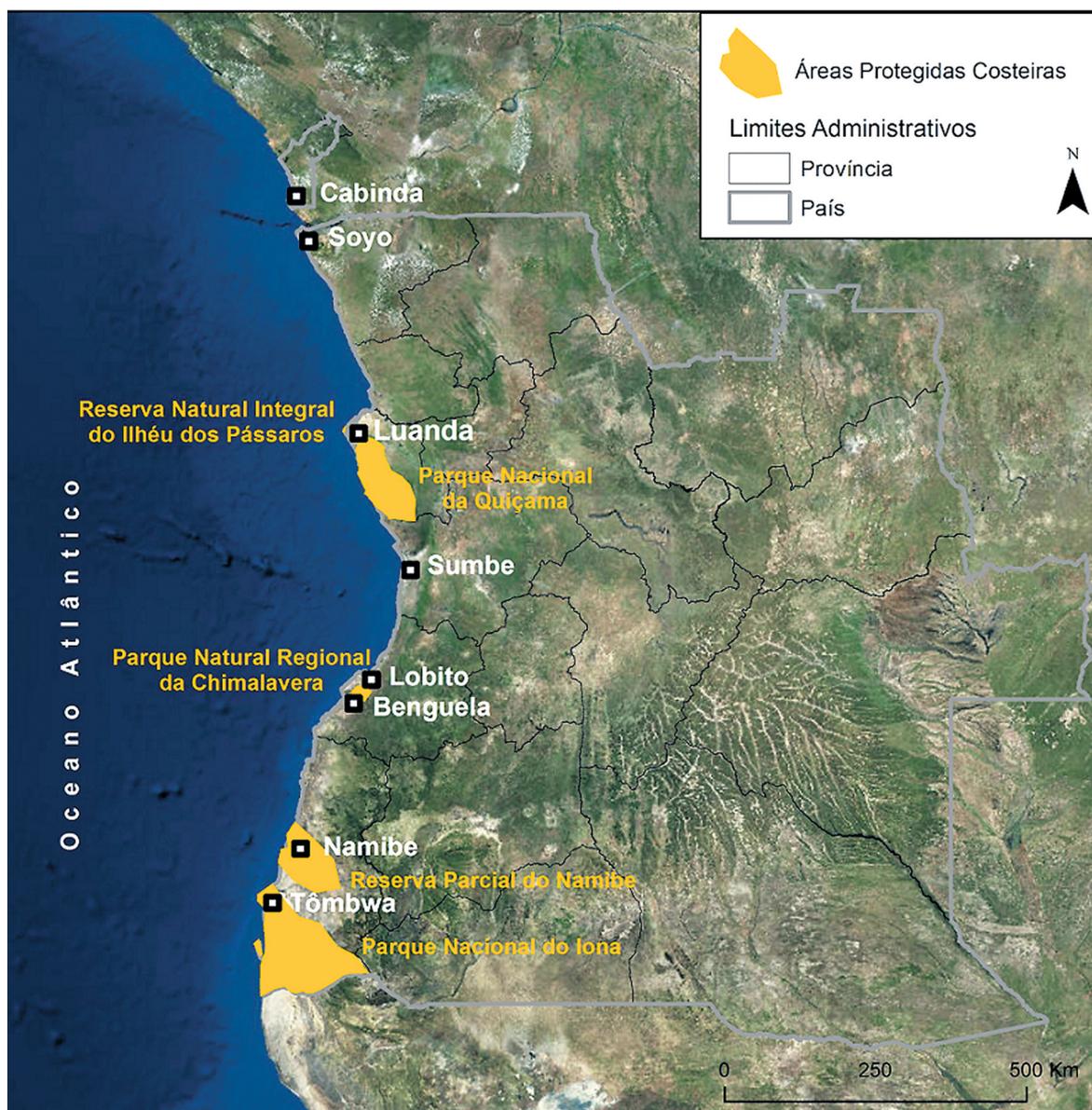
Presentemente, o enquadramento legal prevê que o ordenamento do território destes espa-

ços seja promovido pelos Governos Provinciais, uma vez que o Decreto Presidencial n.º 232/11 de 23 de Agosto remete a desafectação dos terrenos do Domínio Público do Estado compreendidos na orla costeira para seu domínio. A Estratégia e Plano de Acção Nacionais para a Biodiversidade 2007-2012, desenvolvidos pelo Ministério do Urbanismo e Ambiente, e a Lei de Bases do Ambiente (Lei n.º 5/98 de 19 de Junho) possibilitam igualmente um enquadramento legal favorável à protecção, conservação e uso sustentável das zonas costeiras.

Adicionalmente, algumas zonas costeiras têm sido classificadas como Reserva Natural, ou integradas em Áreas Protegidas, constituindo exemplos nacionais de boas práticas no âmbito da protecção e conservação da natureza e biodiversidade. Inserem-se nesta classificação a Reserva Natural do Ilhéu dos Pássaros, com 1,7 quilómetros quadrados (Decreto Provincial n.º 55/73 de 21 de Dezembro de 1973); o Parque Nacional da Kissama, com 9960 quilómetros quadrados (Diploma Legislativo n.º 2873 de 11 de Dezembro de 1957); o Parque Natural Regional da Chimalavera, com 150 quilómetros quadrados (Diplo-

ma Legislativo n.º 4124 de 5 de Junho de 1971); a Reserva Parcial do Namibe, com 4450 quilómetros quadrados (Diploma Legislativo n.º 3060 de 24 de Agosto de 1960); ou o Parque Nacional do Iona, com 15150 quilómetros quadrados (Diploma Legislativo n.º 2873 de 11 de Dezembro de 1957).

A área costeira nacional assume importância estratégica e estabelece uma relevante plataforma de desenvolvimento económico com expressão local e regional, sustentada na exploração de recursos pesqueiros, áreas industriais e portuárias, ou o turismo costeiro. Independentemente do domínio a que está sujeita no quadro do ordenamento do território, importa a sua ocupação e uso sustentável, conciliando as esferas sócio-económica, ambiental, cultural e recreativa dentro dos limites estabelecidos pela dinâmica natural das zonas costeiras, numa perspectiva de gestão e governação abrangente e integrada, de modo a evitar a degradação dos seus ecossistemas e a delapidação dos seus recursos naturais, adoptando uma acção precaucionária que garanta a manutenção deste importante capital natural para as gerações presentes e vindouras.



Mapa de Angola com as áreas costeiras protegidas, nomeadamente a Reserva Natural do Ilhéu dos Pássaros, com 1,7 quilómetros quadrados; o Parque Nacional da Kissama, com 9960 quilómetros quadrados; o Parque Natural Regional da Chimalavera, com 150 quilómetros quadrados; a Reserva Parcial do Namibe, com 4450 quilómetros quadrados; e o Parque Nacional do Iona, com 15150 quilómetros quadrados.

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O fim dos papéis em cima das secretárias



Por razões de ordem prática o digital veio tomar o lugar do físico, possibilitando enormes melhorias que de outro modo seriam inalcançáveis.

FÁTIMA FERNANDES E HUGO LAMEIRAS

Por razões de ordem prática, o digital veio tomar o lugar do físico, possibilitando enormes melhorias que de outro modo seriam inalcançáveis. Desta forma, qualquer organização pode e deve investir na automação de toda a sua documentação, recorrendo para isso a soluções de gestão de processos e documentos. Uma abordagem deste género permite realizar ganhos de produtividade consideráveis no que respeita ao tratamento e manipulação de documentos, havendo por outro lado uma significativa redução dos custos administrativos. Desde logo, as organizações têm de lidar com inúmeras entidades externas, o que origina uma enorme troca de correspondência e documentação. Estas trocas visam, não só documentos administrativos, mas também técnicos, de onde podemos salientar a correspondência, facturas, recibos, entre muitos outros.

Uma das principais dificuldades das organizações consiste em conseguirem um controlo adequado dos prazos associados a circuitos. Escusado será dizer que o desrespeito pelas datas limite costuma trazer alguns dissabores, uns mais onerosos do que outros, mas que em boa verdade se revelam sempre desfavoráveis. Neste contexto, a aposta na implementação de um sistema de gestão de processos e documentos tem a missão de centralizar a gestão da documentação. Estes sistemas podem resolver muitas das dificuldades sentidas na generalidade das organizações. Este tipo de solução permite o acesso rápido à infor-

mação, bem como o seu correcto encaminhamento e relacionamento, com ganhos efectivos em termos de produtividade, ao mesmo tempo que produz um impacto positivo, materializado na redução de custos administrativos quanto à sua gestão e manipulação da informação. Afinal, como disse Pitágoras, com ordem e tempo descobre-se o segredo de tudo fazer, e fazer bem.

De uma maneira geral, os sistemas de gestão de processos e documentos baseiam-se na digitalização e posterior classificação de documentos, tais como correspondência ou facturas. Adicionalmente poderá ser possível apostar na automatização dos processos através da implementação de fluxos documentais, com todas as vantagens que daí decorrem. Estes fluxos permitem à organização saber em qualquer instante qual o estado de um determinado processo e qual o colaborador responsável por ele, melhorando assim a sua eficiência operacional e permitindo uma melhor gestão das tarefas. Nos casos em que se verifica um incumprimento dos prazos definidos para o tratamento de um determinado processo, o próprio sistema procede ao envio de alertas para os responsáveis, permitindo assim uma gestão proactiva e melhorando a eficácia do serviço, ao mesmo tempo que se evita a responsabilização indevida pelos atrasos a terceiros.

Graças à automatização de toda a documentação que este tipo de soluções permite, conseguem-se obter ganhos consideráveis de produtividade, tanto em termos de tratamento da informação, como de manipulação da mesma, espelhando-se

tais vantagens na redução de custos administrativos. Por outro lado, no que diz respeito ao controlo dos processos é possível aceder de forma centralizada a todos eles, sabendo-se a qualquer instante o seu estado e respectivo responsável. Caso seja necessário, pode-se inclusivamente aceder a todos os documentos de um dado processo, melhorando consideravelmente o nível de serviço prestado. Uma solução com estas características faz a gestão do ciclo de vida de um dado documento, possibilitando um controlo mais efectivo e um manuseamento mais simples de toda a informação existente.

Devemos ainda salientar a possibilidade de encetar pesquisas, uma vez que estão acessíveis a todos os utilizadores. Desta forma é possível localizar de forma rápida e fiável a documentação pretendida, podendo efectuar-se a pesquisa por atributos de classificação, ou através do próprio conteúdo dos documentos, o que contribui igualmente para um aumento da produtividade. Por último, mas não menos importante, devemos ainda ter em consideração os ganhos obtidos resultantes da simplificação do arquivo físico dos documentos, que passa a ser feito de forma sequencial, uma vez que todas as pesquisas serão realizadas no sistema de processos e documentos, com reflexos significativos na redução dos custos de armazenamento e de organização. De uma forma resumida, podemos apontar as principais funcionalidades que são implementadas com sistemas desta natureza:

- Recolha de documentos através da sua digitalização, ou re-

cepção por fax ou correio electrónico;

- Introdução de documentos criados internamente com total integração com ferramentas de office e correio electrónico;
- Workflow documental;
- Encaminhamento estruturado da informação, tarefas e processos;
- Controlo dos ciclos de aprovação;
- Pesquisas estruturadas e não estruturadas;
- Controlo de versões e check-in/check-out de documentos;
- Segurança e controlo do acesso a documentos;
- Ligações hierárquicas entre documentos e processos;
- Disponibilização de documentos virtuais enquanto combinação de documentos simples de diferentes formatos ou em diferentes localizações.

Um sistema de gestão de processos e documentos evita a procura de documentos que em regra são colocados em cima da secretária, ou algures no arquivo e que depois são difíceis de encontrar. Acaba-se então com o problema de documentos misturados com outros documentos, assim como a sua duplicação ou destruição indevidas, desactualização, extravio ou perda. Isto pode soar a pouco, mas devemos ter em conta que geralmente a gestão correcta dos documentos é das actividades que mais tempo consome numa organização. Assim, a sua desmaterialização evita este e muitos outros males, permitindo, por exemplo, encontrar com relativa facilidade documentos mal arquivados. Papéis em cima da mesa de trabalho? Isso é coisa do passado!

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.

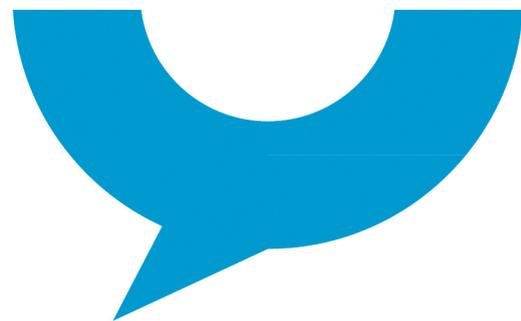
Permite igualmente disponibilizar de forma rápida, segura e fidedigna aos vários intervenientes (em qualquer momento e em conformidade com os diversos níveis de responsabilidade), toda a informação relacionada com os documentos desmaterializados (datas de registos de criação, de entrada, de saída e de 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 assinatu-

ras 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).



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

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	Huila	Moxico
	Kuando-Kubango	Huambo	Namibe
	Kwanza-Norte	Lunda-Norte	Uíge
Bengo	Kwanza-Sul	Lunda-Sul	Zaire
Benguela			



BOAS PRÁTICAS

Implementação de iniciativas de software social e colaborativo



Apesar da implementação de iniciativas de software social e de colaboração se saldarem normalmente na melhoria da colaboração dentro das empresas, isso não quer dizer necessariamente que conduzam a uma melhoria nos resultados do negócio.

As empresas não se podem dissociar da tendência das redes sociais e devem aproveitá-la em benefício próprio. Desta forma, os departamentos de TI (tecnologias de informação) que quisessem implementar ou alargar iniciativas de software social e de colaboração deverão começar por se preocupar em “vender” bem a ideia aos responsáveis empresariais que viabilizam os investimentos. Para os ajudar nesta tarefa, a Gartner identificou oito passos destinados a ajudar na aprovação do orçamento necessário para a viabilização de tais iniciativas e no aumento do compromisso por parte de todas as partes envolvidas, incluindo a gestão de topo.

Nikos Drakos, da Gartner, sublinhou que à medida que as iniciativas de software social se tornam mais dispendiosas, complexas e arriscadas, os responsáveis pelos departamentos de TI não as podem considerar como meras infra-estruturas de base, ou partirem simplesmente do princípio que irão beneficiar o negócio da empresa. Será necessário construir um caso de negócio claro e sólido, especificando os custos e os benefícios esperados num nível de detalhe adequado. A colaboração por si só não deve ser o objectivo final. O objectivo deve ser a melhoria dos resultados em termos de negócio. Isto porque, apesar da implementação de iniciativas de

software social e de colaboração se saldarem normalmente na melhoria da colaboração dentro das empresas, isso não quer dizer necessariamente que conduzam a uma melhoria nos resultados do negócio.

Apesar desta necessidade de colocar a melhoria do negócio como objectivo final, quantificando o impacto no negócio, Nikos Drakos referiu que as iniciativas de software social e de colaboração nem sempre precisam que se vá ao detalhe das vantagens previstas numa perspectiva meramente financeira. De facto, muitas organizações não fazem isso relativamente a este tipo de iniciativas, pelo que em alguns casos até será mais apropriado apresentar um caso de negócio menos detalhado. No entanto, os passos que apresentamos a seguir foram desenvolvidos pela Gartner para as iniciativas que requerem casos de negócio detalhados do ponto de vista financeiro.

Para alguns leitores, os passos que seguem podem parecer do senso comum. E são-no de facto. Mas a verdade é que frequentemente, mesmo nas grandes empresas, as pessoas se esquecem de fundamentar os seus projectos, ficando depois muito surpreendidas porque a gestão de topo não viabilizou o orçamento para tais iniciativas. Em tempos de restrições orçamentais, só são aprovados os projectos que

conseguem convencer as lideranças das organizações quanto às suas vantagens. Daí que os oito passos que se seguem possam ser adaptados para qualquer projecto de uma qualquer organização e não apenas para a implementação de software social e de colaboração.

Passo 1. Identifique as partes envolvidas (stakeholders), defina responsabilidades e chegue a acordo relativamente aos processos. A colaboração com todas as partes envolvidas, incluindo as unidades financeira e de negócio, terá continuidade ao longo de toda a iniciativa e cada uma dessas partes envolvidas desempenhará tarefas diferentes. Uma vez que as iniciativas de software social nem sempre começam nos departamentos de TI, mas antes noutras áreas da empresa, nesta fase os responsáveis de TI e outros stakeholders devem formular a visão estratégica global e os objectivos da iniciativa, ligando-os a outros objectivos de negócio estratégicos criados pela gestão de topo da empresa.

Passo 2. Escolha métricas que relacionem a iniciativa com as áreas de negócio relevantes. Nesta segunda fase do processo de criação do caso de negócio, o desafio consiste em alinhar os objectivos tipicamente associados a uma iniciativa de software social e de colaboração com as áreas de negócio relevantes e as

métricas de desempenho de negócio. Entre os objectivos tipicamente associados a uma iniciativa de software social e de colaboração costumam destacar-se a melhoria da comunicação interna, a promoção do trabalho em equipa, ou o aumento da captura e reutilização de conhecimento. Podem ser utilizadas as métricas existentes nos casos em que as organizações já têm implementadas métricas de negócio similares no seu modelo de valor de negócio. Se essas métricas não existirem, ou se existirem mas não forem apropriadas, poderão ser introduzidas novas métricas.

Passo 3. Meça o desempenho actual para estabelecer uma base de referência. Depois de escolhidas as métricas de negócio, os stakeholders das áreas de negócio devem medir os níveis de desempenho actuais antes do início da iniciativa. A Gartner recomenda a utilização do desempenho médio para cada métrica nos últimos 12 meses como base de referência. Será a partir dessa base que se irão medir posteriormente as melhorias esperadas. Se não existirem dados relevantes para estabelecer essa base de referência para cada uma das métricas, os stakeholders das áreas de negócio poderão monitorizar e medir as actividades existentes para estabelecerem uma base de referência.

Passo 4. Faça uma descrição de como as capacidades da solução poderão afectar as métricas. Os responsáveis de TI precisam de descrever como a nova iniciativa irá disponibilizar resultados mensuráveis para o negócio. Esta descrição deverá incluir comentários sobre a relação entre as pessoas e os processos, bem como sobre a tecnologia. Deverá representar assim uma base para fornecer uma boa compreensão quanto à interdependência entre pessoas, processos e te-

cnologia na solução que é proposta e no contexto da actividade de negócio em questão.

Passo 5. Negocie objectivos realistas para a melhoria dos resultados do negócio. Depois de se terem estabelecido as métricas (passo dois), as bases de referência (passo três), e a descrição da cadeia de causas (passo quatro), no passo cinco será necessário chegar a acordos com todas as partes envolvidas, procurando estabelecer expectativas realistas de melhoria para cada uma das métricas, resultantes da implementação da solução proposta.

Passo 6. Estime o impacto financeiro das melhorias planeadas. Os responsáveis financeiros da empresa deverão estimar o impacto financeiro que terão dos objectivos de melhorias acordados entre todas as partes, utilizando para isso fórmulas que relacionem as métricas com o desempenho financeiro.

Passo 7. Determine o custo total de posse. O custo total de posse (ou TCO – total cost of ownership) pode ser calculado somando todos os custos directos e indirectos da iniciativa de software social e de colaboração. Estão aqui incluídos os custos relacionados com as licenças e a manutenção do software, os custos com as pessoas ligadas à iniciativa, os custos de serviço e os custos operacionais. Todos estes custos devem ser calculados tendo em conta o tempo de vida útil da iniciativa.

Passo 8. Calcule o retorno do investimento. Esta é mais uma medida para os responsáveis financeiros. O cálculo do retorno do investimento (ROI) da iniciativa deve basear-se no impacto financeiro calculado anteriormente (passo seis), que teve como base as melhorias negociadas, bem como no custo total de posse (passo sete).



A colaboração por si só não deve ser o objectivo final. O objectivo deve ser a melhoria dos resultados em termos de negócio.

MERCADO

Mantêm-se em alta as previsões de vendas de smartphones em 2014

Região	Volume Vendas 2014	Quota Mercado 2014	Crescimento 2013-2014	Volume Vendas 2018	Quota Mercado 2014	Crescimento 2017-2018	Crescimento Anual Composto 2013-2018
Mercados Emergentes	920.8	73.5%	32.4%	1,462.8	79.5%	8.3%	16.0%
Mercados Maduros	331.5	26.5%	4.9%	376.3	20.5%	2.7%	3.6%
Total	1,252.3	100.0%	23.8%	1,839.1	100.0%	7.1%	12.7%

Previsões para o crescimento do mercado mundial de smartphones por região, tendo em conta o volume de vendas e quota de mercado. Vendas em milhões de unidades. Os mercados maduros incluem os Estados Unidos da América, Europa Ocidental, Japão e Canadá. Os mercados emergentes incluem o resto do mundo, ou seja, a Ásia/Pacífico (excluindo o Japão), América Latina, Europa Central e de Leste, Médio Oriente e África. Fonte: IDC, Agosto de 2014.

As previsões para o mercado mundial de smartphones mantêm-se em alta para este ano. As estimativas da International Data Corporation (IDC) apontam para que sejam vendidos 1,25 mil milhões de smartphones em todo o mundo durante o ano de 2014, o que a confirmarem-se representarão um crescimento de 23,8 por cento face às vendas registadas em 2013. Mais importante ainda é o facto das previsões desta mesma empresa apontarem para vendas de 1,8 mil milhões de smartphones em 2018, representando um crescimento anual composto de 12,7 por cento no período de tempo compreendido entre 2013 e 2018.

Como já era esperado, os mercados emergentes têm repre-

sentado mais de metade das vendas mundiais de smartphones e essa hegemonia está a acentuar-se ainda mais face aos mercados maduros. A prova disso é que a IDC espera que os mercados maduros registem um crescimento de apenas 4,9 por cento durante 2014 relativamente às vendas de smartphones, enquanto nos mercados emergentes estas vendas crescerão 32,4 por cento. Convém recordar que a IDC considera como mercados maduros os Estados Unidos da América, Europa Ocidental, Japão e Canadá. Os mercados emergentes incluem o resto do mundo, ou seja, a Ásia/Pacífico (excluindo o Japão), América Latina, Europa Central e de Leste, Médio Oriente e África.

Na opinião de Ramon Llamas, da IDC, o mercado mundial de smartphones tem registado um grande crescimento nos últimos anos, mas começa a mostrar sinais de algum abrandamento. Nos mercados maduros esse abrandamento é notório, mas continua a registar-se um bom volume de vendas nos modelos com preços médios na casa dos 400 dólares americanos.

Os fornecedores de smartphones terão agora que procurar manter a sua presença nos mercados maduros, onde as margens altas ainda são uma realidade, ao mesmo tempo que deverão procurar uma presença sustentável nos mercados emergentes, onde o crescimento das vendas de smartphones é muito mais elevado. Para concretiza-

rem esta estratégia, as empresas detentoras dos principais sistemas operativos estão a estabelecer parcerias para a disponibilização de modelos com preços baixos.

Durante este ano, a IDC espera que as vendas de smartphones nos mercados emergentes atinjam as 920,8 milhões de unidades, representando assim 73,5 por cento do total de vendas mundiais. Os equipamentos com o sistema operativo Android continuarão a deter a maior fatia de vendas, devendo representar 88,4 por cento de todo o mercado de smartphones. Em 2018, as previsões da IDC apontam para que os mercados emergentes sejam responsáveis por vendas de 1,4 mil milhões de smartphones, passando a re-

presentar 79,5 por cento de todas as vendas mundiais.

A clara hegemonia do sistema operativo Android no mercado mundial dos smartphones, segundo Ryan Reith, da IDC, deve-se ao grande número de fabricantes de equipamentos que o adoptaram para os seus modelos, totalizando cerca de 150 fabricantes de smartphones. Por outro lado, a inexistência de limitações em termos de especificações de hardware e de software ajudou a colocar no mercado modelos de custo acessível, embora alguns com qualidade duvidosa. O lançamento recente do Android One por parte da Google poderá alterar essa situação, uma vez que estabelece uma série de standards que devem ser seguidos pelos fabricantes.

Outra tendência de que se tem falado bastante é a preferência do mercado pelos smartphones com ecrãs grandes. Voltaremos a este assunto em notícias futuras, mas fica já a ideia de que a IDC prevê que os phablets (smartphones com ecrãs de 5,5 a sete polegadas) venham a registar um crescimento considerável entre 2014 e 2018, passando de uma percentagem do mercado mundial de 14 por cento este ano, para 32,2 por cento em 2018. A expressão phablets procura designar equipamentos que estão algures entre os smartphones e os tablets.

Projeções para as vendas mundiais de tablets revistas em baixa

Região	Crescimento 2013	Crescimento 2014	Crescimento 2018
América do Norte e Europa Ocidental	25%	0%	4%
Resto do Mundo	88%	12%	5%

Previsões para o crescimento dos tablets a nível mundial para os anos de 2013, 2014 e 2018, considerando duas grandes regiões (América do Norte mais Europa Ocidental e resto do mundo. Nestes dados estão incluídos também os tablets com capacidades de telefone. Fonte: IDC, Agosto de 2014.

Depois de dois trimestres consecutivos em que se registou uma procura menor do que o esperado, a IDC reviu em baixa as suas previsões para as vendas mundiais de tablets durante o ano de 2014. O mais importante é que esta revisão em baixa não se limitou a uma ligeira descida dos valores das projeções anteriores, mas antes a uma baixa acentuada das mesmas. Mais concretamente, a IDC passou de uma previsão em que o mercado mundial dos tablets deveria crescer 12,1 por cento este ano, para uma outra em que aponta para um crescimen-

to de apenas 6,5 por cento. Ou seja, uma redução para quase metade, traduzida em vendas mundiais de 233,1 milhões de unidades.

Jean Philippe Bouchard, da IDC, referiu que quando se olha para o mundo em termos globais, é fácil afirmar que o mercado dos tablets está a abrandar. Mas quando se olha para as dinâmicas regionais, verifica-se que continuam a existir bolsas de grande procura por esta categoria de produto. Os mercados maduros, como a América do Norte e a Europa Ocidental irão registar um crescimento prati-

camente nulo em termos de vendas de tablets durante 2014. Serão portanto os outros mercados (normalmente considerados emergentes) que serão responsáveis pelo crescimento. Neste contexto, a IDC prevê que a pressão sobre o preço nos tablets com ecrãs mais pequenos (menos de oito polegadas) e o aumento de utilização destes equipamentos nos mercados emergentes irão ser as duas principais variáveis a determinar o crescimento durante este ano.

Relativamente aos preços médios de venda, durante o ano

de 2014 deverão estabilizar em torno dos 373 dólares americanos nos mercados maduros, devido à mudança da procura para tablets com ecrãs maiores e com capacidades de telefone. Nos mercados emergentes os preços médios de venda durante este ano deverão ser inferiores (302 dólares americanos), representando uma redução anual de 10 por cento face a 2013.

Outra tendência que se está a acentuar é a opção de cada vez mais consumidores por tablets com capacidade de telefone. Por exemplo, na região da Ásia/Pacífico (excluindo o Japão) estes equipamentos representaram 25 por cento, saldando-se num crescimento anual de 60 por cento face ao mesmo trimestre de 2013. Isto significa que os compradores daquela região do globo procuram adquirir apenas um equipamento que seja capaz de responder às suas necessidades de comunicação telefónica e de consumo de média. E para uma percentagem crescente desses consumidores, a preferência vai para um

tablet e não para um smartphone. Outro analista da IDC, Jitesh Ubrani, sublinhou que se espera que os mercados emergentes representem a maior parte das vendas de tablets nos próximos anos. No entanto, em termos de preço pago por cada tablet vendido, os equipamentos com ecrãs de média e grande dimensão continuarão a gerar um volume significativo de receitas nos mercados maduros da América do Norte e da Europa Ocidental. Como se pode ver pelo quadro, depois de taxas de crescimento de 25 por cento e 88 por cento, respectivamente para a América do Norte mais Europa Ocidental e para o resto do mundo, em 2014 esse crescimento deverá ser nulo nos mercados maduros e de 12 por cento no resto do mundo.

Em 2018 as previsões de crescimento já se aproximam em ambas as regiões em análise, com a América do Norte e Europa Ocidental a registarem um crescimento de quatro por cento e o resto do mundo um crescimento pouco superior de cinco por cento.


SINFIC

Relações de compromisso.

A SINFIC - **GESTÃO INTEGRADA DO TERRITÓRIO E AMBIENTE** adopta métodos, práticas e procedimentos que visam a satisfação dos requisitos do Cliente relativamente aos serviços prestados. Compromete-se a desenvolver todos os esforços para assegurar o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis aos serviços que presta, em matéria de ambiente, património cultural, segurança e saúde, bem como à promoção de uma política de responsabilidade social fundada em boas práticas de emprego e do envolvimento com a comunidade técnica e científica.


GESTÃO INTEGRADA DO TERRITÓRIO E AMBIENTE

ESTUDOS & PLANOS

- AVALIAÇÃO DE IMPACTO AMBIENTAL - AIA

- ESTUDOS DA PAISAGEM

- GESTÃO AMBIENTAL

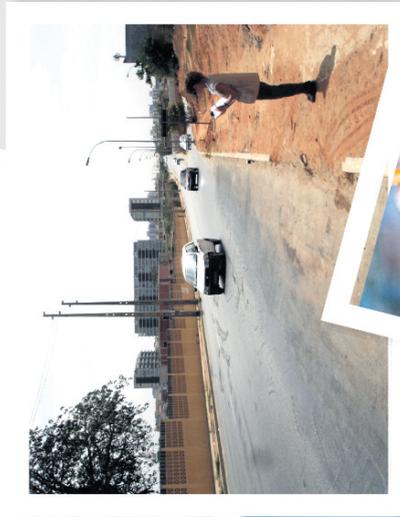
- PLANO DIRECTOR MUNICIPAL

- PLANO DE URBANIZAÇÃO

- PLANO DE ORDENAMENTO RURAL

- PLANOS DIRECTORES DE CIDADES

- PLANOS DE PORMENOR



Para mais informações contacte:

917 651 983 / 938 378 454 / 914 398 455