

RUMO À EXCELÊNCIA EMPRESARIAL



Qpoint

Rumo à Excelência Empresarial

Numa era em que a competitividade entre as organizações é decisiva para o sucesso empresarial, a aposta na qualidade e na melhoria contínua da performance dos processos organizacionais deve ser encarada como uma prioridade para as organizações que procuram a excelência empresarial.

O desafio da qualidade é hoje indispensável e não deverá ser exclusivo das organizações certificadas ou em processo de certificação. Todas as organizações que procuram a excelência, independentemente da sua dimensão ou do ramo de actividade em que actuam, podem diferenciar-se e otimizar os seus processos de gestão, apoiando-se em soluções que promovam Boas Práticas de Gestão e a transparência das políticas empresariais.



A Solução

A solução PRIMAVERA Qpoint é a resposta da PRIMAVERA BSS à crescente necessidade das organizações mais exigentes implementarem mecanismos de controlo interno, assentes em Boas Práticas de Gestão, que conduzam à melhoria da qualidade dos seus processos e a uma performance de excelência.

Suportada numa plataforma Web, esta solução alia um conjunto de tecnologia avançada, com as suas capacidades de customização e interoperabilidade, a uma série de Boas Práticas baseadas em standards internacionais, dando às organizações uma nova abordagem no Controlo da Performance e da Conformidade dos seus Processos de Negócio.

Este é um produto altamente configurável, que se adapta às necessidades das Médias e Grandes Organizações dos mais variados sectores de actividade, permitindo modelar os processos de

acordo com as suas necessidades específicas, em função do sector de actividade, da dimensão, da complexidade dos processos de negócio, dos normativos existentes e da capacidade de gestão, promovendo a transparência das políticas organizacionais.

Funcionando como uma solução *stand-alone* ou integrada com qualquer sistema de gestão empresarial, o Qpoint responde não só às necessidades das empresas certificadas ou em processo de certificação, disponibilizando-lhes mecanismos de controlo da conformidade dos seus processos, como às necessidades das organizações que embora não pretendam implementar Sistemas de Gestão Certificados, reconhecem a importância destes mecanismos e pretendem adoptar um modelo assente num conjunto de Boas Práticas de Gestão que promovem a eficácia dos processos internos e a transparência da política empresarial.



Principais Vantagens

Suportada numa plataforma Web altamente extensível e configurável, a solução PRIMAVERA Qpoint dá resposta às necessidades específicas de cada organização, permitindo parametrizar um vasto conjunto de processos, de acordo com cada orgânica empresarial.

Esta solução promove o envolvimento e a colaboração de todos os *stakeholders* nos processos de controlo da conformidade, implementando mecanismos que conduzem a uma nova abordagem dos processos de Controlo da Eficácia e da Performance das organizações.

O Qpoint incorpora um conjunto de Procedimentos criados com base em Standards Internacionais, promovendo processos orientados para Boas Práticas de Gestão, desenvolvidas com a colaboração de especialistas nesta área.

TECNOLOGIA DE TOPO

Tendo por base a tecnologia WebCentral, uma plataforma multi-portal, multi-idioma, multi-comunidades e multi-módulo, o Qpoint incorpora uma grande vertente tecnológica que torna esta solução altamente parametrizável e customizável. Esta é uma solução versátil, preparada para funcionar *stand-alone* ou integrada com qualquer sistema de gestão existente no mercado.

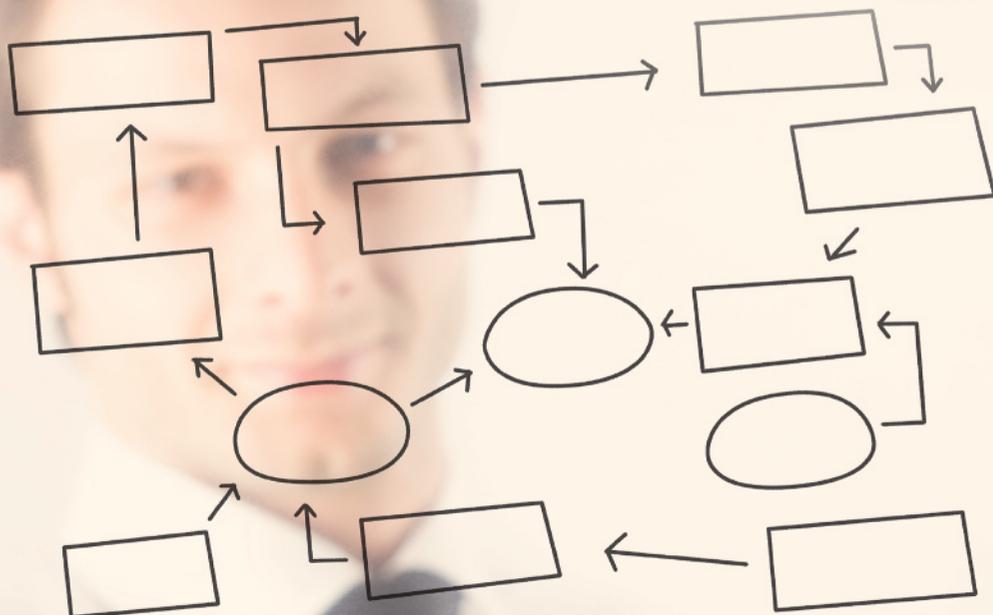
São inúmeros os exemplos das potencialidades que a plataforma WebCentral confere ao Qpoint. A elevada capacidade de customização é evidenciada na facilidade que existe em criar entidades e diferentes formulários e vistas graças à ferramenta *Application Builder*.

Também a possibilidade de criação de diferentes *Workflows* é um dos pontos fortes da Solução. Através da ferramenta *Document Management System*, é possível efectuar um arquivo

documental que facilita a organização dos documentos em bibliotecas de fácil acesso. A estas potencialidades, junta-se ainda a possibilidade de definição de Indicadores sobre a informação existente no sistema de gestão, como por exemplo, análises financeiras, análise de vendas, entre outros, através da ferramenta *Analytics*, que proporciona análises fundamentais ao processo de tomada de decisão.

PRINCIPAIS ÁREAS DE ACTUAÇÃO

Criado com o objectivo de implementar mecanismos de controlo interno que permitam, de uma forma sustentada, garantir a conformidade do negócio com um conjunto de Normativas, sejam legais, do mercado ou da própria gestão, o PRIMAVERA Qpoint é uma solução que promove o envolvimento de todos os colaboradores nestes processos orientados para as Boas Práticas de Gestão e para a melhoria da performance das organizações.

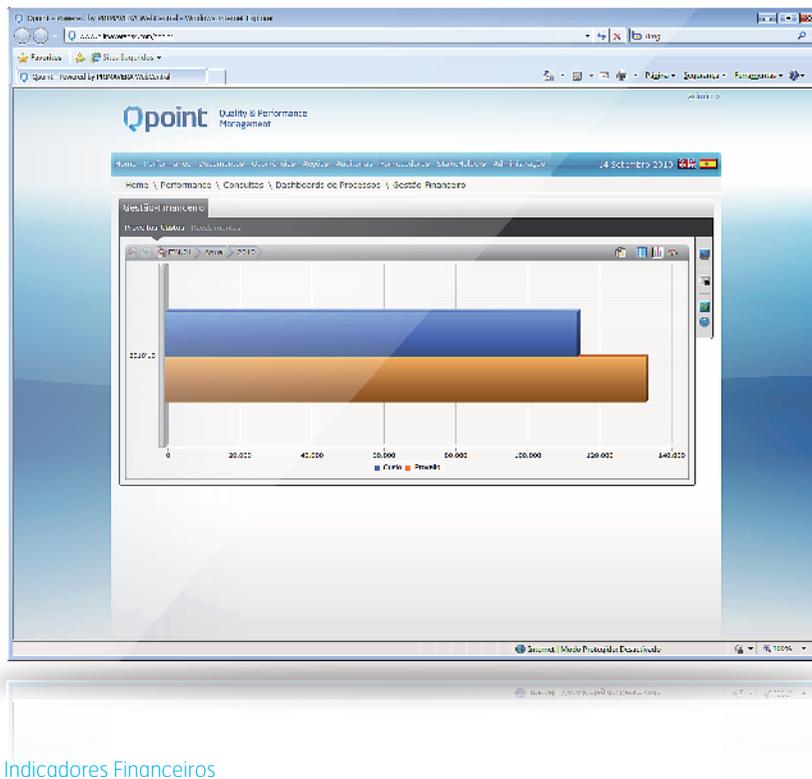


Monitorização da Performance

Tão importante quanto a definição das estratégias a seguir por uma organização é a avaliação da sua eficácia. Os Indicadores apresentam-se como uma excelente ferramenta de apoio à tomada de decisão na medida em que permitem a aferição e medição da eficácia das estratégias definidas pela Organização. A correcta definição de indicadores e das respectivas metas que se pretende atingir, face aos objectivos traçados, bem como a partilha desta informação pela Organização é fundamental para monitorar o desempenho dos processos de negócio, constituindo uma base sólida de apoio ao processo de tomada de decisões.

Graças à elevada capacidade de parametrização desta solução, cada organização pode definir os Indicadores de acordo com os seus processos e extrair um conjunto de dados estatísticos orientados segundo várias perspectivas: financeira, dos processos, dos clientes, da aprendizagem e do conhecimento.

O Qpoint disponibiliza uma Biblioteca de Indicadores de Desempenho (KPI), bem como um conjunto de Dashboards que apresentam a informação dos Indicadores, definidos de acordo com os processos de cada Organização.



Nome	Processo	Unidade	Valor Actual	Objetivo	Tendência	Estado
Processos e Custos (Normalizado - BSI1)	Anual	281,0	191%	18.220,00	11.802,24	18% Excedente
Tempo Médio de Resposta	Anual	281,0	191%	310,00	300,00	10% Deficiente
Tempo Médio Anual - Respostas	Anual	281,0	197%	150,00	320,00	112% Excedente

Lista de Indicadores

—Defina facilmente um **conjunto de Indicadores** que permitam **avaliar o desempenho** da sua organização

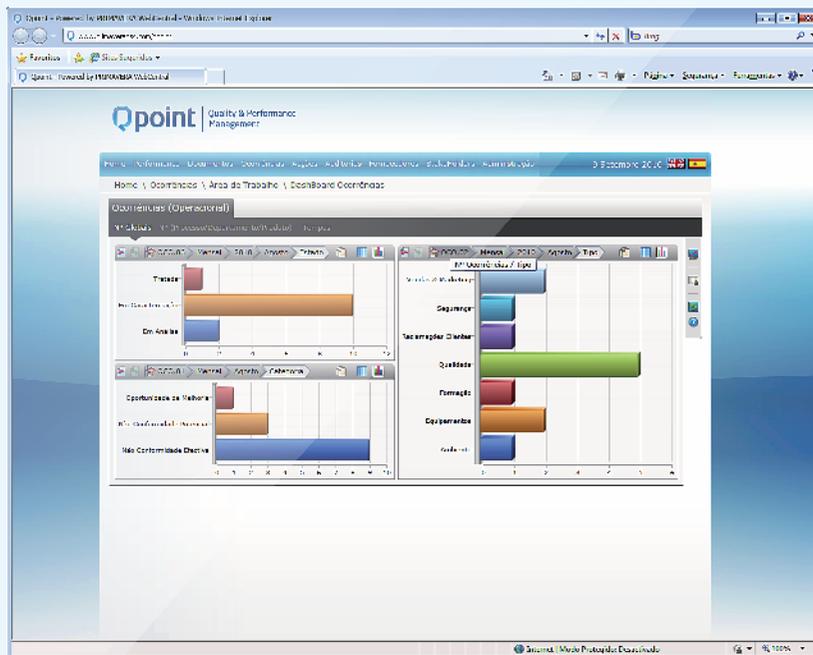
Gestão de Ocorrências/Ações

Analisar as causas de determinada ocorrência e estabelecer acções para evitar a sua repetição é fundamental no processo de gestão da performance e da qualidade. Uma Ocorrência (Não Conformidade Potencial ou Efectiva ou Oportunidade de Melhoria) constitui uma constatação de um desvio ou de um não cumprimento de determinado requisito, independentemente da sua natureza (processos, produtos, regulamentos, política interna, etc.). Tratar convenientemente as Ocorrências detectadas é um processo central para o controlo da conformidade, na medida em que permite analisar as causas e estabelecer acções para evitar a sua repetição.

Com o Qpoint é possível gerir de forma eficaz todo o processo de Ocorrências desde o seu registo até ao seu fecho, bem como as consequentes acções, através de um conjunto de funcionalidades presentes na solução.

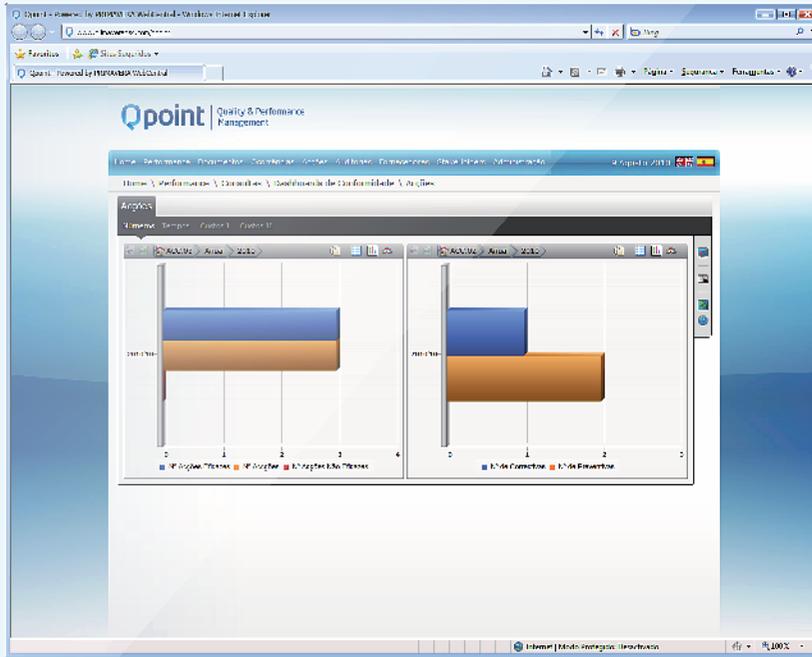
PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES (OCORRÊNCIAS)

- Circuito pré-definido com possibilidade de customização e/ou criação de novos Circuitos;
- Tipificação, Registo e Caracterização de Ocorrências;
- Definição e Análise de Causas e definição de Acções;
- Análise e Tratamento de Ocorrências com atribuição de responsabilidades e prazos de execução;
- Controlo dos timings definidos para cada interveniente com a geração dos correspondentes alertas;
- Gestão do ciclo da Ocorrência desde o seu registo até ao seu fecho;
- Geração de Notificações para os intervenientes nas diferentes fases do processo;
- Geração de Histórico de Estados e Decisões com identificação da responsabilidade;
- Relatórios e Análises.



Dashboard de Ocorrências

—Promova uma **gestão sustentada do processo de Ocorrências** desde o seu registo até ao seu fecho



Indicador de Acções

—Acompanhe o **estado das Acções** definidas e avalie o seu grau de **eficácia**

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES (ACÇÕES)

- Circuito pré-definido com possibilidade de customização e/ou criação de novos Circuitos;
- Registo, Caracterização e Tipificação de Acções – Correctivas, Preventivas, Melhoria;
- Planeamento da Implementação com atribuição de responsabilidades e prazos de execução;
- Planeamento da Verificação de Eficácia com atribuição de responsabilidades e prazos de execução;
- Aprovação de Acções;
- Actualização do progresso da implementação;
- Gestão do ciclo da Acção desde o seu registo até ao seu fecho;
- Geração de Notificações para os intervenientes nas diferentes fases do processo;
- Controlo dos *timings* definidos para cada interveniente com a geração dos correspondentes alertas;
- Geração de Histórico de Estados e Decisões com identificação da responsabilidade;
- Relatórios e Análises.

Indicador	Tipo	Período	Valor actual	Objectivo	Tendência	Estado
% Acções Preventivas	Acção	2010-2010	125%	10,00	100,00	OK
% Acções Correctivas	Acção	2010-2010	500%	20,00	100,00	OK
Índice de Eficácia da Implementação	Acção	2010-2010	5%	10,00	1,00	Alerta
Índice de Eficácia da Verificação	Acção	2010-2010	90%	100,00	100,00	OK
Índice de Eficácia da Gestão	Acção	2010-2010	-100%	10,00	-10,00	Alerta

Lista de Indicadores de Acções

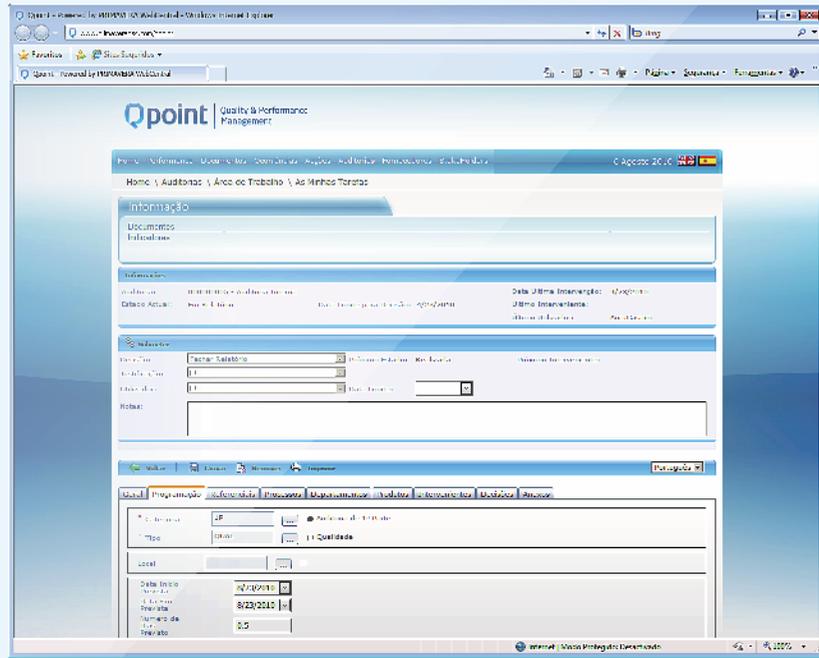
Gestão de Auditorias

A realização regular de diferentes tipos de auditorias/inspeções permite reduzir de forma significativa o risco de Não Conformidades, uma vez que, através da comparação sistemática com os referenciais em vigor na organização, é possível obter informações relevantes para a melhoria dos processos.

O módulo de Auditorias permite suportar o registo de toda a informação relacionada com o ciclo de vida de uma auditoria/inspeção, desde a sua criação, passando pela aprovação, pontuação e comunicação de resultados, agilizando a colaboração entre todos os intervenientes no processo.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

- Circuito pré-definido com possibilidade de customização e/ou criação de novos circuitos;
- Tipificação de Auditorias, Criação de Listas de Verificação, Criação e Aprovação de Auditorias;
- Planos de Auditoria;
- Relatórios de Auditoria com Avaliação dos requisitos auditados e registos de Não Conformidades;
- Pontuação de Auditorias e Comunicação de Resultados;
- Rastreabilidade de Não Conformidades e Acções;
- Geração de Notificações para os intervenientes nas diferentes fases do processo;
- Controlo dos timings definidos para cada interveniente com a geração dos correspondentes alertas;
- Geração de Histórico de Estados e Decisões com identificação da responsabilidade;
- Relatórios e Análises.



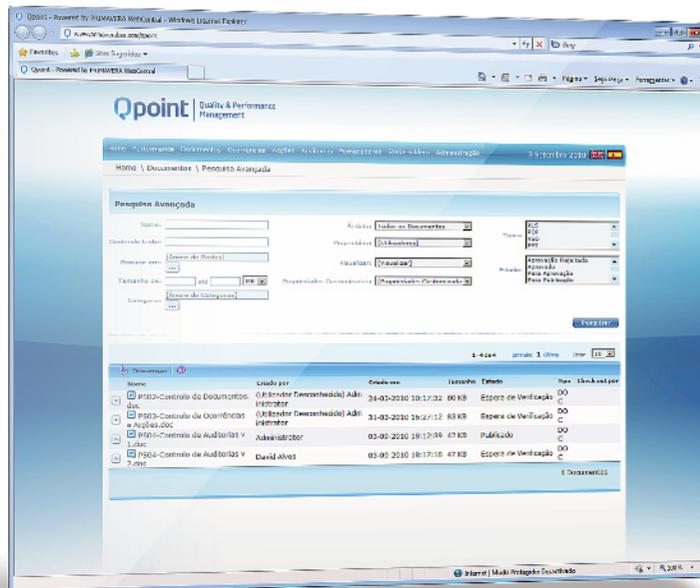
Tarefas de planeamento de Auditorias

— Acompanhe todo o **ciclo da Auditoria**, **analise os resultados**, partilhe-os com os seus colaboradores e promova a melhoria contínua

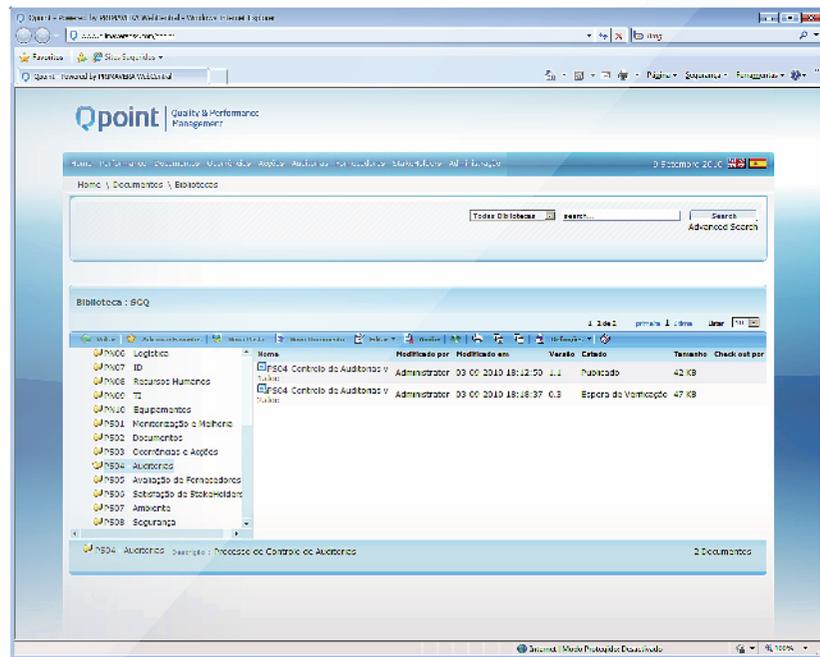
Gestão de Documentos

Os documentos são o repositório da informação e do conhecimento de cada Organização. Todas as empresas, independentemente da dimensão e do ramo de actividade, acumulam um conjunto de informação que muitas vezes se encontra dispersa e inacessível. No sentido de promover uma eficaz organização e gestão da informação, é fundamental padronizar os processos de criação, identificação, validação, aprovação, distribuição e partilha dos documentos, garantindo facilidade e rapidez de acesso por parte de todos os intervenientes nos processos organizacionais.

O Qpoint disponibiliza uma estrutura de categorias pré-definidas permitindo uma organização eficaz dos Documentos, bem como a gestão do seu ciclo de vida.



Pesquisa Avançada



Biblioteca de Documentos

—Promova uma **gestão eficaz da informação**, garantindo **facilidade e rapidez de acesso aos dados**

Avaliação de Fornecedores

A definição de critérios mensuráveis que suportem a selecção de fornecedores é fundamental para garantir o cumprimento dos critérios de qualidade ao longo de todo o ciclo de produção/preparação de um produto/serviço, até à sua disponibilização ao consumidor. Uma eficaz selecção e contínua avaliação dos fornecedores, suportada em critérios mensuráveis, permite reduzir a quantidade e a extensão dos problemas provocados por fornecimentos que não se enquadrem nos critérios estabelecidos.

Considerando o peso da selecção de fornecedores para a qualidade global dos produtos/serviços disponibilizados pelas organizações ao mercado, esta solução comporta um módulo de Avaliação de Fornecedores que permite suportar as actividades de selecção e avaliação, através da parametrização de critérios de avaliação, que conduzem à elaboração de rankings de classificação.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

- Parametrização de Estruturas de Avaliação de Fornecedores;
- Gestão da Qualificação Inicial de Fornecedores;
- Avaliação de Entregas;
- Avaliação da Organização;
- Simulação de Classificações de Fornecedores;
- Classificação e Qualificação/Desqualificação de Fornecedores;
- Lista de Fornecedores Qualificados;
- Histórico de Avaliações e Classificações efectuadas.



Satisfação de Stakeholders

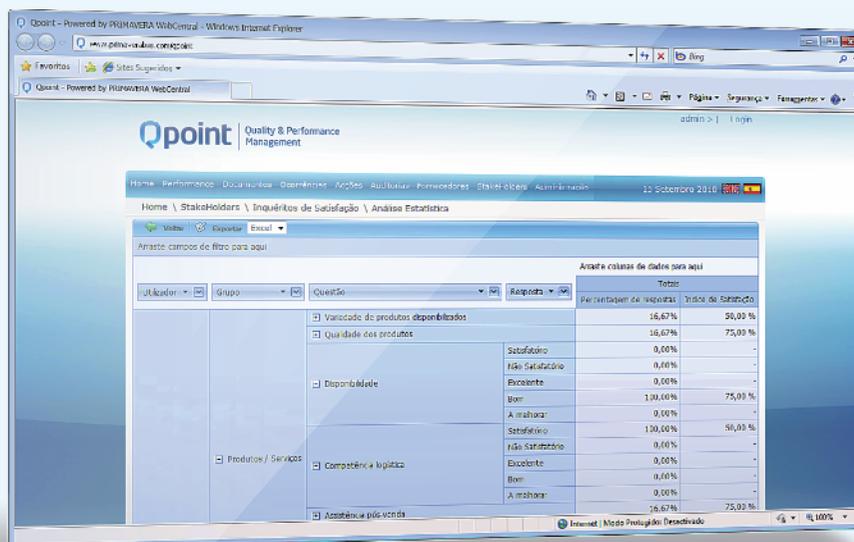
Promover a satisfação total de todos os intervenientes, desde os Clientes aos Accionistas, passando pelos Colaboradores e Fornecedores, é fundamental para as organizações que procuram melhorar a qualidade e a performance dos seus processos organizacionais.

A opinião (satisfação/insatisfação) de todos os *stakeholders* reveste-se de uma particular importância, uma vez que todos eles fornecem “inputs” importantes para a melhoria dos processos organizacionais. Um adequado tratamento dessa informação, nomeadamente das causas de insatisfação, permite identificar pontos de melhoria a implementar nos processos, nos produtos e/ou serviços, bem como melhorar a percepção da Organização, indo de encontro às expectativas e anseios dos vários *stakeholders*.

No sentido de facilitar a recolha de opinião junto dos diversos intervenientes nos processos empresariais, esta solução permite implementar e suportar vários tipos de Inquéritos, agilizando e simplificando a recolha das respostas, bem como o seu tratamento e análise estatística.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

- Parametrização de Questionários;
- Geração de Inquéritos de Avaliação;
- Recolha de Respostas;
- Avaliação do Grau de Satisfação dos *Stakeholders*;
- Análise estatística de dados dos Inquéritos.



Análise Estatística de Satisfação de *Stakeholders*

—Simplifique o **tratamento e a análise estatística** dos resultados dos **Inquéritos de Satisfação de Stakeholders**

PRIMAVERA BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS

Braga

Edifício Olympus II
Rua Cidade do Porto, 79
4709-003 Braga
Portugal

T. +351 253 309 900
F. +351 253 309 909

Lisboa

Edifício Miraflores Premium
Alameda Fernão Lopes, 16 - 13º
1495-136 Algés
Portugal

T. +351 214 123 710
F. +351 214 123 719

www.primaverabs.com