quid NEWS

#33 JUL/2022
Quidgest

BUSINESS TECHNOLOGISTS PROCURAM-SE!

| INSIGHTS

3 tendências sob as quais os líderes de Recursos Humanos têm de atuar

| OPINIÃO

A smart city na perspetiva das ferramentas de gestão

| SOLUÇÃO EM DESTAQUE

Sistema de Gestão de Crédito future-ready

Lisb@20^20 PORTUGAL 2020 UNIÃO EUROPEIA Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

JUNTA-TE À EQUIPA QUIDGEST

Estás pronto para te juntares à vanguarda da tecnologia que está a ajudar as empresas a superar os desafios da economia de hoje?

A filosofia da Quidgest reflete-se na sua política de recrutamento. Promovemos e apoiamos a diversidade entre os nossos colaboradores, acreditando que os melhores produtos e serviços são resultado, não só de um grande talento, mas também de diferentes perspetivas, ideias, culturas e experiências de vida. A empresa conta com uma equipa heterogénea, motivada e ambiciosa.
Vem fazer parte dela.

Quidgest

QUIDNEWS #33

NEWSROOM

06 34 anos da Quidgest "cozinhados" com muito sabor

07 Apresentado novo Portal de Denunciante de Infrações

INSIGHTS

08 3 tendências sob as quais os líderes de Recursos Humanos têm de atuar

12 A evolução do trabalhador de escritório – desde a pena para escrever à programação

TEMA DE CAPA

14 **BUSINESS TECHNOLOGISTS PROCURAM-SE!**

INSIGHTS

22 O que é o Citizen Development e como pode empoderar as organizações

24 Shadow IT: O que é o e como o ultrapassar

OPINIÃO

28 A preocupação com a gestão de dados de clientes na sua organização

30 A smart city na perspetiva das ferramentas de gestão

INSIGHTS

32 Descentralização dos Recursos Humanos - Agilidade, Retenção e Crescimento

OPINIÃO

36 5 motivos para levar os esforços ESG a sério

SOLUÇÃO EM DESTAQUE

38 Sistema de Gestão de Crédito future-ready

quid NEWS

//FICHA TÉCNICA

EDITOR
Cristina Marinhas

TEXTO
Bruna Ferreira, João Simões de Abreu

DESIGN & PAGINAÇÃO
Inês Mateus

ESCREVEM NESTA EDIÇÃO
Joana Trindade, Pedro Nobre, Soledad Gonzalez

DATA
JULHO 2022

Copyright © Quidgest.
Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do conteúdo da QuidNews, sob qualquer forma ou por qualquer meio, sem a autorização expressa da Quidgest, S.A.

Quidgest

Quidgest

Quidgest

SUBSCREVA O CANAL DA QUIDGEST

Aceda aos nossos conteúdos multimédia.
Fique a par dos nossos eventos.
Veja as demonstrações dos nossos produtos.

YouTube

Quidgest

QUIDGEST - CONSULTORES DE GESTÃO, SA
R. Viriato 7, 1050-233 Lisboa - Portugal
(+351) 213 870 563
quidgest@quidgest.com / marketing@quidgest.com
www.quidgest.com

CERTIFICADO apcer ISO 9001 ISO 14001 ISO/IEC 20000-1 ISO/IEC 27001
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
Lisb@20^20
PORTUGAL 2020
UNIÃO EUROPEIA Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

Democratizar a criação de software para desbloquear a inovação

Na era de caos e aceleração que vivemos hoje, as ideias podem surgir a qualquer momento e em qualquer lugar. Ailás, podem surgir de qualquer pessoa e em qualquer departamento e área de negócio – acrescenta a Quidgest. É por isso que entendemos a democratização da criação de software como a chave para desbloquear a inovação e impulsionar o crescimento económico e a competitividade das empresas e das nações.

O tema de capa desta QuidNews trata precisamente disso. De como uma nova geração de business technologists, engenheiros do conhecimento e citizen developers – os conceitos são muito equivalentes – tem emergido ultimamente. Uma geração de novos protagonistas que chegam à transformação digital com as mais variadas bagagens profissionais, culturais, académicas, criativas e pessoais. Esta miscelânea de conhecimento e experiência, associada à área de negócio que dominam no seu dia-a-dia profissional, é a chave para a criação de soluções digitais 100% personalizadas e eficientes, já que feitas por quem entende realmente das especificidades do negócio e dos clientes – e não apenas por quem entende de engenharia, gestão de informação ou código, como acontecia no passado.

A plataforma Genio, um exemplo perfeito de Generative AI made in Portugal, não só torna possível –como acelera – a democratização da criação de software por profissionais dentro e fora dos departamentos de TI, fomentando o empreendedorismo e o intraempreendedorismo, os novos paradigmas no desenvolvimento tecnológico, as novas equipas de fusão e uma nova vaga de agilidade, escala e eficácia das soluções desenvolvidas. Tudo caraterísticas essenciais para alavancar a produtividade, a colaboração e a inovação a partir de dentro das organizações.

Até 2024, 80% dos criadores de produtos e serviços tecnológicos vão surgir de áreas fora das TI, refere a Gartner. A pergunta que lhe deixo é a seguinte: o que está a fazer a sua equipa e a sua organização para, mais do que acompanhar, preparar o seu negócio para esta realidade?

CRISTINA MARINHAS
CEO da Quidgest

34 ANOS DA QUIDGEST "COZINHADOS" COM MUITO SABOR

Depois de dois anos de pandemia marcados pelo trabalho remoto e os sucessivos confinamentos, foi com enorme entusiasmo que a Quidgest regressou aos eventos e convívios presenciais. Assim, e para celebrar do seu 34.º aniversário, a organização levou a cabo o seu já tradicional QuidChallenge, que desta vez transformou os colaboradores da organização em verdadeiros mestres da culinária! Realizado numa cozinha exclusiva e preparada ao pormenor, o *team cook* decorreu a 13 de maio, em Caxias – Paço de Arcos, num ambiente paisagístico natural e muito inspirador. No âmbito das dinâmicas propostas, os colaboradores (equipados a rigor com toucas e avental) foram desafiados a organizar-se em diferentes equipas e ficaram responsáveis pela preparação e confeção de diferentes receitas.

No final da experiência, foi notório que todos reforçaram as suas competências, não só gastronómicas, mas de gestão de recursos (facas, tábuas, taças, fogão, forno, batedeiras...); gestão de imprevistos (o meu pudim ficou líquido, e agora?!); gestão do tempo (a refeição tem de estar pronta em 2h!); gestão de prioridades (ida ao forno das entradas ou sobremesa?); entre outras *soft skills*, como comunicação, organização do trabalho, liderança, delegação de tarefas ou criatividade. Tudo isto num ambiente agradável e com excelente disposição.

Depois do trabalho em equipa, foi tempo de degustar a refeição para a qual todos contribuíram – e que contou com especialidades tão variadas (e saborosas) como "salada de couscous", "gratinado de bacalhau com broa", "tagine de frango", "crepes de cogumelos e alho francês", "tarteletes de maçã e canela" ou "tiramissu", para citar algumas. Ainda em modo de celebração, os colaboradores da Quidgest aproveitaram o final deste dia especial para dançar e divertir-se ao som de um DJ. ■

APRESENTADO NOVO PORTAL DE DENUNCIANTE DE INFRAÇÕES

Para dar resposta às exigências legais do novo Regime Geral de Proteção de Denunciantes (Lei n.º 93/2021 que transpõe a diretiva do Conselho e Parlamento Europeu de outubro de 2019), em vigor desde dia 18 de junho, a Quidgest desenvolveu e deu a conhecer o Portal de Denunciantes de Infrações.

Esta nova ferramenta, de rápida implementação para entrar em conformidade com este regulamento, foi apresentada no passado mês de junho e contou com duas sessões de esclarecimento e demonstração prática para o efeito, organizadas no âmbito da rubrica 'Discover Quidgest'.

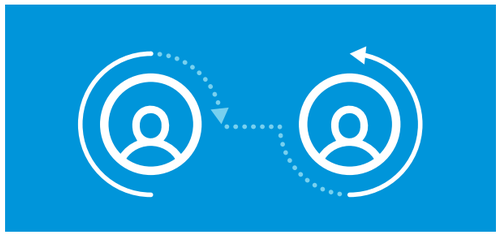
Nas sessões estiveram presentes mais de uma centena de participantes (71 na primeira sessão e 48 na segunda) interessados em conhecer e colocar em prática um conjunto de mecanismos para garantir que existe tanto o veículo para proceder à denuncia, como o anonimato dos denunciantes.

Isto porque todas as instituições sediadas em Portugal que tenham mais de 50 colaboradores, independentemente de serem do setor público, privado ou social, estão agora obrigadas a adotar um canal de denúncias interno sobre irregularidades e ilegalidades. No caso de incumprimento da lei, as coimas podem ascender a 250.000€. ■

3 TENDÊNCIAS SOB AS QUAIS OS LÍDERES DE RECURSOS HUMANOS TÊM DE ATUAR

Se o departamento de Recursos Humanos da sua organização não tinha um papel significativo antes de 2020, é certo que nesta altura já tem (ou deveria ter). A pandemia trouxe mudanças significativas ao ambiente de trabalho. Se, por um lado, impulsionou a qualidade de vida dos colaboradores que começaram a ter mais tempo para si próprios, por outro, também se traduziu na necessidade de adaptação por parte das organizações.

Os departamentos que também têm de cuidar do bem-estar das suas pessoas trabalharam em modo de crise durante a maior parte de 2020 e 2021. Dois anos depois de a Organização Mundial de Saúde decretar um estado pandémico, três principais mudanças tornaram-se enraizadas em quase todos os tipos de organizações.



AUMENTO DA ROTATIVIDADE

Quantos colaboradores abandonaram a sua organização desde o início de 2022?

De acordo com um relatório de 2021 da Career Plug[1], 12 meses antes do estudo, 50% dos entrevistados disseram ter considerado deixar o seu atual emprego. Tanto que, como escreveu um colunista do Washington Post[2], aproximadamente 20 milhões de trabalhadores norte-americanos deixaram os seus empregos entre abril e outubro de 2021. Como consequência, o mercado de trabalho americano teve mais de 10 milhões de vagas. Embora a *Great Resignation* [Grande Resignação] se tenha tornado um problema significativo nos Estados Unidos, o desafio tornou-se gradualmente global.

O braço europeu do meio de comunicação Politico[3] aponta que "os dados reunidos pela OCDE, que agrupa a maioria das democracias industriais avançadas, mostram que nos seus 38 países membros, há menos cerca de 20 milhões de pessoas a trabalhar do que antes do ataque do coronavírus. Destes, 14 milhões saíram do mercado de trabalho e estão classificados como 'não trabalham' e 'não procuram trabalho'".

À medida que o mundo mudou para um formato de trabalho *remote*, os trabalhadores começarem a deixar os seus empregos por oportunidades melhores, que vêm dos seus concorrentes locais, regionais, nacionais e mesmo de todas as partes do mundo. O resultado é claro: 50% relataram a falta de talento crítico como a principal tendência a impactar as organizações, mas apenas 19% disseram que a sua organização está preparada para colmatar a lacuna, tal como declarado pela Gartner.

Embora o salário e os benefícios desempenhem um papel importante na atração dos melhores talentos, o processo de recrutamento tem um impacto tremendo na forma como as organizações obtêm a vantagem sobre o recrutamento. Muito provavelmente, mais do que se poderia imaginar - os números do Career Plug de 2021 revelam a importância de um processo simples, amigável e rápido.

Oitenta por cento dos candidatos afirmaram que uma experiência positiva influenciou a sua decisão de aceitar uma oferta. Em contraste, 58% dos candidatos à procura de emprego disseram ter recusado uma oferta de emprego devido a uma má experiência com um potencial empregador durante o processo de contratação - um aumento anual de 8%.

Os candidatos já não são os únicos que têm de convencer uma organização - o contrário tornou-se mais crítico do que nunca.

LACUNAS DE CONHECIMENTO DESCONHECIDAS

Sabe quais são as lacunas nas competências dos seus colaboradores?

O mundo está a evoluir. Com o desenvolvimento de tecnologias inovadoras, são necessárias novas competências tanto para utilizar, como para construir sobre o novo software. Infelizmente, a humanidade pode ter atingido um limiar de não ser capaz de desenvolver competências suficientemente rápido para satisfazer as necessidades em evolução.

De acordo com a Gartner[4], uma média de seis em cada dez pessoas precisam de novas aptidões para realizar o seu trabalho. À primeira vista, pode parecer que tanto as universidades como as organizações têm negligenciado a formação dos seus estudantes e empregados. Ainda assim, o número total de competências necessárias para um único emprego aumentou 10% de ano para ano desde 2017.

Para piorar a situação, quase metade dos líderes de RH não conhecem as lacunas de competências dos seus empregados. Tal como afirmado pela Gartner, 47% das organizações não sabem em que pé está o seu talento.

Ultrapassar este obstáculo pode parecer um grande desafio. No entanto, o software pode facilitar o processo de avaliação das competências existentes e o desenvolvimento de novas competências.

HÁ NOVAS FORMAS DE TRABALHAR

Como é que gere atividades de RH num ambiente de trabalho remoto ou híbrido?

Como dito anteriormente, outra mudança fundamental trazida pela pandemia foi a oportunidade para as pessoas trabalharem a partir de qualquer lugar.

Um computador portátil, wi-fi e um telefone são suficientes para que muitos possam fazer o seu trabalho. Por isso, pode ser tão fácil adotar o estilo de vida de um nómada digital - hoje em dia, pode estar na Madeira, a trabalhar num café junto ao mar. Depois, no final da semana, poderá desfrutar do clima mediterrânico em Barcelona enquanto se encontra com um grupo de colegas.

À medida que os líderes se aperceberam que os seus empregados são tão produtivos (e mais felizes!) ao fazerem o seu trabalho onde lhes apetece, um novo benefício começou a ser instituído em muitas organizações. Por exemplo, a Accenture[5] refere que 83% das pessoas preferem um modelo de trabalho híbrido enquanto apenas 9% preferem trabalhar a partir do escritório o tempo todo.

No entanto, trabalhar a partir de qualquer lugar também coloca desafios organizacionais, especialmente à equipa de RH, que deve acompanhar o número de presenças e aprovar as férias. Tais desafios não são tão dolorosos em equipas pequenas, mas quantas folhas de Excel são exigidas pelo departamento de RH de uma média/grande empresa que não descentralizou a operação nem utiliza software especializado. ■

Referências:

(1) Career Plug report: https://12gno23uo3pg18e2lq1vatuv-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2021/09/2021-Candidate-Experience-Report.pdf
(2) Washington Post article: https://www.washingtonpost.com/world/2021/10/18/labor-great-resignation-global/
(3) Politico.eu article: https://www.politico.eu/article/good-news-labor-shortages-coronavirus-economic-recovery/
(4) Gartner press release: https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-10-20-gartner-survey-reveals-hr-leaders--number-one-priorit
(5) Accenture report: https://www.accenture.com/us-en/insights/consulting/future-work

PUB

Para preparar o seu negócio para o futuro, a Quidgest dá-lhe a conhecer 4 tendências tecnológicas estratégicas para o próximo ano.

ACEDA AQUI »

A EVOLUÇÃO DO TRABALHADOR DE ESCRITÓRIO – DESDE A PENA PARA ESCREVER À PROGRAMAÇÃO

Durante a maior parte da História, a burocracia e papelada foi tratada com carvão, uma pena de escrever ou, mais tarde, com uma caneta. Por um longo período, as pessoas com capacidade de ler e escrever conseguiam assegurar trabalhos recompensadores.

No antigo Egipto, uma pessoa educada nas artes da escrita era uma das peças mais importantes da sociedade. Os escribas, copistas profissionais responsáveis por fazer cópias de manuscritos, eram vitais nos Impérios: escreviam leis e mantinham registos comerciais e históricos no local. Também abriram o caminho para a criação de outros cargos profissionais, tais como jornalistas, contabilistas e contabilistas. O que agora entendemos como uma habilidade básica era suficiente para ganhar a vida durante séculos.

Até 1868, ano em que quatro americanos patentearam a máquina de escrever - a primeira grande revolução do trabalho manual de escritório. Em 1888, menos de uma década, a máquina de escrever já se tinha tornado ubíqua nos escritórios de sucesso. Era possível ler os belos elogios que a nova máquina estava a receber num artigo de oito páginas sobre The North American Review.

"É para a caneta o que a máquina de costura é para a agulha [...] Há menos de uma década, foi preciso argumentar para que se reconhecesse a sua utilidade prática, e descobrimos mais do que um homem de negócios cabeça dura que 'não tinha tempo para perder com uma máquina de escrever'. Hoje, o mesmo homem de negócios cabeça dura está muito seguro de que não tem tempo para perder com uma caneta".

A partir daquele momento, as pessoas que sabiam ler e escrever tinham de aprender uma nova arte: utilizar a nova máquina que ajudava um operador "a conseguir mais correspondência num dia do que meia dúzia de escriturários conseguem com a caneta – e a fazer um melhor trabalho". Por consequência, a organização geral e a produtividade cresceram tremendamente.

As máquinas de escrever continuaram a evoluir, com a IBM a entrar no mercado em 1935 com a IBM Model 1. Tornaram-se as máquinas de escrever standard para o trabalhador de escritório quotidiano até aos anos 80.

Na década das cores neon, spandex e jeans de cintura alta, os computadores pessoais transformaram novamente os escritórios. Pela primeira vez na História, podia-se copiar e colar texto e guardar documentos. Este foi o início de uma tremenda mudança tecnológica.

O volumoso IBM 5150 a executar o sistema operativo MS-DOS da Microsoft, lançado em 1981, foi o primeiro PC a obter uma adoção generalizada. As pessoas tinham de aprender a operar a nova ferramenta que parecia sair diretamente de um conto de ficção científica. Tanto que a "fobia dos computadores" surgiu em vários jornais, revistas e estudos de psicologia nos finais dos anos 80.

Antes de irmos mais longe, façamos uma breve paragem. Olhando para trás, há 100 anos, os trabalhadores passaram de uma caneta para uma máquina de escrever. Depois, da máquina de escrever para o computador pessoal. Em quase um século, as pessoas só tinham de aprender duas competências principais: escrever à máquina e utilizar o PC - arrancar, copiar e colar texto, guardar documentos e utilizar software como o MS Word e Lotus 1-2-3.

Na década de 1990, a invenção da Internet mudou mais uma vez a natureza do trabalho de escritório. O correio eletrónico tornou-se a principal ferramenta de comunicação nos escritórios (tornando o telégrafo e a rede de telex obsoletos para fins comerciais) e a informação começou a fluir na web. Como resultado, as pessoas começaram a utilizar a Internet principalmente para fins comerciais, tais como correio eletrónico, comércio eletrónico e fóruns e blogues online.

A partir deste momento, o computador tomou o palco e, pela primeira vez, as principais invenções que mudaram a forma como os escritórios funcionavam eram "dentro" do hardware. Ao contrário do que os trabalhadores de escritório sentiram 100 anos antes, a necessidade de atualizar as competências da força de trabalho tornou-se incessante. À medida que o software foi ganhando terreno na importância como as empresas funcionam, as empresas passaram a ser software (com muitas peças móveis que os utilizadores tinham de aprender a gerir).

O digital está a conquistar todas as frentes de organizações e o software tem de acompanhar todas as mudanças empresariais constantes. No entanto, as organizações enfrentam um desafio sem precedentes: existem poucos recursos humanos talentosos para fazer com que isto aconteça. Pelo menos, não na forma atual de desenvolver software, uma vez que a maioria dos trabalhadores não possui as competências de uma pessoa com formação em programação.

No entanto, o mercado parece dizer-nos o contrário. Segundo a Gartner, 80% dos produtos e serviços tecnológicos serão construídos por pessoas fora das TI em 2024. Por sua vez, isto só é possível devido a ferramentas que democratizam o desenvolvimento de software, tais como as que utilizam o paradigma de modelação, low-code e assistidas por inteligência artificial. A partir destas ferramentas, os empresários podem desenvolver software sem qualquer experiência prévia em TI.

Capacitar os trabalhadores de escritório para desenvolverem o seu software é a grande revolução que se avizinha na força de trabalho. Promoverá uma cultura de intraempreendedores que digitalizará a operação e criará novas oportunidades para as suas empresas, traduzindo o seu *know-how* industrial em software comercializável.

Para um membro da força de trabalho e uma empresa, a adaptação às mudanças e a superação de desafios nunca foi tão importante. Como Charles Darwin coloca na obra "Origens das Espécies", não é a espécie mais forte que sobrevive, nem a mais inteligente que permanece. É sim a mais adaptável à mudança.

Os trabalhadores mais qualificados passaram de saber ler e escrever manualmente a utilizar uma máquina de escrever. Depois as capacidades de operar um teclado foram atualizadas para a utilização de um computador. Os trabalhadores de escritório aprenderam então a utilizar o software em todas as suas formas. À medida que as organizações se transformam em software, precisam que a sua força de trabalho apoie a criação destes softwares. E esta é a próxima grande revolução da década de 2020. ■

BUSINESS TECHNOLOGISTS PROCURAM-SE!

Por: **BRUNA FERREIRA**

Se ainda não viu um anúncio de emprego semelhante ao título deste artigo, fique atento, porque a procura por estes profissionais vai intensificar-se ainda mais. Ao serem profundamente conhecedores do negócio onde operam, os *business technologists* são capazes de traduzir os requisitos do negócio em soluções tecnológicas, sem precisar de escrever uma única linha de código! Ou seja, sem precisarem depender dos programadores tradicionais para alavancar a produtividade, a colaboração, a transformação digital e a inovação a partir de dentro das suas organizações.

O termo '*business technologist*' (que em português tem sido traduzido como 'tecnólogo empresarial' ou ainda 'especialista em tecnologia para negócios'), é explicado pela Gartner da seguinte forma: "*They are employees who build technology or analytics capabilities for internal and external business use, but exist outside of IT departments. It's a strategic role that equips and empowers non-IT resources to build digital capabilities*".[1]

Numa realidade onde o negócio parece ganhar às TI – ideia que Jeff Immelt, ex-CEO da General Electric, já apregoava em 2015 com a frase *"O negócio está a conduzir a tecnologia mais do que a tecnologia está a conduzir o negócio"*[2] – estes profissionais não só compreendem como funciona a tecnologia, como sabem trabalhar com ela e criar as suas próprias soluções digitais. São capazes de desenvolver, gerir projetos, comunicar, automatizar, gerir riscos, pensar de forma crítica e resolver problemas. Tudo isto, 'ligando os pontos' entre as operações, o marketing, as vendas, o produto ou o serviço ao cliente e as equipas de engenharia, de modo a identificarem tanto os pontos críticos do negócio como as melhorias e soluções tecnológicas necessárias para os resolver.

Nas palavras de James Kaplan, Principal na McKinsey & Company, este profissional pode ser encontrado nos vários níveis e departamentos de uma organização: *"It includes not only the CIO and all the CIO's reports who may be working on issues of technology strategy, or in technology delivery, but also many people in business units, or business functions, who are charged with thinking about what technology investments will create the most business value"*[3].

A pandemia ajudou a precipitar ainda mais a urgência em torno de conceitos como a transformação digital, a liderança colaborativa, o *time to market* ou o apoio remoto ao cliente.

O trabalho da entrega digital, que antes era da exclusiva responsabilidade das equipas de TI, foi popularizado, através da hiperautomação, da GenAI (*Generative Artificial Intelligence*) e das ferramentas de desenvolvimento *low-code* e *no-code*, levando a que as fronteiras entre os departamentos de TI e não TI sejam não só ténues como paulatinamente inexistentes – e as responsabilidades, ferramentas e estratégias de criação de soluções digitais estejam hoje nas mãos das unidades de negócio e de profissionais multidisciplinares e multinegócio.

UMA DE 97 MILHÕES DE NOVAS PROFISSÕES

Os *business technologists* já perfazem perto de metade da força de trabalho global, explica Jason Wong, VP Analyst na Gartner à IT Brew: "*In an average company, 41% of all employees can be called a 'business technologist', meaning they in their role are creating an app, a digital form, an integration, an automation, a bot, a data model algorithm*"[4]. Mas este número varia significativamente de acordo com a indústria, refere ainda o especialista – está mais próximo dos 25% em setores menos tecnológicos ou entidades governamentais, mas sobe para os perto de 50% nos setores mais fortemente dedicados às TI.

No atual contexto de requalificação massiva da economia digital, acelerado pela pandemia e por movimentos globais como o *Great Resignation* (ou *Great Re-evaluation*[5], como lhe chamou Alain Dehaze, CEO do Grupo as Adecco), estes *business technologists* incluem-se nos 97 milhões de novas funções e profissões que prometem surgir até 2025.

Profissões que, segundo o World Economic Forum[6], vão continuar a multiplicar-se à medida que humanos, máquinas e algoritmos trabalham, cada vez, mais em conjunto para acelerar a transição para uma economia mais sustentável impulsionada pela digitalização, a automatização de processos e do trabalho do conhecimento, a criação de novas plataformas, novos paradigmas de negócio e novas soluções exigidas pela transformação digital.

DE AGENTE DA MUDANÇA A AGENTE DA INOVAÇÃO

Os *business technologists* fomentam as chamadas equipas de fusão, ao interagirem e trabalharem com equipas multidisciplinares que combinam tecnologia e outros conhecimentos de domínio específico (vendas, marketing, TI, etc.) para o desempenho da sua função. Esta sinergia promove a criação de novos produtos ou serviços e gera melhorias contínuas na entrega dos produtos e serviços já existentes.

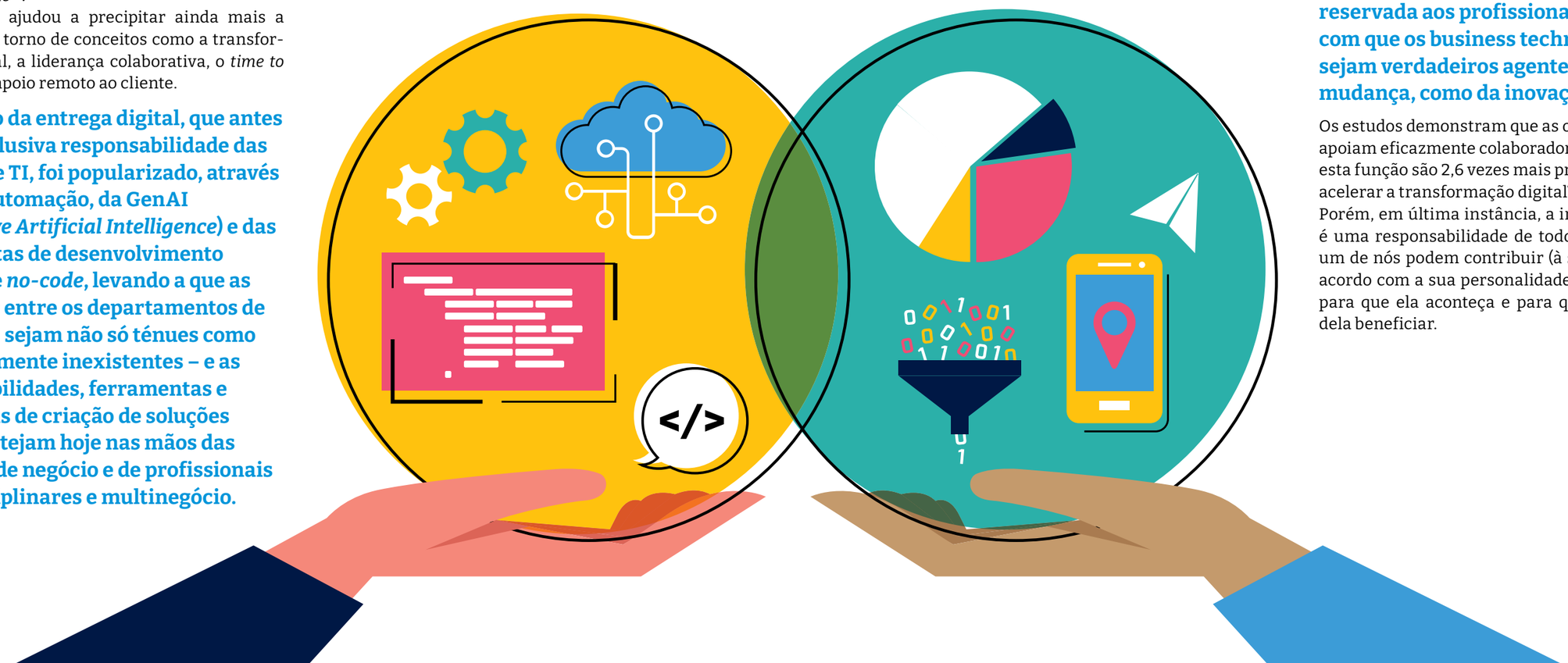
Por trabalhar com departamentos interfuncionais dentro da organização, a figura do *business technologist* tem o poder de contribuir transversalmente para a promoção da mudança, o alinhamento do pensamento estratégico e a partilha de conhecimentos, tendências e oportunidades emergentes sobre como a tecnologia pode ser utilizada para atingir os objetivos de negócio.

Como cocriadores de uma estratégia de negócio *data-driven*, estes profissionais aplicam igualmente os seus conhecimentos e experiência para ajudar a organização a tomar decisões informadas, com base na análise de dados. Eles recolhem, analisam e interpretam dados para identificar tendências e oportunidades, e usam essa informação para apoiar a tomada de decisões mais estratégicas, mais controladas ou, ou invés disso, mais disruptivas.

O facto de a tecnologia deixar de estar reservada aos profissionais de TI faz com que os business technologists sejam verdadeiros agentes não só da mudança, como da inovação

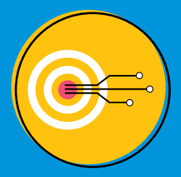
Os estudos demonstram que as organizações que apoiam eficazmente colaboradores a assumirem esta função são 2,6 vezes mais propensas a acelerar a transformação digital[7].

Porém, em última instância, a inovação contínua é uma responsabilidade de todos – todos e cada um de nós podem contribuir (à sua maneira e de acordo com a sua personalidade e competências) para que ela aconteça e para que todos possam dela beneficiar.



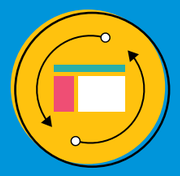
6 TENDÊNCIAS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL ACELERADAS PELOS *BUSINESS TECHNOLOGISTS*

Dissolução da barreira entre a informática e o negócio



Fusão da estratégia digital com a estratégia da empresa

Emergência de novas profissões digitais, já não focadas em código



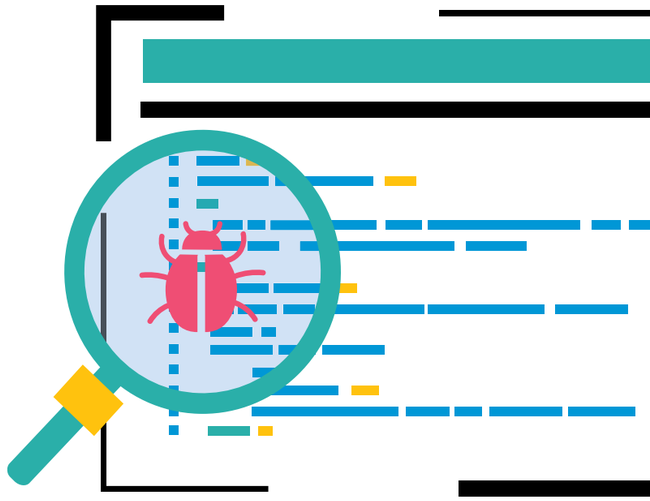
Substituição dos muitos sistemas obsoletos que ainda sustentam as organizações

Redução drástica dos tempos que medeiam entre a ideação e a entrada em produção das soluções digitais

Disponibilização contínua, diária, de versões melhoradas das soluções

O NOVO PAPEL DOS CIO

Os *Chief Information Officers* (CIO) continuam a ter grandes responsabilidades operacionais dentro dos seus departamentos – sobretudo como mentores dos novos criadores digitais. Motivo?: Para que a utilização de ferramentas e plataformas se faça em segurança e em conformidade regulamentar e porque até o *no-code* necessita de profissionais de TI que possam intervir, quando necessário, nas várias *layers* de abstração que permitem aos *business technologists* ser criadores digitais.



Contudo, a nova missão dos CIO passa por colaborar com os business technologists para que estes consigam criar autonomamente soluções digitais específicas, ágeis e prioritárias. O seu novo papel vai mais além das TI e passa por usar (e ensinar a usar) a tecnologia, sustentada por outras áreas de saber, ao serviço do negócio.

Esta combinação, que reúne o melhor dos dois mundos, resulta em maior entendimento e domínio do negócio, maior cooperação e partilha de responsabilidades dentro da organização (pela tecnologia e pelos resultados de negócio), melhores experiências digitais integradas e omnicanal, otimização de sistemas complexos através da análise preditiva e maior proximidade com o cliente, para citar algumas das mais-valias.

UM FUTURO COM POUCO – OU ZERO – CÓDIGO

A Gartner[8] antevê que, até 2025, seja este o futuro: *"by 2025, 70% of new applications developed at enterprises will use low-code or no-code technologies, up from less than 25% in 2020. It also projects that the percentage of users for these apps who aren't members of a traditional IT department will grow to 80% by 2026, up from 60% in 2021."*
Neste cenário, onde mais de metade das soluções digitais vão passar a ser feitas com plataformas movidas a inteligência artificial, com recurso a automação e modelação, ou com interfaces *drag & drop*, todos os profissionais que não dominam a 100% as linguagens de programação vão poder participar como atores principais da Transformação Digital – atuando como *business technologists*, engenheiros do conhecimento, *citizen technologists* ou *citizen developers*[9]. E sem precisarem de escrever uma única linha de código.

Mas esta revolução não se centra apenas nas pessoas fora das TI, também impacta diretamente o dia a dia dos software developers[9]. Se, no passado, estes profissionais viviam sobrecarregados com trabalho repetitivo (cansativo e também mais sujeito a erro humano) de escrita de código manual, hoje podem tirar partido das plataformas de *Generative AI*, *low-code* e *no-code* para gerar rapidamente websites, aplicações e uma vasta gama de outras soluções digitais.

Como resultado, os programadores podem realizar as suas tarefas em menos tempo, podendo escalar a sua produtividade e focar-se em tarefas mais complexas, criativas e com maior valor acrescentado.

DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE AO ALCANCE DE TODOS

Este cenário recorda-nos o sonho de Tim Berners-Lee e eleva-o a um novo patamar de realização. O conhecido 'pai da Internet' idealizou a World Wide Web para todos, imaginando um sistema aberto e acessível a qualquer pessoa, independentemente das suas competências técnicas e acesso a recursos, projetando o sistema para ser fácil de usar e entender, com hiperlinks que permitem a navegação simples entre páginas web e endereços URL fáceis de copiar e partilhar. Também Bill Gates ficou conhecido por uma visão semelhante expressa na frase "*a computer on every desk and in every home*"[10].

Esta acaba por ser a mesma filosofia por trás das plataformas de prompt engineering, cujo propósito passa também por democratizar o desenvolvimento de soluções tecnológicas, permitindo que pessoas sem conhecimentos técnicos avançados possam criar software e soluções digitais sem precisarem de ser proficientes em diferentes linguagens de programação.

Pessoas de várias idades, contextos académicos, profissionais e socioculturais, dentro e fora das TI, que representam os vários grupos, conhecimentos e ambições de cada país podem hoje fazer ouvir a sua voz e colocar a sua perspetiva em produtos e serviços digitais cada vez mais representativos (ou menos enviesados), inovadores – e ajustados às reais necessidades do seu negócio. Esta multiplicidade de experiências, vivências, conhecimentos e negócios que se conectam em novos ambientes de cocriação e coexperimentação tecnológica abertos a todos é o novo combustível da inovação e da competitividade dentro das organizações.

Podemos, a este propósito, lembrar novamente Tim Berners-Lee: "*There are billions of neurons in our brains, but what are neurons? Just cells. The brain has no knowledge until connections are made between neurons. All that we know, all that we are, comes from the way our neurons are connected*"[11].

E complementar com outra citação, desta vez de Steve Jobs para a revista Wired, em 1996, para reforçar que esta tendência de democratização tecnológica fora das TI que não é uma 'fórmula de sucesso' de agora: "*Creativity is just connecting things. When you ask creative people how they did something, they feel a little guilty because they didn't really do it, they just saw something. It seemed obvious to them after a while. That's because they were able to connect experiences they've had and synthesize new things. And the reason they were able to do that was that they've had more experiences or they have thought more about their experiences than other people... Unfortunately, that's too rare a commodity. A lot of people in our industry haven't had very diverse experiences. So they don't have enough dots to connect, and they end up with very linear solutions without a broad perspective on the problem. The broader one's understanding of the human experience, the better design we will have.*[12]"

> *We need diversity of thought in the world to face the new challenges.*
>
> Tim Berners-Lee

EM BUSCA DOS NOVOS GÉNIOS DIGITAIS

O digital é a revolução tecnológica dos nossos dias e é do digital que depende a competitividade de empresas e nações. Porém, não existem criadores de soluções digitais em número suficiente para sustentar esta revolução e assegurar que a tecnologia chega rapidamente a todos os processos que dela necessitam. De acordo com um relatório da Eurostat, mais de 50% das empresas da União Europeia têm dificuldades em recrutar profissionais de TI qualificados. Do outro lado do mundo, o US Labor Department estima que a escassez de software engineers possa chegar aos 85.2 milhões até 2030[13].

Para fomentar a inovação de que o mercado e o mundo necessitam e promover os inovadores internos, torna-se necessário capacitar muitos mais profissionais, dentro das organizações, com tecnologias digitais poderosas. Para a Quidgest, a resposta está na IA e na modelação aplicadas à geração de software, de forma a permitir a rápida requalificação de um número elevado de pessoas que vieram do negócio, não da informática, e conseguem ser tão proficientes quanto os informáticos na criação de software. No fundo, profissionais que têm as competências para aprender a modelar, mas não as competências ou a disponibilidade para escrever código.

A plataforma Genio é a prova viva desta tese, já que permite, de forma pioneira há já mais de 30 anos, criar soluções de software a um nível mais elevado de abstração – e, por isso, mais facilmente entendível por humanos, usando padrões para modelar e não código de programação. ■

Referências:

(1) Gartner (2021). The Rise of Business Technologists: https://www.gartner.com/en/articles/the-rise-of-business-technologists

(2) GE and the end of management as we know it. Forbes, 28 janeiro 2015: https://www.forbes.com/sites/stevedenning/2015/01/28/ge-and-the-end-of-management-as-we-know-it/

(3) McKinsey Podcast (2016). Becoming a better business technologist: https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/becoming-a-better-business-technologist

(4) IT talent gap? Try skipping the code. IT Brew, 19 janeiro 2023: https://www.itbrew.com/stories/2023/01/19/it-talent-gap-try-skipping-the-code

(5) 6 world of work trends set to shape 2022. World Economic Forum, 7 janeiro 2022: https://www.weforum.org/agenda/2022/01/6-world-of-work-trends-that-will-shape-2022/

(6) From medicine drones to coral cleaners: 3 'jobs of the future' that are already here. World Economic Forum, 25 maio 2022: https://www.weforum.org/agenda/2022/05/robots-help-humans-future-jobs/

(7) Gartner (2021). The Rise of Business Technologists: https://www.gartner.com/en/articles/the-rise-of-business-technologists

(8) Gartner Forecasts Worldwide Low-Code Development Technologies Market to Grow 20% in 2023. Gartner, 13 dezembro 2022: https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-12-13-gartner-forecasts-worldwide-low-code-development-technologies-market-to-grow-20-percent-in-2023

(9) A Gartner distingue estes dois conceitos da seguinte forma: "A citizen developer is an employee who creates application capabilities for consumption by themselves or others, using tools that are not actively forbidden by IT or business units. A citizen developer is a persona, not a title or targeted role. They report to a business unit or function other than IT. All citizen developers are business technologists. However, all business technologists are not necessarily citizen developers. There is no required designation of proficiency or time allocation for citizen developers but they must be legal employees of an organization." Ver mais em: https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/citizen-developer

(10) It's been 40 years since Bill Gates and Paul Allen founded Microsoft. CNN Business, 6 abril 2015: https://money.cnn.com/2015/04/05/technology/bill-gates-email-microsoft-40-anniversary/index.html

(11) Berners-Lee, T., & Fischetti, M. (1999). Weaving the Web: the original design and ultimate destiny of the World Wide Web by its inventor. San Francisco: Harper San Francisco.

(12) "Steve Jobs: The Next Insanely Great Thing". Wired, fevereiro de 1996: https://www.wired.com/1996/02/jobs-2/

(13) Is There A Developer Shortage? Yes, But The Problem Is More Complicated Than It Looks. Forbes, 8 junho 2021: https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/06/08/is-there-a-developer-shortage-yes-but-the-problem-is-more-complicated-than-it looks/?sh=7153fcd23b8e

O QUE É O *CITIZEN DEVELOPMENT* E COMO PODE EMPODERAR AS ORGANIZAÇÕES

Todas as empresas são empresas de software. As organizações que compreenderam isto desde o início tiveram uma grande vantagem. Por exemplo, um banco que compreendeu que não é um negócio que utiliza tecnologia, mas a tecnologia que se molda num banco, tem um melhor desempenho com as gerações que dão primazia ao digital e, muito provavelmente, teve um desempenho excecional durante os tempos mais difíceis da recente pandemia.

O digital está a conquistar todas as frentes de organizações. E, segundo a Forrester, "na era digital, o software é uma expressão do negócio". Como resultado, todas as qualidades de uma organização, desde políticas a dados e *know-how*, devem ser traduzidas em software - que, por sua vez, deve mudar tão rapidamente quanto o negócio muda.

Ao contrário de há uma década atrás, atualmente o software tem de ser construído para mudar. No entanto, como podem as organizações continuar a mudar o seu software num contexto em que a maioria dos departamentos de Tecnologias de Informação (TI) ou têm um longo/completo atraso no trabalho e não conseguem encontrar mais programadores para as suas equipas?

A ENTRADA DO *CITIZEN DEVELOPMENT*

Parte dessa resposta reside no *Citizen Development* [Desenvolvimento por Cidadãos], um termo que ganha cada vez mais força entre as principais organizações que digitalizam o seu funcionamento. O *Citizen Development* consiste em capacitar as pessoas fora das TI com a capacidade de desenvolver o seu próprio software. Com um bónus: estas pessoas compreendem muitas vezes melhor os requisitos do que os programadores. Quando bem orientado, também conduz as equipas a um maior e melhor desempenho - uma verdadeira mistura de negócios e TI numa só equipa.
Contudo, existe um problema: na sua forma primitiva, o desenvolvimento de software é altamente complexo. Para desenvolver software manualmente, as pessoas têm de continuar em formação e ganhar experiência, e isso exige que as pessoas gostem realmente de o fazer. Muitas vezes não é o caso das pessoas de negócios.

Os *citizen developers* não estão destinados a desenvolver software utilizando métodos tradicionais. Em vez disso, é suposto utilizarem ferramentas que facilitam o desenvolvimento de tal forma que uma mistura de lógica e conhecimento empresarial torna o desenvolvimento de software intuitivo: software por e para o negócio.

O *Citizen Development* é uma tendência e oportunidade tão significativas que a Gartner prevê que, até 2024, 80% dos serviços e produtos tecnológicos serão construídos por pessoas fora das TI[1].
Entre os muitos fatores que permitem a democratização do desenvolvimento tecnológico para além dos profissionais das TI, as ferramentas assistidas por inteligência artificial, de modelação e *low-code* estão no topo da lista. Estas ferramentas podem ser utilizadas tanto por programadores regulares, com vista a aumentar a sua produtividade por fatores (muito) elevados (dependendo do contexto, pode ser quase 100 vezes superior), como por empresários sem qualquer formação em desenvolvimento tecnológico.
Em algumas organizações, os colaboradores mais experientes e aventureiros já fazem as suas próprias aplicações em ferramentas comuns, tais como folhas de cálculo Excel, para satisfazer as necessidades a que os sistemas existentes não conseguem responder. No entanto, há complicações com esta abordagem: muitas vezes, estas "soluções penso rápido" não são supervisionadas pelos departamentos de TI e levantam questões quando se trata de conformidade, segurança e fuga de informação.
No espaço orientado pelos modelos e *low-code*, as soluções mais avançadas asseguram a qualidade do zero, evitam gerar erros, são facilmente supervisionadas pelo departamento de TI e a privacidade para garantir a conformidade é uma característica incorporada.
Além disso, ao utilizar a mesma ferramenta, as empresas e os profissionais de TI também criarão o que agora conhecemos como "Fusion Teams" [Equipas de Fusão] - uma realidade que fomenta a cooperação entre os dois diferentes criadores (profissionais e empresários) para impulsionar a digitalização e produzir melhores produtos para o mercado.
No processo de digitalização das operações e de concessão às pessoas da capacidade de utilizar aplicações digitais, passámos da utilização de folhas de cálculo físicas para a utilização de folhas de cálculo digitais, tais como MS Excel, Access, Notes, etc. Contudo, é tempo de dar o próximo passo na evolução da força de trabalho digital e evoluir para soluções que capacitam as pessoas muito focadas no negócio com conhecimentos tecnológicos a desenvolverem as suas aplicações de gestão.

A EVOLUÇÃO TEM QUATRO FASES PRINCIPAIS

1. Capacitar as pessoas com a capacidade de criar software para criar uma força de trabalho digital-first.

2. Criar uma cultura de solucionadores de problemas que façam do digital uma prioridade.

3. Digitalizar processos organizacionais.

4. Expandir a capacidade de criação de tecnologia e começar a comercializar produtos feitos por/com *citizen developers*. ■

A plataforma Genio da Quidgest é uma ferramenta orientada por modelos e assistida por inteligência artificial para o desenvolvimento de software. Dá às pessoas do negócio a capacidade para desenvolverem as suas próprias soluções tecnológicas através de um método rápido, seguro e sem erros. E engenharia inversa de aplicações antigas/legado existentes para adicionar as novas funcionalidades necessárias.

Referência:

(1) Gartner press release: https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-06-10-gartner-says-the-majority-of-technology-products-and-services-will-be-built-by-professionals-outside-of-it-by-2024

SHADOW IT:
O QUE É O E COMO O ULTRAPASSAR

Os sistemas de informação em grandes organizações são frequentemente uma fonte de frustração para os colaboradores. Para ultrapassar a limitação dos sistemas volumosos e datados, as equipas podem construir ou comprar os seus próprios recursos informáticos para satisfazer as suas necessidades ou requisitos urgentes.

Isto é o Shadow IT – sistemas desenvolvidos ou adquiridos por equipas fora do departamento central de Tecnologias de Informação (TI) para superar as falhas dos sistemas centrais de informação, a fim de alcançar os níveis necessários de agilidade e produtividade empresarial.

Na maioria das organizações, a predominância destes "sistemas sombra" resulta num panorama de aplicações fragmentado. Consistência, governabilidade e segurança são, na maioria das vezes, sacrificadas no processo para trabalhar de forma mais eficiente.
Estes tipos de sistemas são frequentemente mais predominantes nas grandes organizações. À medida que crescem e evoluem, também crescem as necessidades dos seus departamentos. No entanto, a lista de ferramentas disponibilizadas pelos departamentos centrais de TI não cresce em concordância.
Visto de fora, pode parecer uma falta de esforço do departamento de TI. No entanto, isto não significa que os diretores de TI sejam preguiçosos. Pelo contrário, assim que as operações crescem, cresce também a complexidade do software, hardware e redes. Como consequência, o departamento de TI torna-se demasiado ocupado a assegurar que os sistemas estão a funcionar e as pessoas começam a desviar-se das boas práticas instaladas de modo a, simplesmente conseguirem realizar o seu trabalho.
De acordo com um Estudo de Segurança de Dados da RSA[1], embora a maioria dos inquiridos diga ter a formação sobre a importância de seguir as melhores práticas de segurança, mais de um terço dizem que se desviam das políticas de segurança da empresa para conseguirem realizar o seu trabalho.

Os "sistemas informáticos sombra" nascem de um bom lugar: a vontade de ser mais eficiente. No entanto, minam um dos aspetos mais importantes das TI: o controlo dos riscos associados à tecnologia na organização.

EXEMPLOS DE APLICAÇÕES DE SHADOW IT

- Macros de Excel
- Ferramentas de Business Intelligence
- MS Access
- Documentos armazenados em clouds pessoais
- Software-as-a-Service de terceiros

DESAFIOS DA UTILIZAÇÃO DE SHADOW IT

Sem uma boa visão das aplicações que são utilizadas na organização, estas soluções podem representar riscos de outra forma mitigados num ambiente controlado. Algumas das implicações do Shadow IT são:

- **Risco de segurança –** As TI não conseguem garantir a cibersegurança das aplicações fora da sua supervisão;
- **Falta de conformidade –** nem todos os instrumentos garantem que os departamentos cum-

prem as leis e regulamentos, tais como o Regulamento Geral de Protecção de Dados;

- **Perda ou fugas de dados –** uma vez que as TI não supervisionam estas aplicações, não são fornecidos nem auditados os procedimentos de backup. Além disso, quando os utilizadores de sistemas sombra saem da organização, há a possibilidade de sair com dados da empresa ou deixar para trás sistemas complicados que outros membros da equipa não conseguem operar;
- **Lógica empresarial ou dados inconsistentes -** ao implementar aplicações sem o conhecimento das TI, a lógica empresarial pode ser inconsistente com as diretrizes centrais. Do mesmo modo, os dados destas soluções podem ser utilizados sem um conhecimento profundo dos modelos de dados subjacentes. No pior dos casos, isto pode resultar em decisões erradas que podem minar o negócio;
- **Desperdício de recursos –** se os departamentos estiverem a utilizar sistemas Shadow IT em vez das aplicações que as TI consentiram em fazer o mesmo trabalho, o retorno do investimento pretendido inicialmente pode ser sabotado.
- **Custos escondidos –** embora as aplicações sombra sejam utilizadas na maior parte do tempo para ultrapassar os sistemas centrais, os trabalhadores não informáticos podem gastar um tempo significativo a discutir e a verificar novamente a validade dos dados que estão a utilizar (tornando redundante a utilização deste tipo de aplicações).

COMO SUPERAR O DESAFIO DAS APLICAÇÕES SOMBRA

Para ultrapassar as barreiras das aplicações sombra, a opção aparente seria "empregar mais peritos em TI e educar as pessoas". No entanto, a maioria das organizações não dispõe de meios para contratar mais pessoas. A resposta pode ser a implementação de uma ferramenta autorizada pelo departamento central de TI que seja utilizada para construir rapidamente aplicações que se adaptem a todas as necessidades empresariais - ou seja, ferramentas de *low-code* ou modelação.

Ao aprovar uma ferramenta destas, os funcionários que já estavam a utilizar o seu engenho para construir macros Excel e sistemas de gestão fora das TI irão agora construir aplicações seguras e fiáveis que não ponham as empresas em risco.
Dotar a força de trabalho com a capacidade de desenvolver as suas próprias soluções é uma ótima forma de ganhar terreno na corrida digital. Ninguém entende melhor um determinado negócio do que as pessoas que o dirigem. Quer perteçam à hierarquia superior ou inferior, todos têm necessidades diferentes que podem ser mitigadas com o software adequado.
Ao dar às pessoas engenhosas o poder de desenvolver as suas próprias aplicações, as organizações podem rapidamente recuperar o investimento, não dependendo de tantos fornecedores externos de software e diminuindo drasticamente o risco de não conformidade e perda de dados.

A Quidgest, por exemplo, ajuda a organização com uma solução de modelação que tem várias características essenciais para satisfazer o complexo ambiente empresarial atual:

- **Fácil de utilizar:** um curso de 40 horas permite que as pessoas comecem a implementar aplicações de pequena a média dimensão;
- **Rapidez:** o desenvolvimento de soluções é 100 vezes mais rápido do que a codificação manual e quase oito vezes mais rápido do que as plataformas comuns de low-code;
- **Composabilidade:** diferentes capacidades empresariais podem ser agrupadas, "ligadas" e "desligada"s, ou construídas em cima de um sistema;
- **Evolução contínua:** a manutenção e atualização dos dos sistemas existentes é feita sem comprometer o seu funcionamento. ■

Referências:
(1) RSA Data Security Study: https://web.archive.org/web/20120211105302/http:/www.rsa.com/company/news/releases/pdfs/RSA-insider-confessions.pdf
(2) Technology will be built by non-IT professionals: https://quidgest.com/en blog-en/2024-gartner-prediction/

PUB

Quidgest _ ACADEMY

FULL-STACK DEVELOPER

FORMAÇÃO CERTIFICADA
ONLINE

Plataforma GENIO Generative AI

Aumente as suas competências digitais e potencie a sua carreira no mercado das Tecnologias de Informação.

Formação inovadora em full-stack development, utilizando o GENIO- a plataforma exclusiva de Generative AI.
Aprenda a desenvolver software através de modelação e não de código manual.

Saiba mais sobre esta formação aqui:
www.quidgest.com/quidgest_academy/

CERTIFICAÇÃO apcer ISO 9001 ISO 14001 ISO/IEC 20000-1 ISO/IEC 27001
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

A preocupação com a gestão de dados de clientes na sua organização*

JOANA TRINDADE | Senior Business Consultant na Quidgest

Comecemos com uma pergunta que deveria ser simples de responder: se eu lhe pedisse para ter acesso aos dados que a sua empresa tem sobre mim, o que faria?

Caro leitor ou leitora, falemos sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados. Compreendo que é um tema de ontem e que já muita tinta correu sobre este tema, mas sei também que é um assunto que ainda está por resolver em muitas organizações.
Por mal resolvido entenda-se a incapacidade de atuar de forma ágil e eficaz e não sobre a inconformidade com o RGPD. Ainda que as multas tenham vindo a crescer de ano para ano, tanto a nível de quantidade de multas, como de coimas aplicadas, para o exercício que se segue, partiremos do princípio que está em total conformidade com o regulamento.

Da experiência que tenho com algumas empresas, é frequente os responsáveis fazerem todo este processo manualmente, ou seja, correm as várias bases de dados onde têm informação sobre determinado cliente, utilizador dos seus serviços ou membro pertencente da comunidade, juntam tudo e partilham os dados via email.
Existem vários problemas com esta abordagem, mas pensemos em três que podem ser facilmente colmatados:
1. A dispersão da informação por várias fontes, que dificulta todo o processo de recolha;
2. O aumento do risco de perda ou de fuga de dados;
3. O processo manual, que não só traz um maior custo da operação, como aumenta o risco de erro.
Os ficheiros Excel, muitas vezes utilizados para gerir este tipo de informações manualmente, são uma ferramenta de trabalho formidável, mas não para este caso.

Um problema grave pode acontecer facilmente: basta um dos seus colaboradores guardar (propositadamente ou acidentalmente) um ficheiro com informação privada na sua cloud pessoal onde, à partida, o acesso é mais fácil do que uma cloud empresarial.

Isto, por si só, seria um desastre para o protocolo de segurança da sua organização, mas a situação pode agravar-se facilmente: basta um dos seus clientes ser notificado que houve uma fuga de informação para que a confiança que demorou anos a construir junto do mercado ser rapidamente quebrada.
Desta forma, uma situação que parecia estar totalmente sob controlo, pode rapidamente tornar-se caótica. Mas há uma solução simples: todos estes desafios podem facilmente ser ultrapassados pela introdução de tecnologia de apoio ao cumprimento, como é o caso de um portal do titular de dados. Isto é, tal como o nome indica, um portal online onde os utilizadores podem encontrar toda a informação que a organização tem sobre si.
Basta fazer login, pedir ou aceder diretamente aos dados que a empresa detentora do portal tem sobre o cliente sem qualquer interação humana do lado da organização. Desta forma, as instituições focam o trabalho das suas pessoas em trazer valor acrescentado para as partes interessantes e tornam o processo mais seguro e cómodo para o cliente.
Além disto, este portal pode servir também para gerir o consentimento de receber informações sobre a empresa (newsletters, comunicados, etc.) ou mudar o local onde recebem estas comunicações.
Como é que gere atualmente este processo? Pede ao cliente que envie um email para um determinado endereço e o processo é, tal como o anterior, feito manualmente? Mais uma situação que pode ser facilitada por este dito portal.
Uma pesquisa rápida no Enforcement Tracker revela que entre as três indústrias mais penalizadas (Indústria e Comércio; Media, Telecoms e Radiodifusão; Transporte e Energia) já houve quase cinco centenas de multas num valor total que fica perto dos 1,5 mil milhões de euros.
Estou consciente de que o regulamento europeu para a proteção de dados pode ser um fardo para a sua operação e o respetivo incumprimento um elevado risco para o negócio. Mas a verdade é que o cumprimento não tem de ser um fardo para as organizações.

Existe uma forma prática de entrar em conformidade: adotar uma tecnologia de confiança, que atenue os riscos de inconformidade, que anule a duplicação de esforço e que automatize os processos em prática dentro das organizações. Neste último caso, entre os vários clientes do sistema de gestão de proteção de dados da Quidgest, houve um decréscimo entre 20 a 30 por cento dos custos de operação.

*Este artigo foi originalmente publicado na edição de abril de 2022 da newDATAmagazine.

A smart city na perspetiva das ferramentas de gestão*

PEDRO NOBRE | Diretor para o Setor Municipal na Quidgest

Numa visão simplista a longo-prazo *smart city* passa por mobilidade integrada, carros autónomos interligados por um cérebro central, sensores espalhados por toda a cidade e amplos espaços verdes. A curto-prazo, porém, podemos dar um primeiro grande passo de uma *smart city*: facilitar a missão dos governos locais através de tecnologia digital.

Todos os serviços e redes habituais são mais eficientes devido à utilização de soluções digitais para benefício dos cidadãos e operadores económicos e sociais.
Antes de avançar, gostaria de salientar que os governos locais são cruciais para melhorar as condições económicas, sociais e ambientais do seu município. De forma muito sucinta, estes organismos têm dois objetivos:

1) assegurar que os cidadãos têm acesso aos serviços e bens necessários para exercerem a plena cidadania;

2) representar e envolver os cidadãos na determinação das necessidades locais específicas e de como estas podem e devem ser colmatadas.

Nesta visão – facilmente alcançável – de smart city, a administração pública é capaz de interagir e dar resposta a todos os stakeholders de forma rápida e clara, como se de uma empresa digital de vanguarda a suprimir as necessidades dos seus clientes se tratasse.

Para atingir estes objetivos, os municípios não precisam necessariamente de aumentar os seus recursos humanos. Têm, no entanto, tal como uma empresa de base digital centrada no cliente, de se apoiar na chamada governação inteligente, ou seja, utilizar ferramentas para fomentar colaboração, transparência, participação, comunicação e gestão de equipas e infraestruturas.

Desta forma, as tomadas de decisão, como o aumento de colaboradores, necessidade de obras em espaços públicos, alargamento de horários de serviços e orçamentos são facilitadas pela informação disponibilizada por este tipo de ferramentas.
A solução mais eficaz é um *Enterprise Resource Planning* (ERP) moderno, desenhado com base nas necessidades de um município e capaz de se adaptar aos novos desafios que vão surgindo. Além da solução se centrar nos munícipes e operadores socioeconómicos, esta ferramenta facilita também tudo o que é a gestão dos recursos humanos internos – dinamizando, por exemplo, de uma forma integrada e numa lógica de interoperabilidade, o processamento dos vencimentos a avaliação de desempenho, a gestão da formação, o recrutamento e seleção, a assiduidade, entre muitos outros.
Porém, todos os municípios são ecossistemas únicos com modelos territoriais, económicos, sociais e demográficos que lhes conferem identidades próprias. As infraestruturas, a rede de apoio social, o tecido empresarial e até mesmo o número de cidadãos muito dificilmente se assemelham entre municípios. Isto é, uma solução que serve um município com pouco mais de 50 mil habitantes jamais vai satisfazer as necessidades de um governo local que tem a seu cargo um território com 500 mil pessoas, entre residentes e trabalhadores.

Ou seja, as soluções chave-na-mão que o mercado oferece dificilmente asseguram as necessidades de governação de um município. Por outro lado, as que são feitas de raiz e exatamente à medida têm dois grandes problemas: os custos extremamente elevados e o moroso tempo de desenvolvimento. Ainda que o standard de mercado nos mostre que a personalização e o tempo de resposta não andam de mãos dadas, a abordagem granular ao desenvolvimento de software, onde é possível criar, ligar e desligar módulos de um sistema, comprovam o contrário: não só é possível desenvolver um sistema personalizado, como os custos são praticamente idênticos aos sistemas chave-na-mão, por os municípios só pagarem os módulos que pretendem utilizar. Novas funcionalidades podem sempre ser acrescentadas rapidamente aos módulos em causa, sem perturbar o funcionamento do sistema como um todo.

Na sua base, o caminho proposto apoia a verdadeira transformação digital e a criação de uma *smart city*. Por "verdadeira transformação digital" entenda-se a capacidade de utilizar o digital em todo o seu potencial, seja na redução de custos, no garante de operações mais sustentáveis ou na automatização de processos.

Este processo não se limita apenas ao processo de converter algo físico para um formato digital – se precisar de continuar a preencher formulários, a eficiência ganha ao passar do formato físico para o digital é ínfima em comparação com o potencial a que o universo digital nos dá acesso.
A criação de uma *smart city* começa com um pequeno e essencial passo: a utilização de um ERP adequado.

*Este artigo foi originalmente publicado na edição de fevereiro de 2022 da newDATAmagazine

DESCENTRALIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS
Agilidade, Retenção e Crescimento

A transformação digital trouxe uma perspetiva diferente sobre como fazer crescer as empresas e fomentar a comunicação interna, automatizar processos e desenvolver fluxos de trabalho que são claros para todos. Embora a digitalização das organizações seja uma parte instrumental para fomentar a escala, as estruturas podem tornar-se demasiado grandes para serem domadas pelos departamentos centrais de recursos humanos, que querem continuar a acompanhar as necessidades do dia-a-dia das suas pessoas.

Além disso, numa realidade remota alavancada pela pandemia, manter-se a par de todos é um desafio adicional. Digamos, por exemplo, recolher informação e avaliar o desempenho de um funcionário e a respetiva evolução na carreira, ao mesmo tempo que se trata de tarefas como subsídios, assistência remota e aprovar as férias propostas. Tais responsabilidades são possíveis para os profissionais de recursos humanos quando estes fazem parte de uma organização de pequena dimensão. As tarefas operacionais não roubam muito do seu tempo e podem fazê-las com relativa facilidade.
Contudo, quando a estrutura cresce, estas atividades tornam-se um fardo que irá desviar o departamento de recursos humanos das suas tarefas estratégicas. A longo prazo, o alinhamento do capital humano com as atividades empresariais pode cair na lista de prioridades, uma vez que surgem constantemente questões mais prementes.
Assim, as dores crescentes e o trabalho remoto são a razão pela qual a descentralização dos recursos humanos é uma tendência crescente entre as organizações mais competitivas.

O QUE É A DESCENTRALIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS?

A descentralização dos recursos humanos implica a transferência do poder administrativo e da responsabilidade da unidade central. Ou seja, em vez de haver um escritório principal, delegam-se as tarefas de recursos humanos a - dependendo da natureza organizacional - líderes de departamentos, unidades de negócio, ou sucursais.

As tarefas operacionais que os líderes de unidades fora do departamento de recursos humanos abraçam dependem fortemente da estrutura da empresa.

MAIS TEMPO PARA CRIAR VALOR ACRESCENTADO

Ao transferir algumas tarefas para os líderes e gestores locais/de equipa, os especialistas em recursos humanos poderão concentrar-se em tarefas estratégicas que requerem o seu know-how e contribuir para a competitividade empresarial.

Desta forma, é possível transferir especialistas em capital humano de profissionais operacionais para parceiros comerciais que trabalham diretamente com a liderança sénior para desenvolver e liderar uma agenda que apoie os objetivos da empresa. Colocar um especialista em recursos humanos como um dos parceiros empresariais e fazer do capital humano um aspeto chave da estratégia organizacional está a tornar-se cada vez mais popular entre as organizações mais competitivas.
É importante notar que o antigo departamento central deve manter um canal aberto para orientar os líderes que abraçaram estas tarefas, especialmente na fase de transição.

FOMENTAR RELAÇÕES PESSOAIS

À medida que uma empresa cresce é mais difícil estabelecer relações pessoais entre líderes e colaboradores. Poder-se-ia argumentar que as relações fora do local de trabalho não são significativas para os resultados da empresa. Ainda assim,

os líderes devem compreender o que leva o seu pessoal a fazer o seu melhor trabalho e mantê-los motivados.
A transferência de algum poder de gestão de capital humano para os líderes, que muitas vezes passam mais tempo a trabalhar (pessoalmente ou à distância) ou fora do local de trabalho com o seu pessoal, irá aumentar drasticamente o conhecimento sobre como uma empresa pode ajudar cada indivíduo a crescer, como reter os melhores talentos e que mudanças devem ocorrer para que os seus empregados sejam embaixadores da marca.

RESPOSTAS MAIS RÁPIDAS

A descentralização do poder também se traduzirá em respostas mais rápidas. Isto aplica-se não só às necessidades operacionais dos subordinados, tais como a aprovação de férias, mas também a uma ação mais rápida, tanto para as necessidades locais, como departamentais.
Por exemplo, se os líderes precisarem de recrutar novas pessoas para a sua equipa local, poderão iniciar o processo de procura e entrevista de novos talentos sem esperar pela autorização de uma autoridade central de contratação. Desta forma, a agilidade alimenta o processo de tomada de decisões, que está agora mais dependente das pessoas que passam mais tempo com os colaboradores do que das funções superiores na estrutura da empresa.

SELF-SERVICE PARA COLABORADORES

Importante também notar que, nesta realidade descentralizada, os gestores não assumem todas as tarefas operacionais. Os funcionários também têm um papel essencial na ajuda aos seus líderes com alguns dos recados.

É o caso da atualização das suas informações pessoais na intranet, da apresentação do tempo trabalhado, das partidas e da introdução de reclamações.
Desta forma, todos são responsáveis pelas suas próprias necessidades e os possíveis problemas de desinformação são menos prováveis.
A capacitação local - quer geográfica ou estrutural - permite às organizações promover um melhor ambiente, estimula melhores relações entre empregados e líderes, permite que os especialistas em recursos humanos se concentrem no local onde acrescentam mais valor, e, em última análise, leva a um crescimento mais sustentável e rápido da organização. ■

DESAFIOS DA DESCENTRALIZAÇÃO

- **Evitar a duplicação de esforços**
- **Assegurar a eficiência**
- **Líderes de departamento que utilizam diferentes fluxos de trabalho**

COMO RESPONDER A ESTES DESAFIOS

Para tornar a descentralização dos recursos humanos uma realidade sem complicações, a sua organização deve adotar um sistema de Recursos Humanos que possa adaptar-se à sua estrutura, sem descontinuidades e que seja rápido a responder às alterações necessárias.

PUB

Quidgest

TECHNOLOGY FOR PEOPLE

ATINJA UM NOVO NÍVEL DE GESTÃO DE RH

Soluções de Recursos Humanos e Formação desenvolvidas por especialistas em RH e para Pessoas

» Gestão de Recursos Humanos
» Processamento Salarial
» Ajudas de Custo
» Assiduidade
» Segurança e Saúde no Trabalho
» Recrutamento e Seleção
» Avaliação de Desempenho
» Portais self-service - Trabalhador e Manager
» Gestão da Formação Interna
» Gestão de Competências

Utilize o código QR para conhecer melhor estas soluções.

QUIDGEST
R. Viriato, 7, 1050-233 Lisboa – Portugal
Tel. (+351) 213 870 563
quidgest@quidgest.com | www.quidgest.com

CERTIFICAÇÃO apcer ISO 9001 ISO 14001 ISO/IEC 20000-1 ISO/IEC 27001
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

5 motivos para levar os esforços ESG a sério

SOLEDAD GONZALEZ | IT Bid Specialist at Quidgest na Quidgest

A tríade ambiente, social e governação (ESG - Environment, Social, and Governance) tornou-se um fator chave para prever o sucesso do funcionamento de uma organização.
Mesmo que pareça contraditório, uma vez que - à primeira vista - políticas mais verdes parecem exigir mais investimento por parte das empresas, na sua maioria, existe uma ligação direta entre bons resultados financeiros e sustentabilidade.

A McKinsey[1] salienta que uma forte proposta do ESG está ligada à criação de valor de cinco formas fundamentais:
1. Crescimento de receitas – atração de mais clientes (B2B e B2C) com produtos sustentáveis
2. Redução de custos – consume de materiais e energia reduzidos
3. Intervenções regulatórias e legais – alcançar uma maior liberdade estratégica através da desregulamentação e evitar multas
4. Aumento da produtividade – melhor talento e motivação dos colaboradores
5. Investimento e otimização de ativos - atribuição de capital a oportunidades mais promissoras e sustentáveis

As empresas com serviços e produtos no lado certo dos esforços do ESG tornaram-se mais atrativas para clientes, empregados e investidores.

De acordo com um inquérito conduzido pela IBM, nove em cada dez consumidores relataram que a pandemia COVID-19 alterou os seus pontos de vista sobre a sustentabilidade ambiental.
O inquérito indica que 54% dos consumidores inquiridos estão dispostos a pagar preços mais elevados por marcas sustentáveis e/ou ambientalmente responsáveis. Além disso, 71% relatam que as empresas ambientalmente sustentáveis são empregadoras mais atrativas.
Quase metade dos investidores pessoais já consideram a sustentabilidade nas suas carteiras de investimento. Outros 59% esperam, no próximo ano, comprar ou vender participações com base em fatores de sustentabilidade ambiental.
Um relatório da Universidade de Oxford, que explorou mais de 200 estudos académicos e fontes que tratam da sustentabilidade para compreender a ligação entre responsabilidade social empresarial e rentabilidade, também concluiu que a responsabilidade e rentabilidade não são incompatíveis - na realidade, são complementares.
O relatório pode ser resumido em três números significativos:
- 90% do custo dos estudos de capital mostram que normas ambientais, sociais e de governação (ESG) sólidas reduzem o custo do capital
- 88% dos estudos mostram que práticas sólidas de ESG resultam num melhor desempenho operacional
- 80% dos estudos mostram que as boas práticas de sustentabilidade influenciam positivamente o desempenho dos preços das ações
Para captar a atenção de potenciais colaboradores, clientes e investidores que estão cada vez mais a par de práticas sustentáveis, o mundo tem assistido, nos últimos anos, a uma ascensão de organizações que estabelecem objetivos de sustentabilidade e promovem as suas práticas verdes.

Infelizmente, parte do mundo empresarial muitas vezes não cumpre os objetivos a que se propõe - parece estar cheio de boas intenções, mas vazio em ações.

O público está mais consciente disto e chama a atenção para práticas como a "greenwashing" - uma afirmação sem fundamento para enganar os consumidores, levando-os a acreditar que os produtos de uma empresa são amigos do ambiente. Quanto melhores forem os esforços de marketing e as mensagens direcionadas, mais difícil será saber quem está a fazer o bem real ou a transmitir uma falsa impressão. Infelizmente, "uma maçã podre pode estragar a cesta". Já não é suficientemente bom para uma empresa apontar um ano no futuro em que se tornará inteiramente sustentável.
Para combater as maçãs podres (e mostrar ao mundo que elas estão do lado certo dos esforços), as organizações devem começar a relatar as suas iniciativas, utilizando resultados transparentes e frequentes das suas ações.

Durante décadas, a Quidgest tem ajudado as organizações a prosperar, utilizando sistemas de gestão para promover melhores tomadas de decisão, emitir relatórios rapidamente e poupar recursos.

Estamos agora a implementar produtos inovadores para melhorar os esforços da organização no sentido de se alinhar mais com as práticas sustentáveis e de as reportar com frequência.

Referências:
(1) McKinsey whitepaper: https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Business Functions/Strategy and Corporate Finance/Our Insights/Five ways that ESG creates value/Five-ways-that-ESG-creates-value.ashx
(2) IBM survey: https://newsroom.ibm.com/2021-04-22-IBM-Study-COVID-19-Pandemic-Impacted-9-in-10-Surveyed-Consumers-Views-on-Sustanability

SISTEMA DE GESTÃO DE CRÉDITO *FUTURE-READY*

De forma a assegurarem a continuidade do seu negócio no contexto incerto e desafiante da retoma pós-pandémica, muitas organizações voltaram-se para a transformação digital – um estudo da McKinsey estima que, desde 2020, 50% das organizações fizeram do desenvolvimento digital uma das suas principais prioridades.

Dar o salto para a transformação digital implica deixar para trás os sistemas legacy e migrar para ferramentas digitais modernas e personalizadas com base nas necessidades do cliente, que possibilitem a tomada de decisões mais inteligentes e assentes em dados analíticos.

Porém, nem todas conseguem ser bem-sucedidas. Existem vários motivos para tal, mas no caso das instituições financeiras, um deles passa pela falta de um software que acompanhe a digitalização, a transformação e a reinvenção dos novos modelos da gestão de crédito.

MAIS FACILIDADE, MAIS COMODIDADE E MENOS BUROCRACIA

Numa era marcada por *apps*, *bots*, *internet banking, mobile banking* e *open banking* e outros recursos do mundo digital, são necessárias soluções tecnológicas que permitam aos utilizadores criar novas estratégias de monitorização para simular situações e prever resultados. É ainda essencial compreender o perfil histórico-financeiro do cliente e identificar padrões de credit e behavior scoring que sirvam de base a interações mais humanas e políticas de crédito mais eficazes.

É este o caminho seguido pelas Fintech e *startups* que têm revolucionado o mercado financeiro pela sua capacidade de combinar tecnologias de Inteligência Artificial, *Machine Learning*, *Big Data* e *Blockchain*, entre outras, que elevam a gestão de informação relativa ao ciclo de vida do crédito e à jornada do cliente a um novo patamar de agilidade, eficácia e excelência.

SISTEMA DE GESTÃO DE CRÉDITO DA QUIDGEST

Através desta solução, todas as instituições que possam conceder créditos, subsídios, empréstimos e apoios, ficam dotadas de uma forma de atuação que permite agilizar o processo de concessão de crédito, diminuir os tempos de resposta ao cliente, reduzir custos operacionais e cumprir com a legislação em vigor.

O sistema permite automatizar e simplificar o ciclo de gestão de risco, tornando possível gerir o processo de concessão de crédito e, paralelamente, identificar, quantificar, monitorizar e controlar a exposição da carteira.

VANTAGENS

- **Rapidez** na introdução de novos produtos, processos de análise e aprovação de crédito;
- **Agilidade** na gestão do processo de análise e aprovação de crédito, sem duplicação de esforços;
- **Automação** do fluxo de análise de crédito e padronização de operações;
- **Objetividade** ao eliminar critérios subjetivos na atribuição do rating do cliente, através de modelos analíticos baseados em informações qualitativas e quantitativas;
- **Livre de risco** ao eliminar processos importantes feitos de forma manual, com alto risco operacional e legal;
- **Foco na experiência do cliente** integrada, coerente e única;
- **Gestão adequada** através de uma melhor gestão de risco;
- **Validações automáticas** de pedidos dos clientes feitas automaticamente.

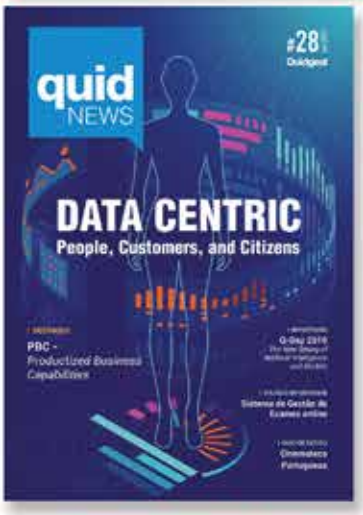
EXPERIÊNCIA MODERNA E CENTRADA NO CLIENTE

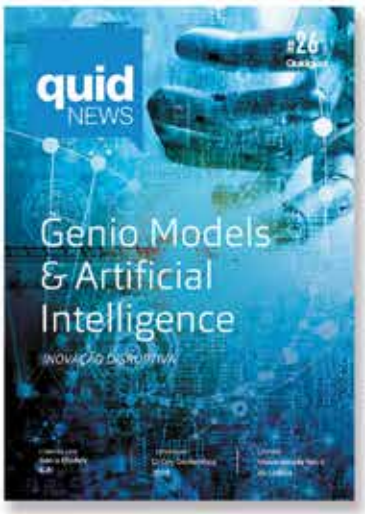
Com a introdução das revolucionárias Fintech no mercado, *cliente experience* e *customer journey* tornaram-se os termos-chave das empresas que se querem manter relevantes e competir pela aquisição de novos clientes.

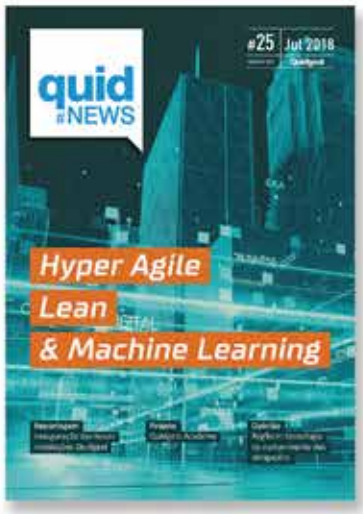
O Sistema de Gestão de Crédito da Quidgest dota as instituições bancárias da tecnologia que está a revolucionar o mercado. Permite atrair e reter clientes, bem como agilizar os seus processos.

banking.quidgest.com/gestao-de-credito/

quid NEWS







Aceda ás edições anteriores através deste código QR