

Qp

Qpoint

Rumo à excelência
empresarial



Qpoint —
— Rumo à excelência
empresarial



A competitividade é cada vez mais 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.

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 diferenciar-se pela qualidade e excelência, independentemente da sua dimensão ou do ramo de atividade em que atuam, podem otimizar os seus processos internos, apoiando-se em soluções que promovem a adoção de Boas Práticas de Gestão e a transparência das políticas empresariais.

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 setores de atividade, permitindo modelar os processos de acordo com as suas necessidades específicas, em função da área de atuação, da dimensão, da complexidade dos processos de negócio, das normas vigentes e da capacidade de gestão, promovendo a transparência das políticas organizacionais.

Apto para funcionar em modo *stand-alone* ou integrado com qualquer sistema de gestão empresarial, o PRIMAVERA Qpoint responde não só às necessidades das empresas certificadas ou em vias de certificação (disponibilizando-lhes mecanismos de controlo da conformidade dos seus processos), como aos desafios das organizações que embora não pretendam implementar Sistemas de Gestão Certificados, reconhecem a importância destes mecanismos e pretendem adotar um modelo assente num conjunto de Boas Práticas de Gestão que promovem a eficácia e transparência das suas operações.

Este produto está disponível no modelo de utilização tradicional (*On-Premise*) e em regime de Software as a Service (SaaS), permitindo às organizações optar pelo licenciamento perpétuo ou pela subscrição do serviço mediante o pagamento de uma mensalidade, consoante a estratégia de custos de cada organização.

Principais vantagens

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

Disponibilizando um ambiente de comunicação integrado, através da internet, 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, que consubstanciam 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 colaborativa que promove a centralização e facilidade de acesso à informação institucional, o Qpoint incorpora uma grande vertente tecnológica que lhe confere elevada capacidade de parametrização e customização. O recurso a ferramentas como o Application Builder dota esta solução de elevada versatilidade, sendo ainda de destacar a possibilidade de funcionar de forma autónoma ou integrada com os diversos sistemas de gestão existentes no mercado.

Também a possibilidade de criação de diferentes Workflows é um dos pontos fortes da solução, na medida em que facilita o controlo efetivo dos fluxos documentais dentro de cada organização. No âmbito da gestão documental, esta solução incorpora ainda a ferramenta Document Management System, através da qual é possível efetuar um arquivo documental que facilita a organização dos documentos em bibliotecas de fácil acesso.

O PRIMAVERA Qpoint apresenta-se igualmente como uma solução de elevada produtividade no que respeita ao report. Recorrendo à ferramenta Analytics é possível definir um vasto conjunto de indicadores sobre a informação existente no sistema de gestão, como por exemplo, análises financeiras, análises de vendas, entre diversos mapas fundamentais ao processo de tomada de decisão.

Áreas de atuação

Criado com o objetivo de implementar mecanismos de controlo interno, este produto está imbuído de um conjunto de mecanismos que garantem, de uma forma sustentada, a conformidade do negócio com as normas internas, legais e do mercado.

Graças à incorporação de um leque abrangente de mecanismos de controlo, o PRIMAVERA Qpoint promove a melhoria da performance global das organizações.

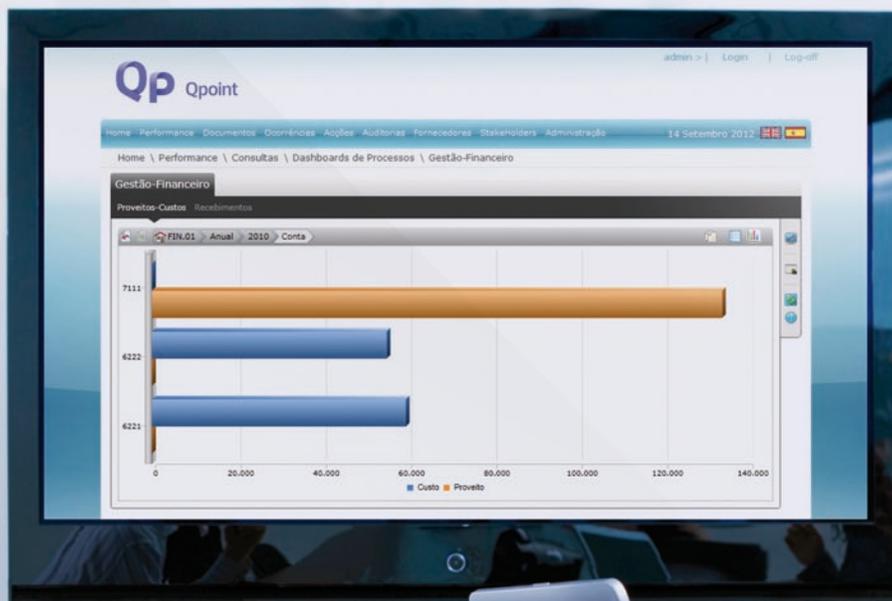


Monitorização da Performance

Defina facilmente um conjunto de indicadores que permitam avaliar o desempenho da sua organização.

Tão importante como a definição das estratégias a seguir por uma organização é a avaliação da sua eficácia. Nesse contexto, os indicadores apresentam-se como uma excelente ferramenta de apoio à tomada de decisão, na medida em que permitem constatar a eficácia das estratégias adotadas e agir em conformidade.

A correta definição de indicadores e das respetivas metas que se pretende atingir, face aos objetivos traçados, bem como a partilha desta informação pela organização é fundamental para monitorizar 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 mais ajustados aos seus processos internos e extrair um conjunto de dados estatísticos orientados segundo várias perspetivas: 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 de forma esquematizada, facilitando o processo de análise da performance e a consequente tomada de decisão.



Gestão de Ocorrências/Ações

Analisar as causas de determinada Ocorrência e definir Ações para evitar a sua repetição é fundamental no processo de gestão da performance e da qualidade empresarial. Uma Ocorrência (Não Conformidade Potencial, Efetiva 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 detetadas é um processo central para o controlo da conformidade e uma condição essencial para evitar a repetição de incongruências. Com o Qpoint é possível gerir de forma eficaz todo o processo de Ocorrências, desde o seu registo até ao seu fecho, passando pela análise de causas e definição de Ações (Corretivas, Preventivas ou de Melhoria), através de um conjunto de funcionalidades disponibilizadas pela 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 Ações;
- 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.

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

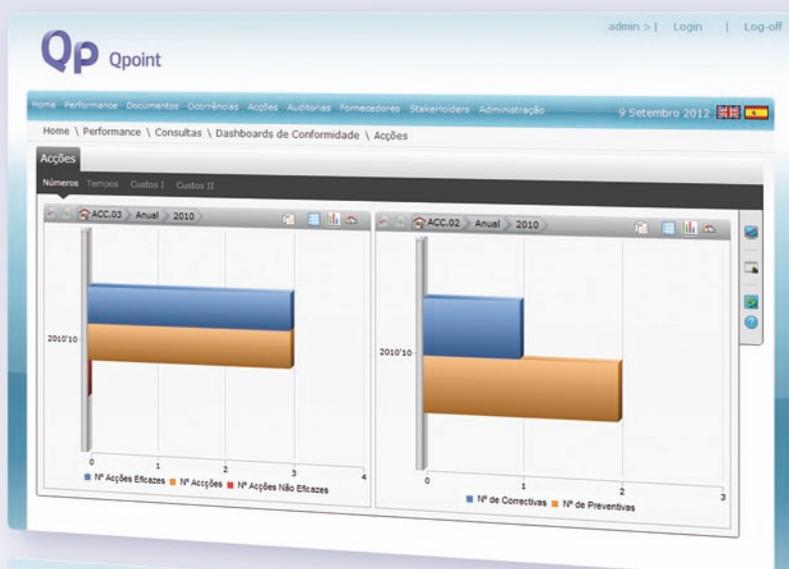


Dashboard de Ocorrências

Principais Funcionalidades (Ações)

- Circuito pré-definido com possibilidade de customização e/ou criação de novos Circuitos;
- Registo, caracterização e tipificação de Ações: Corretivas, Preventivas e de 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 Ações;
- Atualização do progresso da implementação;
- Gestão do ciclo da Ação 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.

Acompanhe o estado das Ações definidas e avalie o seu grau de eficácia.



The screenshot shows the Qpoint dashboard with a table of indicators. The table has columns for 'Título', 'Intervalo', 'Período', 'Valor actual', 'Objectivo', 'Tendência', and 'Estado'. The data is as follows:

Título	Intervalo	Período	Valor actual	Objectivo	Tendência	Estado
% Ações Fechadas Eficazes	Anual	2010	125%	100,00	100,00	Conforme
% Ações Correctivas	Anual	2010	500%	80,00	100,00	Conforme
Média de Dias de Implementação	Anual	2010	100,00	20,00	100,00	Conforme
Custo Total	Anual	2010	5%	1,00	20,00	Conforme
Média de Custos	Anual	2010	90%	450,00	500,00	Conforme
Desvio de Custos	Anual	2010	-100%	450,00	10,00	Conforme

Indicador de Ações

Lista de Indicadores de Ações

Gestão de Auditorias

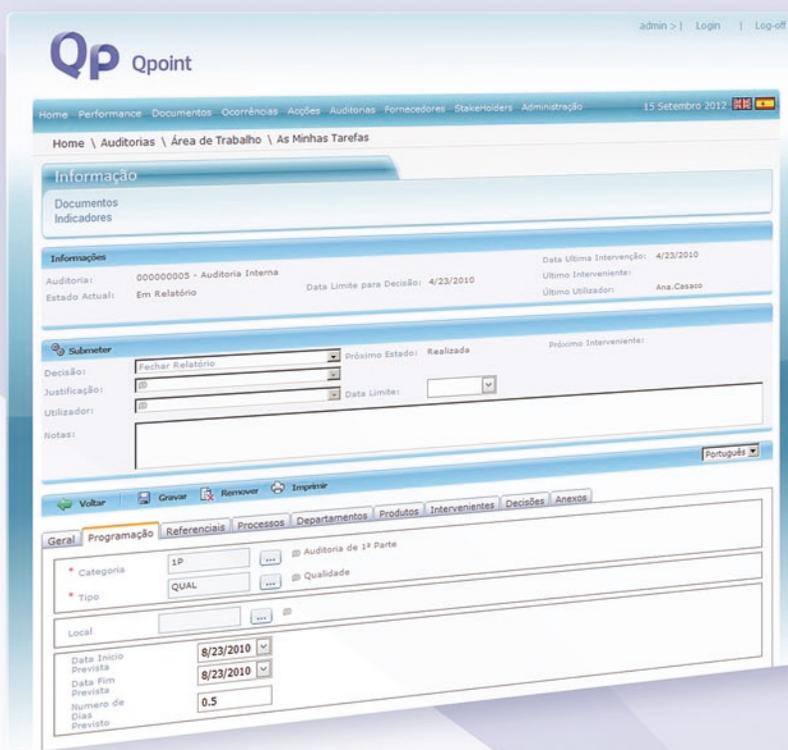
A realização regular de diferentes tipos de Auditorias/Inspeções permite reduzir de forma significativa o risco de Não Conformidades, uma vez que, através da comparação sistemática com os referenciais em vigor na organização, é possível obter informações relevantes para a melhoria dos processos.

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 Ações;
- 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.

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



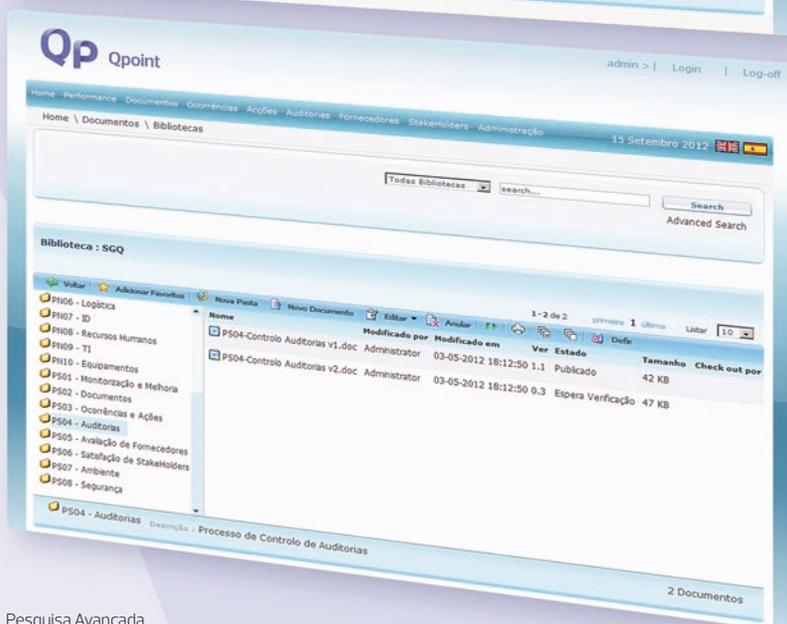
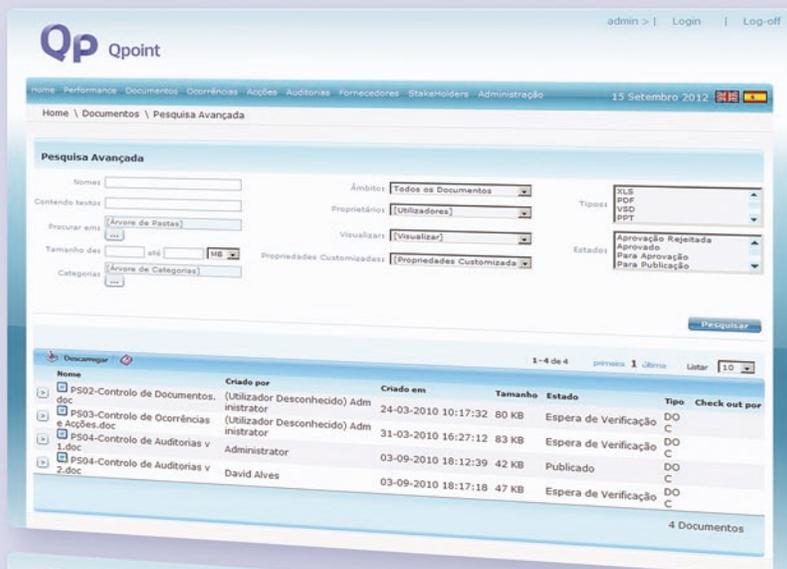
Tarefas de planeamento de Auditorias

Gestão de Documentos

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

Os Documentos são o repositório da informação e do conhecimento de cada organização. Todas as empresas, independentemente da dimensão e do ramo de atividade, 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

Avaliação de Fornecedores

Selecione os critérios que mais valoriza na avaliação de fornecedores e obtenha rankings de classificação que o ajudam a optar pelos mais qualificados.

A definição de critérios mensuráveis que auxiliem a operação de seleção 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 seleção e continua avaliação dos fornecedores, suportada por critérios mensuráveis, permitem reduzir a quantidade e a extensão dos problemas provocados por fornecimentos que não se enquadrem nos critérios estabelecidos.

A escolha dos fornecedores é uma decisão com grande impacto na qualidade global dos produtos/serviços disponibilizados pelas organizações ao mercado. Com o intuito de auxiliar as organizações a tomarem uma decisão sustentada a esse nível, esta solução comporta um módulo de Avaliação de Fornecedores que permite suportar as atividades de seleção 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 efetuadas.



Avaliação de Fornecedores
Lista de Fornecedores

Satisfação de Stakeholders

Promover a satisfação global de todos os intervenientes, desde os clientes aos acionistas, 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 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 perceção que as partes envolvidas sustentam sobre a 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.

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

Utilizador	Grupo	Questão	Resposta	Porcentagem de respostas	Índice de Satisfação
		Variedade de produtos disponibilizados		16,67%	50,00 %
		Qualidade dos produtos	Satisfatório	16,67%	75,00 %
			Não Satisfatório	0,00%	-
		Disponibilidade	Excelente	0,00%	-
			Bom	100,00%	75,00 %
			A melhorar	0,00%	-
		Produtos / Serviços	Satisfatório	100,00%	50,00 %
			Não Satisfatório	0,00%	-
		Competência logística	Excelente	0,00%	-
			Bom	0,00%	-
			A melhorar	0,00%	-
		Assistência pós-venda		0,00%	-
			Satisfatório	16,67%	75,00 %
			Não Satisfatório	0,00%	-

Análise Estatística de Satisfação de Stakeholders

PRIMAVERA**Business Software Solutions**

www.primaverabss.com

Portugal**Braga**

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

Lisboa

Edifício Arquiparque II
Av. Cáceres Monteiro, N° 10, 6°
1495-192 Algés

www.primaverabss.com/pt
T (+351) 253 309 900
F (+351) 253 309 909

Espanha**Madrid**

Parque Europa Empresarial
Edifício Paris, Calle Rozabella, N° 6
Planta Baja, Oficina 13
28230 Las Rozas, Madrid

www.primaverabss.com/es
T (+34) 916 366 683
F (+34) 916 366 687

Angola**Luanda**

Rua Eng° Armino de Andrade,
N° 63, 1° Dto
Miramar, Luanda

www.primaverabss.com/afr
T (+244) 222 440 450
F (+244) 222 440 447
M (+244) 921 543 587

Moçambique**Maputo**

Av. Ahmed Sekou Touré
N° 713, Maputo

www.primaverabss.com/afr
T (+258) 21 303 388
F (+258) 21 303 389